

PNB dan Pengurusan Hotel Patuh Syariah
[PNB and Shariah Compliant Hotel Management]

Nor 'Azzah Kamri

Corresponding Author

Pensyarah Kanan, Jabatan Syariah dan Pengurusan, Akademi Pengajian Islam, Universiti
Malaya, 50603 Kuala Lumpur
azzah@um.edu.my

Suhaili Sarif

Pensyarah Kanan, Jabatan Syariah dan Pengurusan, Akademi Pengajian Islam, Universiti
Malaya, 50603 Kuala Lumpur
suhaili@um.edu.my

Nor Aini Ali

Pensyarah Kanan, Jabatan Syariah dan Ekonomi, Akademi Pengajian Islam, Universiti
Malaya, 50603 Kuala Lumpur
aini@um.edu.my

Nor Azizah Tukiran

Jabatan Pengurusan Syariah, Permodalan Nasional Berhad, Jalan Tun Razak,
50400 Kuala Lumpur
norazizah@pnb.com.my

Abstrak

Hotel patuh syariah merupakan salah satu sektor halal yang semakin mendapat perhatian para pelancong Muslim dan juga pengusaha hotel. Kedatangan pelancong Muslim yang meningkat saban tahun dilihat menyumbang kepada permintaan hotel yang berkonsepkan halal dan tayyiban. Melihat kepada potensi besar ini, pelbagai institusi di Malaysia telah mengambil inisiatif untuk terlibat dalam sektor hotel patuh syariah ini. Dalam hal ini, Permodalan Nasional Berhad (PNB) selaku syarikat berkaitan kerajaan yang komited dalam urusan niaga secara Islam telah memperkenalkan rangkaian hotel melalui anak syarikatnya. Seiring dengan komitmen tersebut, rangkaian hotel PNB telah diuruskan berdasarkan pensijilan MS1900:2014 Sistem Pengurusan Kualiti Berdasarkan Syariah. Walau bagaimanapun timbul persoalan, sejauhmanakah hotel-hotel ini memenuhi kriteria hotel patuh syariah? Artikel ini cuba menjawab persoalan ini dengan mengemukakan konsep hotel patuh syariah itu terlebih

dahulu dan diikuti dengan analisis kepatuhan hotel-hotel PNB. Untuk itu, pendekatan kualitatif yang menggabungkan kaedah kepustakaan, temu bual dan observasi digunakan dalam pengumpulan data di tiga buah hotel PNB. Kesemua data ini kemudiannya dianalisis dengan menggunakan kaedah analisis kandungan (*content analysis*) berdasarkan tema-tema berkaitan. Hasil kajian mendapati hotel-hotel PNB sangat komited dalam memenuhi kesemua kriteria syariah. Selain mendapat pengiktirafan SIRIM, pihak pengurusan hotel turut melantik pegawai khusus untuk memantau segenap aspek berkaitan pengurusan halal. Dapatan ini cukup signifikan bagi memperlihatkan perkembangan industri hotel patuh syariah dan sekaligus menjadi tanda aras kepada pemain industri yang lain.

Kata kunci: *hotel patuh syariah; pelancongan halal; PNB; Malaysia*

Abstract

Shariah compliant hotel is one of the halal sectors that increasingly gain the attention of Muslim tourists as well as hoteliers. The increase in arrival of Muslim tourists each year has contributed to the rising demand for the hotels which embrace “halalan tayyiban” concept. Looking at its great potential, various institutions in Malaysia have taken an initiative to involve in Shariah compliant hotel sector. In this regard, Permodalan Nasional Berhad (PNB) as a government-linked company which committed in Islamic business transactions has introduced a hotel chain through its subsidiary. Along with these commitments, the PNB hotel chain has been managed under the MS1900:2014 Shariah-based Quality Management System certification. However, the question arise as to what extent do these hotels meet the criteria of Shariah compliant hotel? This article attempts to address this issue by firstly, introducing the concept of a Shariah compliant hotel, followed by Shariah compliance analysis in PNB hotels. Therefore, qualitative approaches that combine library methods, interviews and observations have been used in data collection involving three PNB hotels. All of these data have then been analyzed using content analysis according to relevant themes. Throughout the study, it is found that PNB hotels have been committed in satisfying all Shariah criteria. The hotels under the company have been certified by SIRIM and have individually appointed specific officers who are overseeing every aspect pertaining to halal management. These findings are significant as to show the steady development of Islamic hotel industry and being a benchmark for the other industrial players.

Keywords: *Shariah compliant hotel; halal tourism; PNB; Malaysia*

1. Pendahuluan

Pasaran pelancongan Muslim berkembang pesat seiring dengan saiz populasi Muslim dan perubahan gaya hidup dan persekitaran masyarakat masa kini. Perbelanjaan pelancongan bagi pasaran ini dijangka mencecah US\$220 bilion pada tahun 2020

dan US\$300 bilion menjelang tahun 2026 (Vargas-Sánchez & Perano, 2018). Selain Arab Saudi yang terkenal dengan pelancongan haji dan umrah, Malaysia juga merupakan antara negara yang berpotensi

besar untuk memenuhi pasaran pelancongan Muslim ini.

