

Pendekatan Dakwah Bil Hal Dalam Menentukan Ciri-Ciri Hotel Patuh Syariah

Nik Mohd Sofri bin Nik Abdul Hamid

Abstrak

Kebanyakan hotel-hotel yang menjalankan perniagaan pada hari ini tidak bercirikan hotel patuh syariah secara sepenuhnya. Sepatutnya Malaysia sebagai sebuah negara Islam perlu menjalankan dan melaksanakan Hotel Patuh Syariah secara keseluruhannya. Sehubungan dengan itu, artikel ini membincangkan mengenai keberkesanan ciri-ciri pendekatan dakwah hotel patuh syariah. Metodologi kajian menggunakan kaedah temu bual yang menggunakan pendekatan temu bual di mana sampel diambil dari kalangan pakar yang terdiri dari Menteri Agama dan para akademik. Hasil kajian ini menunjukkan ciri-ciri hotel patuh syariah perlulah mempunyai pembangunan modal insan (akhlak) dan fizikal (perkhidmatan dan prasarana). Ini kerana ciri-ciri ini bukan sahaja memenuhi tuntutan agama, malahan ciri-ciri ini juga akan memberi gambaran pendekatan dakwah kepada pelanggan yang menginap sesebuah hotel terutamanya pelanggan yang bukan Muslim untuk mengenal Islam dengan lebih baik. Dengan ada ciri-ciri ini ia sekaligus dapat memberi informasi yang lebih lanjut kepada pelanggan-pelanggan sebelum menginap di hotel tersebut sekaligus memberikan kepuasan dan keselesaan kepada pengguna Muslim dan bukan Muslim. Pendekatan dakwah di hotel patuh syariah seharusnya menjadi pemangkin kepada pemilik-pemilik hotel untuk menyampaikan mesej Islam di dalam bidang perhotelan.

Kata Kunci: Patuh Syariah, Dakwah, Hotel

Pengenalan

Hotel ialah organisasi yang menyediakan penginapan bermalam bagi orang ramai. Perkhidmatan asas hotel ialah menyediakan bilik untuk seseorang tidur atau menginap. Hotel Patuh Syariah pula dikenali sebagai hotel Islam dan juga boleh ditakrifkan sebagai sebuah hotel yang menyediakan perkhidmatan selaras dengan prinsip-prinsip Syariah (Siti Fatma & Rosmawati, 2015). Kaedah ini merupakan suatu pendekatan dakwah bil hal.

Dalam pada itu hotel patuh syariah mempunyai kaitan dengan industri halal yang terdiri daripada produk makanan, farmaseutikal, kosmetik, pembungkusan dan logistik Halal serta perkhidmatan lain yang diketengahkan oleh banyak negara terutama Malaysia (Zakiah, 2012). Ia merupakan konsep pengurusan perhotelan yang bercirikan Islamik dan semakin mendapat tempat di negara-negara timur tengah. Hotel yang bercirikan patuh syariah amat penting kepada pelancong Muslim pada hari ini dan ia juga dijangka mempunyai potensi yang baik pada masa hadapan. Namun begitu kebanyakan hotel-hotel yang dilaksanakan pada hari ini tidak bercirikan hotel patuh syariah secara sepenuhnya. Sepatutnya Malaysia sebagai sebuah negara Islam perlu menjalankan dan melaksanakan Hotel Patuh Syariah secara keseluruhannya. Hal ini kerana ia merupakan salah satu keperluan kepada pelancong dan juga kepada pengguna pada hari ini. Dalam masa yang sama dapat menyebarkan dakwah secara tidak langsung kepada pelanggan dan kepada staf-staf yang bekerja di hotel tersebut.

Oleh hal yang demikian, Hotel Patuh Syariah merupakan sebuah hotel yang berorientasikan Islam dengan tidak mengandungi unsur-unsur syubhah apatah lagi yang haram. Dalam masa yang sama menjadikannya sebagai wasilah untuk menyebarkan dakwah secara bil hal kepada staf dan pelanggan-pelanggannya. Justeru itu, artikel ini akan mengupas ciri-ciri pendekatan dakwah hotel patuh syariah berdasarkan kepada penyelidikan yang dijalankan sebelum ini.

Ulasan Karya

Konsep dakwah sebenarnya ialah segala usaha untuk mengubah masyarakat daripada suatu keadaan hidup kepada keadaan hidup yang lebih baik dalam semua aspek dengan berasaskan acuan Islam. Proses perubahan kebiasaannya akan melalui tiga peringkat jika seseorang ingin melihat perubahan dalam hidupnya iaitu;

1. Memahami sesuatu perkara dengan jelas,
2. Menerima dan yakin dengan segala ketentuan Allah,
3. Mengubah sikap dengan mengamalkan segala ajaran-ajaran dan peraturan Islam yang telah diterima dan diakui sebagai pegangan dan keyakinan yang tidak diragui.

Rasulullah S.A.W telah menjadikan masjid sebagai tempat bagi menjalankan dakwah Islamiah kepada seluruh umat Islam. Sekiranya kita melihat peristiwa pembinaan masjid *Quba* merupakan institusi Islam yang pertama di bina ketika Allah SWT memerintahkan Nabi Muhammad S.A.W berhijrah ke Madinah. Langkah ini merupakan strategi untuk mengembangkan Islam dan menyebarkan syiar Islam. Maka bermula daripada peristiwa tersebut yang menjadikan masjid sebagai tempat berdakwah, maka Nabi S.A.W telah berjaya mendirikan sebuah negara Islam di Kota Madinah yang terdiri daripada masyarakat Muslim dan bukan Muslim (Abdul Wahab Latif, 2000). Maka proses menyebarkan syiar Islam perlulah selari dengan peredaran masa kini yang mana peranan yang harus dimainkan oleh semua pihak sama ada pihak pemerintah, pihak industri dan masyarakat agar mesej Islam terus sampai kepada sasarannya walaupun selain dari masjid, pusat pemulihan akhlak dan lain-lain lagi.

