

**PELAKSANAAN MS 1900 (SISTEM PENGURUSAN KUALITI  
BERASASKAN SYARIAH) DALAM PENGURUSAN HOTEL  
PATUH SYARIAH: KAJIAN DI PNB ILHAM RESORT**

**NOR AZIZAH BINTI TUKIRAN**

**AKADEMI PENGAJIAN ISLAM  
UNIVERSITI MALAYA  
KUALA LUMPUR**

**2018**

**PELAKSANAAN MS 1900 (SISTEM PENGURUSAN  
KUALITI BERASASKAN SYARIAH) DALAM  
PENGURUSAN HOTEL PATUH SYARIAH:  
KAJIAN DI PNB ILHAM RESORT**

**NOR AZIZAH BINTI TUKIRAN**

**DISERTASI DISERAHKAN SEBAGAI MEMENUHI  
KEPERLUAN BAGI IJAZAH SARJANA SYARIAH**

**AKADEMI PENGAJIAN ISLAM  
UNIVERSITI MALAYA  
KUALA LUMPUR**

**2018**

UNIVERSITI MALAYA

**PERAKUAN KEASLIAN PENULISAN**

Nama: **NOR AZIZAH BINTI TUKIRAN**

No. Pendaftaran/Matrik: **IGA 130001**

Nama Ijazah: **SARJANA SYARIAH**

Tajuk Kertas Projek/Laporan Penyelidikan/Disertasi/Tesis (“Hasil Kerja ini”):

**PELAKSANAAN MS 1900 (SISTEM PENGURUSAN KUALITI BERASASKAN SYARIAH)  
DALAM PENGURUSAN HOTEL PATUH SYARIAH: KAJIAN DI PNB ILHAM RESORT**

Bidang Penyelidikan:

**PENGURUSAN ISLAM (PENTADBIRAN DAN PERNIAGAAN)**

Saya dengan sesungguhnya dan sebenarnya mengaku bahawa:

- (1) Saya adalah satu-satunya pengarang/penulis Hasil Kerja ini;
- (2) Hasil Kerja ini adalah asli;
- (3) Apa-apa penggunaan mana-mana hasil kerja yang mengandungi hakcipta telah dilakukan secara urusan yang wajar dan bagi maksud yang dibenarkan dan apa-apa petikan, ekstrak, rujukan atau pengeluaran semula daripada atau kepada mana-mana hasil kerja yang mengandungi hakcipta telah dinyatakan dengan sejelasnya dan secukupnya dan satu pengiktirafan tajuk hasil kerja tersebut dan pengarang/penulisnya telah dilakukan di dalam Hasil Kerja ini;
- (4) Saya tidak mempunyai apa-apa pengetahuan sebenar atau patut semunasabahnya tahu bahawa penghasilan Hasil Kerja ini melanggar suatu hakcipta hasil kerja yang lain;
- (5) Saya dengan ini menyerahkan kesemua dan tiap-tiap hak yang terkandung di dalam hakcipta Hasil Kerja ini kepada Universiti Malaya (“UM”) yang seterusnya mula dari sekarang adalah tuan punya kepada hakcipta di dalam Hasil Kerja ini dan apa-apa pengeluaran semula atau penggunaan dalam apa jua bentuk atau dengan apa juga cara sekalipun adalah dilarang tanpa terlebih dahulu mendapat kebenaran bertulis dari UM;
- (6) Saya sedar sepenuhnya sekiranya dalam masa penghasilan Hasil Kerja ini saya telah melanggar suatu hakcipta hasil kerja yang lain sama ada dengan niat atau sebaliknya, saya boleh dikenakan tindakan undang-undang atau apa-apa tindakan lain sebagaimana yang diputuskan oleh UM.

Tandatangan Calon

Tarikh: *17/8/2018*

Diperbuat dan sesungguhnya diakui di hadapan,

Tandatangan Saksi

Nama:

Tarikh: *17/8/2018*

Jawatan:

**PELAKSANAAN MS 1900 (SISTEM PENGURUSAN KUALITI BERASASKAN SYARIAH) DALAM PENGURUSAN HOTEL PATUH SYARIAH: KAJIAN DI PNB ILHAM RESORT**

**ABSTRAK**

Pengurusan Hotel Patuh Syariah merupakan satu bidang pengurusan yang semakin mendapat perhatian umum. Pengurusan hotel yang memenuhi keperluan syariah menjadi daya tarikan kepada pelanggan khususnya kepada umat Islam. Aspek yang paling penting dan sering diberi penekanan adalah berkenaan pengurusan makanan serta minuman yang halal dan berkualiti wajar disediakan oleh pihak hotel. Dalam masa yang sama, beberapa standard telah dikeluarkan oleh Jabatan Standard Malaysia sebagai garis panduan kepada industri hospitaliti iaitu MS 1900 (Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah), MS 1500 (Makanan Halal: Pengeluaran, Penyediaan, Pengendalian dan Penyimpanan) dan MS 2610 (Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim). MS 1900 yang merupakan standard pengurusan kualiti berasaskan syariah dilihat kurang mendapat sambutan di kalangan pengusaha hotel. Namun begitu, PNB Ilham Resort yang merupakan salah sebuah rangkaian hotel PNB dilihat terus komited menggunakan MS 1900. Hal ini menarik minat pengkaji untuk meneliti pelaksanaan MS1900 di PNB Ilham Resort. Justeru itu, kajian ini menggariskan empat objektif kajian. Pertama, meneliti kandungan MS 1900 dan kesesuaianya untuk digunakan dalam pengurusan hotel patuh syariah; Kedua, mengkaji aktiviti-aktiviti pematuhan MS1900 dalam pengurusan makanan dan minuman di PNB Ilham Resort; Ketiga, mengenalpasti cabaran pelaksanaan MS 1900; dan Keempat, mengkaji kesan pelaksanaan MS 1900 di PNB Ilham Resort. Pendekatan kualitatif telah digunakan bagi mencapai keempat-empat objektif kajian ini. Temubual separa struktur, observasi dan penelitian dokumentasi telah dijalankan untuk mendapatkan maklumat kajian. Hasil kajian ini mendapati kekuatan standard MS 1900 terletak kepada rangkumannya

yang lebih komprehensif bagi mewujudkan sistem pengurusan hotel yang berkualiti dan patuh syariah secara holistik. Kajian ini juga mendapati lima aktiviti utama dalam memastikan pematuhan MS 1900 telah dijalankan di PNB Ilham Resort iaitu dokumentasi patuh syariah yang sistematik, penglibatan pihak pengurusan, pematuhan syariah dalam operasi kerja yang jelas, pengurusan sumber patuh syariah yang teratur serta pengawasan audit dalaman dan luaran. Selain itu, kajian ini menjelaskan pelbagai bentuk cabaran dan kesan yang perlu ditangani dengan bijak bagi melaksanakan MS 1900. Secara keseluruhannya, kajian ini berjaya menemui standard yang sesuai untuk pengurusan hotel patuh syariah berdasarkan pengalaman pelaksanaan di PNB Ilham Resort. Adalah diharapkan supaya pelaksanaan MS 1900 di PNB Ilham Resort ini dapat menjadi rujukan yang berguna dan diteladani oleh pihak pengurusan hotel lain.