Laporan tahunan *Global Muslim Travel Index* (GMTI) memperlihatkan Malaysia mengungguli tangga teratas sebagai destinasi utama pelancong Muslim untuk beberapa tahun sejak tahun 2015. Berdasarkan laporan GMTI pada tahun 2018, Malaysia dipilih sebagai destinasi pilihan utama bagi pelancong Muslim berbanding 100 destinasi lain di serata dunia. Malaysia mencatat markah tertinggi sebanyak 80.6 mata menewaskan Emiriah Arab Bersatu dan Indonesia (72.8 mata), Turki (69.1 mata), Arab Saudi (68.7 mata) serta Qatar dan Singapura (66.2 mata) (Mastercard-Crescentrating, 2018).

Pemilihan Malaysia sebagai destinasi pelancong Muslim ini adalah atas beberapa sebab seperti perkhidmatan yang mesra Muslim seperti makanan halal dan kemudahan solat, aksesibiliti, serta persekitaran dan hospitaliti yang menjadi daya tarikan kepada pelancong Muslim (Mastercard-Crescentrating, 2018). Selain itu, kempen Tahun Melawat Malaysia yang giat dijalankan sepanjang tahun menerusi pelbagai aktiviti di luar dan dalam negara turut menarik pelancong untuk berkunjung ke Malaysia sebagai destinasi pelancongan (Tourism Malaysia, 2016).

Justeru, tidak hairanlah apabila sejumlah 26.8 juta pelancong telah mengunjungi Malaysia pada tahun 2018 dan telah membelanjakan sekitar RM82.1 bilion sepanjang kunjungan mereka di sini (Mastercard-Crescentrating, 2018). Perangkaan ini sedikit sebanyak telah melonjakkan industri pelancongan sebagai salah satu industri terbesar bagi ekonomi negara masa kini.

Daripada jumlah kedatangan pelancong tersebut, 75.8 peratus merupakan pelancong dari negara Asia Tenggara dan 8.5 peratus adalah pelancong dari negara Timur Tengah (Mastercard-Crescentrating, 2018). Jumlah pelancong ke Malaysia yang agak besar dari kedua-dua rantau ini memperlihatkan keperluan dan permintaan terhadap hospitaliti mesra Muslim, khususnya hotel patuh syariah yang membolehkan mereka menjalani rutin sebagai Muslim meskipun sedang bermusafir. Permintaan terhadap hotel patuh syariah ini turut telah menarik perhatian pihak-pihak berkaitan seperti Majlis Agama Islam Negeri, Tabung Haji dan juga Permodalan Nasional Berhad (PNB).

PNB selaku sebuah institusi pelaburan terkemuka negara telah menceburi perniagaan hospitaliti melalui Bahagian Hartanah dan Hospitaliti. Perniagaan hospitaliti PNB pada masa ini terdiri daripada PNB Perdana Hotel & Suites On The Park di Kuala Lumpur, PNB Ilham Resort di Port Dickson, Negeri Sembilan dan Hotel Perdana di Kota Bharu, Kelantan. Penglibatan PNB dalam perniagaan hospitaliti ini adalah sejajar dengan hala tuju masa depan PNB untuk menjana pendapatan daripada sektor ini. Apa yang menariknya, hotel-hotel PNB yang diurus oleh anak syarikat PNB iaitu PNB Management Services Sdn. Bhd. ini telah mendapat pengiktirafan pensijilan SIRIM di bawah MS1900:2014 Sistem Pengurusan Kualiti Berdasarkan Syariah. Pensijilan ini memberi petanda bahawa hotel-hotel PNB komited untuk memastikan operasi hotel-hotelnya memenuhi standard kualiti yang patuh Syariah. Hal ini sudah pastinya menggalakkan lagi kewujudan hotel berkonsepkan Islam dan penyediaan kemudahan hotel yang patuh syariah di negara ini dan sekaligus dapat memenuhi

permintaan dan kehendak para pelancong Muslim sama ada tempatan mahupun

antarabangsa.

2. Konsep Hotel Patuh Syariah

Konsep hotel patuh syariah dilihat masih agak baru. Meskipun sebelum ini terdapat beberapa istilah yang sering digunakan bagi menggambarkan hotel yang patuh syariah seperti *dry hotel*, hotel halal, hotel Islam, hotel mesra pelanggan Muslim dan juga hotel patuh syariah itu sendiri, namun istilah

hotel patuh syariah didapati paling banyak digunapakai dalam literatur (Kamri *et al.*, 2015). Atas dasar itulah, maka konsep hotel patuh syariah diperincikan dengan menyentuh dari segi definisi, kriteria, sumber dan matlamat yang ingin dicapai.

Definisi

Hotel patuh syariah boleh dirumuskan sebagai hotel yang menyediakan keseluruhan perkhidmatan yang mematuhi kehendak dan prinsip-prinsip syariah serta dapat memenuhi keperluan pengguna Muslim di seluruh dunia. Segenap operasi hotel perlu dipastikan benar-benar mematuhi syariat Islam, baik dari segi panduan

rujukan, penyediaan makanan dan minuman, reka bentuk dan susun atur bilik hotel, kemudahan yang disediakan, penampilan pekerja, layanan dan servis yang diberikan mahupun kaedah pengurusan hotel yang perlu dipastikan menepati kehendak dan anjuran syariat Islam.

Kriteria

Pada asasnya, penentuan status hotel patuh syariah adalah bertitik tolak daripada dua kriteria utama iaitu tiada alkohol dan juga khinzir. Walau bagaimanapun, kriteria ini kemudiannya dikembangkan lagi oleh pengkaji-pengkaji seperti Rosenberg (2009), Henderson (2010), Mohd Yusof (2011) dan Che Omar (2013) sehingga terbinanya sejumlah kriteria yang berlandaskan syariah dari sudut aktiviti, operasi, fasiliti dan pengurusan hotel. Jadual 1 berikut merumuskan sejumlah kriteria utama yang patut dimiliki oleh hotel patuh syariah.