Aktiviti pelancongan bukanlah suatu aktiviti asing dikalangan umat Islam. Berdasarkan sumber di dalam al-Quran, umat Islam digalakkan untuk mengembara melihat kehebatan alam ciptaan Allah dan pada masa yang sama bersyukur di atas nikmat yang dikurniakan. Firman Allah swt menyatakan:

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمْ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَأَمْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِنْ رِزْقِهِ ۗ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ ﴿١٥﴾

Dialah yang menjadikan bumi bagi kamu mudah digunakan, maka berjalanlah merata-rata ceruk rantainya, serta makanlah dari rezeki yang dikurniakan Allah; dan kepada Allah jualah (kamu) dibangkitkan hidup semula. (Al-Mulk – 15)

Menurut Kadir (1989) menyatakan konsep pelancongan dalam Islam adalah bertujuan untuk mencapai ketenangan dari segi fizikal, sosial mahupun kerohanian. Dengan adanya aktiviti pelancongan, umat Islam dapat mengenali di antara satu sama lain dan merapatkan silaturrahim di

kalangan penganut yang berlainan bangsa, bahasa dan budaya. Pada masa yang sama, umat Islam perlu patuh kepada ajaran Islam berdasarkan al-Quran dan Hadis. Konsep syariah atau syarak adalah konsep yang bersumberkan hukum yang tercatat di dalam al-Quran dan Hadis. Peraturan yang digariskan oleh syarak perlu dipatuhi oleh setiap orang Islam yang jelas menggariskan apa yang dibenarkan atau diharamkan untuk dipraktiskan.

Menurut Henderson (2010), kriteria hotel patuh syariah masih lagi kabur. Penetapan syarat menurutnya bermaksud setiap pengusaha hotel mesti menetapkan syarat supaya dipatuhi peraturan seperti penyediaan makanan halal, pakaian yang menutup aurat, tiada alkohol, surau dilengkapi dengan kemudahan wuduk dan sebagainya. Pengawasan dari pihak berkuasa seperti JAKIM dan Jabatan Agama Islam Negeri pula bermaksud konsep patuh syariah perlu diamalkan dan dipatuhi, jika tidak memenuhi piawaian konsep syariat maka undang-undang atau akta wajib dikuatkuasakan. Menurut al-Ghazali (1998) pula terdapat beberapa aspek penting di bidang perhotelan antaranya proses penetapan syarat, pengawasan dan audit atau semakan.

Manakala menurut Zakiah (2012) dan beberapa penulis Islam yang lain juga menerangkan beberapa ciri-ciri asas Hotel Patuh Syariah. Antaranya iaitu makanan yang halal dan tidak ada alkohol untuk disediakan dalam premis atau hotel, mempunyai kitab al-Quran, sejadah dan anak panah yang menunjukkan arah kiblat, kedudukan katil dan tandas yang tidak menghadap kiblat, terdapat doa di bilik dan di ruang hotel, kakitangan staf hotel yang menutup aurat, pengasingan bilik mandi atau lantai bagi pasangan yang belum berkahwin di antara wanita dan lelaki, pelancong yang berpakaian menutup aurat, tidak ada perjudian dan minuman alkohol di lobi hotel atau restoran dan tidak ada makanan dan minuman yang diharamkan.

Adi Weidenfeld dan Amos S. Ron menyatakan elemen agama adalah penting dalam bidang pelancongan kerana pelancong dengan pegangan agama yang kuat boleh memberi dorongan kepada pelancong lain. Justeru itu, mereka menginginkan tempat dan persekitaran yang berpandukan agama (Weidenfeld, 2008).

Menurut Nur Kareelawati Abd Karim (2002) menyatakan model dakwah yang sesuai yang ingin dikembangkan dalam pembangunan dakwah bil hal di hotel adalah merujuk kepada tiga aspek utama iaitu akhlak, khidmat dan prasarana. Ketiga-tiganya mempunyai pengaruh yang besar dalam dakwah terdahulu sebagai contoh ketika Rasulullah s.a.w telah tiba di Madinah, pertamanya baginda telah mendirikan Masjid Quba' (prasarana) dan memberikan khidmat dengan mempersaudarakan kaum Ansar dan Muhajirin. Dari situ bermulanya baginda telah menunjukkan akhlak dan memberikan khidmat bakti melalui Piagam Madinah bagi menjaga serta memenuhi keperluan masyarakat di Madinah. Tauladan serta sifat ambil berat yang telah ditunjukkan oleh Rasulullah s.a.w menjadi tunjang utama kejayaan dakwah Rasulullah s.a.w dan ini menjadi contoh kepada pendakwah masakini agar dakwah bil hal menjadi medium utama dalam berdakwah.

