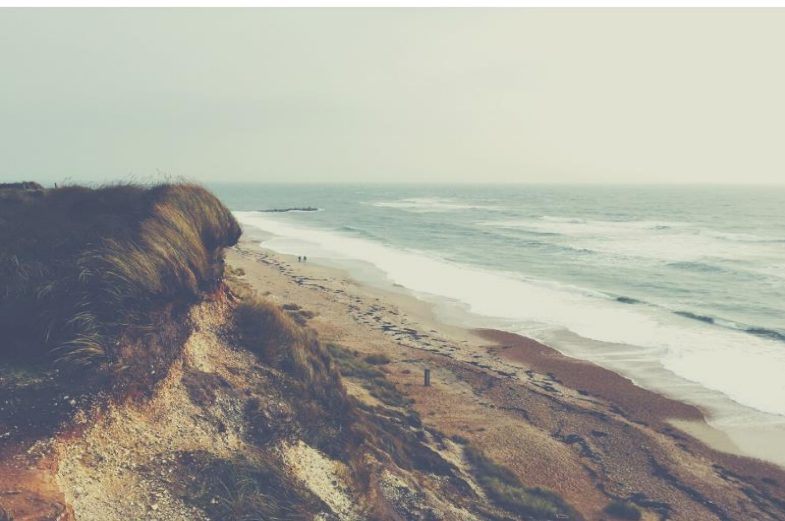


PANDUAN RINGKAS



HOTEL DAN PENGINAPAN PATUH SYARIAH EDISI PERTAMA



**MUNIRAH MUSTAFFA
NAIMAH GHAZALI**

PANDUAN RINGKAS

**HOTEL DAN PENGINAPAN
PATUH SYARIAH
EDISI PERTAMA**

**MUNIRAH MUSTAFFA
NAIMAH GHAZALI**

Penulis

Munirah binti Mustaffa
Naimah binti Ghazali

Editor Pengurusan

Ts Dr. Maria binti Mohammad
Rosheela binti Muhammad Thangaveloo
Nisrina binti Abd Ghafar
Azrina binti Mohmad Sabiri
Zuraida bt Yaacob
Raihan binti Ghazali

Editor

Hidayat bin Shafie

Terbitan 2021

Hak cipta terpelihara. Tiada bahagian daripada terbitan ini yang boleh diterbitkan semula, disimpan untuk pengeluaran atau ditukarkan ke dalam sebarang bentuk atau dengan sebarang alat, sama ada dengan cara elektronik, gambar dan rakaman serta sebagainya tanpa kebenaran penulis.

Perpustakaan Negara Malaysia Data

Pengkatalogan-dalam-Penerbitan

Munirah Mustaffa

PANDUAN RINGKAS : HOTEL DAN PENGINAPAN PATUH SYARIAH / MUNIRAH BINTI MUSTAFFA,
NAIMAH BINTI GHAZALI. – EDISI PERTAMA.

Mode of access: Internet

eISBN 978-967-2762-01-0

1. Hospitality--Religious aspects--Islam.
2. Hospitality industry--Religious aspects--Islam.
3. Hospitality industry--Management.
4. Government publications--Malaysia.
5. Electronic books.

I. Naimah Ghazali. II. Hidayat Shafie. III. Judul.
338.479108829

Diterbitkan oleh:

Politeknik Merlimau, Melaka
KB1031 Pej Pos Merlimau,
77300 Merlimau Melaka

ISI KANDUNGAN

1	Prakata	1
2	Rekabentuk dan Ruang Berkonsepkan Patuh Syariah	2 - 13
3	Perkhidmatan yang disediakan di premis hotel	14 - 19
4	Organisasi dan pekerja	20 - 25
5	Adab Dalam Perkhidmatan Pelanggan	26 - 31
6	Soalan Pengukuhan	32
7	Rujukan	33

PRAKATA

Assalamualaikum wbt dan salam sejahtera

Alhamdulillah dengan keizinan-Nya, e-book *Panduan Ringkas Hotel dan Penginapan Patuh Syariah* keluaran Edisi Pertama telah dapat dihasilkan. Penerbitan ini diharapkan dapat memperkasa lagi hasil penyelidikan ilmiah dan memberi impak kepada pembangunan modal insan yang holistik.

Penulisan ini merupakan cetusan idea kreatif pensyarah yang berpengalaman dalam mengajar Kursus MPU23072 (Pelancongan dan Hospitaliti Dalam Islam). Secara asasnya, Kursus MPU23072 ini dipelajari oleh pelajar secara teori di mana ia mengandungi pelbagai bab dan tiada pengkhususan bidang. Justeru itu, bagi mencapai objektif hasil pembelajaran yang lebih terancang, e-book *Panduan Ringkas Hotel Dan Penginapan Patuh Syariah* ini telah ditulis dengan lebih terperinci dan mempunyai penyusunan bab mengikut pengkhususan bidang pengajian yang terdapat di Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti. Unikny e-book ini, pembaca dapat memahami dunia sebenar bidang perhotelan yang berkonsepkan patuh Syariah dengan lebih mudah. Latihan pengukuhan juga disediakan di akhir bab untuk menguji pengetahuan dan kefahaman pelajar.

Penulis amat berharap agar pembaca mendapat manfaat dari hasil pembacaan tentang perhotelan patuh Syariah. Semoga bidang perhotelan yang diceburi mampu memenuhi tuntutan agama dan meningkatkan ketaqwaan diri serta mampu bersaing dalam industri perhotelan peringkat global. Di kesempatan ini, kami ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada semua yang terlibat membantu sama ada secara langsung mahupun tidak langsung dalam usaha penulisan dan penerbitan e-book ini. Kami memohon maaf jika terdapat sebarang kecacatan dan kekurangan, sebarang kritikan dan teguran membina amat dialu-alukan. Terima kasih.