**THE IMPLEMENTATION OF MS 1900 (SHARIAH BASED QUALITY MANAGEMENT SYSTEM) IN SHARIAH COMPLIANT HOTEL MANAGEMENT: A STUDY OF PNB ILHAM RESORT**

**ABSTRACT**

Shariah-Compliant Hotel Management is an area of management that is increasingly gaining public attention. The hotel management that meets the needs of the shariah is certainly an attraction to customers especially to Muslims. The most important aspects that are often emphasized are the proper management of halal and quality food and beverages provided by the hotel. At the same time, a few standards had already been issued by the Department of Standards Malaysia as guidelines for the hospitality industry namely MS 1900 (Shariah-based Quality Management System), MS 1500 (Halal Food: Production, Preparation, Handling and Storage) and MS 2610 (Hospitality Friendly Muslim). MS 1900, which is a standard of shariah based quality management, is seen to be less welcome among hoteliers. However, PNB Ilham Resort as one of the PNB hotel chains, is seen to be committed to continuously adopting MS 1900. It is therefore interesting for the researcher to study the implementation of MS1900 at PNB Ilham Resort. Hence, this study outlines four objectives of the study. First, is to analyse MS 1900 content and its suitability to be applied in sharia-compliant hotel management; Second, is to study MS1900 compliance activities in food and beverage management at PNB Ilham Resort; Third, is to identify the MS 1900 implementation challenges; and Fourth is to study the impact of the MS 1900 implementation at PNB Ilham Resort. Qualitative approach has been used to achieve the four objectives of this study. Semi-structural interview, observation and documentation analysis were conducted to obtain data. The findings of this study showed that the strength of MS 1900's lies on a more comprehensive summarization in order to create a holistic and quality shariah-compliant hotel management systems. The study also found five main

activities in ensuring MS 1900 compliance were conducted at PNB Ilham Resort, systematic shariah-compliant documentation, management involvement, shariah compliance in clear work operations, orderly shariah-compliant resource management and internal and external surveillance audit. In addition, this study explains the various forms of challenges and impacts that need to be addressed wisely to implement MS 1900. Overall, this study finds the appropriate standards for managing the shariah-compliant hotel based on the experience at PNB Ilham Resort. It is hoped that the implementation of MS 1900 at PNB Ilham Resort will be a useful reference and adopted by other hotel management.

## PENGHARGAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji-pujian dan kesyukuran ke hadrat Allah SWT, selawat dan salam ke atas junjungan kita Nabi Muhammad SAW, ahli keluarga dan para sahabat baginda yang soleh dan pejuang hingga akhir hayat. Syukur kepada Allah SWT kerana dengan kasih sayang dan limpah kurnia-Nya maka dapatlah penulisan disertasi ini disempurnakan dengan jayanya. Di kesempatan ini, pengkaji merakamkan jutaan penghargaan dan terima kasih yang tidak terhingga kepada Dr. Nor’Azzah Binti Kamri, selaku penyelia yang amat bertanggungjawab atas segala bimbingan, teguran, idea dan nasihat yang tidak ternilai sepanjang tempoh kajian ini. Semoga Allah SWT merahmati dan memberkati beliau untuk terus mencerahkan ilmu dan khidmat bakti kepada agama, bangsa dan negara. Setinggi-tinggi penghargaan dirakamkan buat pihak pengurusan dan kakitangan PNB Ilham Resort kerana sudi membantu untuk menjayakan sesi temubual dan proses pengumpulan maklumat untuk kajian penyelidikan ini. Semoga Allah SWT memberikan ganjaran yang setimpal atas segala kerjasama yang telah diberikan. Tidak dilupakan juga sumber utama kekuatan dan inspirasi di kala saat susah dan senang iaitu ayahanda, bonda dan suami tercinta. Terima kasih kerana setia bersama, memberi dorongan dan mendoakan kejayaan ini. Semoga Allah SWT sentiasa melindungi, merahmati dan menyayangi insan-insan yang teristimewa ini. Akhir kata, kepada sesiapa jua yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam menghasilkan kajian ini, semoga Allah SWT dapat membalas segala jasa baik yang dihulurkan.

Sekian, terima kasih.

**NOR AZIZAH BINTI TUKIRAN**

Jabatan Syariah dan Pengurusan  
Akademi Pengajian Islam,  
Universiti Malaya,  
50603 Kuala Lumpur.  
izz182@gmail.com

## **ISI KANDUNGAN**

### **MUKA SURAT**

<b>ABSTRAK</b>	iii
<b>PENGHARGAAN</b>	vii
<b>ISI KANDUNGAN</b>	viii
<b>SENARAI JADUAL</b>	xii
<b>SENARAI RAJAH</b>	xiii
<b>SENARAI SINGKATAN</b>	xv
<b>TRANSLITERASI</b>	xviii

### **BAB 1 : PENGENALAN**

1.1	Pendahuluan	1
1.2	Latarbelakang Kajian	1
1.3	Permasalahan Kajian	3
1.4	Persoalan dan Objektif Kajian	7
1.5	Kepentingan Kajian	8
1.6	Skop dan Batasan Kajian	9
1.7	Sorotan Literatur	10
1.7.1	Kajian Mengenai Pengurusan Hotel Patuh Shariah	11
1.7.1.1	Kajian Teoritikal Mengenai Hotel Patuh Syariah	11
1.7.1.2	Kajian Empirikal Mengenai Hotel Patuh Syariah	14
1.7.2	Kajian Mengenai Langkah Pelaksanaan MS 1900	17
1.7.3	Kajian Mengenai Cabaran Melaksanakan MS 1900	22
1.7.4	Kajian Mengenai Kesan Pelaksanaan MS 1900	24
1.7.5	Kajian Mengenai PNB Ilham Resort	25
1.8	Pecahan Bab	26
1.9	Kesimpulan	27