Kriteria ini diklasifikasikan kepada empat bahagian berdasarkan struktur umum pengurusan hotel yang terdiri daripada makanan dan minuman (*food and beverage*), operasi bilik (*room operation*), staf sokongan (*support staff*), serta fasiliti dan lain-lain (*facilities and others*). Rangkuman keempat-empat bahagian ini didapati telah mencakupi segenap aspek dan aktiviti yang dijalankan oleh pihak hotel bagi memastikan setiap tindakan dan aktiviti pengurusan hotel adalah menepati syariah.

Jadual 1: Kriteria Hotel Patuh Syariah

Klasifikasi	Makanan dan Minuman	Operasi Bilik	Staf Sokongan	Fasiliti dan Lain-lain
Bilangan Kriteria	4	13	11	8

Sumber: Ringkasan daripada Kamri *et al.* (2015)

Sumber Rujukan

Sumber rujukan utama bagi hotel patuh syariah adalah al-Quran dan Sunnah tanpa mengeneikan sumber-sumber perundangan Islam yang lain seperti ijma' dan juga qiyas. Justeru, penentuan sesuatu aktiviti dan pengoperasian hotel itu sama ada boleh ataupun tidak, perlu ataupun tidak, wajar ataupun tidak, adalah berpandukan sumber-sumber tersebut. Dalil daripada al-Quran dan Hadith perlu dijadikan sandaran utama kepada setiap kriteria hotel patuh syariah yang telah dikemukakan terdahulu, dengan melihat dalil yang menyuruh/mengkehendaki melakukannya mahupun dalil yang menegah/melarang melakukannya.

Sebagai contoh, kriteria tentang tiada alkohol dan aktiviti perjudian, pembiayaan secara Islam dan juga penyediaan makanan yang halal adalah berpandukan dalil al-Quran yang termaktub dalam surah al-Baqarah seperti berikut:

Terjemahan: *Mereka bertanya kepadamu tentang khamar dan judi. Katakanlah: Pada kedua-duanya itu terdapat dosa besar dan beberapa manfaat bagi manusia, tetapi dosa kedua-duanya lebih besar dari manfaatnya ...*

Matlamat

Hotel patuh syariah perlu mengambilkira tujuan pensyariaan Islam (*maqasid al-syariah*). *Maqasid al-Syariah* merujuk kepada tujuan pelaksanaan syariat Islam yang mendatangkan *maslahah* dan menghindari *mafsadah* kepada manusia (al-Ghazali, 1998; Jalil, 2006). Lazimnya, *Maqasid al-Syariah* dibahagikan kepada tiga

(Surah al-Baqarah, 2: 219)

Terjemahan: *Orang-orang yang memakan (mengambil) riba itu tidak dapat berdiri betul melainkan seperti berdirinya orang yang dirasuk syaitan dengan terhuyung-hayang kerana sentuhan (syaitan) itu. Yang demikian ialah disebabkan mereka mengatakan: Bahawa sesungguhnya berniaga itu sama sahaja seperti riba. Padahal Allah telah menghalalkan berjual-beli (berniaga) dan mengharamkan riba...*

(Surah al-Baqarah, 2: 275)

Terjemahan: *Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; kerana sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu.*

(Surah al-Baqarah, 2: 168)

peringkat iaitu *dharuriyyah*, *hajiyyah* dan *tahsiniyyah*.

Dharuriyyah adalah masalah yang mana keperluannya sampai kepada peringkat yang sangat genting dan mendesak sehingga berada dalam keadaan yang merbahaya dan mengancam agama, nyawa, harta dan kehormatan manusia. Di dalamnya

terkandung pemeliharaan lima perkara utama (*al-dharuriyyah al-khamsah*) iaitu memelihara agama, nyawa, akal, harta dan keturunan.

Hajiyyah pula berkaitan dengan keperluan umum dan tidak sampai ke peringkat *dharurah* dan tidak pula sampai ke peringkat yang boleh mendatangkan kebinasaan. Namun, apabila kehendak *hajiyyah* ini tidak dipenuhi dan terus tersebar dalam masyarakat, ia boleh berpindah daripada peringkat *hajiyyah* kepada *dharuriyyah*. Manakala *tahsiniyyah* merujuk kepada perkara-perkara yang boleh memperelok dan menambah baik kualiti kehidupan manusia. Jika *tahsiniyyah* ini diabaikan tidaklah sampai mendatangkan mudharat kepada manusia kerana ia sekadar sebagai pelengkap kehidupan manusia.

3. Metodologi Kajian

Kajian ini mengambil pendekatan kualitatif sepenuhnya. Untuk itu, kaedah kepustakaan, temubual dan observasi telah digunakan. Kajian kepustakaan memfokuskan kepada pembentukan konsep hotel patuh syariah dengan merujuk al-Quran dan Hadith sebagai sumber utama dan disokong dengan kitab-kitab turath, serta literatur dan standard berkaitan.

