

Pengurusan Hotel Halal Mengikut Perspektif Islam dan Masyarakat

Md Hamzaimi Azrol Md Baharudin*, Nasrul Hisyam Nor Muhamad, Mohd Azman Mohsin

Fakulti Tamadun Islam, Universiti Teknologi Malaysia, 81310 UTM Johor Bahru, Johor, Malaysia

*Corresponding author: ewan_5009@yahoo.com

Abstract

This study aims to identify the perceptions of consumers for halal hotel. In addition, it also aims to identify halal hotel management in Malaysia and identify key issues in implementing management systems halal hotel. A total of 55 respondents were customers at De Palma Hotel Ampang, Selangor were selected at random. The instrument used was a questionnaire containing 55 items in the questionnaire. The reliability value of the instruments used are $\alpha = 0.834$. Data were analyzed using Statistical Package For Social Sciences (SPSS) version 19.0 for frequency, percentage and mean data. Results showed that clients have knowledge of halal hotel and there are several issues in implementing management systems halal hotel.

Keywords: Management, halal hotel, shariah compliant

Abstrak

Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti persepsi pengguna terhadap hotel halal. Disamping itu, ia juga bertujuan untuk mengenal pasti pengurusan hotel halal di Malaysia dan mengenal pasti isu-isu dalam melaksanakan sistem pengurusan hotel halal. Seramai 55 orang responden adalah pelanggan di hotel De Palma Ampang, Selangor telah dipilih secara rawak. Instrumen kajian yang digunakan adalah berbentuk soal selidik yang mengandungi 55 item soalan. Nilai kebolehpercayaan instrumen kajian ialah $\alpha=0.834$. Data yang diperolehi dianalisis menggunakan perisian Statistical Package For Social Science (SPSS) versi 19.0 bagi mendapatkan kekerapan, peratusan dan min data. Hasil kajian menunjukkan pelanggan mempunyai pengetahuan tentang hotel halal dan terdapat beberapa isu dalam melaksanakan sistem pengurusan hotel halal.

Kata Kunci: Pengurusan, hotel halal, patuh shariah

© 2015 Penerbit UTM Press. All rights reserved

1.0 PENDAHULUAN

Syariah bukan hanya satu teori semata-mata, tetapi ia merupakan cara hidup yang dilaksanakan di bawah perintah Allah SWT serta kepatuhan padaNya. Secara praktikal, syariah boleh dianggap kehidupan atau tenaga Islam (Mahmoud M.Ayoub, 1996:195). Sepertimana firman Allah SWT:

Maksudnya:

Allah telah menerangkan kepada kamu - di antara perkara-perkara agama yang ia tetapkan hukumNya - apa yang telah diperintahkanNya kepada Nabi Nuh, dan yang telah Kami (Allah) wahyukan kepadamu (Wahai Muhammad), dan juga yang telah Kami perintahkan kepada Nabi Ibrahim dan Nabi Musa serta Nabi Isa, iaitu: "Tegakkanlah pendirian agama, dan janganlah kamu berpecah belah atau berselisihan pada dasarnya". Berat bagi orang-orang musyrik (untuk menerima agama tauhid) yang engkau seru mereka kepadaNya. Allah memilih serta melorongkan sesiapa yang dikehendakiNya untuk menerima agama Tauhid itu, dan memberi hidayah petunjuk kepada agamanya itu sesiapa yang rujuk kembali kepadanya (dengan taat).

(Al-Syura 42:13)

Allah s.w.t. telah mensyariatkan agama seperti yang Dia telah syariatkan kepada Nabi Nuh a.s dan nabi-nabi sesudahnya yang tergolong sebagai rasul Ulul Azmi. Para nabi diberi satu tugas iaitu menegakkan agama Islam yang berdasarkan prinsip ketauhidan, walaupun syariat mereka bawa itu berlainan mengikut peredaran masa. Allah s.w.t juga menyuruh manusia beribadah kepadaNya semata-mata dan memelihara agama supaya tidak berlaku penyelewengan dalam agama serta jangan berpecah-belah. Allahlah yang berhak memilih sesiapa sahaja yang dikehendaki untuk memberi petunjuk dan pengampunan setiap kali melakukan kesalahan supaya mereka sentiasa mentaati dan menuruti peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkanNya. (Al-Maraghi,1992).

Industri halal merangkumi bidang yang luas yang bukan sahaja tertumpu kepada produk makanan halal, farmaseutikal, kosmetik, pembungkusan atau logistik, sebaliknya ia merentasi skop lain termasuk pelancongan. Pelancongan halal dianggap sektor perniagaan yang semakin berkembang di kebanyakan negara di seluruh dunia kerana berpotensi besar ke arah penerokaan industri halal khususnya boleh difokuskan kepada pelancongan berasaskan keislaman. (Berita Harian, 22 Oktober 2010).

Dalam erti kata lain, industri pelancongan yang berasaskan keislaman semakin berkembang maju di negara ini. Salah satu sektor yang terlibat bagi menjayakan perdagangan halal ialah sektor perhotelan. Hotel syariah adalah hotel yang menjalankan pengurusan dan perkhidmatannya berpandukan prinsip-prinsip syariah Islam, di samping memberikan suasana yang tenteram, nyaman, sihat, dan memberikan layanan yang mesra kepada setiap pelanggan.

■2.0 PENGURUSAN MENURUT PERSPEKTIF ISLAM

Pengurusan Islam bersumberkan naqli dan akli. Sumber naqli ialah berdasarkan wahyu iaitu al-Quran dan as-Sunnah manakala sumber aqli pula iaitu daripada amalan sahabat, penulisan ulama dan pemikir Islam serta pandangan sarjana semasa. (Rasid Muhamad. et. al, 2008). Nilai Islam yang telah di paparkan dalam al-Quran dan Hadis dalam pengurusan organisasi merangkumi keikhlasan, kemahiran, kebenaran, kesabaran serta keadilan (Abdus Sattar Abbasi, et al.,2010).