## **BAB 2 : KONSEP PENGURUSAN HOTEL PATUH SYARIAH DAN MS 1900**

2.1	Pendahuluan	28
2.2	Konsep Pengurusan Hotel Patuh Syariah	28
	2.2.1 Definisi Pengurusan Hotel Patuh Syariah	28
	2.2.2 Kriteria Hotel Patuh Syariah	34
2.3	Standard Berkaitan Hotel Patuh Syariah	46
	2.3.1 Standard MS 1500 : Makanan Halal - Pengeluaran, Penyediaan, Pengendalian dan Penyimpanan - Keperluan Am	47
	2.3.2 Standard MS 2610 : Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Pelanggan Muslim	49
	2.3.3 Standard MS 1900 : Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah	51
2.4	MS 1900 Dalam Konteks Pengurusan Makanan dan Minuman Hotel Patuh Syariah	56
	2.4.1 Keperluan Pelaksanaan MS 1900	56
	2.4.2 Cabaran pelaksanaan MS 1900	64
	2.4.3 Kesan pelaksanaan MS 1900	68
2.5	Kesimpulan	70

## **BAB 3 : METODOLOGI KAJIAN**

3.1	Pendahuluan	71
3.2	Rekabentuk Kajian	71
3.3	Kaedah Pengumpulan Data dan Analisis Data	72
	3.3.1 Kaedah Pengumpulan Data	72
	3.3.2 Instrumen Kajian	77
	3.3.3 Kaedah Analisis Data	84
	3.3.4 Kesahan dan Kebolehpercayaan Data	89
3.4	Kesimpulan	90

## **BAB 4 : PNB ILHAM RESORT SEBAGAI HOTEL PATUH SYARIAH**

4.1	Pendahuluan	91
4.2	Profil : PNB Ilham Resort	91

4.2.1	Visi, Misi dan Polisi Kualiti PNB Ilham Resort	97
4.2.2	Struktur Organisasi PNB Ilham Resort	97
4.3	Pensijilan MS 1900 di PNB Ilham Resort	101
4.4	Pengurusan Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman (F&B) di PNB Ilham Resort	104
4.4.1	Peranan dan Tugas Jabatan Dapur	104
4.4.2	Peranan dan Tugas Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman (F&B)	106
4.5	Kesesuaian Standard Untuk Hotel Patuh Syariah	108
4.6	Kesimpulan	119

## **BAB 5 : PELAKSANAAN MS 1900 DI PNB ILHAM RESORT**

5.1	Pendahuluan	120
5.2	Analisis Terhadap Pelaksanaan MS 1900 Di PNB Ilham Resort	121
5.2.1	Klausa 4 : Sistem Pengurusan Kualiti	121
5.2.2	Klausa 5 : Tanggungjawab Pihak Pengurusan	125
5.2.3	Klausa 6 : Pengurusan Sumber	134
5.2.4	Klausa 7 : Penghasilan Produk	139
5.2.5	Klausa 8 : Pengukuran, Analisa dan Penambahbaikan	153
5.2.6	Ulasan Pelaksanaan MS 1900	166
5.3	Analisis Cabaran Pelaksanaan MS 1900 dalam Pengurusan Makanan dan Minuman di PNB Ilham Resort	167
5.3.1	Klausa 4 : Cabaran Dokumentasi Patuh Syariah	167
5.3.2	Klausa 5 : Cabaran Tanggungjawab Pihak Pengurusan	171
5.3.3	Klausa 6 : Cabaran Pengurusan Sumber Patuh Syariah	172
5.3.4	Klausa 7 : Cabaran Menjalankan Tugas Kerja Patuh Syariah	175
5.3.5	Klausa 8 : Cabaran Pelaksanaan Audit	178
5.3.6	Ulasan Cabaran Pelaksanaan MS 1900	180
5.4	Analisa Kesan Pelaksanaan MS 1900 dalam Sistem Pengurusan Makanan dan Minuman di PNB Ilham Resort	183
5.4.1	Klausa 4 : Kesan Pembangunan Dokumentasi Patuh Syariah	183
5.4.2	Klausa 5 : Kesan Tanggungjawab Pihak Pengurusan	184
5.4.3	Klausa 6 : Kesan Terhadap Pengurusan Sumber Patuh Syariah	185

5.4.4	Klausa 7 : Kesan Pelaksanaan MS 1900 dalam Operasi Harian	186
5.4.5	Klausa 8 : Kesan Pengauditan	187
5.4.6	Ulasan Kesan Pelaksanaan MS 1900	188
5.5	Kesimpulan	191

## **BAB 6 : RUMUSAN DAN CADANGAN**

6.1	Pendahuluan	192
6.2	Penemuan Utama Kajian	192
6.2.1	Perbandingan Standard Yang Berkaitan Pengurusan Hotel Patuh Syariah	192
6.2.2	PNB Ilham Resort Sebagai Hotel Patuh Syariah	196
6.2.3	Aktiviti Pelaksanaan MS 1900 Dalam Pengurusan Hotel Patuh Syariah	201
6.2.4	Cabaran-cabaran yang Dihadapi oleh Pengurusan Hotel Patuh Syariah	204
6.2.5	Kesan Pelaksanaan MS 1900 Terhadap Pengurusan Hotel Patuh Syariah	206
6.3	Cadangan Kajian	208
6.4	Penutup	210

<b>BIBLIOGRAFI</b>	211
--------------------	-----

<b>SENARAI TEMU BUAL</b>	224
--------------------------	-----

<b>LAMPIRAN A</b> - Surat Sokongan Menjalankan Kajian Kepada Pihak Pengurusan Permodalan Nasional Berhad	225
---	-----

<b>LAMPIRAN B</b> - Surat Sokongan Menjalankan Kajian Kepada Pihak Pengurusan PNB Ilham Resort	226
---	-----

<b>LAMPIRAN C</b> - Surat Kelulusan Tajuk Disertasi	227
---	-----

## **SENARAI JADUAL**

Jadual 1.1	: Bilangan Penerima Persijilan MS 1900 Mengikut Sektor Industri di Malaysia	6
Jadual 1.2	: Persoalan dan Objektif Kajian	8
Jadual 1.3	: Senarai Hotel PNB Yang Telah Mendapat Pensijilan MS 1900	9
Jadual 1.4	: Kriteria Hotel Patuh Syariah Mengikut Perspektif Pengkaji	13
Jadual 1.5	: Kajian Langkah Pelaksanaan MS 1900 di Malaysia	19
Jadual 2.1	: Kategori Hotel	30
Jadual 2.2	: Keperluan MS 1900 Dalam Konteks Pengurusan Makanan dan Minuman	62
Jadual 2.3	: Faktor Dalaman dan Luaran Pematuhan MS 1900	67
Jadual 2.4	: Rangka konsep kesan pelaksanaan MS 1900	70
Jadual 3.1	: Responden Kajian	76
Jadual 3.2	: Soalan-Soalan Temubual	78
Jadual 3.3	: Senarai Semak Observasi	81
Jadual 3.4	: Matrik TOWS (Analisa dalaman / persekitaran dalam menentukan / memilih strategi)	85
Jadual 4.1	: Analisis SWOT Standard Berkaitan yang berkaitan Hotel Patuh Syariah	109
Jadual 4.2	: Matrik TOWS Standard MS 1900	116
Jadual 5.1	: Halal Database PNB Ilham Resort	123
Jadual 5.2	: Ringkasan aktiviti fokus pelanggan yang dilaksanakan PNB Ilham Resort	127
Jadual 5.3	: Objektif Kualiti Jabatan Dapur dan Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman	129
Jadual 5.4	: Nilai-Nilai Murni PNB Ilham Resort	133
Jadual 5.5	: Isu Kritikal Syariah Bagi Aktiviti Berkaitan Perolehan	144
Jadual 5.6	: Isu Kritikal Syariah Bagi Aktiviti Berkaitan Jabatan Penyediaan Makanan & Minuman (F&B)	148
Jadual 5.7	: Isu Kritikal Syariah Bagi Aktiviti Berkaitan Jabatan Dapur	149
Jadual 5.8	: Kesan terhadap Syarikat dan Pekerja di PNB Ilham Resort	190