Temubual pula dilakukan dengan pihak pengurusan hotel patuh syariah bagi mendapatkan maklumat tentang praktis hotel berpandukan standard dan kriteria hotel patuh syariah yang telah dibentuk. Sesi temubual ini dilakukan secara berkumpulan dengan melibatkan *focus group* bagi memperoleh maklumat secukupnya dari semua aspek termasuklah dari segi pengurusan makanan dan minuman (*food and beverages*), bilik dan kemudahan (*room and facilities*), perkhidmatan pelanggan

Dalam konteks hotel patuh syariah, perkara asas (*dharuriyyah*) seperti makanan halal, ruang ibadah dan keselamatan mesti dipenuhi. Ini kerana makanan halal, ruang ibadah dan keselamatan merupakan keperluan mendesak bagi pengunjung Muslim. Bagi peringkat *hajiyyah* pula, ia merujuk kepada kemudahan-kemudahan asas yang diperlukan oleh pengunjung Muslim. Ketiadaan kemudahan berwuduk, jadual waktu solat, bilik solat khas serta pekerja terlatih dan berakhlak akan mendatangkan kesukaran kepada pengunjung Muslim. Kemudahan-kemudahan selebihnya yang memberi keselesaan kepada pengunjung Muslim dan tidak sampai mendatangkan mudharat/susah dengan ketiadaannya, maka ia termasuk dalam peringkat *tahsiniyyah* iaitu sekadar sebagai pelengkap sahaja.

(*customer services*), kualiti dan juga sumber manusia.

Selain temubual, observasi turut dijalankan di mana pengkaji menginap di hotel-hotel berkenaan untuk merasai dan menyaksikan sendiri praktis hotel patuh syariah. Dapatan observasi ini penting untuk tujuan verifikasi maklumat yang diperolehi daripada sesi temubual. Satu borang senarai semak disediakan bagi mencatat dan merekod dapatan observasi. Skala pengukuran satu hingga empat mata digunakan bagi menilai setiap kriteria hotel patuh syariah sama ada tidak akan dilaksanakan, belum dilaksanakan, dalam proses dilaksanakan, dan telah dilaksanakan.

Sebanyak tiga buah hotel milik PNB telah dilibatkan dalam kajian ini iaitu:

- PNB Perdana Hotel & Suites On The Park, Kuala Lumpur

- Hotel Perdana, Kota Bharu, Kelantan
- PNB Ilham Resort, Port Dickson, Negeri Sembilan.

Namun bagi tujuan artikel ini, ketiga-tiga hotel tersebut dinyatakan sebagai hotel 1, 2 dan 3 sahaja bagi memenuhi etika penyelidikan.

Kesemua data literatur dan maklum balas temubual dianalisis dengan menggunakan kaedah analisis kandungan (*content analysis*) dengan mengetengahkan beberapa tema berkaitan. Antara tema tersebut

termasuklah definisi, sumber, matlamat dan kriteria hotel patuh syariah.

Bagi data observasi pula, catatan senarai semak observasi dianalisis menggunakan kaedah analisis statistik kuasi (Chua, 2006). Ia dimulai dengan mengklasifikasikan kriteria kepada empat bahagian sepertimana dalam Jadual 1 terdahulu. Bagi setiap bahagian, skor markah bagi kriteria berkaitan dijumlahkan dan dikira peratusan masing-masing bagi setiap lokasi kajian. Hasil analisis ini seterusnya dipersembahkan secara kumulatif dalam bentuk rajah bagi memperlihatkan dapatan kajian secara keseluruhan.

4. Profil Kajian Kes

Profil ringkas bagi ketiga-tiga buah hotel PNB adalah seperti berikut.

PNB Perdana Hotel & Suites On The Park, Kuala Lumpur

Di awal penubuhan hotel ini pada Jun 2000, hotel ini dikenali sebagai Hotel PNB Darby Park memandangkan hotel ini diurus secara bersama antara PNB Management Services Sdn Bhd dan Darby Park (Management) Pte Ltd. Pada Julai 2015, hotel ini telah diberi penjenamaan semula dengan nama PNB Perdana Hotel & Suites On The Park. Langkah ini penting untuk memperkukuhkan dan mengembangkan identiti jenama produk hospitaliti PNB di rantau Asia dan juga dunia. PNB Perdana

Hotel & Suites On The Park merupakan pangsapuri servis setinggi 39 tingkat dengan 340 buah bilik yang dilengkapi dengan ruang komersial, restoran dan kemudahan-kemudahan lain. Hotel yang terletak di Jalan Binjai, Kuala Lumpur ini amat mudah dikunjungi kerana terletak di lokasi strategik dalam pusat perniagaan Kuala Lumpur dan dikelilingi oleh mercu tanda terkenal seperti Menara Berkembar KLCC, Bangunan Lembaga Tabung Haji, Menara PNB dan Stesen LRT Ampang Park.

Hotel Perdana Kota Bharu, Kelantan

Hotel Perdana merupakan hotel bertaraf antarabangsa yang pertama di negeri Kelantan. Di awal penubuhannya pada 1980, Hotel Perdana merupakan milik penuh Perbadanan Kemajuan IKTISAD Negeri Kelantan (PKINK). Namun pada 2008, hak milik bangunan Hotel Perdana telah ditukar milik kepada PNB. Hotel yang mempunyai 272 bilik ini beroperasi semula pada Jun 2013 setelah melalui proses penaiktarafan

dari segala segi. Lokasi hotel ini di tengah-tengah bandar Kota Bharu menjadikannya sangat strategik dan tumpuan pengunjung yang gemar membeli-belah produk tempatan Kelantan. Kewujudan fasiliti seperti lima buah restoran/kafeteria halal pelbagai konsep, musolla, kolam renang, gimnasium, jakuzi, spa dan tempat tukaran wang asing menjadi daya tarikan para pelancong asing untuk menginap di hotel ini.