Akhlak merupakan kandungan ajaran Islam yang paling penting. Selaras dengan itu Nabi Muhammad SAW telah diutuskan untuk menyempurnakan akhlak yang mulia. Dengan perkataan yang lain, Islam dan Akhlak tidak dapat dipisahkan. Hospitaliti merupakan sebahagian daripada akhlak yang melibatkan hubungan sesama manusia yang ditekankan oleh baginda Rasulullah SAW. Rasulullah SAW merupakan seorang yang amat menyayangi sesama insan. Tergambar

dalam sejarah kehidupan baginda SAW lebih kepada melayani manusia, lebih-lebih lagi tugas utamanya berdakwah yang melibatkan hubungan sesama manusia. Kejayaan dakwah baginda SAW adalah bergantung kepada layanan yang baik yang diberikan kepada manusia (pelanggannya). Tanpa layanan yang baik, tidak mungkin Islam dapat berkembang.

Menurut pandangan Azizul Azra (2018) dalam kajiannya menyebut bahawa dakwah *bil hal* dengan akhlak mempunyai beberapa aspek penting. Di antaranya ialah dakwah *bil hal* dengan adab. Pekerja yang memainkan peranan sebagai da'i merupakan tunggak utama di dalam sebuah organisasi. Umpamanya pekerja perlu mengelak berlakunya pertikaian disebabkan akhlak yang buruk, memiliki keimanan dan semangat untuk berhijrah, mengutamakan perintah Allah SWT dalam semua tindakan, sentiasa bersedia untuk bekerjasama, menjadi seorang sukarelawan, melakukan ibadah dengan betul dan memupuk semangat kasih sayang sesama makhluk Allah SWT. Menurut Ibnu Kathir (1988), perselisihan dan pertikaian adalah sebab berlakunya perpecahan di dalam masyarakat dan ini membawa kesan yang buruk kepada pekerja dan sebuah organisasi.

Dalam konteks pembangunan fizikal, menurut Islam ialah pembangunan kebendaan dan manusia yang merangkumi pembangunan akhlak dan kerohanian serta perkembangan fizikal, intelektual dan emosi yang perlu dibangunkan serentak dengan pembangunan kebendaan. Sesungguhnya ajaran Islam melalui kitab al-Quran dan Sunnah Rasulullah SAW sebenarnya sangat mengutamakan urusan tadbir dalam sesebuah organisasi secara berkualiti dan terbaik sama ada dalam aspek pengeluaran produk ataupun memberi perkhidmatan agar dapat menyumbangkan manfaat secara total kepada semua pihak (Abd Aziz, 2012).

Menurut pandangan Abd. Aziz (2006) menyatakan pembangunan merupakan semua kegiatan yang dijalankan oleh manusia yang bertujuan untuk menghasilkan kebaikan dan menghindarkan dari kerosakan di muka bumi. Manakala Mahmood Zuhdi (2004) pula berpendapat pembangunan merupakan salah satu "*maslahat*" yang harus dijaga dimana sekiranya tidak wujud pembangunan, maka "*maslahat*" atau kepentingan hidup akan terganggu dan "*masfsadah*" iaitu keburukan hidup akan bermaharajalela. Seterusnya Nik Mustapha (2004) pula menyatakan bahawa pembangunan merupakan satu gagasan yang berbentuk pelbagai dimensi, dinamik dan relevan bagi individu di dalam menyusun dan menjalani urusan bermasyarakat untuk kemajuan diri, keluarga, masyarakat dan negara secara efektif, bermakna dan harmoni. Malah, Islam sangat menuntut umatnya untuk melaksanakan setiap pekerjaan dengan bersungguh-sungguh melalui niat atau matlamat yang betul bagi mendapatkan keredaan Allah SWT.

Fadzila Azni Ahmad (2010) menyatakan bahawa sistem atau ilmu-ilmu saintifik daripada Barat berkenaan dengan pengurusan organisasi, rata-ratanya hanya tertumpu kepada manfaat sementara yang bersifat luaran atau materialistik sahaja. Manakala menurut Ihaamie Abdul Ghani Azmi (2001) pula menyatakan pembangunan fizikal hanya semata-mata untuk memuaskan nafsu ekonomi dan kehendak organisasi sahaja. Malah Auni Haji Abdullah (2010) berpandangan bahawa pembangunan menurutnya ialah hanya untuk memperoleh kejayaan setakat di dunia sahaja tanpa didasarkan kepada kejayaan yang hakiki (*al-falah*) serta keperluan mencari keredaan Ilahi.

Bagi sesebuah hotel itu patuh syariat, pihak kerajaan juga memperkenalkan Standard MS 2610 Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim yang merupakan garis panduan bagi membolehkan pengamal industri pelancongan memastikan produk dan servis yang ditawarkan kepada pelancong Muslim adalah memenuhi prinsip syariah. Antara kandungan garis panduan ini, pihak kerajaan menekankan persekitaran yang bersih, penyediaan sejadah, telekung, naskhah al-Quran, jadual waktu solat, surau, kemudahan pusat kecergasan, tandas dan menyediakan barang mandian yang menepati prinsip syariah. Di samping itu terdapat juga larangan menyediakan minuman beralkohol, pengeluaran bahan tidak halal seperti penjualan daging babi dan arak, perjudian, pornografi, hiburan yang bertentangan syariah, menyediakan alat sembah dan sebarang aktiviti yang tidak dibenarkan dalam Islam.

Islamic Quality Standard for Hotels (IQS) pula merupakan satu langkah untuk memperkenalkan standard Islam dalam industri pelancongan Islam. IQS telah dilancarkan secara rasmi pada 2013 yang merupakan hasil penyelidikan selama lapan tahun oleh Prof. Shaya'a Othman dan Prof. Madya Dr Nor'ain Othman dari Universiti Teknologi Mara (UiTM). Kajian ini disokong bersama oleh UiTM dan Universal Crescent Standard Centre (UCSC). IQS mengukur taraf hotel berdasarkan prinsip-prinsip Islam seperti menilai kualiti kemudahan fizikal yang disediakan oleh hotel dan kualiti perkhidmatan kepada pelanggan serta menggariskan ciri-ciri hotel yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Terdapat tujuh tingkat penarafan IQS sebagaimana paparan dalam Jadual 1.