Menurut Syed Othman Alhabshi (1998) bahawa manusia menjadi perkara terpenting dalam menghasilkan pengurusan dan pentadbiran yang cemerlang. Salah satu cara untuk menentukan manusia itu benar-benar berkesan dalam mengurus dan mentadbir ialah melalui penghayatan nilai-nilai baik seperti yang digariskan dalam Islam iaitu kejujuran dalam setiap tugas (Samir Abuznaid, 2006). Selain itu, Wan Liz Wan Ozman (1996) menyenaraikan beberapa prinsip pengurusan Islam seperti berteraskan tauhid yang menekankan keseimbangan dan kesepaduan antara tuntutan dunia dan akhirat, corak pengurusan Islam berbentuk syura, upah yang setimpal dengan usaha disamping mengambilkira persoalan dosa dan pahala, prestasi kerja di nilai berdasarkan ekonomi, kerohanian dan tanggungjawab sosial serta dorongan bekerja dalam pengurusan Islam adalah mendapat keredhaan Allah.

Pengurusan Islam secara jelasnya merupakan pemerintahan Islam. Jadi prinsip yang digunakannya adalah bersamaan dengan prinsip sebuah negara Islam yang melibatkan al-Ubudiyah (hamba Allah), al-Syura (mesyuarat), al-‘Adalah (keadilan), al-Hurriyah (kebebasan bersyarat), al-Musawah (persamaan setiap individu dalam Islam), al-Mas’uliyah (tanggungjawab terhadap amanah), al-Itqan (bersungguh-sungguh), al- Ta’ah (ketaatan kepada pemimpin) (Rasid Muhammad, et al, 2008).

Selain itu, Rasid Muhammad et al.(2008) mengatakan pengurusan konvensional dilihat lemah berbanding pengurusan Islam kerana menyempitkan peranan agama yang hanya dalam urusan peribadi sahaja, meremehkan peranan wahyu sebagai sumber tertinggi Islam dan bersifat kebendaan semata-mata. Sistem pengurusan Islam ialah satu sistem yang menekankan kerja itu Fardhu Ain dan amanah Allah. Ia menjadi Fardhu Ain kerana mencari rezeki untuk diri dan keluarga adalah satu kewajipan manakala amanah pula kerana matlamat kerja ialah mencari keredhaan Ilahi untuk mencapai kemenangan dunia dan akhirat. (Auni Hj. Abdullah, 2007).

Mary Parker Follet menyatakan dalam buku Pengantar Pengurusan (2004: 136) karangan Muhammad Hasmi Abu Hassan Asaari dan Norliza Karia bahawa pengurusan ‘adalah sebagai seni untuk mencapai sesuatu melalui orang lain’.

Rasid Muhamad, et al (2008) menjelaskan pengurusan Islam berkait rapat dengan tiga persoalan utama yang melatari pengurusan itu secara keseluruhan iaitu persoalan manusia atau insan, persoalan amal, dan persoalan organisasi. Ibnu Khaldun menyatakan bahawa, “organisasi sosial adalah satu kemestian bagi manusia. Tanpanya kehidupan manusia tidak akan sempurna”. Pandangan beliau menegaskan bahawa organisasi merupakan perkara atau unsur yang sangat penting yang wujud bersama dengan kewujudan manusia dan perkembangan masyarakat. Dalam organisasi perancangan yang baik untuk sesuatu perkara perlu di beri perhatian supaya hasil yang diperolehi menjadi kepuasan kepada setiap ahli (Samir Abuznaid, 2006).

■3.0 HOTEL PATUH SHARIAH

Konsep hotel Islam adalah satu konsep yang agak baru menyebabkan kurang pengetahuan tentang perkara ini. Hotel Islam juga dikenali sebagai Hotel Syariah Compliant (Henderson, 2010) tetapi istilah ini belum meluas diterima sama ada dalam dunia akademik atau dalam industri.

Menurut Adi Weidenfeld dan Amos S. Ron (2008) bahawa agama dalam bidang pelancongan penting kerana pelancong dengan pegangan agama yang kuat boleh memberi dorongan kepada pelancong yang lain justeru itu menginginkan tempat dan persekitaran berpandukan agama. Syariah bukan hanya satu teori semata-mata, tetapi ia merupakan cara hidup yang dilaksanakan di bawah perintah Allah SWT serta kepatuhan padaNya.

Secara praktikal, syariah boleh dianggap kehidupan atau tenaga Islam (Mahmoud M.Ayoub, 1996). Hotel Syariah Compliant tidak hanya terhad kepada perkhidmatan makanan dan minuman halal tetapi melibatkan operasi di seluruh hotel juga mesti diuruskan berdasarkan prinsip Syariah.

Walau bagaimanapun, tiada kriteria formal bagi konsep ini tetapi Henderson (2010) telah mencadangkan set ciri-ciri Hotel Syariah Compliant seperti tiada alkohol, makanan yang halal sahaja dihidangkan, al-Quran dan sejadah disediakan di setiap bilik, tandas tidak mengadap kiblat, doa-doa dalam bilik, hiburan yang sesuai, kebanyakan staf adalah muslim, pakaian staf yang menepati syariat Islam, memisahkan segala kemudahan antara lelaki dan perempuan, menyediakan aras semua perempuan, kod etika pakaian pelanggan, dan pembiayaan menurut Islam.

Halal ialah segala sesuatu yang menyebabkan seseorang tidak dihukum jika menggunakannya dan juga sesuatu yang boleh dikerjakan menurut syarak. Al-Jurjani, dalam Kitab at-Ta’rifat (1988) memberi erti halal ialah kebolehan menggunakan sesuatu yang diperlukan untuk memenuhi keperluan fizikal, termasuk didalam makanan, minuman serta ubat-ubatan dan definisi keduanya ialah kebolehan memanfaatkan, memakan, meminum, dan mengerjakan sesuatu yang ditentukan berdasarkan nas (Abdul Azis Dahlan, 1996: 506). Imam al-Ghazali dalam Halal dan Haram dalam Islam (1998: 523) merumuskan haram dengan sesuatu yang dituntut syarak untuk ditinggalkan melalui tuntutan yang pasti dan mengikat. Firman Allah SWT dalam surah al-An’am ayat 145:

Terjemahan: Katakanlah (Wahai Muhammad): "Tiadalah aku perolehi dalam apa yang telah diwahyukan kepadaku, sesuatu yang diharamkan bagi orang yang hendak memakannya melainkan bangkai, atau darah yang mengalir, atau daging babi - kerana sesungguhnya ia adalah kotor - atau

sesuatu yang dilakukan secara fasik, iaitu binatang yang disembelih atas nama yang lain dari Allah". kemudian sesiapa yang terpaksa (memakannya kerana darurat) sedang ia tidak menginginkannya dan tidak melampaui batas, maka sesungguhnya Tuhan mu Maha Pengampun, lagi Maha Mengasihani.
(Al-An'am 6:145)