## **SENARAI RAJAH**

Rajah 2.1	:	Model Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah	55
Rajah 3.1	:	Kaedah Pengumpulan Data Kajian	73
Rajah 3.2	:	Proses aliran analisis SWOT	86
Rajah 3.3	:	Proses aliran analisis temubual	87
Rajah 3.4	:	Proses aliran analisis observasi	88
Rajah 3.5	:	Kaedah Trangulasi Kesahan dan Kebolehpercayaan data	89
Rajah 4.1	:	PNB Ilham Resort pusat peranginan resort tepi pantai	92
Rajah 4.2	:	Fasiliti yang ditawarkan di PNB Ilham Resort	93
Rajah 4.3	:	Sijil Arah Kiblat di PNB Ilham Resort	94
Rajah 4.4	:	Kemudahan makanan dan minuman di PNB Ilham Resort	95
Rajah 4.5	:	Pensijilan Halal PNB Ilham Resort	96
Rajah 4.6	:	Carta Organisasi PNB Ilham Resort	97
Rajah 4.7	:	Pensijilan ISO 9001 dan MS 1900 PNB Ilham Resort	102
Rajah 4.8	:	Diagram Proses Perniagaan PNB Ilham Resort	103
Rajah 4.9	:	Bahagian-bahagian Jabatan Dapur	106
Rajah 4.10	:	Persekutaran tempat kerja Jabatan Dapur PNB Ilham Resort	106
Rajah 4.11	:	Bahagian-bahagian Jabatan F&B	107
Rajah 5.1	:	Kerangka SPK MS 1900 PNB Ilham Resort	122
Rajah 5.2	:	Sistem Pensijilan Halal Malaysia ' <i>Online</i> ' - PNB Ilham Resort	124
Rajah 5.3	:	Kawalan Manual Kualiti, prosedur dan dokumen PNB Ilham Resort	125
Rajah 5.4	:	Jawatankuasa Halal PNB Ilham Resort	126
Rajah 5.5	:	Sijil latihan berkaitan halal yang diberikan kepada kakitangan	136
Rajah 5.6	:	Infrastruktur yang disediakan di Jabatan Penyediaan Makanan & Minuman	137
Rajah 5.7	:	Infrastruktur yang disediakan di Jabatan Dapur	139
Rajah 5.8	:	Aliran Proses Perkhidmatan PNB Ilham Resort	140
Rajah 5.9	:	Menu dan Iklan Berkaitan Makanan yang disediakan di PNB Ilham Resort	141

Rajah 5.10	: Laman Instagram dan Facebook PNB Ilham Resort	142
(A)		
Rajah 5.10	Suasana kerja di Gazebo PNB Ilham Resort	146
(A)		
Rajah 5.11	: Panduan dan Notis di Jabatan Dapur, PNB Ilham Resort	147
Rajah 5.12	: Rekod pembelian berserta pengesahan halal oleh pegawai PNB Ilham Resort	151
Rajah 5.13	: Rekod rawatan serangan serangga 'pest control'	152
Rajah 5.14	: Borang pemeriksaan harian bagi freezer	153
Rajah 5.15	: Status kepuasan pelanggan yang diterima di booking.com dan agoda.com	154
Rajah 5.16	: Penemuan Audit Dalaman (IQA) MS 1900 bagi tempoh 2012-2016	157
Rajah 5.17	: Penemuan Audit Kualiti Dalaman MS 1900 Jabatan Dapur & Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman F&B 2012-2016	158
Rajah 5.18	: Sampel rekod penemuan IQA yang diterima Jabatan Dapur & Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman	159
Rajah 5.19	: Penemuan Audit SIRIM	161
Rajah 5.20	: Penemuan SIRIM bagi Jabatan Dapur & Jabatan F&B 2012-2016	161
Rajah 5.21	: Antara maklumat berkaitan logo-logo halal yang ditampal di Dry Store	163
Rajah 5.22	: Cabaran Dokumentasi MS 1900	170
Rajah 5.23	: Cabaran Sikap Rakan Sekerja	176
Rajah 5.24	: Cabaran pelaksanaan MS 1900	182
Rajah 5.25	: Kesan Pelaksanaan MS 1900	189

## SENARAI SINGKATAN

&	- dan
AHTR	- <i>Advances Hospitality and Tourism Research</i>
APIUM	- Akademi Pengajian Islam Universiti Malaya
Bil	- Bilangan
CITU	- <i>Centre For Islamic Thought &amp; Understanding</i>
DSM	- <i>The Department of Standards Malaysia</i>
ed	- edisi
et al.	- et alia
F&B	- <i>Food &amp; Beverage</i>
FACT	- <i>Faith, Acting, Commending, Tolerating</i>
GBSE	- <i>Journal of Global Business and Social Entrepreneurship</i>
GJAT	- <i>Global Journal Al-Thaqafah</i>
Hlm	- Halaman
IBAF	- <i>Islamic Banking, Accounting and Finance Conference</i>
Ibid	- Ibidem (pada tempat yang sama)
ICHSS	- <i>International Conference on Humanities, Historical and Social Science</i>
ICIMTR	- <i>International Conference on Innovation, Management and Technology Research</i>
IIM	- Institut Integriti Malaysia
IJMER	- <i>International Journal of Multidisciplinary Education and Research</i>
IJTEF	- <i>International Journal of Trade, Economics and Finance</i>
IKIM	- Institut Kefahaman Islam Malaysia
INTAN	- Institut Tadbiran Awam Negara
IQA	- <i>Internal Quality Auditing, Audit Kualiti Dalaman</i>
ISC	- <i>International Standards Committee, Jawatankuasa Standard Antarabangsa</i>
ISC I	- <i>The Industry Standards Committee on Halal Standards</i>
ISO	- <i>International Organization for Standardization</i>
JAIN	- Jabatan Agama Islam Negeri
JAKIM	- Jabatan Kemajuan Islam Malaysia
JAWHAR	- Jabatan Wakaf, Zakat & Haji
Jil	- Jilid

