



Buletin

Rejab 1446H/Januari 2025

ACIS



Pemeriksaan Islam dalam Era Digital

eISSN 2600-8289



9 772600 828001

Keperluan Syariah Dalam Industri Hotel: Apa yang perlu diketahui



Oleh:
Siti Nur Husna Abd Rahman
Pensyarah Akademi Pengajian Islam
Kontemporari, UiTM Cawangan Negeri
Sembilan, Kampus Rembau.

Dr. Rafidah Mohd Azli

Pensyarah Akademi Pengajian Islam Kontemporari,
UiTM Cawangan Negeri Sembilan, Kampus Kuala Pilah.

Dr. Nursafra Mohd Zhaffar

Pensyarah Akademi Pengajian Islam Kontemporari,
UiTM Cawangan Negeri Sembilan, Kampus Rembau.

Industri pelancongan dan perhotelan semakin berkembang dengan pesat, khususnya di negara-negara yang menerima kunjungan ramai pelancong Muslim. Menurut laporan oleh Thomson Reuters (2019), permintaan terhadap kemudahan yang patuh syariah semakin meningkat seiring dengan peningkatan kesedaran dan keperluan pelancong Muslim untuk mendapatkan perkhidmatan yang selari dengan ajaran Islam. Keperluan ini mendorong industri hotel untuk menyediakan perkhidmatan yang bukan sahaja memenuhi standard kualiti biasa, tetapi juga selaras dengan prinsip syariah (Henderson, 2016).

Konsep hotel patuh syariah meliputi pelbagai aspek, termasuk penyediaan makanan halal, kemudahan beribadah, serta perkhidmatan yang menjaga kesopanan dan keselesaan semua pihak (Samori, Md Salleh, & Khalid, 2016). Namun, banyak pihak dalam industri ini mungkin masih kabur tentang kriteria yang perlu dipenuhi bagi mencapai status patuh syariah yang autentik (Razalli, Abdullah, & Hassan, 2012). Artikel ini bertujuan untuk memberi panduan asas mengenai keperluan-keperluan syariah dalam industri hotel serta kepentingannya dalam memenuhi harapan pelancong Muslim di Malaysia dan peringkat antarabangsa.

KRITERIA PATUH SYARIAH

Hotel yang memenuhi piawaian syariah bukan sahaja menawarkan kemudahan seperti hotel konvensional tetapi juga menambah baik perkhidmatan dan fasiliti yang mematuhi prinsip Islam. Kriteria patuh syariah dalam industri hotel merangkumi beberapa aspek utama yang penting untuk dipenuhi:

Penyediaan Makanan Halal. Makanan halal merupakan keperluan asas dalam hotel patuh syariah, yang mana semua makanan dan minuman yang disediakan haruslah bebas daripada bahan-bahan yang haram menurut hukum Islam (Henderson, 2016). Pengiktirafan sijil halal dari badan yang

bertauliah adalah penting bagi meyakinkan pelanggan tentang kualiti dan kesucian makanan yang disediakan (Razalli, Abdullah, & Hassan, 2012).

Kemudahan Solat dan Ibadah. Hotel patuh syariah menyediakan ruang khusus untuk solat, lengkap dengan penunjuk arah kiblat dan kemudahan berwuduk. Dalam kajian oleh Battour, Ismail, dan Battor (2011), kemudahan ini dikaitkan dengan peningkatan kepuasan pelanggan Muslim, kerana ia memudahkan mereka menjalankan ibadah harian dengan selesa dan tanpa gangguan.

Pemeliharaan Kesopanan dan Privasi. Pengasingan ruang bagi lelaki dan wanita, seperti kolam renang dan gimnasium, adalah satu lagi aspek penting dalam hotel patuh syariah (Samori, Md Salleh, & Khalid, 2016). Ini membolehkan pelanggan Muslim menikmati kemudahan dengan rasa selamat dan terjamin, mengikut adab dan batas syariah.

Struktur Pengurusan dan Latihan Kakitangan. Menurut Salleh, Abdullah, dan Razali (2019), keperluan syariah juga meliputi struktur pengurusan hotel yang bertanggungjawab dan memiliki kefahaman mengenai syariah. Latihan yang diberikan kepada kakitangan untuk memahami keperluan asas pelanggan Muslim dan melayan mereka dengan penuh hormat menjadi faktor penting dalam mencapai tahap patuh syariah yang sebenar.