Pada ayat ini Allah s.w.t. memerintahkan kepada Rasulullah s.a.w. supaya mengatakan kepada kaum musyrikin yang telah mengadakan peraturan sendiri dan telah berdusta terhadap Allah s.w.t., dan mengatakan kepada manusia lainnya bahwa baginda tidak menemukan dalam wahyu yang diwahyukan kepadanya sesuatu yang diharamkan oleh Allah s.w.t. memakannya kecuali binatang yang mati dengan tidak disembelih sesuai dengan peraturan syariat, di antaranya binatang yang mati sendirinya, binatang yang mati karena tercekik, terpukul, terjatuh, dan lain-lain sebagainya. Selain itu, darah yang mengalir atau yang keluar dari tubuh binatang yang disembelih atau kerana luka, dan sebagainya kecuali hati dan limpa serta daging babi juga diharamkan kerana jijik dan kotor.

Binatang yang disembelih dengan tidak menyebut nama Allah, seperti disembelih dengan menyebut nama berhala atau sembahannya selain Allah s.w.t. adalah haram. Tetapi barang siapa yang terpaksa memakan makanan tersebut kerana darurat iaitu sangat lapar dan tidak ada makanan yang lain sedang dia tidak menginginkannya dan tidak pula melampaui batas ia boleh memakannya sekadar untuk menghilangkan laparnya dan memelihara dirinya dari bahaya kematian (Al-Maraghi, 1992). Menurut Yusuf al-Qardhawi (2000) dalam Halal dan Haram Dalam Islam bahawa kombinasi antara yang halal dan yang haram dalam syariat Islam menunjukkan Islam selalu ditemukan dengan pelbagai penyelesaian daripada segala kesulitan yang dihadapi umatnya. Jika satu sudut terdapat kesulitan kerana hukum haramnya maka akan ditemukan jalan keluar dan keluasan yang sangat bermanfaat sesuai dengan kepentingan manusia. Isu berkaitan halal haram tidak asing lagi dalam masyarakat pada hari ini.

Terdapat pelbagai isu yang dibahaskan mengenainya terutamanya berkaitan dengan makanan dipasaran yang status kehalalannya meragukan umat Islam. Walaupun pihak yang berwajib memandang serius masalah ini, namun kesedaran yang lemah daripada pengeluar serta pengguna sendiri terhadap keperluan halal kepada umat Islam boleh membantut usaha yang dilakukan. Firman Allah SWT:

Terjemahan: Wahai Rasul-rasul, makanlah dari benda-benda yang baik lagi halal dan kerjakanlah amal-amal soleh; Sesungguhnya Aku Maha mengetahui akan apa yang kamu kerjakan
(Al-Mu'minin 23:51)

Gabungan daripada perintah makan dan beramal soleh pada ayat ini merupakan isyarat tentang kesucian lahir dan batin para rasul. Pemakanan yang baik supaya menyucikan jasmani mereka manakala amalan soleh pula menunjukkan penyucian rohani mereka. Kekuatan yang mereka perolehi daripada makanan yang baik-baik digunakan untuk melaksanakan amalan soleh (M. Quraish Shihab, 2009).

Menurut Presiden Pemilik Hotel Malaysia (MAHO), Datuk Seri Abdul Aziz Abdul Rahman sebenarnya tiada sijil halal yang diberikan kepada hotel kerana sijil halal itu hanya dikeluarkan untuk dapur restoran di hotel yang menyajikan makanan untuk tetamu serta pengunjung yang beragama Islam sahaja. (Utusan Malaysia, 13 Ogos 2010). Mengikut statistik rasmi yang dikeluarkan Kementerian Pelancongan, terdapat 1,975 hotel dengan 803 daripadanya dikategorikan bertaraf di antara satu hingga lima bintang, manakala selebihnya bertaraf 'Okid' atau hotel-hotel bajet di negara ini. (Utusan Malaysia 13 Ogos 2010). Misalnya, di Kuantan setakat hari ini hanya 16 daripada 428 hotel mempunyai persijilan halal. Idris Yahya, pengarah Pejabat Kementerian Pelancongan Malaysia (PKPM) Pahang menggalakkan semua hotel memohon persijilan halal bagi mengembangkan sektor pelancongan di negeri tersebut (Majalah i, Jun 2010).

Antara ciri-ciri hotel Syariah Compliant yang telah dikemukakan oleh Henderson (2010) sebelum ini seperti tiada alkohol iaitu tiada penggunaan alkohol sama ada sebagai bahan minuman mahupun bahan penambah rasa dalam masakan, makanan yang halal sahaja dihidangkan tiada makanan yang haram seperti daging babi, al-Quran dan sejadah disediakan di setiap bilik bagi memudahkan urusan ibadah pelanggan selain daripada penyediaan surau yang khusus, tandas tidak menghadap kiblat supaya pelanggan tidak menghadap kiblat ketika qada' hajat, doa-doa dalam bilik seperti doa tidur dan bangun tidur, doa melihat cermin dan sebagainya dalam kehidupan seharian, kebanyakan staf adalah muslim kerana mereka akan lebih memahami akan kemahuan dan peranan keatas muslim yang lain, pakaian staf yang menepati syariat Islam iaitu pakaian seragam yang menutup aurat serta mesra dengan persekitaran muslim, mengasingkan kemudahan-kemudahan hotel antara lelaki dan wanita supaya tidak berlaku pergaulan bebas, menyediakan aras sama jantina bagi memberi keselesaan kepada pelanggan terutamanya wanita muslim dari segi penjagaan aurat, kod etika pakaian pelanggan yang menutup aurat dan tidak ketat, dan pembiayaan menurut Islam iaitu tiada unsur riba, penipuan serta rasuah. Tandas merupakan suatu yang penting dalam setiap tempat penginapan sama ada di hotel mahupun di rumah-rumah. Secara asasnya, Rasulullah s.a.w. melarang buang air kecil atau besar dengan menghadap ke arah kiblat sabdanya:

Maksudnya: Diriwayatkan daripada Abu Ayyub Al Anshari bahawa ia berkata, Rasulullah s.a.w. bersabda: Apabila salah seorang diantara kamu mendatangi tempat untuk hajatnya, maka janganlah ia menghadap ke arah kiblat dan janganlah pula membelakanginya tetapi menghadaplah ke timur atau ke barat

(HR Bukhari (1993), no.144)

Ibnu Hajar Al-'Asqalani (1997) dalam kitabnya Fathul Bari menjelaskan hadis ini dengan pelbagai pendapat menurut empat mazhab. Dalam mazhab syafie dibolehkan menghadap kiblat sekiranya tempat buang air itu dalam bangunan dan tidak dibolehkan apabila di tempat terbuka seperti padang. Oleh kerana terdapat juga pendapat yang mengharamkannya secara mutlak iaitu pendapat mazhab Hanafi dan Hanbali.