PNB Ilham Resort, Port Dickson, Negeri Sembilan

Penubuhan PNB Ilham Resort berasaskan dual konsep, iaitu sebagai pusat peranginan dan juga pusat latihan. PNB Ilham Resort terletak di Tanjung Tuan Lagoon, kira-kira 16km dari bandar Port Dickson. Suasana dan persekitaran semula jadi yang mendamaikan menjadikan Ilham Resort satu destinasi percutian sambil beriadah. PNB Ilham Resort menawarkan 64 unit apartmen dan bilik hotel, lengkap dengan ruang tamu dan ruang makan, bilik air, mini-bar dan televisyen. Ia turut mempunyai

restoran/kafeteria berstatus halal serta surau lelaki dan wanita dengan kapasiti sekitar 30 jemaah pada satu-satu masa. Selain itu, bilik latihan dengan fungsi kontemporari, pusat rekreasi dalaman, bilik karaoke, kolam renang, taman permainan kanak-kanak dan denai semula jadi turut disediakan. Kesemua kemudahan ini menjadikan PNB Ilham Resort amat sesuai untuk percutian yang tenang dan menarik bersama keluarga dan rakan-rakan.

5. Dapatan Kajian

Hasil observasi dan temubual bersama pihak pengurusan hotel-hotel PNB, secara keseluruhannya didapati ketiga-tiga buah hotel PNB telah mematuhi sebahagian besar kriteria hotel patuh syariah yang telah diklasifikasikan kepada empat bahagian utama. Rata-rata dapatan mencatat skor sekitar 78 hingga 100 peratus bagi setiap bahagian tersebut.

Bahagian pertama berkaitan makanan dan minuman (*food and beverage*) yang disediakan dan dihidangkan oleh pihak hotel kepada para pengunjung yang perlu dipastikan tiada alkohol, mendapat pensijilan halal daripada pihak berkuasa iaitu Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM) serta pengendalian sisa makanan yang berhemah dan tidak membazir. Dalam hal ini, didapati bahawa ketiga-tiga hotel tersebut telahpun memiliki restoran/kafeteria yang berstatus halal JAKIM dan tiada alkohol disediakan. Bahkan dalam keadaan di mana pihak hotel terpaksa mendapatkan bekalan makanan terus daripada masyarakat tempatan, pegawai berkaitan halal akan berkunjung ke tempat penyediaan makanan tersebut bagi memastikan ianya benar-benar halal. Namun, *coffee making* yang disediakan di

dalam bilik-bilik hotel agak sukar untuk menemukan logo halal. Walau bagaimanapun, berdasarkan temubual dengan pihak pengurusan hotel mereka sentiasa memastikan *coffee making* yang telah dipakej semula itu diperolehi daripada para pembekal yang telah memiliki sijil halal. Dari segi pengendalian sisa makanan pula, jika terdapat lebih makanan akan dijamu kepada staf hotel bagi mengelak pembaziran.

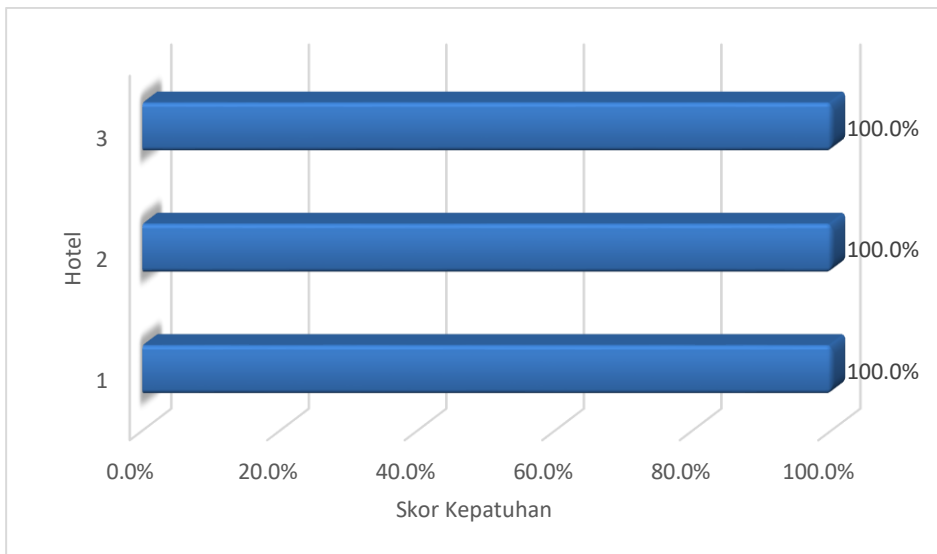
Bahagian kedua berkaitan pengurusan operasi bilik hotel (*room operation*). Penelitian ke atas tiga buah hotel PNB mendapati hanya sembilan kriteria sahaja yang telah dipenuhi sepenuhnya oleh ketiga-tiga hotel tersebut iaitu jadual waktu solat yang dikemaskini dan kelengkapan solat tersedia di setiap bilik, alatan mandian (*toiletries*) yang halal, kebersihan bilik, keluasan saiz bilik, kemudahan berinstinjak, privasi pengunjung di bilik hotel, keselamatan diri, bilik dan harta benda. Selain arah kiblat dan sejadah, hotel-hotel ini turut menyediakan kelengkapan solat untuk wanita (telekung), tasbeih dan tafsir al-Quran di bilik-bilik hotel. Bagi kriteria posisi katil dan bilik air yang didapati agak

PNB dan Pengurusan Hotel Patuh Syariah

mirip mengadap arah kiblat, pihak pengurusan hotel menjelaskan ianya agak sukar untuk diubah kerana melibatkan struktur fizikal bangunan dan mereka sedaya upaya cuba memastikan posisinya tidak betul-betul tepat mengadap arah kiblat.