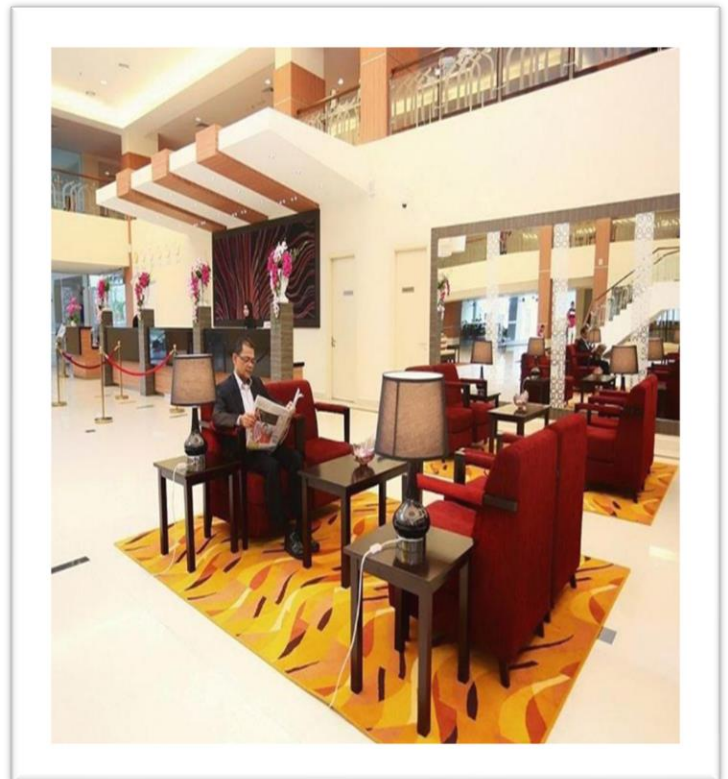
Munirah binti Mustaffa
Naimah binti Ghazali

1

Rekabentuk dan Ruang Berkonsepkan Patuh Syariah

1. LOBI

Secara asasnya setiap hotel mempunyai ruangan lobi yang direka khas dengan bertemakan lambang kemewahan, keindahan dan kecantikan dengan hiasan-hiasan yang mempersonakan bagi setiap mata yang memandang. Terdapat beberapa perkara yang perlu diberi perhatian tentang hiasan di mana hiasan yang berupa patung, gambar binatang atau makhluk yang bernyawa tidak harus digantung dan dipamerkan.



Gambar 1: Ruangan lobi yang selesa dan bersih

“Sesungguhnya malaikat tidak akan memasuki rumah yang di dalamnya terdapat anjing dan gambar (patung)”
(Riwayat Ibnu Majah. lihat Shahihul Jami’ No. 1961)

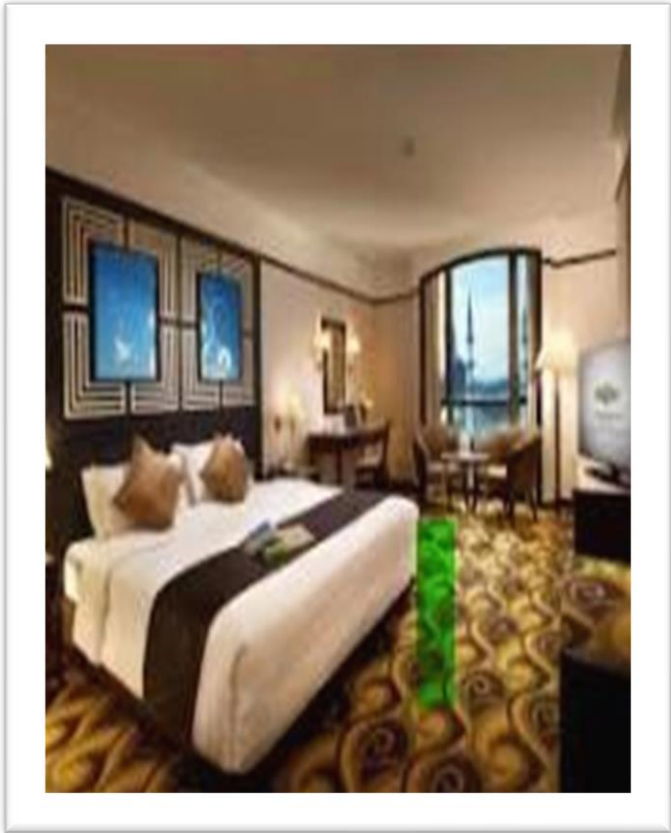
Namun demikian hiasan yang bertemakan tumbuh-tumbuhan, corak batik dan ayat-ayat suci al-Quran dibenarkan dalam Islam.

Islam bukan sekadar melihat kepada konsep kebersihan, tetapi sangat menekankan kepada aspek keselamatan, pencahayaan dan pengudaraan yang baik. Kemudahan asas yang perlu disediakan secara mencukupi seperti penyediaan kerusi dan meja pada ruangan menunggu, bahan bacaan yang berbentuk ilmiah, tandas dan surau yang berasingan antara lelaki dan perempuan amat digalakkan bagi kemudahan pengguna.



Pada bahagian lobi hotel yang mempunyai prinsip patuh Syariah, perlu mengingatkan pelanggan bahawa pasangan yang bukan muhrim tidak dibenarkan menginap di bilik yang sama.

2. BILIK TIDUR



Keselesaian bilik penginapan yang disediakan oleh pihak hotel adalah menjadi satu kriteria utama yang dinilai oleh pengguna. Ruangan bilik hotel patuh Syariah perlu dilihat dari segi hiasan yang tidak mempunyai unsur gambar bernyawa atau patung.

Bacaan-bacaan doa juga boleh ditampal pada setiap bilik untuk diamalkan oleh pengguna bagi tujuan keharmonian dan kesejahteraan hidup.

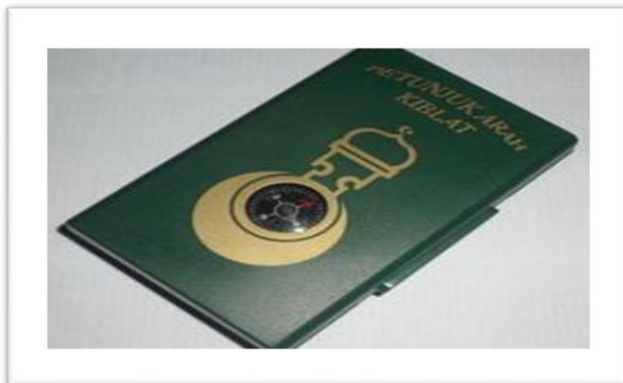
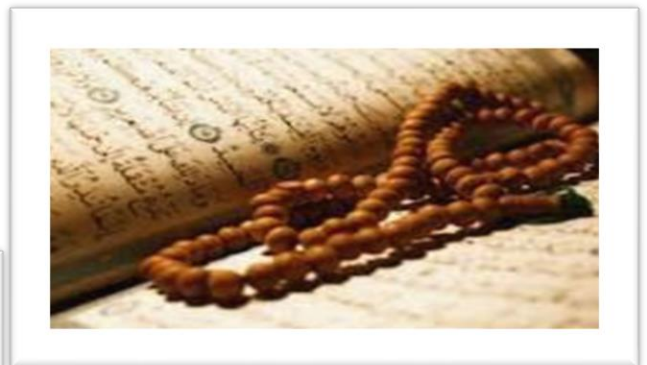
Penyediaan peralatan yang bersih dan mempunyai kemudahan untuk melaksanakan ibadah atau mesra pengguna muslim adalah amat baik. Ia merangkumi :