Oleh itu, hotel yang bercirikan Islam sepatutnya merancang lokasi dan pelan bilik air dan tandas supaya pelanggan tidak menghadap ke arah kiblat ketika qada' hajat. Peralatan dalam bilik air juga disediakan seperti berus gigi, ubat gigi, kain basahan dan seumpamanya. Ini secara langsung akan membantu pelanggan supaya mematuhi galakan mandi tidak berboigel serta sentiasa bersiwak. Ini kerana terdapat hadis dari Mu'awiyah bin Haidah r.a. yang menceritakan:

Maksudnya: Aku telah bertanya Rasulullah s.a.w. “Ya Rasulullah! Bila masanya wajib kami tutup dan bila masanya harus kami buka?”. Jawab baginda; “Jagalah aurat kamu kecuali kepada isteri kamu atau kepada hamba yang kamu miliki”. Aku bertanya lagi; “Bagaimana jika sekiranya seseorang dari kami sedang bersendirian?”. Nabi menjawab; “Allah lebih layak untuk kamu malu dari manusia”.

(HR Imam Abu Daud (2003), no.3501, al-Tirmizi (1996), no.2693)

Selain kemudahan tandas yang mematuhi kehendak syarak, pihak pengurusan hotel juga hendaklah menyediakan ruangan ibadah khas dalam bilik penginapan. Ruangan ini boleh dilengkapi dengan tikar, sejadah, telekung, ketayap, tasbih dan sebagainya bagi memudahkan pelanggan menunaikan ibadah. Selain itu, tanda arah kiblat adalah suatu kemestian selain disediakan al-Quran dan terjemahannya dalam setiap bilik. Ruangan tersebut pula tidak menghadap ke arah bilik air atau tandas. Sebaiknya ia menghadap ke arah dinding hingga tiada orang yang boleh melalui di depannya. Ini suatu peringatan Rasulullah SAW :

Maksudnya: Dari Abu Juhaim Ibnul Harits r.a bahawa Rasulullah s.a.w. bersabda: "Seandainya orang yang melewati di depan orang yang solat mengetahui dosa yang akan dipikulnya, maka ia lebih baik berdiri empat puluh hari daripada harus melewati di depannya." Muttafaq Alaihi dalam lafadznya menurut Bukhari. Menurut riwayat Al-Bazzar dari jalan lain: "(lebih baik berdiri) Empat puluh tahun."

(HR Bukhari (1993), no.480)

Ibnu Hajar Al- 'Asqalani (1989) dalam kitabnya Fathul Bari menjelaskan bahawa terdapat perbezaan ulamak mengenai jarak yang antara orang yang solat dengan orang yang melintas di depannya. Sebahagian mengatakan jaraknya dengan tempat sujud, tiga hasta dan sejauh lemparan batu. Pendapat juga berbeza pada angka empat puluh kerana ada yang mengatakan empat puluh hari, bulan dan tahun. Angka itu adalah untuk memberi rasa takut terhadap sesuatu yang menjadi larangan. Suasana di sekeliling bilik penginapan, terutamanya ruangan untuk solat seharusnya tiada sebarang gambar yang boleh mengganggu kekhayusan solat. Rasulullah SAW mengingatkan bilik dan ruang yang mempunyai gambar haiwan atau patung tidak akan dimasuki oleh malaikat rahmat seperti sabda baginda SAW :

Maksudnya: “Sesungguhnya malaikat tidak akan memasuki rumah yang didalamnya terdapat anjing dan gambar (patung)”..

(HR Muslim (1994), no. 5250)

Imam Al-Nawawi (2011) menyatakan dalam bukunya Syarah Muslim: “Membuat gambar makhluk yang bernyawa adalah haram dan termasuk dosa besar. Orang yang membuat gambar itu bertujuan merendhkannya ataupun sebaliknya, perbuatan itu tetap haram, walau apapun keadaannya. Kerana perbuatan demikian menandingi ciptaan Allah S.W.T. Sama ada gambar itu dibuat pada baju, hamparan, wang, bekas air, dinding, dan sebagainya. Membuat gambar tumbuhan, pelana unta dan sebagainya yang bukan makhluk bernyawa, tidaklah diharamkan. Manakala mengambil gambar makhluk bernyawa untuk di gantung di dinding, atau pada pakaian yang dipakai yang bukan untuk merendah-rendhkannya haram juga hukumnya. Tetapi apabila gambar itu dipotong kepalanya terdapat pada hamparan yang dipijak, pada bantal dan sebagainya untuk dihinakan, maka tidaklah haram.” Pihak hotel juga perlu menyediakan surau atau bilik khas yang dijadikan musalla (tempat solat) dan lengkap dengan tempat wuduk. Ini sebagai langkah mesra mukmin bagi memberi kemudahan kepada pekerja dan pelanggan menunaikan solat lima waktu secara berjamaah. Lebih afdal lagi jika pihak hotel menyediakan imam, bilal dan siak yang bertugas secara tetap pada setiap hari supaya laungan azan boleh dikumandangkan pada setiap waktu solat. Selain itu, papan tanda dan arah hendaklah jelas selain lokasi surau itu sendiri berada di tempat yang strategik untuk disinggahi oleh pelanggan. Surau atau musalla ini juga hendaklah sentiasa bersih, terjaga dan wangi. Selain itu, ruang dapur juga perlu diberi perhatian kerana salah satu piawai penilaian hotel adalah pada tahap kebersihannya. Makanan pula mestilah berkualiti, materialnya halal dan daripada sumber yang halal. Dalam hal ini, kebersihan ruang dapur dan kehalalan serta kualiti makanan amat perlu dititik beratkan.