Pematuhan Kepada Prinsip Maqasid Syariah. Dalam konteks hotel patuh syariah, prinsip Maqasid Syariah dilaksanakan untuk memastikan kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan bukan sahaja memenuhi keperluan ibadah tetapi juga aspek keselesaan dan kesejahteraan para tetamu (Razalli, Abdullah, & Hassan, 2012). Ini merangkumi keselamatan, keselesaan, dan suasana harmoni yang menyumbang kepada pengalamar positif pelanggan Muslim.

Rekaan dan Hiasan Dalaman yang Patuh Syariah. Rekaan hotel patuh syariah menitikberatkan kesederhanaan dan mengelakkan penggunaan elemen-elemen yang berlebihan atau bercirikan budaya yang bertentangan dengan prinsip Islam, seperti patung atau lukisan yang memaparkan imej manusia dan haiwan (Zamani-Farahani & Henderson, 2010). Pemilihan hiasan yang sopan dan minimalis mewujudkan suasana harmoni yang sesuai untuk tetamu Muslim.

Ketiadaan Alkohol di Premis Hotel. Hotel patuh syariah biasanya tidak menyediakan atau menjual minuman beralkohol di dalam premis, kerana alkohol adalah dilarang dalam Islam (Din, 1989). Sesetengah hotel patuh syariah menawarkan minuman alternatif seperti jus buah-buahan, minuman tradisional, dan minuman ringan sebagai ganti kepada minuman keras (Razalli et al., 2012).

Penawaran Hiburan yang Mesra Syariah. Hiburan di hotel patuh syariah ditawarkan dengan pematuhan kepada etika dan nilai-nilai Islam. Program hiburan seperti persembahan muzik atau televisyen diatur agar sopan dan tidak mengandungi unsur-unsur yang melanggar hukum Islam (Henderson, 2016). Hiburan berbentuk pendidikan dan pencerahan agama turut menjadi pilihan di hotel jenis ini.

Maklumat dan Panduan Agama. Bahan bacaan agama seperti Al-Quran, risalah doa, dan panduan ibadah harian sering kali disediakan di bilik hotel sebagai sebahagian daripada ciri patuh syariah (Battour et al., 2014). Panduan waktu solat serta lokasi masjid berdekatan turut disediakan untuk kemudahan pelanggan Muslim menjalankan ibadah.

Pematuhan kepada Peraturan Pakaian bagi Kakitangan. Hotel patuh syariah memastikan kakitangan berpakaian sopan dan menutup aurat, selaras dengan prinsip Islam. Pakaian seragam yang memenuhi syarat-syarat ini menampilkan imej profesional yang dihormati serta mencerminkan identiti Islam (Samori, Md Salleh, & Khalid, 2016).

CABARAN DAN PENYELESAIAN DALAM MELAKSANAKAN HOTEL PATUH SYARIAH

Industri hotel patuh syariah menghadapi pelbagai cabaran dalam memenuhi kehendak dan jangkaan pelanggan Muslim, serta memastikan perkhidmatan yang disediakan menepati prinsip syariah. Berikut adalah beberapa cabaran utama dan penyelesaian yang boleh diambil:

Cabaran dalam Memenuhi Standard Patuh Syariah yang Menyeluruh

Memastikan semua aspek hotel, dari makanan hingga kemudahan, mematuhi syariah adalah cabaran besar bagi pengusaha hotel. Sebahagian pengusaha masih kabur mengenai kriteria patuh syariah yang sebenar, terutama yang melibatkan perkhidmatan dan kemudahan yang tidak biasa dalam hotel konvensional (Razalli, Abdullah, & Hassan 2012).

Penyelesaian: Latihan intensif dan penubuhan panel penasihat syariah dalam hotel boleh membantu memastikan hotel beroperasi mengikut standard yang ditetapkan (Salleh et al., 2019).