Jadual 1: Keperluan asas Penarafan IQS

Penarafan IQS	Keperluan Asas
IQS-1	<ul style="list-style-type: none"> • Minimum 10 unit bilik hotel • Menyedia kemudahan asas bilik tidur seperti bilik mandi dan kemudahan peralatan bilik mandi. Pelanggan dapat kemudahan akses hotel pada bila-bila masa dan staff bertugas 24 jam. • Staff memberi layanan yang baik kepada semua pelanggan (Muslim/Bukan Muslim). • Menyediakan panduan arah Kiblat, sejadah dan jadual solat. • Menepati tahap minimum hotel meliputi kebersihan, penyelenggaraan, perkhidmatan/servis. • Menyedia sarapan pagi halal bagi pelanggan Muslim • Sekurang-kurangnya menyedia 2 tempat solat.
IQS-2	Tambahan kepada keperluan asas IQS-1) <ul style="list-style-type: none"> • Hotel perlu memenuhi tahap kedua IQS meliputi kebersihan, penyelenggaraan, perkhidmatan/servis. • Menyedia ruang makan malam /restoran yang menyediakan makanan halal.
	Tambahan kepada keperluan asas IQS-2)

IQS-3	<ul style="list-style-type: none"> • Hotel perlu memenuhi tahap ketiga IQS meliputi kebersihan, penyelenggaraan, perkhidmatan/servis. • Bilik khidmat pelanggan sentiasa menyediakan makanan halal bagi pelanggan Muslim
IQS-4	<p>Tambahan kepada keperluan asas IQS-3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hotel perlu memenuhi tahap keempat IQS meliputi kebersihan, penyelenggaraan, perkhidmatan/ servis. • Menyediakan kolam renang dan kemudahan spa bagi pelanggan Muslim. Beza waktu lelaki dan perempuan.
IQS-5	<p>Tambahan kepada keperluan asas IQS-4)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hotel perlu memenuhi tahap kelima IQS meliputi kebersihan, penyelenggaraan, perkhidmatan/ servis. • Menyediakan pelbagai servis seperti kaunter pertanyaan 24 jam, sajian makanan malam 24 jam. • Ruang rehat (<i>lounge</i>) yang tiada minuman alkohol. • Ruang bilik solat yang luas kepada pelanggan. • Mempunyai Masjid dan Imam sepenuh masa. • Fasiliti tambahan yang lengkap seperti spa, kaunter khidmat pelanggan, bilik riadah dan lain-lain.
IQS-6	<p>Tambahan kepada keperluan asas IQS-5)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hotel perlu memenuhi tahap keempat IQS meliputi kebersihan, penyelenggaraan, perkhidmatan/servis. • Menyediakan kolam renang berbeza untuk pelanggan lelaki dan pelanggan perempuan. • Menyediakan bilik gymnasium atau spa berbeza untuk pelanggan lelaki dan pelanggan perempuan. • Restoran menyediakan tempat khas bagi pelanggan Muslim perempuan dan keluarga. • Ruang rehat (<i>lounge</i>) yang berbeza bagi lelaki dan perempuan. • Fasiliti tambahan yang berbeza bagi lelaki dan perempuan seperti salon, arkib dan butik. • Servis tambahan menyediakan juadah untuk bersahur dan berbuka puasa untuk pelanggan Muslim.
	<p>Tambahan kepada keperluan asas IQS-6)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hotel perlu memenuhi tahap keempat IQS meliputi kebersihan, penyelenggaraan, perkhidmatan/servis. • Menyediakan lebih 2 kolam renang dan kemudahan spa berbeza bagi pelanggan Muslim lelaki dan perempuan.

<p>IQS-7</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menyediakan bilik mesyuarat berbeza bagi pelanggan lelaki dan perempuan. • Mempunyai lebih 4 masjid berserta imam. • Menyediakan lobi tambahan untuk pelbagai tujuan. • Menyedia lebih 2 restoran halal dengan menu sajian bertaraf antarabangsa • Menyediakan pembahagi (<i>bidet</i>) bilik mandi
--------------	---

Metodologi Kajian

Kaedah kajian ini berbentuk kualitatif dengan menggunakan pendekatan temubual bersemuka yang dijalankan terhadap enam orang pakar yang terdiri daripada Menteri Agama dan pakar-pakar akademik dari Universiti Kebangsaan Malaysia dan Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin, Perlis. Selain temu bual, kaedah pemerhatian juga dilakukan bagi terhadap beberapa hotel yang mengamalkan patuh syariah seperti Hotel Adya Langkawi, Hotel Tabung Haji Alor Setar dan Hotel Ismail Group bagi mendapat maklumat berkaitan kajian ini. Instrumen dalam kajian ini dibentuk berdasarkan kepada kajian-kajian lepas dan diadaptasi mengikut kesesuaian kajian. Penganalisaan data temu bual bersemuka ini menggunakan program perisian Nvivo 12 yang bertujuan untuk memperoleh gambaran keseluruhan kategori kajian bagi menjawab objektif yang dibentuk.