Imam al-Ghazali (1998) menganggap aspek pemakanan adalah sebahagian daripada urusan agama. Oleh itu, setiap hotel yang bercirikan Islam hendaklah memenuhi piawai halal yang telah ditetapkan dalam negara seperti garis panduan makanan dan minuman halal Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM) dan piawai Standard Malaysia MS 1500:2009 (Makanan Halal : Pengeluaran, Penyediaan, Pengendalian dan Penyimpanan – Garis Panduan Umum) (www.halal.gov.my). Ia juga perlu selari dengan Akta Perihal Dagangan 1972, GHP (Amalan Kebersihan Baik) dan sebagainya. Hotel dan dapur hotel bercirikan Islam mestilah mendapat sijil halal daripada pihak JAKIM (www.islam.gov.my). Restoran atau ruang makanan seperti di koridor bilik seminar atau dewan juga disarankan mempunyai kerusi yang memadai untuk pelanggan. Ini bagi mengelakkan pelanggan makan dan minum secara berdiri seperti sabda Baginda SAW:

Maksudnya: “Janganlah salah seorang daripada kami minum secara berdiri”

(HR Muslim (1994) no.1294)

Industri perhotelan biasanya menyediakan pelbagai kemudahan sampingan kepada pelanggan seperti televisyen, kelab, kolam mandi, akhbar dan sebagainya. Sebagai hotel bercirikan Islam, perkara ini juga perlu diberi pertimbangan supaya selari dengan syariah. Justeru, televisyen sepatutnya mempunyai saluran informasi Islam dan hanya melanggan saluran bersesuaian seperti pendidikan, selain mengelak melanggan saluran yang tidak bermanfaat. Kelab, pusat hiburan, pusat urut dan sebagainya sewajarnya dipisahkan antara lelaki dan perempuan supaya tiada ruang untuk pergaulan bebas. Kolam mandi pula perlu dipisahkan lelaki dengan perempuan di samping ingatan penggunaan pemakaian yang sesuai dengan syarak.(Henderson, 2010). Selain itu, pihak hotel juga boleh mengadakan program keilmuan Islam dari semasa ke semasa. Risaiah dan pelekat peringatan seperti doa harian perlu diedar dan ditampal di tempat yang strategik. Program berkala seperti ceramah, kuliah dan bentuk tazkirah bukan lisan seperti di papan notis, banner dan sebagainya juga perlu diberi perhatian. Daripada Abdullah bin 'Amr r.a., Nabi SAW bersabda:

Maksudnya: “Sampaikanlah daripadaku walaupun satu ayat...”

(HR Bukhari (1993), no.3202)

Berdasarkan kepada huraian di atas dapat diperhatikan bahawa pengurusan, pelancongan dan perhotelan mempunyai kaitan antara satu sama lain seperti bagi meningkatkan industri pelancongan mestilah menyediakan kemudahan perhotelan yang diurus dengan cara yang baik. (Rami Farouk Daher, 2006). Selain itu, Rami Farouk Daher (2006) mengatakan dengan adanya tempat tinggal yang baik menarik minat para pelancong ke sesuatu tempat.

■4.0 OBJEKTIF KAJIAN

Berikut adalah objektif kajian ini:

- a. Mengenal pasti persepsi pengguna terhadap hotel halal.
- b. Mengenal pasti pengurusan hotel halal di Malaysia.
- c. Mengenal pasti isu-isu dalam melaksanakan pengurusan hotel halal.

■5.0 METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mendapatkan data kajian. Prosedur kajian dijalankan adalah merangkumi sampel kajian, skop dan batasan kajian, populasi dan sampel kajian, instrumen kajian, analisis data dan jangka masa kajian.

5.1 Batasan Dan Skop Kajian

Kajian ini dijalankan di Hotel DePalma, Ampang, Selangor. Ianya terbatas kepada pelanggan hotel bagi mengetahui sebab kenapa pelanggan memilih hotel berkenaan untuk dikunjungi serta dapat melihat sejauh mana kefahaman pelanggan berkenaan mengenai hotel halal. Skop kajian ini berkaitan dengan pengurusan hotel, persepsi pelanggan berkenaan hotel halal serta perkara-perkara halal, haram dan syubhah dalam industri perhotelan. Pengetahuan tentang skop tersebut akan menambah keyakinan kepada pelanggan untuk mempercayai status kehalalan sesuatu hotel.

5.2 Populasi dan Sampel Kajian

Menurut Mohamad Najib Abdul Ghafar (1999), populasi kajian adalah semua ahli dalam kelompok kajian pada ketika itu (17 November 2014). Sampel bagi kajian ini terdiri daripada pelanggan Hotel DePalma, Ampang Selangor iaitu seramai 55 orang melibatkan lelaki dan perempuan.

5.3 Instrumen Kajian

Secara amnya, dua jenis data diperlukan untuk menyempurnakan kajian ini iaitu data primer dan data sekunder. Data primer didapati melalui borang soal selidik berkaitan objektif kajian yang telah ditetapkan. Manakala data sekunder pula diperolehi melalui buku, tesis, jurnal, artikel dalam majalah dan kertas kerja bagi menyokong dapatan yang diperolehi daripada data primer.

5.4 Analisis Data

Soal selidik yang dikumpulkan dianalisis melalui komputer menggunakan perisian “Statistical Package for Social Science” (SPSS) for Windows versi 19.0. Data yang diperolehi dibincangkan menurut objektif kajian secara deskriptif dalam bentuk kekerapan, peratusan dan min. Dapatan daripada analisis data tersebut kemudiannya dipaparkan dalam jadual bagi setiap item yang diperolehi.