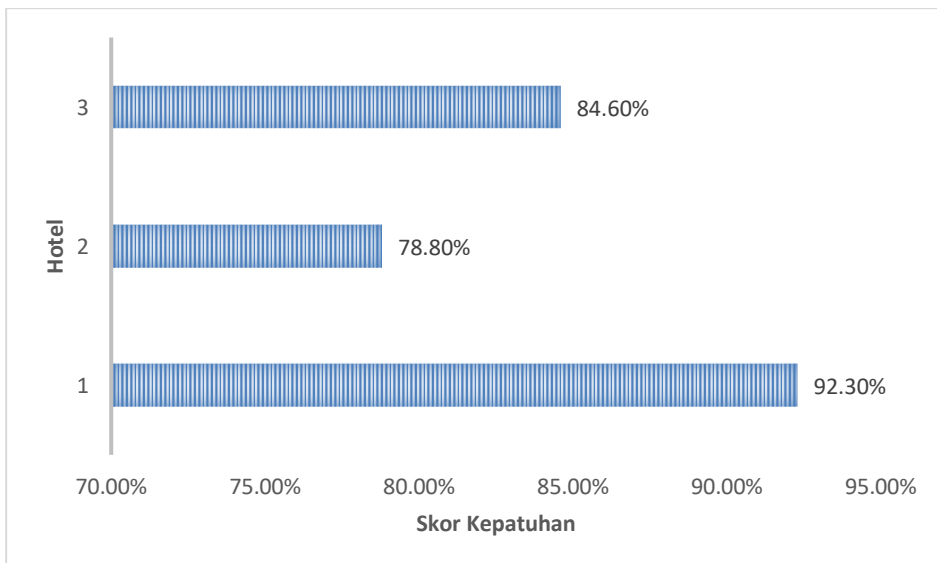
Selain itu, kriteria alas kaki iaitu selipar untuk kegunaan di dalam tandas juga didapati amat kurang dititikberatkan oleh pihak hotel. Begitu juga dengan kriteria kemudahan paip khusus untuk berbuduk di bilik air, meskipun sinki disediakan.

Rajah 1: Skor Kepatuhan Kriteria Makanan dan Minuman



Sumber: Observasi Lapangan.

Rajah 2: Skor Kepatuhan Kriteria Operasi Bilik

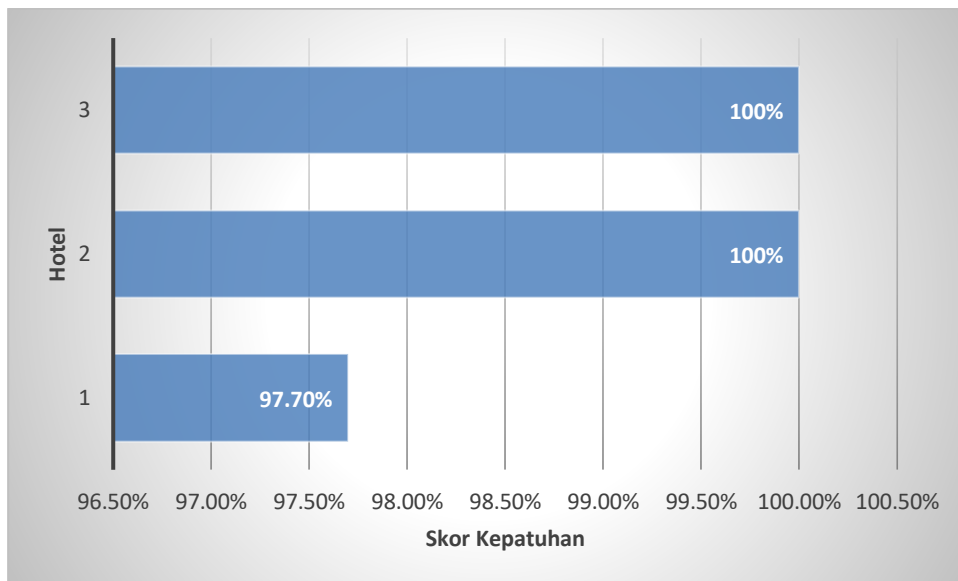


Sumber: Observasi Lapangan.

Bahagian ketiga berkaitan staf sokongan (*support staff*) yang merangkumi penampilan pekerja, etika dan hubungan pekerja serta operasi sokongan hotel. Secara keseluruhannya, didapati hampir kesemua kriteria tersebut telahpun diaplikasikan di hotel-hotel PNB, termasuklah pekerja khusus untuk memastikan pelaksanaan patuh syariah. Penemuan kajian mendapati para pekerja hotel berpakaian menutup aurat, terlatih dan mempamerkan akhlak Islam, menjaga hubungan berlainan jantina, serta memiliki etika kerja yang berlandaskan Islam. Penampilan dan karakter sebegini amat signifikan dalam usaha memastikan pengurusan khidmat pelanggan hotel patuh

syariah turut mencapai merit dan standard tersendiri. Berkenaan pekerja khusus untuk memastikan pelaksanaan patuh syariah di hotel pula, sememangnya setiap hotel PNB memiliki seorang pegawai/eksekutif halal yang bertanggungjawab memastikan pelaksanaan segenap operasi hotel sentiasa mematuhi syariah, dari aspek bahan mentah makanan hinggalah kepada aspek pembiayaan kewangan, penggunaan *detergent* dan juga latihan staf. Walau bagaimanapun, kadar pusing ganti pegawai/eksekutif halal ini agak tinggi lantaran kesukaran mendapatkan pegawai/eksekutif halal yang komited dan berdaya tahan untuk jangka panjang.