Hasil Kajian

Untuk memberi penjelasan secara terperinci tentang pola pembentukan tema-tema pengkaji menggunakan pendekatan *tree nodes* yang terdapat dalam perisian Nvivo 12. Berdasarkan kepada analisis *tree nodes* menunjukkan informan pakar-pakar menyatakan pelaksanaan pendekatan dakwah hotel patuh syariah haruslah mempunyai dua (2) elemen iaitu pembangunan modal insan dan pembangunan fizikal berteraskan Islam. Dengan adanya dua elemen ini akan menjadikan sesebuah hotel itu patuh syariah malahan menjadi elemen dakwah *bil hal* untuk mengajak seseorang itu mengenal Islam dengan lebih mendalam dan juga menjadi kelainan berbanding hotel-hotel lain.

Berdasarkan kepada analisis *tree nodes* yang dijalankan, informan pakar-pakar menyatakan elemen pembangunan modal insan merupakan ciri-ciri yang perlu ada dalam menjadikan sesebuah hotel patuh syariah. Menurut informan pakar-pakar menyatakan modal insan ini berkait rapat dengan penyampaian mesej melalui akhlak yang merangkumi aspek niat, tepat masa, kebersihan, layanan mesra, sikap, kesabaran, amanah, belas kasihan, bersyukur, memaafkan dan keindahan berbahasa.

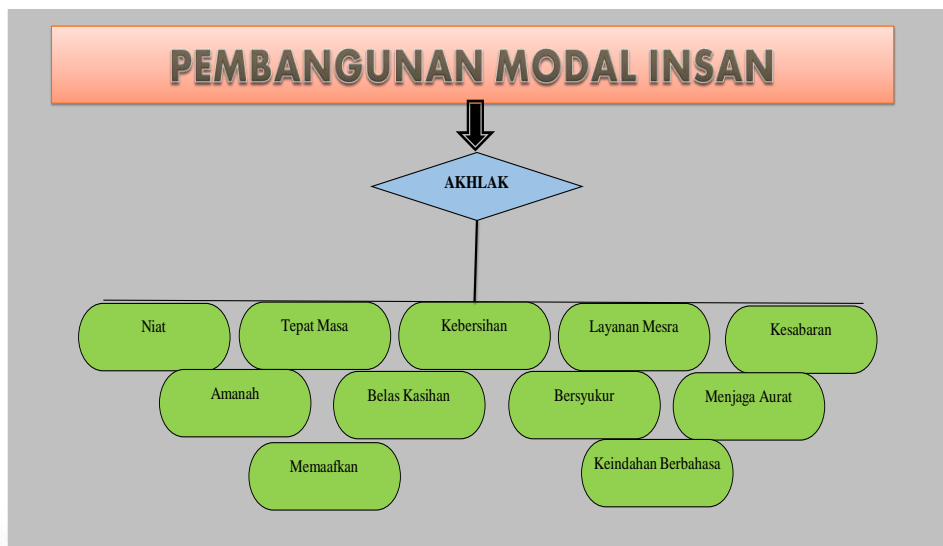
Manakala elemen pembangunan fizikal, pendekatan dakwah yang perlu dilaksanakan dalam memenuhi piawaian hotel patuh syariah merangkumi aspek perkhidmatan dan prasarana. Bagi aspek perkhidmatan, analisis *tree nodes* menunjukkan hotel patuh syariah perlulah mempunyai kewujudan sistem jaminan halal, pegawai syariah, sistem pengurusan kewangan patuh syariah dan program keagamaan. Manakala dalam aspek prasarana pula merangkumi seperti penyediaan

kemudahan patuh syariah, hiburan yang tidak bertentangan dengan syariat Islam dan mempunyai rancangan saluran informasi Islam.



Rajah 1 Piawaian Pendekatan Dakwah Hotel Patuh Syariah

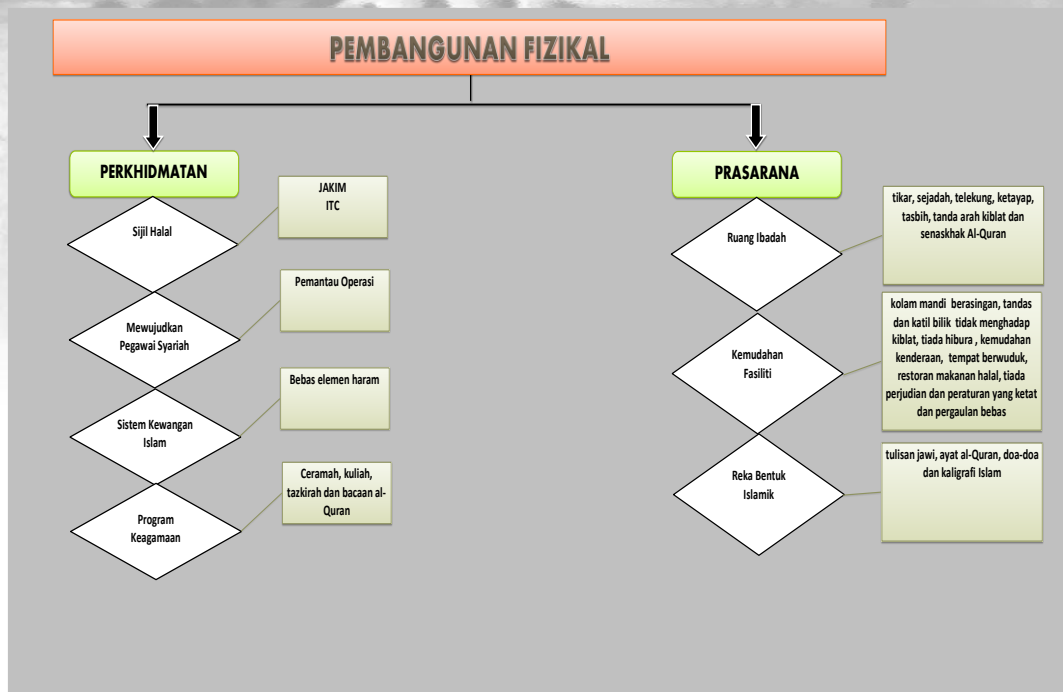
Menurut informan pakar-pakar menyatakan modal insan ini berkait rapat dengan penyampaian mesej melalui akhlak yang merangkumi aspek niat, tepat masa, kebersihan, layanan mesra, kesabaran, amanah, belas kasihan, bersyukur, menjaga aurat, memaafkan dan keindahan bahasa.