KIPSAS	- Kolej Islam Pahang Sultan Azlan Ahmad Shah
KPDNKK	- Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi & Kepenggunaan
LKKP	- Perbadanan Kemajuan Pertanian Negeri Pahang
MACS	- <i>Malaysian Airport Consultancy Services</i>
MAH	- <i>Malaysia Association Hotel</i>
MPHEI	- <i>Malaysia's Public Higher Educational Institution</i>
MS	- <i>Malaysian Standard</i>
MS 1500	- Makanan Halal-Pengeluaran, Penyediaan, Pengendalian dan penyimpanan –Keperluan Am
MS 1900	- Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah
MS 2610	- Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim- Keperluan
No	- Nombor
NOPEN	- Niat, Objektif, Proses, Natijah
OIC	- <i>Organisation Of Islamic Cooperation</i>
OSH	- <i>Occupational Safety and Health</i>
PATT	- Patuh, Akur, Taat, Tunduk
PMSSB	- PNB Management Services Sdn Bhd
PNB	- Permodalan Nasional Berhad
PPIM	- Persatuan Pengguna Islam Malaysia
PWTC	- Putra World Trade Centre
QAS	- <i>Quality Assurance System</i>
QMS	- <i>Quality Management System</i> , Sistem Pengurusan Kualiti
SAW	- Sallallahu' Alaihi Wassalam
SIRIM	- <i>Standard and Industrial Research Institute of Malaysia</i>
SPK	- Sistem Pengurusan Kualiti
SWOT	- <i>Strengths, Kekuatan(S), Weaknesses, Kelemahan (W), Opportunities, Peluang (O) and Threats, Ancaman (T)</i>
SWT	- Subbhanahu wataala
ter	- terbitan
Terj.	- Terjemahan
TOWS	- <i>Strengths, Kekuatan /Opportunities , Peluang (SO), Weaknesses, Kelemahan /Opportunities, Peluang (WO), Strengths, Kekuatan /Threats, Ancaman (ST) , Weaknesses, Kelemahan /Threats, Ancaman (WT)</i>
tt	- tanpa tarikh
UIAM	- Universiti Islam Antarabangsa Malaysia
UiTM	- Universiti Teknologi Mara

- UM - Universiti Malaya  
UNITEN - Universiti Tenaga Nasional  
USIM - Universiti Sains Islam Malaysia  
Vol - *Volume*

## TRANSLITERASI

### 1.0 Konsonan

Arab	Roman
ا ، ء	a , ’
ب	b
ت	t
ث	th
ج	j
ح	h
خ	kh
د	d
ذ	dh
ر	r

Arab	Roman
ز	z
س	s
ش	sh
ص	s̪
ض	ḍ
ط	ṭ
ظ	ẓ
ع	‘
غ	gh
ف	f

Arab	Roman
ق	q
ك	k
ل	l
م	m
ن	n
ه	h
و	w
ي	y
ة	h,t

### 2.0 Vokal

Vokal Pendek	Transliterasi	Contoh	Transliterasi
ـ	a	قَنْتٌ	<i>qanata</i>
ـ	i	سَلِيمٌ	<i>salima</i>
ـ	u	جُعْلٌ	<i>Ju‘ila</i>

Vokal Panjang	Transliterasi	Contoh	Transliterasi
ا، ى	ā	لَبْرَى بَابٌ	<i>Bāb, kubrā</i>
ى	ī	وَكِيلٌ	<i>wakīl</i>
و	ū	سُورَةٌ	<i>sūrah</i>

### 4.0 Diftong

Diftong	Transliterasi	Contoh	Transliterasi
ـ و	aw	قَوْلٌ	<i>qawl</i>
ـ ي	ay	خَيْرٌ	<i>khayr</i>
ـ و	uww	قَوْهَةٌ	<i>quwwah</i>
ـ ي	iy, ī	عَبَيْرٌ	<i>‘arabiyy/ ī</i>

# **BAB 1**

## **PENGENALAN**

### **1.1 Pendahuluan**

Bab ini akan menerangkan mengenai konsep kajian yang dijalankan oleh pengkaji meliputi latar belakang kajian, permasalahan kajian, objektif kajian, persoalan kajian, kepentingan kajian, skop dan batasan kajian, sorotan literatur, pecahan bab dan kesimpulan.

### **1.2 Latar Belakang Kajian**

Dewasa ini perbincangan mengenai pematuhan syariah atau “*Syariah Compliant*” tidak lagi hanya tertumpu kepada industri perbankan Islam atau perniagaan sahaja. Pematuhan Syariah kini dilihat telah diperluas meliputi sektor penyediaan makanan, pentadbiran, perubatan, kosmetik, pendidikan dan hospitaliti. Kecenderungan masyarakat Malaysia terhadap perkhidmatan berkonsepkan syariah mendorong lebih banyak organisasi mengambil inisiatif bagi memastikan sistem pengurusan operasi masing-masing adalah patuh Syariah mengikut keperluan standard yang tertentu.

Usaha ke arah mengangkat standard pematuhan syariah menyeluruh dalam aspek pengurusan dilihat telah bermula sejak 2004 di mana pertama kalinya standard makanan halal (MS 1500 Makanan Halal - Pengeluaran, Penyediaan, Pengendalian dan Penyimpanan - Keperluan Am) telah diterbitkan bagi memenuhi keperluan dan tuntutan barang dan produk berdasarkan makanan halal. Pada tahun 2005 Standard Sistem Pengurusan Kualiti (MS 1900) pula telah dibangunkan. Pembangunan Standard ini melibatkan Jawatankuasa Teknikal Standard Industri Malaysia bagi Halal Standard

(ISC I) yang terdiri daripada Jabatan Standard Malaysia (DSM), Universiti Islam Antarabangsa Malaysia (UIAM), Institut Kefahaman Islam Malaysia (IKIM), SIRIM Bhd, Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN), Persatuan Pengguna Islam Malaysia (PPIM), Institut Integriti Malaysia (IIM) dan Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM).