Penyediaan sejadah



Telekung dan kopiah

Tasbih, al Quran, tanda arah Qiblat dan bahan bacaan yang bermanfaat



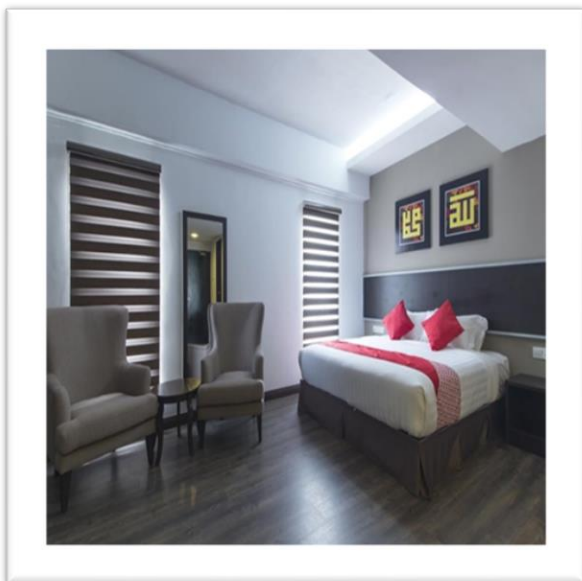
Sutrah hukumnya wajib tetapi solat tetap sah tanpa *sutrah*. Ibnu ‘Umar r.a meriwayatkan bahwa Nabi Muhammad SAW telah bersabda:

لَا تُصَلِّ إِلَّا إِلَى سُتْرَةٍ

“Kamu jangan solat kecuali menghadap *sutrah*.”
(HR. Ibnu Khuzaimah no. 800 dan Ibnu Hibban no. 2362)

Ruangan untuk melaksanakan ibadah solat juga perlu dijaga dengan tidak berhadapan dengan tandas atau pintu masuk kerana ia boleh mengganggu kekhusyukan dalam melaksanakan solat. Sebaiknya ruangan untuk melaksanakan solat adalah menghadap dinding atau adanya pembatas (*sutrah*) supaya tidak menjadi laluan orang.

Penyediaan media hiburan di dalam bilik juga perlu diambil kira seperti televisyen yang menyediakan langganan rancangan yang menyalurkan maklumat yang bermanfaat kepada pelanggan atau pengguna seperti OASIS, TV AlHijrah, RTM1, TV2, TV9 dan lain-lain lagi.



Bilik penginapan yang sempurna juga boleh dilihat dari sudut keselamatan seperti pemasangan CCTV yang menghadap luar pintu bilik, pengesan asap pada ruangan bilik, pengudaraan yang baik dan pencahayaan yang baik. Penyediaan tempat tidur yang bersih, tempat penyimpanan almari yang baik akan menjamin kepuasan pelanggan.

3. TANDAS

Tandas juga merupakan salah satu ruang utama yang perlu diberi perhatian oleh pemilik premis. Antara ciri-ciri ruang tandas yang memenuhi keperluan syarak ialah :

Kebersihan ruangan tandas yang dilengkapi dengan penyediaan tong sampah.

Kedudukan tandas tidak menghadap kiblat

Mempunyai kelengkapan alatan mandian seperti alat bersugi, sabun, syampoo yang mempunyai pengiktirafan logo halal.

Kemudahan beristinja, kain basahan dan selipar tandas disediakan.

Hiasan dalaman tandas tiada mempunyai unsur gambar atau patung yang menyerupai haiwan atau manusia.

Pengudaraan dan pencahayaan yang cukup dan baik juga sangat dititikberatkan bagi keselesaan para pengguna.

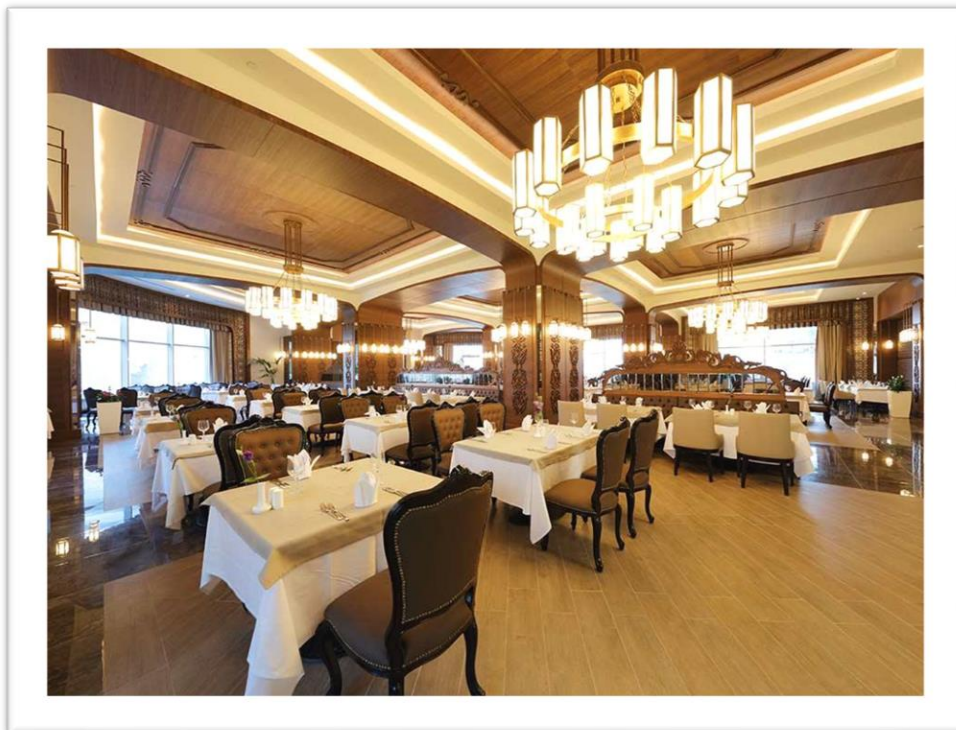
Pengasingan tandas bagi pengguna lelaki, perempuan dan OKU perlu diwujudkan pada tempat umum seperti lobi, surau dan sebagainya.