Rajah 2 Pembangunan Modal Insan Hotel Patuh Syariah

Manakala pembangunan fizikal yang melibatkan perkhidmatan, analisis *tree nodes* menunjukkan perkhidmatan merangkumi aspek sijil halal yang mendapat pengiktarafan daripada JAKIM dan *Islamic Tourism Centre (ITC)*, mempunyai pegawai syariah, sistem kewangan Islam dan mempunyai program keagamaan. Aspek sijil halal menurut informan pakar menyatakan, dalam menjadikan sesebuah hotel patuh syariah perkara tersebut paling penting. Persjilian halal daripada pihak berwajib seperti JAKIM perlu ada dan sumber-sumber makanan yang diperolehi perlulah daripada sumber-sumber yang halal. Begitu juga pengiktarafan daripada ITC juga amat penting untuk melayakkan sesebuah hotel tersebut patuh syariah. Ciri perkhidmatan hotel patuh syariah yang lain adalah seperti setiap hotel perlulah mempunyai pegawai syariah yang bertujuan untuk memantau perjalanan operasi hotel dan staf setiap masa. Penyediaan perkhidmatan sistem kewangan berpandukan Islam juga amat penting dalam sesebuah hotel patuh syariah. Menurut informan, dalam menguruskan kewangan Hotel Patuh Syariah ini, pihak pengurusan haruslah memastikan sumber yang digunakan adalah menepati syariah yang bebas daripada elemen penipuan, riba, penindasan, gharar, judi dan sebagainya. Ciri terakhir menurut informan-informan yang ditemubual, menyediakan perkhidmatan program keagamaan dalam sesebuah hotel. Ciri ini merupakan elemen penting dalam sesebuah hotel yang mengamalkan patuh syariah. Program keagamaan seperti ceramah, kuliah, tazkirah kepada staf, bacaan al-Quran dan lain-lain aktiviti keagamaan perlulah diadakan oleh pihak pengurusan hotel secara berkala.

Dalam aspek prasarana pula, bentuk-bentuk pendekatan hotel yang mengamalkan patuh syariah perlu ada tiga bentuk atau ciri prasarana iaitu ruang ibadah, fasiliti di seluruh hotel dan reka bentuk yang berteraskan Islamik. Ruang ibadah hotel patuh syariah perlulah menyediakan kemudahan prasarana seperti kemudahan surau dan masjid disekitar persekitaran hotel. Begitu juga bilik penginapan hotel ruang ibadah perlulah disediakan tikar, sejadah, telekung, ketayap, tasbih, tanda arah kiblat. Di samping itu, mestilah diletakkan pada setiap bilik senaskhak Al-Quran. Hal ini membolehkan pelanggan dapat melaksanakan tuntutannya sebagai seorang yang beragama Islam. Menurut informan yang ditemubual lagi, hotel patuh syariah perlu juga mempunyai fasiliti di seluruh hotel berbentuk islamik seperti tempat kolam mandi yang berasingan di antara lelaki dan perempuan, tandas dan katil bilik yang tidak menghadap kiblat, tiada hiburan yang bertentangan dengan syarak, menyediakan kenderaan untuk solat jumaat, menyediakan tempat berwuduk, restoran makanan halal, tiada perjudian dan menyediakan peraturan yang ketat dari segi pergaulan bebas di hotel. Terakhir prasarana dari segi reka bentuk (Lihat Rajah 3) yang berteraskan Islamik juga penting menjadikan sesebuah hotel tersebut memenuhi piawaian patuh syariah. Reka bentuk ini merangkumi tulisan jawi dan al-Quran di luar pintu masuk, lobi dan bilik penginapan seperti doa-doa dan kaligrafi Islam. Hotel yang meletakkan reka bentuk gambar-gambar perhiasan telah memberi satu gambaran awal tentang suasana kebudayaan masyarakat setempat. Umpamanya hotel yang mengamalkan patuh syariah perlulah mempamerkan perhiasan-perhiasan yang Islamik seperti seni khat Islam yang mengandungi ayat-ayat suci al-Quran, Hadis dan kata-kata hikmah. Di samping itu, pendekatan ini akan memperkenalkan kepada pelancong tentang tulisan jawi yang merupakan seni kebudayaan yang semakin pupus.



Rajah 3 Pembangunan Fizikal Hotel Patuh Syariah

Perbincangan

Hasil dapatan kajian sebelum ini menunjukkan ciri-ciri hotel patuh syariah perlulah mempunyai pembangunan modal insan dan fizikal. Ini kerana ciri-ciri ini bukan sahaja memenuhi tuntutan agama, malahan ciri-ciri ini juga akan memberi gambaran pendekatan dakwah *bil hal* kepada pelanggan yang menginap di sebuah hotel terutamanya pelanggan yang bukan muslim untuk mengenal Islam dengan lebih rapat. Seperti mana menurut Zaenal Arifin (2007) yang menyebut organisasi sebagai satu badan yang di dalamnya berlaku proses perbuatan manusia tertentu yang memerlukan perancangan, keteraturan dan koordinasi yang melibatkan pembangunan insan dan perkhidmatan seterusnya kedua-dua elemen tersebut akan menyampaikan dakwah sebagai sebahagian dari kegiatan umat Islam kerana perjuangan dakwah melalui organisasi akan lebih terarah, teratur dan terkordinasi sehingga tujuannya akan lebih mudah diraih jika menerapkan konsep-konsep Islam.