Rajah 3: Skor Kepatuhan Kriteria Staf Sokongan



Sumber: Observasi Lapangan.

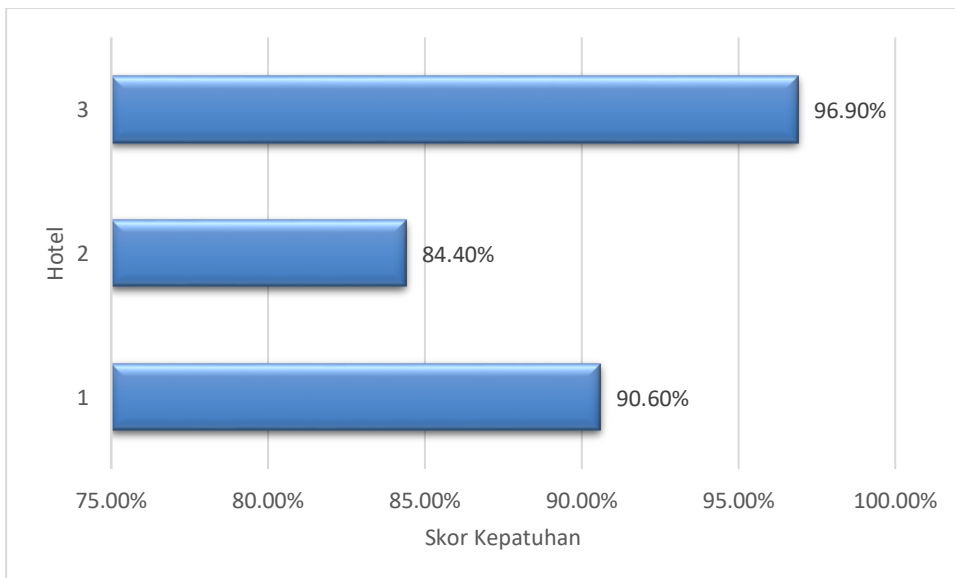
Bahagian keempat berkaitan fasiliti atau kemudahan (*facilities*) yang disediakan. Penemuan kajian mendapati kriteria seperti tiada aktiviti perjudian, perhiasan/gambar yang dibenarkan, bilik solat khusus untuk

pengunjung hotel, kebersihan dan persekitaran hotel yang tenteram dan terjaga dengan baik telah dipraktikkan di ketiga-tiga hotel tersebut. Namun, suasana persekitaran yang agak suram dan mendebarkan terutama

pada waktu malam perlu ditambah baik. Dari segi kemudahan rekreasi pula, setakat ini pihak hotel masih belum menyediakan kemudahan kolam renang yang memisahkan antara pengunjung lelaki dan wanita, lantaran kekangan kos untuk tujuan ubahsuai. Begitu juga dengan kod etika pakaian rekreasi menutup aurat yang tidak kelihatan dipaparkan. Walau bagaimanapun, bagi kemudahan gimnasium, spa dan jakuzi diletakkan masa perkhidmatan/penggunaan yang berbeza antara pengunjung lelaki dan wanita bagi mengelakkan percampuran. Meskipun pihak hotel hanya memasang muzik instrumental sebagai hiburan kepada

para pengunjung hotel, namun bacaan ayat-ayat suci al-Quran dan doa turut diperdengarkan setiap awal pagi. Selain itu, pihak hotel turut mempraktikkan beberapa amalan positif yang wajar dicontohi oleh hotel-hotel yang lain. Antaranya termasuklah inisiatif menyediakan *shuttle service* untuk pengunjung hotel menunaikan solat subuh di masjid berdekatan, mengadakan borang deklarasi status mahram ketika pengunjung daftar masuk hotel serta menyediakan khidmat sertu jika didapati ada pengunjung membawa masuk makanan tidak halal dalam premis/bilik hotel mereka.

Rajah 4: Skor Kepatuhan Kriteria Kemudahan



Sumber: Observasi Lapangan.

Kesimpulan

Secara keseluruhannya, hotel-hotel yang dikaji dilihat telah memberikan komitmen yang tinggi dalam memenuhi kriteria hotel patuh syariah. Kriteria yang bersifat *dharuriyyah* seperti makanan halal, ruang

solat, zakat, penggunaan instrumen kewangan Islam dan pakaian menutup aurat telah dipenuhi. Dalam hal ini, pelanggan hotel tidak lagi bermasalah bagi memenuhi

tuntutan agama dalam sudut makanan dan juga ibadat.