4. RESTORAN

Menurut Zakiah (2013), faktor yang boleh meningkatkan pemilihan destinasi pelancongan antaranya ialah hotel yang boleh memberikan maklumat agama kepada pelancong seperti kedudukan masjid yang berhampiran dan restoran halal.

Restoran yang berkualiti adalah restoran yang menyediakan makanan dan minuman yang halal thoyyiban. Menurut Ibnu Kathir dan As-Sabuni, secara umumnya 'halal' merujuk kepada apa yang dihalalkan oleh Allah SWT dan 'toyyiban' ialah sesuatu yang diambil mengikut keadaan kesihatan seseorang. Antara ciri-ciri makanan yang halalan toyyiban adalah memilih makanan yang bersih dari segi rupa, bau dan zatnya termasuklah penyediaannya. Contohnya, makanan berbentuk daging mesti melalui penyembelihan yang sah dan tepat serta pemilihan bahan tersebut perlulah berkhasiat, segar dan baru.

Selain itu, pembersihan premis dan tempat penyediaan makanan, penyelenggaraan dan sanitasi di kawasan persekitaran bangunan dan premis makanan hendaklah selalu dijalankan bagi mengesan sebarang kewujudan serangga perosak ataupun kekotoran lain berbentuk kulat dan bakteria yang boleh menyebabkan keracunan kepada makanan yang disediakan. Program-program pembersihan perlu kerap dilakukan untuk memastikan setiap bahagian bangunan dibersihkan dengan betul termasuklah peralatan pembersihan, pengurusan bahan pepejal dan cecair, pengurusan sisa serta peralatan yang digunakan.



Terdapat 3 ciri-ciri utama bagi premis yang telah mendapat pengesahan dan memiliki Sijil Pengesahan Halal Malaysia:



MS2200 : 2008
21-05/201

Mempamerkan LOGO HALAL MALAYSIA di hadapan / pintu premis



Mempamerkan SIJIL PENGESAHAN HALAL MALAYSIA yang asal dan masih sah tempoh di premis



Maklumat premis boleh disemak melalui DIREKTORI HALAL MALAYSIA (www.halal.gov.my).

Perkhidmatan restoran yang baik juga sentiasa mengamalkan pemakanan sunnah dan menghidupkan suasana mesra pelanggan terutama pengguna Muslim. Selain dari makanan yang lazat dan baik, premis juga menyediakan makanan sunnah seperti buah kurma, buah tin, kismis dan kacang. Ia adalah makanan tambahan bagi makanan sedia ada yang biasa kita boleh perolehi pada kebanyakan hotel.



Mewujudkan suasana yang kondusif dalam restoran premis hotel.

Penyediaan meja dan kerusi yang mencukupi supaya tidak berlaku kesesakan dan situasi makan berdiri yang tidak menjadi galakan pada agama Islam.

Pencahayaan dan pengudaraan yang baik diberi perhatian oleh pemilik premis.

Tema mesra pengguna muslim diterapkan dengan penyediaan singki basuhan tangan bagi memberi kemudahan kepada pengguna muslim untuk membasuh tangan sebelum makan atau memberi pilihan mengamalkan sunnah dengan menggunakan tangan ketika makan.

Peralatan pinggan, cawan dan mangkuk yang digunakan perlulah dalam keadaan bersih dan selamat.

Hiasan dalam restoran tiada unsur berbentuk patung atau menggunakan gambar haiwan sebagai hiasan pada dinding restoran. Cadangan bagi penggunaan hiasan dinding boleh dilihat dengan menggunakan corak batik tradisional, tumbuh-tumbuhan atau gambar-gambar yang berunsurkan makanan dan minuman halal.



2

Perkhidmatan yang disediakan di premis hotel

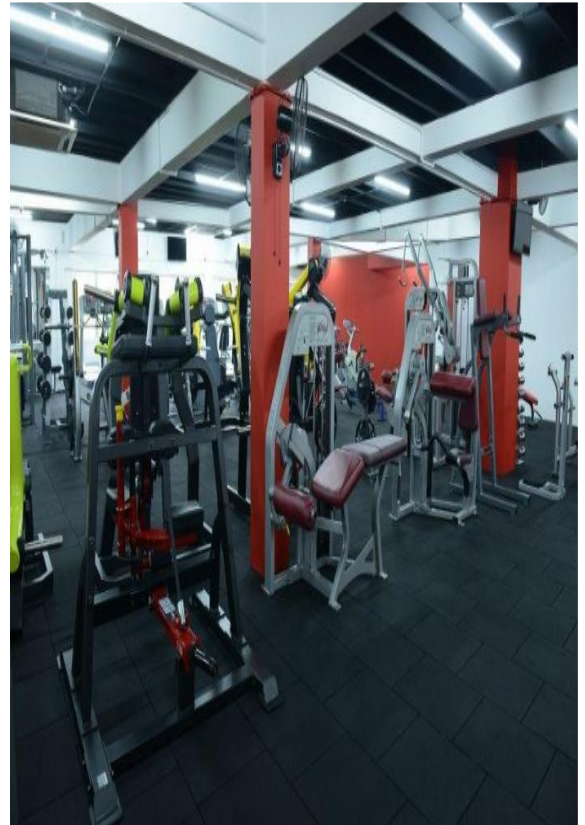
1. KOLAM RENANG

Hotel patuh Syariah akan mengambil kira beberapa aspek penting sebagai “hotel mesra muslim”. Kolam renang patuh Syariah boleh dilihat dari sudut syarat dan penggunaannya.

Pakaian Mandi	Pengasingan Kolam Mandi	Waktu Operasi	Peraturan dan Tatacara Penggunaan
Bagi wanita, diwajibkan berpakaian menutup aurat atau lebih dikenali pakaian mandi Muslimah. Manakala penganut bukan beragama Islam perlu berpakaian sopan.	Mengelakkan masalah percampuran lelaki dan perempuan yang bukan muhrim Masalah penjagaan aurat dan ikhtilat dapat di atasi dengan baik.	Menentukan waktu operasi bagi memastikan waktu ibadah tidak terganggu. Kebiasaannya waktu operasi akan bermula pada pukul 9.00 pagi sehingga 6.30 petang.	Pengguna tidak dibenarkan membawa masuk binatang ternakan, makanan dan minuman atau bahan-bahan yang boleh mencemarkan air di kolam sehingga boleh membawa kemudharatan kepada pengguna

2. GIMNASIUM

Perkhidmatan gimnasium patuh Syariah boleh dibentuk dengan mengasingkan waktu operasi penggunaan bagi pengguna lelaki dan wanita. Pengasingan bagi penggunaan antara pengguna lelaki dan wanita adalah bertujuan menjaga aurat wanita dan masalah ikhtilat antara lelaki dan wanita yang bukan mahram dapat diatasi.