Standard MS 1900:2005 ini dibangunkan menggunakan kerangka ISO 9001 dan ianya menjadi rujukan pertama di peringkat antarabangsa yang mengangkat syariah sebagai tunjang dalam aspek pengurusan.<sup>1</sup> Standard ini kemudiannya telah disemak semula pada tahun 2014 dan dikenali sebagai “MS 1900:2014 atau “Sistem Pengurusan Kualiti berdasarkan Syariah”.<sup>2</sup> Seterusnya, pada tahun 2009 usaha memantapkan pematuhan syariah ini diteruskan menerusi penambahbaikan Standard MS 1500 yang lebih dikenali sebagai standard halal ini dan dikembangkan kepada beberapa cabang pengurusan berkaitan seperti senarai di bawah ini;

1. MS 2200-1:2008 (E&M) Barang gunaan pelanggan Muslim - Bahagian 1 : Kosmetik dan Barang Penjagaan Peribadi
2. MS 2392 (P) Halal dan Prinsip Islam - Definisi dan terjemahan;
3. MS 2400-1:2010, Halalan-Toyyiban *Assurance Pipeline* - Sistem pengurusan bagi Penghantaran barang atau Servis Rantaian Kargo
4. MS 2400-2:2010, Halalan-Toyyiban *Assurance Pipeline* - Pengurusan gudang dan bahagian berkaitan
5. MS 2400-3:2010, Halalan Toyyiban *Assurance Pipeline* - Keperluan Sistem Bagi Pengurusan Runcit

<sup>1</sup> Standard Malaysia. (2005).“MS 1900:2005 *Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam – Keperluan*”. Jabatan Standard Malaysia

<sup>2</sup> Standard Malaysia. (2014). “MS 1900:2014 *Sistem Pengurusan Kualiti Berdasarkan Syariah – Keperluan Dengan Pandua*”. Jabatan Standard Malaysia

Secara keseluruhannya, pembangunan standard-standard berdasarkan syariah ini dilihat dapat dijadikan panduan oleh sesebuah organisasi untuk menilai tahap kecekapan dan keberkesanan operasi atau aktiviti yang dijalankan sama ada dalam bidang berkaitan produk makanan mahupun bukan makanan.<sup>3</sup> Kemunculan Standard-standard ini juga dilihat menjadi mekanisma bagi mencegah dan mengekang permasalahan-permasalahan seperti ketidaktelusan dalam pentadbiran, rasuah, kurang iltizam terhadap tugas yang diamanahkan, pengabaian kebijakan terhadap kehendak pelanggan dan sebagainya. Dengan demikian, matlamat pensyariatan Islam atau “Maqasid Al-Syariah” yang meliputi lima perkara utama iaitu pemeliharaan terhadap agama, nyawa, akal, keturunan dan harta akan dapat dicapai.<sup>4</sup>

### 1.3 Permasalahan Kajian

Berdasarkan laporan Pew Research Center, populasi Muslim dijangkakan akan meningkat daripada 1.6 bilion orang pada tahun 2010 kepada 2.8 bilion orang pada tahun 2050<sup>5</sup>. Peningkatan ini secara tidak langsung telah membuka ruang pasaran destinasi pelancongan Muslim dan penyediaan lebih banyak servis hospitaliti seperti hotel-hotel dibangunkan mengikut keperluan syariah. Menurut Mohd Fadli dan Mohd Zulkifli (2013)<sup>6</sup>, peningkatan populasi Muslim di peringkat global ini menyumbang kepada trend pelancongan baru yang dikenali sebagai pelancongan halal di kalangan negara-negara Islam dalam meningkatkan pembangunan destinasi pelancongan yang

<sup>3</sup> MS 1900:2005. (2008). “*Piawaian Halal Sistem Pengurusan Kualiti*”, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Koperasi Dan Kepenggunaan, 28 Oktober 2008, <http://www.kpdnk.bernama.com>, dicapai 4 Julai 2014

<sup>4</sup> Standard Malaysia. (2014). “MS 1900:2014 Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah – Keperluan Dengan Panduan”. Jabatan Standard Malaysia

<sup>5</sup> Pew Research Center “The Future of the Global Muslim Population”. (2015). <http://www.pewresearch.org/fact-tank/2015/04/23/why-muslims-are-the-worlds-fastest-growing-religious-group/>, dicapai 23 April 2015

<sup>6</sup> Mohd Fadli dan Mohd Zulkifli. (2013). “*Introducing Shariah Compliant Hotels as New Tourism Product: The Case of Malaysia*”, Entrepreneurship Vision 2020: Innovation, Development Sustainability, and Economic Growth, 1142-1146

baru dan menawarkan lebih banyak produk pelancongan berdasarkan keperluan umat Islam.

Hotel-hotel di negara lain seperti Iran dan Arab Saudi merupakan antara pelopor dan penggerak utama industri perhotelan di mana pengurusan hotel patuh syariah merupakan syarat yang diwajibkan dalam setiap aspek servis yang ditawarkan selaras dengan peruntukan undang-undang negara tersebut<sup>7</sup>. Antara contoh pematuhan syariah yang dilaksanakan adalah dengan menguatkuasa larangan sebarang bentuk pengendalian dan penjualan alkohol. Larangan ini turut dijadikan panduan dan asas yang digunakan oleh syarikat-syarikat komersial lain yang tidak terikat dengan peruntukan undang-undang sesebuah negara. Dalam hal ini, Malaysia bukan sahaja berusaha menyediakan kemudahan pelancongan atau membekalkan produk dan perkhidmatan halal, malah turut menyediakan kemudahan-kemudahan asas bagi memenuhi kehendak dan tuntutan syariah.

Perkembangan industri perhotelan di peringkat global dilihat turut memberi impak kepada industri perhotelan di Malaysia. Sebagai sebuah negara berparlimen yang mengangkat Islam sebagai agama persekutuan, kerajaan Malaysia dilihat serius membangun dan berusaha menjadikan Malaysia sebagai hub halal dunia dengan menghasilkan produk dan servis yang halal. Usaha ini telah meletakkan Malaysia unggul di tempat pertama sebagai destinasi pelancongan mesra Muslim di kalangan negara-negara Pertubuhan Persidangan Islam atau dikenali sebagai *Organisation Of Islamic Cooperation* (OIC) pada tahun 2014<sup>8</sup> dan 2015.<sup>9</sup>

<sup>7</sup> Joan C.Henderson. (2010). *Sharia-compliant Tourism and Hospitality Research*, Vol.10. Isu 3, 246-254. <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1057/thr.2010.3>, dicapai pada 9 Mac 2016.

<sup>8</sup> Crescentrating. (2014). “Top Halal Friendly Holiday Destinations for 2014”. <https://www.crescentrating.com/rating-accreditations/rankingdetail.html?id=3602>, dicapai pada 9 Mac 2015.

<sup>9</sup> Mastercard- Cresent Rating. (2015). “Global Muslim Travel Index 2015 (GMTI 2015)”, [https://www.crescentrating.com/download/thankyou.html?file=Rn53gp\\_T\\_GMTI\\_report.pdf](https://www.crescentrating.com/download/thankyou.html?file=Rn53gp_T_GMTI_report.pdf), dicapai 9 Mac 2016.