Kos Tinggi untuk Menyediakan Kemudahan dan Latihan Patuh Syariah

Pelaksanaan standard patuh syariah memerlukan perbelanjaan tambahan, terutama dalam melatih kakitangan, membina kemudahan seperti ruang solat, dan mendapatkan sijil halal untuk makanan dan minuman (Henderson, 2016). Ini boleh menjadi beban bagi pengusaha hotel yang baru memasuki pasaran ini.

Penyelesaian: Bekerjasama dengan organisasi halal dan mencari bantuan kerajaan atau dana yang menyokong industri halal dapat mengurangkan kos permulaan dan operasi.

Kekurangan Tenaga Kerja Berkemahiran dalam Sektor Patuh Syariah

Ramai kakitangan hotel mungkin kurang memahami keperluan syariah, dan ini menyebabkan mereka kurang efektif dalam menyediakan perkhidmatan yang memenuhi kehendak pelanggan Muslim (Samori, Md Salleh, & Khalid, 2016).

Penyelesaian: Menyediakan latihan khusus untuk kakitangan dalam aspek patuh syariah, serta mendapatkan nasihat daripada penasihat syariah dalam sektor hospitaliti, boleh membantu meningkatkan pengetahuan dan kemahiran kakitangan.

Kurangnya Kesedaran di Kalangan Pelanggan Non-Muslim

Pengusaha hotel patuh syariah mungkin menghadapi cabaran dalam menarik pelanggan non-Muslim kerana mereka kurang memahami konsep ini atau beranggapan perkhidmatan patuh syariah hanya untuk pelanggan Muslim (Battour et al., 2014).

Penyelesaian: Promosi yang efektif yang menerangkan manfaat patuh syariah kepada semua pelanggan, seperti persekitaran yang bersih dan layanan yang baik, boleh menarik pelanggan non-Muslim.

Cabaran dalam Pemasaran dan Penjenamaan

Menonjolkan identiti sebagai hotel patuh syariah di tengah persaingan dengan hotel konvensional memerlukan strategi pemasaran yang berkesan. Ini sering menjadi cabaran kerana sesetengah hotel beranggapan mereka mungkin kehilangan pelanggan yang bukan Muslim (Din, 1989).

Penyelesaian: Hotel boleh menggunakan strategi pemasaran inklusif yang menonjolkan keunikan dan manfaat bagi semua pelanggan tanpa mengabaikan prinsip syariah. Penekanan pada nilai-nilai universal seperti kebersihan, ketenangan, dan keselesaan boleh membantu dalam menarik minat pelanggan daripada pelbagai latar belakang.

IMPAK KEPADA PELANGGAN

Pelaksanaan kriteria patuh syariah dalam industri hotel memberikan impak yang signifikan kepada pengalaman pelanggan, terutama pelanggan Muslim. Beberapa impak utama termasuk:

Peningkatan Kepuasan dan Kesetiaan Pelanggan Muslim

Hotel patuh syariah memberikan kemudahan dan perkhidmatan yang memenuhi keperluan ibadah dan gaya hidup pelanggan Muslim, seperti kemudahan solat dan makanan halal (Battour, Ismail, & Battor, 2011). Ini menyumbang kepada kepuasan pelanggan yang lebih tinggi dan membina kesetiaan mereka terhadap hotel tersebut, di mana pelanggan merasa dihargai dan disediakan perkhidmatan yang sesuai dengan prinsip agama mereka.

Menarik Minat Pelanggan Non-Muslim yang Mencari Persekitaran Mesra Keluarga

Selain pelanggan Muslim, hotel patuh syariah juga menarik minat pelanggan non-Muslim yang menghargai persekitaran yang bersih, mesra keluarga, dan bebas dari alkohol (Henderson, 2016). Oleh itu, hotel patuh syariah dapat memenuhi keperluan pelanggan dari pelbagai latar belakang yang mencari suasana yang harmoni dan selamat.

Pengalaman Menginap yang Lebih Nyaman dan Aman

Dengan menyediakan perkhidmatan yang menjaga kesopanan dan privasi, pelanggan dapat menikmati suasana yang tenang dan selamat sepanjang penginapan mereka (Samori, Md Salleh, & Khalid, 2016). Contohnya, pengasingan fasiliti seperti kolam renang dan spa mengikut gender dapat memberikan rasa nyaman dan aman kepada pelanggan Muslim, khususnya wanita.