“Wahai Nabi, suruhlah isteri-isterimu, anak-anak perempuanmu, dan perempuan-perempuan yang beriman, supaya melabuhkan pakaiannya bagi menutup seluruh tubuhnya (semasa mereka keluar), cara yang demikian lebih sesuai untuk mereka dikenal (sebagai perempuan baik-baik) maka dengan itu mereka tidak diganggu. Dan (ingatlah) Allah adalah Maha Pengampun lagi Maha Mengasihani.”

Surah al-ahzab ayat 59

Etika pemakaian juga perlu dijaga, di mana pengguna wanita hendaklah berpakaian sukan serta menutup aurat dan dilengkapi dengan kasut khas yang disediakan oleh pihak premis hotel. Begitu juga bagi pengguna lelaki, wajib memakai pakaian sukan yang menutup aurat mengikut batas aurat lelaki.

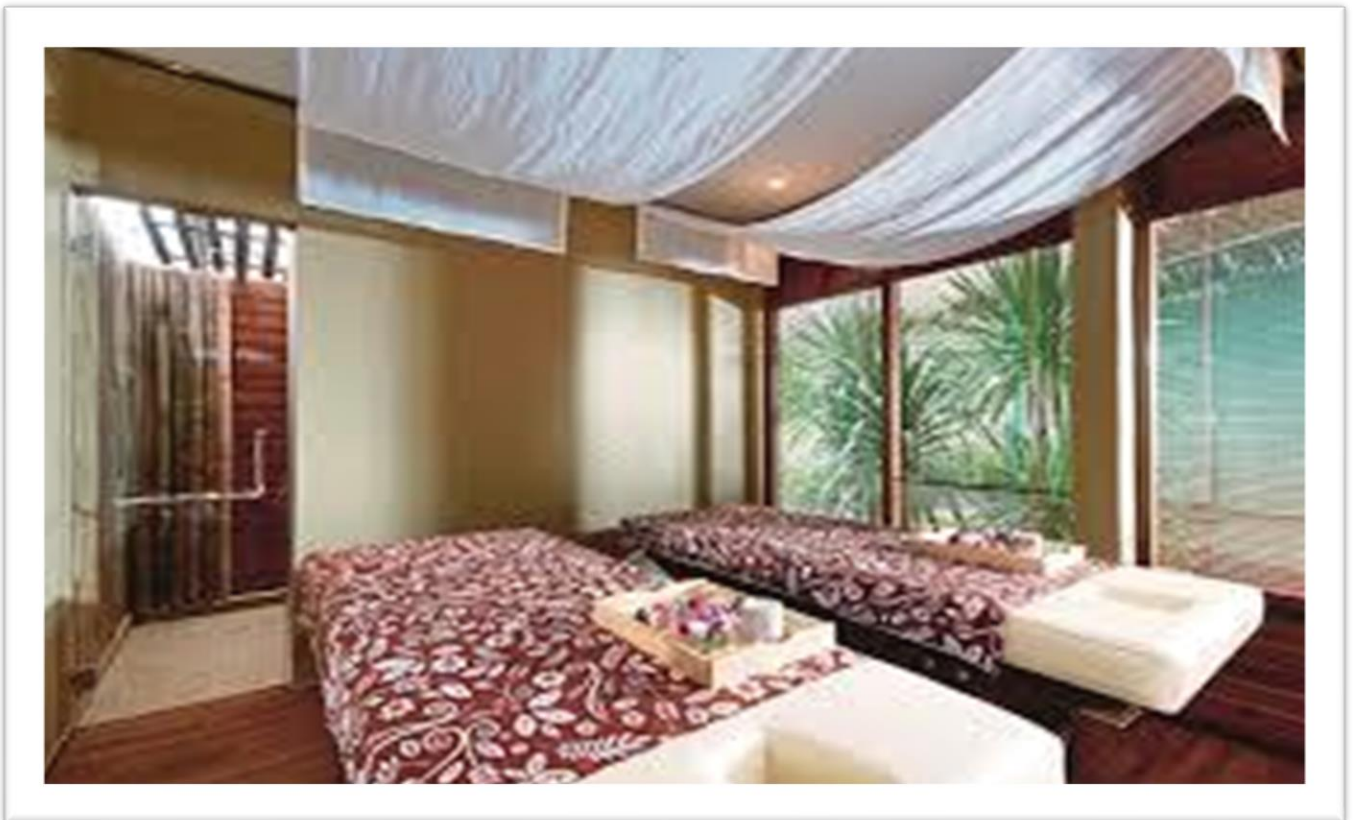


Penggunaan gimnasium juga perlu dilengkapi dengan manual penggunaan bagi setiap peralatan yang terdapat di gimnasium tersebut. Tatacara penggunaan peralatan perlu dipamerkan untuk mengelak sebarang kecederaan fizikal oleh pengguna.

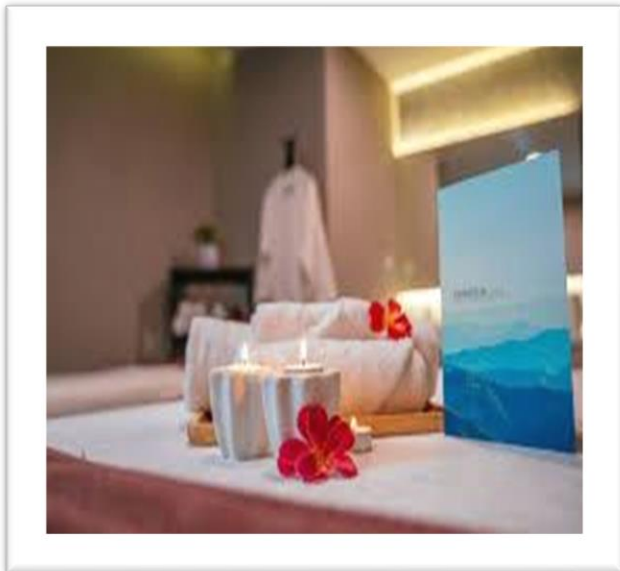
Ciri-ciri keselamatan perlu diperketatkan dengan sentiasa menyelenggara setiap peralatan yang disediakan secara berkala. Bilik gimnasium ini juga boleh dihiasi dengan bacaan doa dan zikir-zikir yang boleh diamalkan oleh pengguna sambil beriadah.