■6.0 DAPATAN KAJIAN

Hasil daripada analisis data yang telah dilakukan melibatkan persepsi pengguna terhadap hotel halal, pengurusan hotel halal di Malaysia dan isu-isu dalam melaksanakan pengurusan hotel halal dijelaskan di dalam jadual berikut:

6.1 Persepsi Pengguna Terhadap Hotel Halal

Bagi mengetahui persepsi pengguna terhadap hotel halal penyelidik telah menyenaraikan beberapa perkara yang berkaitan seperti pengetahuan dan minat pengguna dengan hotel halal serta hak sebagai pengguna muslim. Hasil yang diperolehi adalah seperti dalam Jadual 1:

Jadual 1 Rumusan peratusan dan min bagi persepsi pengguna terhadap hotel halal

Bil.	Item	Setuju		Tidak Setuju		Min
		K	%	K	%	
1	Saya mengetahui terdapat hotel halal di Malaysia.	46	83.7	9	16.3	3.84
2	Banyak hotel yang berstatus halal di Malaysia	11	20	44	80	3.02
3	Pihak hotel yang berstatus halal bersikap mesra pelanggan	40	72.7	15	27.3	3.76
4	Status halal hotel menarik minat pengguna	45	81.8	10	18.2	3.85
5	Hotel halal mendapat sambutan di bulan Ramadhan	21	38.2	34	61.8	3.45
6	Hotel halal menyediakan makanan halal lagi <i>tayyiba</i>	50	90.9	5	9.1	4.07
7	Saya mengambil kira status hotel halal untuk menginap	44	80	11	20	3.13
8	Pekerja hotel tahu <i>standard</i> pengurusan hotel halal	37	67.3	18	32.7	3.67
9	Setiap pengguna muslim mengetahui hak-hak pengguna	37	67.3	18	32.7	3.73
10	Hotel halal mempunyai pengurusan yang baik dan menepati syarak	44	80	11	20	3.93
11	Masakan di hotel halal disediakan mengikut kehendak syarak	37	67.3	18	32.7	3.73
12	Pemantauan dilakukan pada setiap masa ke atas hotel halal oleh pihak JAKIM	29	52.7	26	47.3	3.64
13	Pengusaha yang melanggar peraturan hotel halal dikenakan tindakan tatatertib oleh pihak berkuasa	44	80	11	20	3.87
14	Harga yang berpatutan ditawarkan di hotel halal kepada pengguna	41	74.6	14	25.4	3.78
15	Maklumat hotel halal didapati di internet	40	72.7	15	27.3	3.71
Jumlah min keseluruhan						3.68

Dapatan kajian menunjukkan persepsi pengguna terhadap hotel halal berada pada tahap tinggi. Ini berdasarkan kepada nilai min keseluruhannya iaitu 3.68. Secara keseluruhannya responden bersetuju dengan item yang dikemukakan dengan jumlah min yang tinggi dan hanya beberapa item sahaja berada pada tahap sederhana. Majoriti responden bersetuju menyatakan hotel halal menyediakan makanan halal lagi *tayyiba* pada item 6. Hasil kajian juga mendapati hotel halal menyediakan pengurusan yang baik dan menepati syarak pada item 11. Namun begitu, pengguna tidak begitu bersetuju bahawa banyak hotel yang berstatus halal di Malaysia pada item 2.

6.2 Pengurusan Hotel Halal Di Malaysia

Bagi mendapatkan maklumat pengurusan hotel di Malaysia penyelidik telah mengemukakan beberapa soalan yang merangkumi kelengkapan dan susunan dalam bilik hotel serta pengetahuan tentang pengurusan Islam. Hasil yang diperolehi adalah seperti dalam jadual 2:

Jadual 2 Rumusan peratusan dan min bagi pengurusan hotel halal di malaysia

Bil.	Item	Setuju		Tidak Setuju		Min
		K	%	K	%	
1	Ruang bilik hotel dibersihkan setiap hari	50	90.9	5	9.1	4.04
2	Risalah agama diletakkan dalam bilik.	32	58.2	23	41.8	3.64
3	Panduan solat jamak dan qasar disediakan.	34	61.8	21	38.2	3.67
4	Terdapat kemudahan melakukan ibadat yang selesa dalam hotel.	49	89.1	6	10.9	4.05
5	Pengguna lebih selesa dengan pengurusan menurut syariat Islam	46	83.6	9	16.4	4.02
6	Saya berpuas hati dengan pengurusan yang dilaksanakan di hotel.	52	94.5	3	5.5	4.30
7	Bilik air/tandas disatukan dengan tempat wuduk.	14	25.5	41	74.5	2.84
8	Pengguna mengetahui tentang pengurusan hotel halal.	38	69.1	17	30.9	3.70
9	Pengurusan hotel Islam mudah untuk diamalkan	18	32.7	37	67.3	3.31
10	Pembersihan peralatan hotel mengikut syariat Islam	17	30.9	38	69.1	3.20
11	Kain basahan disediakan dalam bilik air hotel	9	16.3	46	83.7	2.96
12	Air mineral yang bersih dan berstatus halal disediakan kepada pengguna	25	45.4	30	54.6	3.38
13	Siaran televisyen dipilih hanya yang bermanfaat kepada pengunjung	19	34.5	36	65.5	3.16
14	Bahan cucian yang halal digunakan dalam setiap pembersihan di dalam hotel	10	18.2	45	81.8	3.05
15	Chef berpengetahuan dalam pelbagai bahan dan masakan halal	32	58.2	23	41.8	3.56
Jumlah min keseluruhan						3.53

Dapatan kajian menunjukkan respon pengguna terhadap pengurusan hotel halal di Malaysia tidak begitu menyeluruh dan pengetahuan tentangnya juga kurang memuaskan. Hanya beberapa item sahaja mendapat persetujuan yang tinggi daripada responden dan selebihnya berada pada tahap sederhana. Berdasarkan kepada min keseluruhannya iaitu 3.53 menunjukkan tahap persetujuan yang sederhana. Kebanyakan responden bersetuju dengan kepuasan serta keselesaan berada dalam hotel yang mengamalkan pengurusan berlandaskan syarak. Namun begitu, item yang berada pada tahap persetujuan sederhana ialah berkaitan dengan pengurusan hotel secara Islam pada item-item 7,9,10,11,13 dan 14. Secara umumnya, responden kurang memahami bagaimana sistem pengurusan Islam beroperasi dalam industri perhotelan berdasarkan kepada pernyataan dalam item-item yang dikemukakan itu.