Kerajaan Malaysia, juga telah membangunkan standard-standard bercirikan Islam antaranya standard halal MS 1500 bagi memenuhi keperluan dan tuntutan barang dan produk berdasarkan makanan halal, standard MS 1900 bagi pengurusan organisasi patuh syariah, dan MS 2610 bagi perkhidmatan hospitaliti mesra muslim. MS 2610 merupakan standard pengurusan hospitaliti mesra muslim yang baru sahaja dibangunkan pada tahun 2015.<sup>10</sup> Standard ini dibangunkan bagi memastikan produk dan servis yang disediakan kepada pelancong Muslim adalah menepati prinsip-prinsip Syariah. Perhatian dan tumpuan yang meluas banyak diberikan kepada standard MS 1500 kerana ianya telah berkuatkuasa sejak tahun 2004, merangkumi aspek penyediaan sehingga kepada penyimpanan makanan halal. MS 1500 ini kemudiannya telah disemak semula dan juga pada tahun 2009.

Pemantauan persijilan ini dilaksanakan oleh JAKIM dan juga JAIN (Jabatan Agama Islam Negeri) dan penguatkuasaannya turut mendapat sokongan padu Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDKKK).<sup>11</sup> MS 1500 dilihat sebagai keperluan bagi mana-mana syarikat pengeluar makanan dan minuman halal yang beroperasi di Malaysia untuk mendapatkan sijil halal di premis masing-masing termasuk sektor perhotelan. Merujuk kepada maklumat yang diperoleh mengenai status pensijilan halal MS 1500, daripada sejumlah 6070 premis makanan dan minuman yang telah mendapat persijilan halal, sebanyak 11 peratus (676) darinya terdiri daripada hotel dan resort.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Standard Malaysian. (2015). “MS 2610:2015 Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim - Keperluan”, Jabatan Standard Malaysia.

<sup>11</sup> Melati Mohd Ariff. (2016). “Tiada Kompromi Kuatkuasa Sijil Halal”, Portal Promosi Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDKKK), <http://kpdkkk.bernama.com/>, dicapai pada 9 Mac 2016.

<sup>12</sup> Directori Halal Malaysia. (2017). *Senarai Hotel dan Resort*, Bahagian Hub Halal, JAKIM, <http://www.halal.gov.my/v4/index.php?data=ZGlyZWN0b3J5L2luZGV4X2RpcmVjdG9yeTs7Ozs=&nergi=&category=&cari=hotel>, dicapai pada 30 Ogos 2017

Standard MS 1900 pula telah diperkenalkan sejak tahun 2005. MS 1900 dilihat telah diterimapakai dalam pelbagai sektor industri bagi menjamin pengurusan organisasi selaras dengan keperluan syariah. Butiran pensijilan adalah seperti ditunjukkan dalam Jadual 1.1 berikut:

Jadual 1.1 : Bilangan Penerima Persijilan MS 1900 Mengikut Sektor Industri di Malaysia

Sektor	2015	2016	2017
Jabatan Agama Islam	7	7	7
Institusi Pendidikan	4	4	4
Agensi kerajaan/ Kementerian	4	4	4
Hospitaliti ( <i>hotel</i> )	3	3	3
Perubatan	4	4	2
Kewangan	2	2	2
Servis gudang dan penyimpanan (warehouse)	3	3	2
Pengendalian Expo	1	1	-
<b>Jumlah</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>24</b>

Sumber : QMS certification MS 1900, SIRIM QAS International <sup>13</sup>

Berdasarkan jadual 1.1, pada tahun 2015 dan 2016 sebanyak 28 buah syarikat telah mendapat pensijilan MS 1900. Walaubagaimanapun, setakat 30 Ogos 2017 didapati berlaku penurunan jumlah syarikat yang mendapat pensijilan MS 1900 iaitu sebanyak 4 buah syarikat. Penurunan ini memperlihatkan kurangnya sambutan industri terhadap pensijilan MS 1900 berbanding pensijilan MS 1500. Sungguhpun demikian, kadar penurunan ini dilihat tidak meninggalkan kesan terhadap sektor hospitaliti (perhotelan) di mana 3 buah syarikat perkhidmatan hospitaliti yang terdiri daripada

<sup>13</sup> Malaysian Certified Directory SIRIM QAS International Sdn. Bhd. (2017). MS 1900 <http://www.malaysiancertified.com.my>, dicapai pada 30 Disember 2015, 30 Mac 2016 dan 30 Ogos 2017

hotel-hotel rangkaian Permodalan Nasional Berhad di bawah kendalian PNB Management Services Sdn Bhd (PMSSB) dilihat tetap komited untuk meneruskan pensijilan MS 1900. Ketiga-tiga hotel PNB tersebut adalah:

1. PNB Perdana Hotel & Suite on The Park Kuala Lumpur,
2. PNB Ilham Resort, Port Dickson
3. Hotel Perdana Kota Bharu.

Ketiga-tiga hotel PNB ini bukan sahaja menerima MS 1900<sup>14</sup>, malah turut menerima MS 1500 sebagai standard operasi harian. Melihat kepada senario ketiga-tiga standard di atas, timbul beberapa persoalan. Pertama, mengapa standard MS1900 dilihat masih relevan untuk diguna pakai dalam pengurusan hotel patuh syariah, sedangkan pada masa ini telah wujud beberapa standard seperti MS 1500 dan MS 2610 yang turut berkait rapat dengan pengurusan hotel patuh syariah? Kedua, apakah kelebihan yang dimiliki oleh MS 1900 berbanding standard-standard yang lain? Ketiga, apakah justifikasi pihak pengurusan untuk terus mengekalkan pensijilan MS 1900 ke atas ketiga-tiga hotel kendalian mereka? Bagi merungkai pelbagai persoalan ini, maka kajian ini dijalankan dengan mengambil PNB Ilham Resort sebagai kes kajian.

#### **1.4 Persoalan dan Objektif Kajian**

Persoalan kajian telah dibentuk bagi membantu pengkaji dalam membangunkan objektif-objektif yang ingin dicapai dalam kajian ini. Secara keseluruhannya, terdapat empat persoalan kajian dan empat objektif kajian sebagaimana dipaparkan dalam Jadual 1.2 di muka surat berikut.