3. PERKHIDMATAN SPA

Spa atau 'solus per aqua' berasal daripada Bahasa latin yang bermaksud terapi air di mana ia menawarkan perkhidmatan rawatan muka, urutan badan, mandi bunga, lulur, sauna dan rawatan batu panas. Perkhidmatan ini boleh di dapati pada kebanyakan hotel di Malaysia.



Spa berkonsepkan patuh syarak perlu diketengahkan dalam industri perhotelan. Bagi memenuhi ketetapan syariat, pengendali atau pekerja spa ini mestilah terdiri daripada golongan wanita bagi pelanggan wanita manakala pekerja lelaki berkhidmat untuk pelanggan lelaki sahaja.



Produk kecantikan atau kosmetik yang digunakan mestilah diperbuat daripada bahan yang mendapat pengiktirafan melalui persijilan halal dan mendapat kelulusan dari pihak Kementerian Kesihatan Malaysia. Kualiti produk kecantikan yang digunakan perlulah dijauhi daripada bahan-bahan yang boleh mendatangkan kemudharatan

Islam juga menitikberatkan kebersihan dengan mengambil berat penjagaan kebersihan peralatan yang digunakan serta persekitaran bilik spa yang bersih dan nyaman dengan dilengkapi hiasan-hiasan dinding yang dibenarkan syarak.

4. SURAU / MUSOLLA

Ruang solat diasingkan mengikut jantina antara lelaki dan perempuan

Tempat mengambil wudhuk bagi lelaki dan perempuan perlu diasingkan

Penyediaan sejadah, telekung, kain pelikat, kopiah, tasbih, al-quran dan bahan bacaan yang bermanfaat

Dihiasi dengan gantungan ayat-ayat al-quran, zikir harian dan doa.

Ruangan solat boleh memuatkan jemaah yang ramai dan selesa serta mempunyai lantikan imam dan bilal.

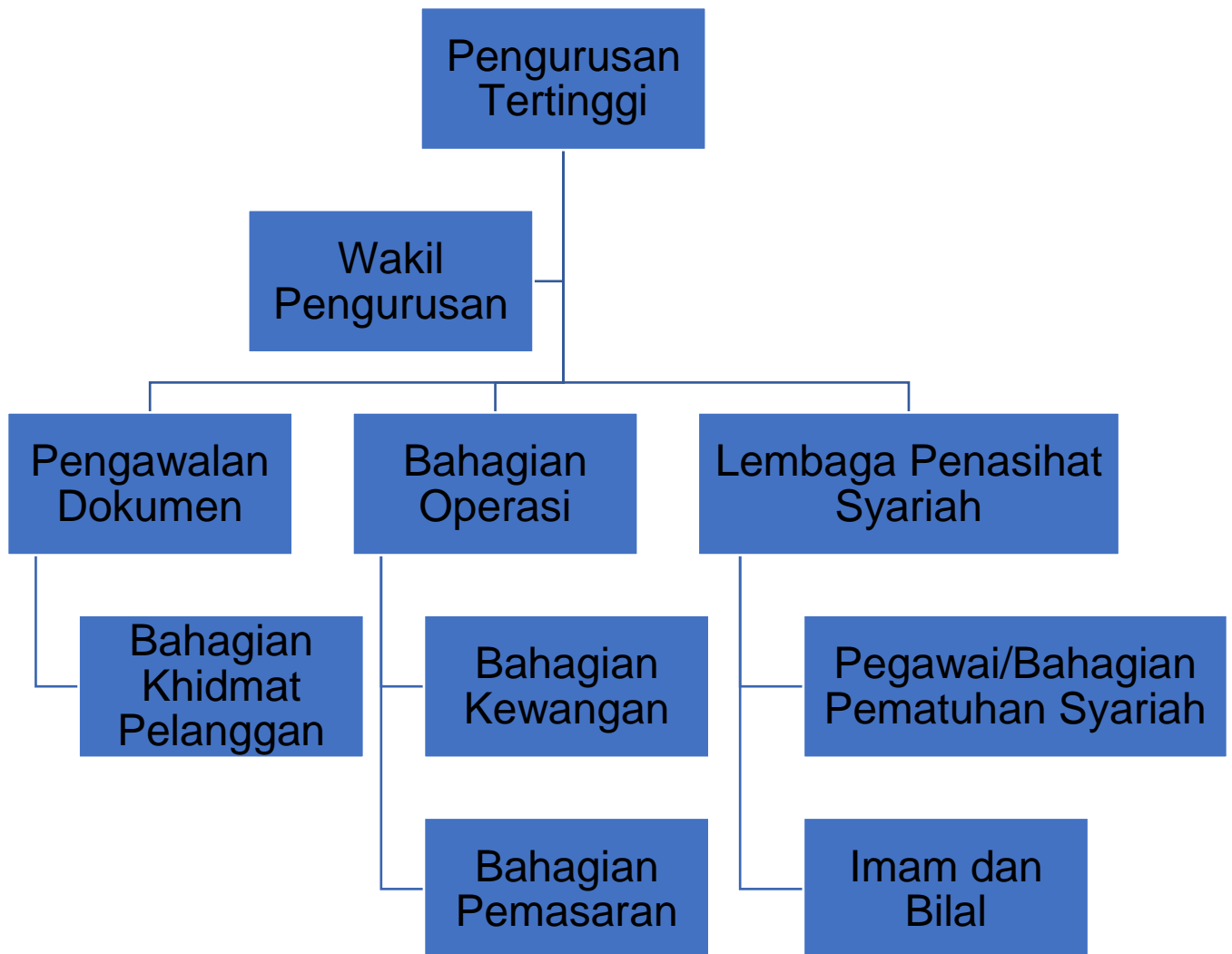
Azan sentiasa berkumandang apabila tiba waktu solat. Alunan zikir disiarkan pada setiap awal waktu sebelum azan berkumandang

Alunan bacaan al-Quran, zikir bukan sahaja boleh didengari sekitar surau / musolla, tetapi ia juga boleh didengari secara tenang pada setiap laluan utama menuju ke bilik penginapan.

1. ORGANISASI SYARIKAT PERHOTELAN

Pembentukan organisasi bercorakkan patuh Syariah merupakan satu perkara yang amat penting untuk memastikan platform perkhidmatan yang diberikan mengekalkan standard operasi dan produk yang tinggi serta terus memberikan nilai, kualiti dan kecemerlangan yang tinggi.