Dalam aspek pembangunan modal insan, hasil kajian menunjukkan ianya berkait rapat dengan akhlak pengurusan dan kakitangan sesebuah hotel yang mengamalkan prinsip patuh syariah yang merangkumi nilai-nilai Islam seperti aspek niat, tepat masa, kebersihan, layanan mesra, sikap, kesabaran, amanah, belas kasihan, bersyukur, memaafkan dan keindahan berbahasa. Ini kerana dalam sesebuah hotel patuh syariah, organisasi, Islam dan Akhlak tidak dapat dipisahkan. Dapatan ini selari dengan kajian Azizul Azra (2018) sesebuah organisasi patuh syariah berkait rapat dengan dakwah *bil hal* melalui akhlak. Di antaranya ialah dakwah *bil hal* dengan adab. Pekerja memainkan peranan sebagai da'i dan merupakan tunggak utama di dalam sebuah organisasi. Umpamanya pekerja perlu mengelak berlakunya pertikaian disebabkan akhlak yang buruk, memiliki keimanan

dan semangat untuk berhijrah, mengutamakan perintah Allah SWT dalam semua tindakan, sentiasa bersedia untuk bekerjasama, menjadi seorang sukarelawan, melakukan ibadah dengan betul dan memupuk semangat kasih sayang sesama makhluk Allah SWT. Sebagaimana ditekankan oleh baginda Rasulullah SAW. Rasulullah SAW merupakan seorang yang amat menyayangi sesama insan. Tergambar dalam sejarah kehidupan baginda SAW lebih kepada melayani manusia, lebih-lebih lagi tugas utamanya berdakwah yang melibatkan hubungan sesama manusia. Berdasarkan hadis yang menceritakan tentang cucu Rasulullah s.a.w yang bernama Sayidina Hasan bin Ali bertanya kepada bapa saudaranya iaitu Hindun bin Abi Hala mengenai peribadi Rasulullah saw, maka Hindun menjawab antaranya ialah :

كان إذا أوى إلى منزله جزءاً نفسه دخوله ثلاثة أجزاء، جزءاً لله، وجزءاً لأهله، وجزءاً لنفسه، ثم جزءاً
جزءاً بينه وبين الناس

Maksudnya: “Adalah Rasulullah s.a.w apabila masuk kerumah beliau, maka beliau membahagikan masanya menjadi tiga ; bahagian untuk Allah, bahagian untuk keluarganya dan bahagian untuk diri sendiri. Kemudian beliau membahagikan waktu untuk diri sendiri itu menjadi dua bahagian iaitu untuk diri sendiri dan untuk muamalah dengan manusia”. (Riwayat Tirmizi, 408).

Kejayaan dakwah baginda SAW adalah bergantung kepada layanan yang baik yang diberikan kepada manusia (pelanggannya). Tanpa layanan yang baik, tidak mungkin Islam dapat berkembang. Begitulah dalam sesebuah hotel patuh syariah, akhlah yang baik berteraskan nilai-nilai islam jika dipraktikkan dalam kalangan pihak pengurusan dan staf, maka pelanggan akan berpuas hati dan memuji hotel tersebut dan seterusnya memperkenalkan hotel tersebut kepada khayalak ramai melalui komunikasi lisan dan bukan lisan.

Begitu juga aspek pembangunan fizikal, dalam memenuhi piawaian hotel patuh syariah, analisis sebelum ini menunjukkan aspek fizikal seperti perkhidmatan dan prasarana amat penting. Ini kerana kedua-dua aspek ini bukan sahaja mampu memenuhi sesebuah hotel itu patuh syariah malahan mampu mengerakkan dakwah *bil hal* baik dalam pengurusan, staf mahupun pelanggan. Seperti mana menurut Auni Haji Abdullah (2010) berpandangan bahawa pembangunan fizikal bukan sahaja untuk memperoleh kejayaan di dunia sahaja tetapi juga perlu kejayaan yang hakiki (*al-falah*) serta mencari keredaan Ilahi. Ini kerana dalam konteks ajaran Islam, pembangunan dilihat sebagai alat untuk memajukan ummah sama ada dalam bentuk pembangunan fizikal dan bukan fizikal. Dalam merancang sesuatu proses pelaksanaan pembangunan sama ada berbentuk fizikal dan bukan fizikal, manusia sebagai khalifah Allah SWT di muka bumi perlu mewujudkan dan mengekalkan hubungannya dengan Allah SWT, sesama manusia dan alam sekeliling.

Oleh itu dapatlah dirumuskan bahawa apabila elemen-elemen ini saling berhubung dan bersifat islamik maka boleh diklafikasi sebagai hotel patuh syariah serta elemen-elemen ini juga mampu mengerakkan dakwah *bil hal*. Seperti mana contoh dakwah ketika Rasulullah s.a.w tiba di Madinah, pertamanya baginda telah mendirikan Masjid Quba (prasarana) dan memberi khidmat

mempersaudarakan kaum Ansar dan Muhajirin. Dari situlah bermulanya baginda telah menunjukkan akhlak yang mulia kepada masyarakat di Madinah. Akhlak yang telah ditunjukkan oleh Rasulullah s.a.w menjadi tunjang utama kejayaan dakwah baginda dan ini menjadi contoh kepada pendakwah agar menjadikan dakwah *bil hal* sebagai kaedah utama dalam berdakwah.