Hanya kriteria bersifat *hajiyyah* dan *tahsiniyyah* yang mungkin tidak dapat dipenuhi secara total. Itupun dengan alasan-alasan yang munasabah dan bukan atas dasar sengaja meremehkan hal-hal berkenaan. Hal-hal seperti kemudahan berwuduk dan tiada alas kaki adalah antara ciri-ciri tambahan yang lebih mempermudah umat Islam bersolat dan bersuci tetapi tidak menghalang daripada mereka melaksanakan ibadah dengan sempurna jika tanpanya. Bagi kes kemudahan rekreasi seperti kolam renang pula, ianya melibatkan perubahan struktur hotel yang besar. Sekiranya hotel memberi peringatan agar menjaga hubungan antara bukan mahram dan memelihara aurat

masing-masing, hal tersebut sudah dikira memadai.

Sebagai konklusi, kewujudan dan perkembangan hotel-hotel patuh syariah di Malaysia didapati telah menunjukkan perkembangan yang memberangsangkan. Meskipun masih belum banyak hotel yang berkonsepkan Islam sepenuhnya, hotel-hotel lain sebenarnya turut telah mula menjadikan premis mereka mesra Muslim (*Muslim friendly*) dengan menyediakan makanan halal dan menyediakan arah kiblat serta peralatan solat dan naskhah al-Quran atas permintaan. Senario ini sebenarnya memberi petanda bahawa industri ini bakal berkembang dengan lebih pesat pada masa akan datang.

Penghargaan

Pihak penyelidik merakamkan sekalung penghargaan kepada pihak Kementerian Pengajian Tinggi dan Universiti Malaya kerana membiayai kajian ini di bawah geran penyelidikan FP027-2014B dan GPF014L-2018.

Rujukan

- Al-Ghazali, M. (1998). *Al-Mustasfa min Ilm al-Usul*. Beirut: Dar al-Kutub al-Islamiyyah.
- Che Omar, C. M., Islam, M. S., & Mohamad Ali Adaha, N. (2013). Perspectives on Islamic Tourism and Shariah Compliance in The Hotel Management in Malaysia. *Proceeding Islamic Economics and Business*, vol.1, no.1.
- Henderson, J. C. (2010). Sharia-Compliant Hotels. *Tourism and Hospitality Research*, 10.
- Hotel Perdana Kota Bharu (2018). Diakses dari <http://hotelperdanakotabharu.com/> laman sesawang akses Disember 2018.
- Islamic Tourism Centre (2016). Welcome to Muslim-Friendly Malaysia!. Diakses dari laman <http://www.itc.gov.my/tourists/welcome-to-malaysia-the-land-of-truly-asia> sesawang
- Jalil, A. (2006). The significances of Maslahah Concept and Doctrine of Maqasid (Objectives) al-Shari'ah in Project Evaluation. *The Journal of Muamalat and Islamic Finance Research*, 3 (1), 171-202.

- Mastercard-Crescentrating (2018). *Global Muslim Travel Index 2018*. Singapura: Mastercard & Crescentrating Pte. Ltd.
- Mohd Yusof, M. F. (2011). Hotel Patuh Syariah (*Shariah Compliant Hotels*) sebagai Produk Baru Industri Pelancongan di Malaysia. *Prosiding PERKEM VI*, Jilid 2.
- Kamri, N. A., Sarif, S., Ali, N. A., Che Omar, C. M. & Bahri, S. (2015). Konsep Hotel Patuh Syariah: Analisis Literatur. Dalam Suhaili Sarif, Mohd Abd Wahab Fatoni Mohd Balwi, Nor 'Azzah Kamri & Ahmad Sufyan Che Abdullah (eds.). *Perspektif Industri Halal: Perkembangan dan Isu-isu*. Kuala Lumpur: Jabatan Syariah dan Pengurusan APIUM. 23-43.
- Permodalan Nasional Berhad (2018). Diakses dari laman sesawang <http://www.pnb.com.my/>, tarikh akses Jun 2018.
- PNB Ilham Resort Port Dickson (2018). Diakses dari laman sesawang <http://www.ilhamresort.com/>, tarikh akses Disember 2018.
- PNB Perdana Hotel & Suites On The Park, KLCC (2018). Diakses dari laman sesawang <http://www.pnbperdanaonthepark.com/>, tarikh akses Disember 2018.
- Rosenberg, P., & Choufany, H. M. (2009). Spiritual Lodging – the Sharia – Compliant Hotel Concept. *HVS Global Hospitality Services*.
- Temubual bersama Eksekutif Kualiti dan Pematuhan Syariah, PNB Perdana Hotel & Suites On The Park, Kuala Lumpur, pada 24 Mac 2016.
- Temubual bersama Eksekutif Kualiti dan Pematuhan Syariah, Hotel Perdana Kota Bharu, Kelantan, pada 16 Ogos 2016.
- Temubual bersama Pengurus Bahagian Bilik, PNB Perdana Hotel & Suites On The Park, Kuala Lumpur, pada 24 Mac 2016.
- Temubual bersama Pengurus Sumber Manusia dan Kualiti, PNB Perdana Hotel & Suites On The Park, Kuala Lumpur, pada 24 Mac 2016.
- Temubual bersama Penolong Pengurus Resort, PNB Ilham Resort, Port Dickson, pada 11-13 Februari 2017.
- Tourism Malaysia (2016). *Visit Malaysia Year*. Diakses dari laman sesawang <http://www.tourism.gov.my/campaigns/view/visit-malaysia-year>, tarikh akses Mei 2016.
- Vargas-Sánchez, A. & Perano, M. (2018). Halal Tourism through the Lens of Generation Z in a Muslim Majority Country: Implications on Tourist Services. *International Journal of Business and Management*, Vol. 13, No. 9.