Bagi usaha membentuk sebuah perhotelan patuh Syariah, syarikat hotel tersebut perlu menyediakan perkhidmatan yang bersesuaian dengan peraturan tadbir urus Syariah. Sistem pengurusan hotel berasaskan Syariah boleh mewujudkan beberapa jawatan atau lantikan Lembaga Penasihat Syariah atau pegawai/Bahagian Pematuhan Syariah sebagai wakil pihak pengurusan. Boleh juga diwujudkan Pegawai Syariah yang bertauliah dalam mengisi jawatan sokongan Syariah seperti lantikan Imam dan Bilal.



Contoh struktur organisasi patuh syariah

Syarikat Hotel juga mempunyai polisi syarikat yang lebih ke arah pembentukan nilai-nilai Islam, pengamalan Syariah, profesionalisme serta kerja secara berpasukan. Syarikat perhotelan juga mempunyai nilai korporat yang tinggi dengan nilai-nilai peribadi, organisasi dan kerja yang positif.

2. PEKERJA DAN AKHLAK



**Personaliti
pekerja**

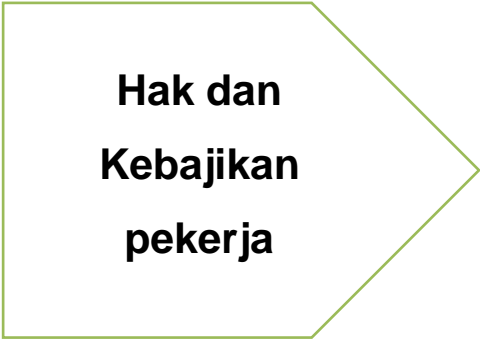
1. Seorang pekerja muslim mempunyai personaliti yang baik.
2. Layanan yang diberikan adalah mesra pelanggan
3. Sentiasa memberi perkhidmatan terbaik dengan mengalu-alukan kehadiran pelanggan dan memberi salam pada pintu masuk lobi hotel.
4. Akhlak yang baik akan memberi daya tarikan pelanggan untuk berkunjung hotel yang sama pada masa akan datang.
5. Kemahiran berkomunikasi seperti lenggok badan, memek muka dan gaya interaksi yang baik dan bersopan santun juga menjadi amalan baik ketika melaksanakan pekerjaan.
6. Mempunyai sifat jujur. Sifat jujur dilihat sebagai personaliti yang sangat penting dan perlu dijaga. Ini adalah disebabkan pekerja banyak berurusan dengan pelanggan. Terutama dalam mengendalikan barang-barang kepunyaan pelanggan.

Pakaian dan penampilan diri

1. Pakaian menutup aurat adalah pakaian yang memenuhi keperluan patuh Syariah. Bagi pekerja perempuan, perlu berpakaian menutup aurat dengan pakaian yang longgar atau labuh dan bertudung. Manakala lelaki perlu berpakaian menutup aurat serta berkasut tutup.
2. Penampilan diri sentiasa bersih dengan penjagaan diri yang baik seperti kuku sentiasa pendek, rambut sentiasa disikat rapi dengan rapi, berminyak dan berambut pendek.
3. Pakaian yang dipakai oleh pekerja adalah pakaian yang disediakan oleh syarikat perhotelan yang bersih dan kemas.
4. Pakaian pekerja juga perlu bersesuaian dengan kemahiran yang sedia ada. Sebagai contoh, pekerja yang terlibat dalam bahagian kulinari atau bahagian restoran, perlu berpakaian lengkap dengan memakai baju chef, chef aprons, topi koki, kemeja dan polo rompi, waiters' Apron dan Neckerchiefs.

**Latihan
Kemahiran Dan
Kerjaya Pekerja**

1. Seorang pekerja yang mahir perlu diberi kursus kemahiran dalam mengendalikan pekerjaan.
2. Semua pekerja sewajarnya diberi latihan atau kursus untuk membina kerjaya yang baik. Sebuah hotel patuh Syariah perlu mempunyai pekerja yang dedikasi dan berakhlak. Oleh yang demikian, pekerja ini perlu diberi kursus bukan sahaja yang berkaitan tentang kemahiran, tetapi perlu dititikberatkan tentang pembinaan akhlak, ketrampilan diri dan membentuk peribadi yang cemerlang sebagai seorang muslim yang sejati.



**Hak dan
Kebajikan
pekerja**

Pihak pengurusan perlu menjaga kebajikan dan hak pekerja. Antara hak dan kebajikan pekerja adalah seperti berikut:

1. Pembayaran gaji atau bonus yang berpatutan dan dibayar mengikut ketetapan masa
2. Menyediakan tempat penginapan pekerja dengan memastikan persekitaran tempat pekerja dalam keadaan bersih
3. Majikan memberi ruang waktu untuk beristirahat dan menunaikan solat fardhu.
4. Menjaga kebajikan dari segi perubatan bagi pekerja yang mengalami gejala tidak sihat serta keselamatan pekerja.
5. Menyediakan tempat khusus bagi pekerja untuk berehat dan menunaikan solat fardhu.

Namun begitu hak dan kebajikan pekerja adalah tertakhluk kepada surat perjanjian antara majikan dan pekerja.

4

Adab Dalam Perkhidmatan Pelanggan

Adab di ambil daripada perkataan arab yang bermaksud perilaku, perbuatan, kesantunan moral, sopan santun, kesusilaan dan kemanusiaan. Islam telah menetapkan garis panduan dalam diri manusia supaya dapat menjalani proses kehidupan yang lebih teratur.



Adab dalam menjalankan tugas juga merupakan salah satu penekanan yang perlu diberi perhatian oleh setiap individu Muslim. Ini dapat memastikan bahawa setiap pekerjaan yang dilakukan menghasilkan rezeki yang halal, dan yang paling penting adalah mendapat keredaan Allah SWT. Dengan keredaan Allah SWT akan menjadikan rezeki yang kita diperolehi bukan sahaja halal, bahkan berkat.

Adab dalam perkhidmatan pelanggan adalah nilai-nilai murni, kesantunan diri, layanan mesra dan perkhidmatan yang baik diberikan kepada pelanggan yang datang berkunjung di premis hotel.