6.3 Isu-Isu Dalam Melaksanakan Pengurusan Hotel Halal

Bagi mendapatkan maklumat isu dalam melaksanakan pengurusan hotel halal penyelidik telah mengemukakan beberapa soalan yang melibatkan isu pengguna dan pihak pengurusan hotel serta kelebihan pengurusan Islam. Hasil yang diperolehi adalah seperti dalam Jadual 3:

Jadual 3 Rumusan peratusan dan min bagi isu-isu dalam melaksanakan sistem pengurusan hotel halal

Bil.	Item	Setuju		Tidak Setuju		Min
		K	%	K	%	
1	Pengguna muslim sahaja yang berminat kepada perhotelan halal	17	30.9	38	69.1	2.71
2	Perlu komitmen dan penglibatan semua pihak	31	56.4	24	43.6	3.58
3	Melatih kakitangan <i>standard</i> pengurusan hotel halal	44	80	11	20	3.84
4	Pelbagai tugas yang baru perlu dipelajari	21	38.2	34	61.8	3.36
5	Hotel halal memberi manfaatnya kepada semua pengguna	47	85.5	8	14.5	3.89
6	Pendapatan yang diperolehi pihak hotel mendapat keredhaan Allah	47	85.5	8	14.5	4.29
7	Sistem pengurusan lebih kompleks dan mencabar	26	47.3	29	52.7	3.44
8	Hotel halal mendapat sambutan pengguna non-muslim	45	81.8	10	18.2	3.93
9	Pengurusan hotel yang berlandaskan syariah menawarkan harga yang berpatutan	45	81.8	10	18.2	3.95
10	Hotel halal mendapat keyakinan daripada pengguna	43	78.2	12	21.8	3.87
11	Maklumat berkaitan hotel halal senang diakses dalam internet	41	74.5	14	25.5	3.78
12	Pengguna dikenakan syarat tertentu untuk menginap di hotel halal	25	45.5	30	54.5	3.45
13	Pekerja dapat membiasakan dengan situasi pengurusan halal	38	69.1	17	30.9	3.75
14	Pihak berkuasa menjalankan pemantauan setiap masa	42	76.4	13	23.6	3.82
15	Pihak berkuasa meluluskan sijil halal dengan syarat-syarat yang lebih ketat	44	80	11	20	4.00
Jumlah min keseluruhan						3.71

Secara keseluruhannya, responden bersetuju dengan isu-isu yang timbul dalam melaksanakan pengurusan hotel halal. Dapatan menunjukkan nilai min keseluruhan item pada objektif ketiga ini berada tahap tinggi iaitu 3.71. Namun begitu terdapat juga beberapa item menunjukkan tahap persetujuan yang sederhana daripada responden. Nilai min paling tinggi berada pada item 6 menyatakan pendapatan yang diperolehi mendapat keredhaan Allah. Item ini diletakkan sebagai isu kerana anggapan daripada sesetengah pihak bahawa pendapatan yang diperolehi hanyalah sedikit jika menjalankan pengurusan secara Islam. Namun begitu, sebaliknya apabila sesuatu usaha itu mendapat keredhaan daripada Allah. Kajian ke atas pelanggan mengharap apa yang berkenaan berlaku dalam industri perhotelan bagi memperoleh keberkatan dalam setiap pekerjaan yang dijalankan. Item 1 yang paling rendah menyatakan bahawa pengguna muslim sahaja berminat dengan hotel halal. Kenyataan ini tidak begitu dipersetujui oleh kebanyakan responden kerana pelanggan bukan muslim juga berminat terhadap pengurusan Islam apabila keselesaan serta kepuasan yang diberikan kepada pengguna. Isu-isu yang timbul dalam pengurusan hotel halal merupakan cabaran yang perlu dihadapi terutamanya oleh pengusaha hotel supaya dapat mencapai tuntutan syariat Islam sebagaimana yang telah digariskan.

7.0 KESIMPULAN

Daripada hasil kajian yang dijalankan berdasarkan objektif yang telah ditetapkan di dapati persepsi yang baik daripada pengguna tentang hotel halal. Selain itu, didapati juga bahawa pihak pengurusan hotel menjalankan pengurusan hotel halal walaupun tidak secara keseluruhannya dan dapat dikenal pasti beberapa isu yang timbul dalam melaksanakan pengurusan hotel halal di Malaysia. Dicapai bahawa semua pengusaha hotel muslim perlu mempelajari dan memahami bagaimana pengurusan yang dianjurkan dalam Islam yang patut dijalankan dalam industri perhotelan. Para pengguna juga mesti memainkan peranan mereka supaya memilih hotel yang diurus oleh Muslim supaya tiada keraguan terutamanya dari segi pemakanan seterusnya dapat sama-sama membantu ekonomi umat Islam. Pihak kerajaan perlulah memainkan peranan dalam menggubal akta-akta yang melibatkan kebijakan umat Islam dari segi isu halal dan haram. Apabila semua pihak berganding bahu dalam memartabatkan syariat Islam tidak mustahil Allah s.w.t. akan memudahkan segala urusan yang lain sebagaimana yang telah dijanjikan oleh Allah s.w.t. dalam firmanNya. Hotel Syariah Compliant adalah satu alternatif baru bagi peniaga muslim dan pengusaha hotel untuk menarik pelancong muslim mahupun non-muslim dari dalam mahupun luar negara sekaligus dapat meningkatkan ekonomi umat Islam.