Kesimpulan

Berdasarkan kepada analisis yang dijalankan, dapat dirumuskan bahawa pendekatan dakwah hotel patuh syariah perlu mempunyai dua elemen iaitu pembangunan modal insan (akhlak) dan fizikal (perkhidmatan dan prasarana). Elemen-elemen hotel patuh syariah amat perlu diterapkan kepada semua pengusaha-pengusaha hotel Muslim demi menyampaikan dakwah agar urusan dunia dan akhirat sentiasa terpelihara dan mendapat keredhaan dari Allah SWT. Konsep memelihara agama dalam pengurusan hotel perlu diberi penekanan oleh pihak kerajaan, pihak berkuasa negeri dan agensi-agensi pengurusan Islam. Ketiadaan ciri atau kriteria yang spesifik untuk hotel patuh syariah tidak seharusnya menjadi penghalang untuk mengaplikasikan konsep memelihara agama dalam setiap pengurusan hotel. Hal ini kerana nilai agama adalah sesuatu yang harus dipertahankan dan menjadi teras dalam kehidupan seorang muslim. Semua pihak perlulah berganding bahu dalam memastikan industri perhotelan berasaskan syariah ini dapat dimajukan dan dikembangkan sepertimana sistem kewangan Islam Malaysia yang telah melakukan transformasi dari sudut unsur-unsur riba, gharar dan maisir.

Rujukan

- Ab. Aziz Mohd Zin (2004), *Metodologi dakwah*, c. 2. Kuala Lumpur: Penerbit UM, h. 3.
- Abd al-.,Aziz Barghus (2005), *Manahij al-Da.,wah fi al-Mujtama., al-Muta., addid al-Adyan wa al-Ajnas*. Kuala Lumpur: Research Centre UIAM, h. 270.
- Abd Majid, M., & Guleng, M. P. (2014). Masjid dan metodologi dakwah terhadap masyarakat multi etnik di Malaysia □: Sorotan awal. In *Proceeding of the International Conference on Masjid, Zakat and Waqf (IMAF 2014)*.
- Azizul Azra Abdul Razak & Mohd. Hisyam Abdul Rahim. (2017). *Dakwah Bil Hal Dalam Konteks Masyarakat Semasa Di Malaysia. Johor*. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia.
- Fariza Hanan, M., Kalthom, H., & Puziah, A. W. (2016). Uslub Dakwah Menurut Perspektif Islam. In *Seminar Antarabangsa Akidah, Dakwah Dan Syariah 2016 (Irsyad 2016)*.
- Hasan Al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Ab. Ghani, Siti Arni Basir. (2013): *Sistem Pengurusan Islam yang Berkualiti Mampu Menjamin Kepuasan Pekerja: Suatu Realiti dan Cabaran Masa Hadapan*. Kuala Lumpur. Universiti Malaya.
- Jabil Mapjabil, Ratna Roshida Abd Razak, Mazdi Marzuki, Rosmiza Mohd Zainol. (2015): *Pelancongan Islam: Suatu tinjauan konseptual dan relevannya di Malaysia*. UMS, USM, UPSI, UKM. Geografia Malaysia Journal of Society and Space.
- Mohd Fadil Mohd Yusof. (2011): *Hotel Patuh Syariah (Syariah Compliant Hotels). Sebagai Produk Baru Industri Pelancongan di Malaysia*. Kelantan. Universiti Malaysia Kelantan.
- Muhamad Zan Bin Sailan. (2013): *Pengurusan Hotel Secara Islam: Kajian Terhadap Pengurusan Makanan Halal Di Hotel De Palma Ampang, Selangor*. Kuala Lumpur. Universiti Malaya.
- Mursyidah, D. (2010). Membangun Komunikasi Dakwah Melalui Media Massa. *Media*

Akademika.

- Rosmawati Mohamad Rasi, Salasia Hanin Hamjah, Siti Rugayah Tibek, Muhamad Faisal Ashaari, Muhammad Adib Samsudin, Zulkefli Aini & Ahmad Irdha Mokhtar. (2014): *Industri Pelancongan Islam Dan Pembangunan Etnik Di Malaysia*. Bangi, Selangor. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Salasia Hanin Hamjah (2005), “Kemahiran Komunikasi dalam Membina Imej dan Penampilan Pendakwah”, dalam Siti Rugayah Hj. Tibek & Salasia Hanin Hamjah (eds.), *Dakwah dan Pembangunan Masyarakat*. Bangi: Fakulti Pengajian Islam, UKM, h. 104.
- Siti Fatma Mansor & Rosmawati Mohamad Rasi. (2015). *Ciri-Ciri Hotel Patuh Syariah Terhadap Masa Depan Pelancongan Islam Di Malaysia: Satu Tinjauan Literatur* Bangi, Selangor: Fakulti Pengajian Islam, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Wan Hussien Azmi. (1984). *Ilmu Dakwah*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka.
- Wan Hussein Azmi Abdul Kadir (1998), “Islam Agama Dakwah: Suatu Pengenalan”, dalam Abdullah Muhammad Zin *et al.* (eds.), *Prinsip dan Kaedah Dakwah dalam Arus Pembangunan Malaysia*, c. 2. Bangi: Penerbit UKM, h. 22.