Adab meraikan pelanggan

Tetamu adalah orang yang berkunjung atau menziarahi orang lain sama ada dijemput atau tidak dijemput. Pelanggan yang berkunjung di sebuah premis hotel adalah dianggap sebagai tetamu yang perlu dilayan dengan mesra. Ia bertepatan dengan tuntutan agama Islam. Berdasarkan sabda Nabi SAW:

“Sesiapa yang beriman dengan Allah dan hari akhirat maka jangan sakiti jirannya. Dan sesiapa yang beriman dengan Allah dan hari akhirat maka muliakanlah tetamunya. Juga sesiapa yang beriman dengan Allah dan hari akhirat maka berkatalah dengan perkataan yang baik atau hendaklah dia diam.”

Riwayat Al-Bukhari (6136)

Sebagai seorang pekerja Muslim yang berkhidmat di sebuah hotel yang berkonsepkan patuh Syariah, mereka perlu menjaga adab atau tingkahlaku diri bagi menjaga imej syarikat. Antara adab-adab yang perlu dijaga ialah:

a) Memberi salam kepada pelanggan

Islam sangat memuliakan kepada orang Muslim yang terlebih dahulu memberi salam kepada Muslim yang lain. Ucapan salam adalah suatu doa, di mana seorang saudara Muslim mendoakan saudara Muslim yang lain.

Perbuatan mengalu-alukan kehadiran pelanggan dengan bermanis muka dan memberi sapaan salam adalah amalan yang baik dan dituntut dalam Islam.

b) Memuliakan pelanggan

Tips yang boleh diamalkan bagi memikat hati pelanggan adalah dengan mendapatkan tetamu dengan membuka pintu hotel serta berjabat tangan atau memberi tanda hormat kepada pelanggan.

Menawarkan khidmat mudah pelanggan dengan membawa bagasi pelanggan ke bilik penginapan.

c) Adab berpakaian

Berpakaian sopan dan menutup aurat adalah etika berpakaian bagi semua pekerja yang berkhidmat dalam industri perhotelan patuh Syariah. Ia selari dengan peraturan yang telah ditetapkan di dalam Al-Quran. Berpakaian kemas serta sopan dapat menghindar diri dari gejala buruk yang tidak diingini berlaku dan menampilkan penampilan diri yang anggun dan menarik.



Adab sebagai pelanggan

Berkelakuan baik dan sopan

Kepuasan pelanggan menjadi keutamaan dalam misi sesebuah syarikat perhotelan. Namun Islam juga menggariskan beberapa panduan berkaitan hak diri kita sebagai pelanggan yang sudah pasti mempunyai batas dalam tingkah laku diri. Pelanggan perlu ada sikap saling hormat menghormati dengan membalas senyuman dan ucapan salam serta berpakaian menutup aurat dan sopan. Sentiasa menzahirkan penghargaan ke atas individu yang memberi khidmat yang baik dengan ucapan terima kasih.

Menjaga hak orang lain

Menjaga hak orang lain bermaksud, tidak mengalih susun atur perabut, melakukan kerosakan pada peralatan yang disediakan dan mengambil dengan niat mencuri barang-barang milik syarikat hotel. Perbuatan ini dianggap berdosa

Tidak menginap dalam bilik yang sama bagi pasangan yang bukan muhrim.

Pelanggan perlu menjaga batas pergaulan dan menghormati setiap peraturan yang telah ditetapkan oleh pemilik syarikat hotel.

Tiada unsur maksiat

SOALAN PENGUKUHAN

1. Huraikan maksud *Syariah Compliant* dalam industri perhotelan.
2. Berikut merupakan isu yang dikaitkan dengan akhlak pekerja Islam. Huraikan isi-isu tersebut.
 - a. Sifat keakuan dan mementingkan diri
 - b. Berpakaian tidak mengikut syariat
 - c. Tutur kata yang kasar
3. Akhlak merupakan teras kepada pembentukan etika kerja seseorang. Nyatakan **tiga** kepentingan akhlak pekarja Islam.
4. Nyatakan ciri-ciri penyajian makanan yang tidak halal menurut syarak.
5. Antara ciri-ciri fasiliti yang tidak menepati syariat Islam ialah kolam mandi umum yang bercampur antara lelaki dan perempuan. Nyatakan **dua** ciri-ciri yang lain.

RUJUKAN

Mohd Fadil Mohd Yusuf. (2011). *Hotel Patuh Syariah Sebagai Produk Baru Industri Pelancongan Di Malaysia*. Prosiding Perkem VI 2011.

Muhammad Shahrin, (2007). *Kerjaya Dalam Bidang Perhotelan*. Kuala Lumpur : PTS Profesional

Wan Sahida, Suhaimi Ab Rahman & Khairil Awang. (2011). *The Implementation Of Syariah Complince Concept Hotel: De Palma Hotel Ampang*. International Conference On Humanities, Historical And Social Science. IPEDR. Vol 17(2011)

Rosmawati Mohamad Rasit. (2015). *Ciri-ciri Hotel Patuh Syariah Terhadap masa Depan pelancongan Islam Di Malaysia: Satu Tinjauan Literatur*. Kolokium Jejak warisan Ilmu Islam

Nurazeen Abd Rahman & Ariza Mohamed Zaki (2019). *Spa Muslimah Patuh Syariah*. Dimuat turun daripada <https://malaysiaaktif.my/53347>

Buku ini ditulis bagi memberi panduan dan pemahaman serta rujukan kepada pelajar dan pengusaha hotel mahupun pengguna bagi memastikan hotel patuh Syariah terus mampu bersaing dalam industri perhotelan pada peringkat yang lebih luas iaitu peringkat global. Fokus penulisan ini menjurus kepada rekabentuk ruang yang terdapat di dalam sebuah hotel dan pengurusan perkhidmatan yang bercirikan patuh Syariah.



Munirah Binti Mustaffa berkelulusan Ijazah sarjana Muda Bahasa Asing di Universiti Putra Malaysia. Beliau telah berkecimpung dalam dunia Pendidikan selama 16 tahun. Kini, beliau berkhidmat sebagai Pensyarah Kanan Pendidikan Islam dan Moral di Jabatan Pengajian Am, Politeknik Merlimau Melaka.

Naimah binti Ghazali kini berkhidmat sebagai pensyarah Pendidikan Islam dan Moral di Jabatan Pengajian Am, Politeknik Merlimau Melaka. Beliau berkelulusan Sarjana Pendidikan Islam di Universiti Kebangsaan Malaysia. Beliau telah berkecimpung dalam dunia pendidikan selama 14 tahun.



e ISBN 978-967-2762-01-0



9 7 8 9 6 7 2 7 6 2 0 1 0