Rujukan

- Ab. Mumin Ab. Ghani dan Fadillah Mansor (2006). *Dimensi Pengurusan Islam: Mengurus Kerja dan Mengurus Modal Insan*. Universiti Malaya: Akademi Pengajian Islam.
- Abdul Aziz Dahlan (1996). *Ensiklopedi Hukum Islam*, Jilid 2, Jakarta: Pt Ichatiar Baru Van Hoeve.
- Abdul Halim el-Muhammady (1996). *Pengurusan Dalam Islam*. Persatuan Bekas Mahasiswa Islam Timur Tengah.
- Abdul Kadir Hj Hassan (1977). *Makanan Dalam Islam*. Jabatan Perdana Menteri: Pusat Penyelidikan Islam.
- Abdus Sattar Abbasi, et al. (2010). "Model Islamic Management", *African Journal of Business Management*, 4(9), 1873–1882
- Abu Daud Sulaiman ibn Asyath al-Syajastani (2003). *Sunan Abi Daud*. Riyadh: Maktabah Ma'arif.
- Adi Weidenfeld & Amos S. Ron, (2008). "Religious Needs in the Tourism Industry", *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 19:2, 357–361
- Ahmad Ibrahim Abu Sin (1991). *Pengurusan Dalam Islam*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Ahmad Muhammad al-'Assal dan Fathi Ahmad Abdul Karim (T.T). *Ekonomi Islam: Prinsip-Prinsip dan Matlamat*. Kuala Lumpur: Serambi Timur Sdn Bhd.
- Akmal Mohd Zain (2004). *Halal dan Haram Dalam Kehidupan*. Selangor: Al-Hidayah Publishers
- Al-Bukhari, Abi Abdullah Muhammad ibn Ismail (1993). *Sahih Bukhari*. Beirut: Dar Ibn Kathir
- Al-Jurjani Ali ibn Muhammad (1995). *Kitab al-Ta'rifat*. Beirut: Dar al-Kutub al-'Ilmiya.
- Al-Maraghi, Ahmad Musthafa (1992). *Tafsir al-Maraghi*. Beirut: Dar al-Fikr.
- Al-Quran dan Terjemahannya. Indonesia: PT Syaamil Cipta Media.
- Al-Qurtubi (2004). *Al-Jami'li Ahkam Al-Quran*. Beirut: Dar Al-Kutub Al-'Ilmiyyah.
- Al-Tarmizi, Abi Isa Muhammad ibn Isa ibn Thaurah (1996). *Sunan Tarmizi*. Riyadh: Maktabah Ma'arif.
- Auni Hj. Abdullah (2007). *Pengurusan Islam: Potensi dan Cabaran*. Kuala Lumpur: Darul Fikir
- Henderson, J.C. (2010). "Sharia-Compliant Hotels". *Tourism and Hospitality Research*, 10(3), 246–254.
- Hisyamudin bin Md Sani (2010). "*Persepsi Mahasiswa Islam Terhadap Amalan Penyediaan Makanan Berdasarkan Konsep Halalan Tayyiba*", Projek Sarjana Muda, Johor: Universiti Teknologi Malaysia.
- Ibnu Hajar Al-'Asqalani (1989). *Fathul Bari*, Beirut: Dar Al-Ma'rifah
- Ibnu Majah, Abi Abdullah Muhammad bin Yazid al-Qazwaini (1997). *Sunan Ibnu Majah*, Riyadh: Maktabah Ma'arif.
- Imam Al-Ghazali (1998). *Halal Dan Haram Dalam Islam*. Selangor: Jasmin Enterprise.
- Imam Al-Mundziri (1994). *Mukhtasar Shahih Muslim*. Riyadh: Dar Ibni Khuzaimah
- Imam Al-Nawawi (2011). *Shahih Muslim bi Syarh an-Nawawi*. Qaherah: Daar Ibnul Jauzi.
- Lokman Ab. Rahman (1997). *Pengurusan Islam: Etika Komunikasi dan Motivasi*. Melaka: Jabatan Agama Islam Melaka.
- M. Quraish Shihab (2009). *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan Keserasian al-Quran*, jil.8. Jakarta: Lentera Hati.
- Mahmoud M. Ayub (1996). *Islam Iman & Amal*. Johor Bharu: Perniagaan Jahabersa.
- Majalah i. Jun 2010.
- Mohammad Najib Abdul Ghafar. (1999). *Pengkajian Pendidikan*. Johor: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.
- Muhammad Hasmi Abu Hassan Asaari dan Norliza Karia (2004). *Pengantar Pengurusan*. Selangor: Prentice Hall Pearson Malaysia.
- Muhammad Shahrin Ab karim (2007). *Kerjaya Dalam Bidang Perhotelan*. Selangor: PTS Professional Sdn.Bhd.
- Nazifah binti Che Mat Nasir (2011). *Pelaksanaan Hukum Syariah dalam Pengurusan Hotel di Johor Bharu*. Projek Sarjana Muda, Johor: Universiti Teknologi Malaysia.
- Nik Mustapha Bin Nik Hassan. (2003) "Pengurusan Islam Hasilkan Pekerja Produktif, Berkualiti" Berita Harian
- Noraini Ramlan (2003). *Halal Haram: Panduan Menuju Kehidupan Bersih dan Sihat*. Selangor: Pustaka Ilmi.
- Rami farouk Daher (2006). *Tourism in the Middle East Continuity, Change and Transformation*. Toronto: Channel View Publications
- Rasid Muhamad, et.al (2008). *Pengurusan Islam: Teori dan Praktis*. Selangor: Universiti Teknologi Mara
- Rozieana Abu (2002). *Mengenal Pasti Kemahiran Komunikasi Yang Diperlukan Dalam Kerjaya Perhotelan*. Projek Sarjana Muda, Johor: Universiti Teknologi Malaysia.
- Samir Abuznaid, (2006). "Islam and Management: What Can Be Learned?" *Thunderbird International Business Review*, 48(1), 125–139
- Syahir bin Hassim (2011). *Persepsi Pengurusan Makanan Halal di Hotel Johor Bharu*. Projek Sarjana Muda, Johor: Universiti Teknologi Malaysia.
- Syed Omar Syed Agil (1994). *Sistem Akauntabiliti dalam Pengurusan Islam*. Selangor: Institut Perkembangan Minda (INMIND).
- Syed Othman Alhabshi (1998). *Pengurusan dan Pentadbiran - Mencapai Kecemerlangan Melalui Penghayatan*. Nilai, Kuala Lumpur: IKIM
- Ting Kee San (2005). *Aplikasi Pengurusan Fasiliti Dalam Pengurusan Hotel*. Projek Sarjana Muda, Johor: Universiti Teknologi Malaysia.
- Tm Sulaiman Shaharom (1997). *Pengurusan Islam dan Pembangunan Manusia*. Kuala Lumpur: Perpustakaan Negara Malaysia.
- Wan Liz Ozman Wan Omar (1996). *Pengurusan Islam Abad ke-21*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn Bhd.
- www.halal.gov.my, "Ciri-Ciri Restoran dan Dapur Islam" di akses pada 20 Jan. 2013.
- www.islam.gov.my, "Panduan Halal Makanan dan Minuman" di akses pada 20 Jan 2013.
- Yusuf al-Qaradhawi (1994). *Al-Halal wal Haram fi al-Islam*. Beirut: Maktab Islami.