Memperoleh Keyakinan Terhadap Hotel yang Mematuhi Nilai-nilai Islam

Bagi pelanggan Muslim, kesediaan hotel untuk mematuhi nilai dan prinsip Islam mencerminkan komitmen terhadap integriti dan kejujuran dalam perkhidmatan (Zamani-Farahani & Henderson, 2010). Keyakinan ini memberi kelebihan kepada hotel patuh syariah, kerana pelanggan lebih cenderung untuk menginap dan

Pembentukan Pengalaman Penginapan yang Holistik dan Bermakna

Hotel patuh syariah sering menawarkan perkhidmatan tambahan seperti panduan ibadah dan bahan bacaan Islam, yang menambah nilai kepada pengalaman pelanggan (Salleh, Abdullah, & Razali, 2019). Pengalaman ini bukan sekadar penginapan, tetapi juga sebagai platform untuk pelanggan meningkatkan pengetahuan dan menjalankan amalan agama, menjadikan penginapan mereka lebih bermakna.

KESIMPULAN

Secara keseluruhannya, permintaan terhadap hotel patuh syariah semakin meningkat seiring dengan kesedaran masyarakat Muslim mengenai keperluan untuk mematuhi prinsip-prinsip Islam dalam setiap aspek kehidupan, termasuk penginapan. Pelaksanaan kriteria patuh syariah bukan sahaja memberi manfaat kepada pelanggan Muslim yang mencari suasana yang sesuai dengan nilai-nilai Islam, tetapi juga menarik minat pelanggan non-Muslim yang mengutamakan persekitaran mesra keluarga dan bebas daripada elemen yang bertentangan dengan nilai universal. Walaupun terdapat cabaran dalam melaksanakan konsep hotel patuh syariah, usaha ini boleh memberi kelebihan yang signifikan dari segi kepuasan dan kesetiaan pelanggan, serta memperkukuh imej hotel dalam pasaran yang kompetitif. Dengan pemahaman yang mendalam mengenai keperluan syariah dan komitmen terhadap penyediaan perkhidmatan yang berkualiti, industri perhotelan dapat menyediakan pengalaman yang holistik dan bermanfaat kepada pelanggan.

Oleh itu, artikel ini diharap dapat memberi panduan kepada pihak industri dalam mengenali dan mengatasi cabaran dalam menyediakan perkhidmatan hotel patuh syariah, sekaligus menyumbang kepada pembangunan industri hospitaliti yang lebih inklusif dan selari dengan keperluan pelancong Muslim dan pelanggan dari pelbagai latar belakang.

RUJUKAN

- Battour, M., Ismail, M. N., & Battor, M. (2011). The impact of destination attributes on Muslim tourist's choice. *International Journal of Tourism Research*, 13(6), 527-540.
- Din, K. H. (1989). Islam and tourism: Patterns, issues, and options. *Annals of Tourism Research*, 16(4), 542-563.
- Henderson, J. C. (2016). Halal food, certification and halal tourism: Insights from Malaysia and Singapore. *Tourism Management Perspectives*, 19, 160-164.
- Razalli, M. R., Abdullah, S., & Hassan, M. G. (2012). Developing a model for Islamic hotels: Evaluating opportunities and challenges. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 19, 52-63.
- Salleh, M. S., Abdullah, N., & Razali, M. (2019). Islamic tourism: The characteristics and expanding market. *International Journal of Management and Applied Research*, 6(4), 415-426.
- Samori, Z., Md Salleh, N. Z., & Khalid, M. M. (2016). Current trends on halal tourism: Cases on selected Asian countries. *Tourism Management Perspectives*, 19, 131-136.
- Thomson Reuters. (2019). *State of the Global Islamic Economy Report 2018/19*. Dubai: Dubai Islamic Economy Development Centre.
- Zamani-Farahani, H., & Henderson, J. C. (2010). Islamic tourism and managing tourism development in Islamic societies: The cases of Iran and Saudi Arabia. *International Journal of Tourism Research*, 12(1), 79-89.