---

<sup>14</sup> Laman web rasmi Permodalan Nasional Berhad. (2016). Pengurusan Asset-Hartanah & Hospitaliti, [http://www.pnb.com.my/aset\\_m.php](http://www.pnb.com.my/aset_m.php), dicapai pada 9 Mac 2016

### Jadual 1.2 : Persoalan dan Objektif Kajian

<b>Bil.</b>	<b>Persoalan Kajian</b>	<b>Objektif Kajian</b>
1.	Apakah aspek-aspek dalam MS 1900 yang menjadikannya sesuai untuk digunakan dalam pengurusan hotel patuh syariah?	Meneliti kandungan MS 1900 dan kesesuaianya dalam pengurusan hotel patuh syariah
2.	Apakah aktiviti-aktiviti yang dilaksanakan dalam pengurusan makanan dan minuman di PNB Ilham Resort mematuhi MS 1900?	Menganalisis aktiviti-aktiviti pelaksanaan MS 1900 dalam pengurusan makanan dan minuman di PNB Ilham Resort
3.	Apakah cabaran-cabaran yang dihadapi oleh PNB Ilham Resort sepanjang proses melaksanakan MS 1900?	Mengkaji cabaran-cabaran yang dihadapi oleh PNB Ilham Resort dalam melaksanakan MS 1900.
4.	Apakah kesan pemakaian MS 1900 terhadap pengurusan makanan dan minuman di PNB Ilham Resort?	Meneliti kesan pelaksanaan MS 1900 terhadap pengurusan makanan dan minuman di PNB Ilham Resort.

### **1.5 Kepentingan Kajian**

Kajian ini mempunyai kepentingannya yang tersendiri yang diharap dapat memberi faedah kepada industri perhotelan, pengamal sistem pengurusan kualiti MS 1900, penyelidik, dan orang awam. Berdasarkan kepada pengamatan terhadap kajian-kajian lepas mengenai MS 1900, didapati syarikat perkhidmatan hospitaliti yang mendapat pensijilan MS 1900 terlalu sedikit di Malaysia. Malah masih belum ada kajian khusus dibuat bagi menjelaskan bagaimana MS 1900 ini dilaksanakan dalam pengurusan hotel patuh syariah. Kajian-kajian lepas mengenai hotel patuh syariah pula kebanyakannya memfokuskan kepada konsep dan kriteria hotel patuh Syariah sahaja. Justeru, kajian ini diharap dapat mengisi kelompongan kajian perihal aktiviti-aktiviti pematuhan MS 1900 dalam industri hospitaliti.

Sekaligus kajian ini dapat memperkayakan penulisan dan rujukan mengenai sistem pengurusan kualiti dalam industri hospitaliti. Cadangan dan saranan yang dikemukakan melalui kajian ini pula boleh menyumbang kepada penambahbaikan dalam pemakaian MS 1900 khususnya kepada pengurusan PNB Ilham Resort. Hasil kajian ini juga dapat menjadi panduan kepada hotel-hotel patuh syariah yang lain dalam mengaplikasikan MS 1900 dalam operasi kita. Dalam masa yang sama, organisasi-organisasi lain yang berhasrat untuk melaksanakan MS 1900:2014 turut boleh menjadikan dapatan kajian ini sebagai rujukan praktikal.

## 1.6 Skop Dan Batasan Kajian

Kajian ini membincangkan mengenai pelaksanaan MS 1900 di PNB Ilham Resort, salah sebuah hotel yang mendapat pensijilan MS 1900:2014 daripada pihak SIRIM QAS International Sdn Bhd. Butiran hotel-hotel yang telah mendapat pensijilan MS 1900:2014 adalah seperti dalam Jadual berikut:

Jadual 1.3 : Senarai Hotel PNB Yang Telah Mendapat Pensijilan MS 1900

Bil.	Nama Syarikat / Hotel	Tarikh pensijilan
1.	PNB Perdana Hotel & Suites On The Park Kuala Lumpur	10 Oktober 2008
2.	PNB Ilham Resort	5 Mac 2010
3.	Hotel Perdana Kota Bharu	6 November 2015

Sumber : Laman Web Rasmi SIRIM<sup>15</sup>

<sup>15</sup> Laman web rasmi Direktori Pensijilan Malaysia, SIRIM QAS International Sdn Bhd-MS 1900. (2017). <http://www.malaysiacertified.com.my>, dicapai pada 30 Ogos 2017

Pemilihan PNB Ilham Resort sebagai lokasi kajian ini adalah berdasarkan dua justifikasi hasil perbincangan bersama pihak pengurusan Permodalan Nasional Berhad.<sup>16</sup> Pertama, atas faktor kesiapsediaan operasi di PNB Ilham Resort yang tidak terlibat dalam program penjenamaan semula hotel rangkaian PNB; Kedua, keunikan PNB Ilham Resort yang berupaya melaksanakan MS 1900 tanpa mempunyai Pegawai Syariah yang khusus sepetimana dua buah hotel PNB yang lain. Namun, bagi memastikan kajian ini lebih terfokus, pengkaji hanya membataskan skop pelaksanaan MS1900 di Jabatan Dapur dan Food & Beverage (F&B) sahaja. Pembatasan ini adalah kerana jabatan ini merupakan bahagian yang sangat kritikal dalam operasi sesebuah hotel di mana penyediaan makanan dan minuman halal merupakan perkara utama dalam penentuan status hotel patuh syariah.<sup>17</sup> Operasi jabatan ini juga dilihat berlakunya pertembungan pemakaian standard MS 1900 dan MS 1500 yang perlu diperhalusi kesesuaian pemakaianya.

### **1.7 Sorotan Literatur**

Bahagian ini mengandungi sorotan terhadap kajian-kajian lepas bagi memperlihatkan kelompongan kajian-kajian lepas. Secara keseluruhan, kajian-kajian lepas ini boleh dibahagikan kepada tiga kelompok utama seperti berikut:

Pertama : Kajian mengenai pengurusan hotel patuh syariah;

Kedua : Kajian mengenai sistem pengurusan kualiti berasaskan Syariah

(MS 1900); dan

Ketiga : Kajian mengenai PNB Ilham Resort.

<sup>16</sup> Berdasarkan perbincangan bersama Ketua Jabatan, Kualiti, Organisasi dan Kaedah, Permodalan Nasional Berhad (PNB), pada 14 September 2015

<sup>17</sup> Zakiah Samori dan Dr. Fadilah Abd Rahman. (2013). “*Towards The Formation Of Shariah Compliant Hotel In Malaysia: An Exploratory Study On Its Opportunities And Challenges*”, Centre For Islamic Thought & Understanding (CITU), Universiti Teknologi MARA, Shah Alam, Selangor Malaysia, The 2013 WEI International Academic Conference Proceedings, Istanbul, Turkey

### **1.7.1 Kajian Mengenai Pengurusan Hotel Patuh Syariah**

Pengurusan hotel patuh syariah bukanlah konsep kajian yang baru. Ianya telah mendapat tempat dalam dunia kajian seawal tahun 2000 sehingga kini oleh para sarjana dalam bidang-bidang yang berkaitan. Pengkaji mengklasifikasikan kajian-kajian lepas kepada dua bahagian utama iaitu kajian berbentuk teoritikal dan juga empirikal. Toh Wei Min (2016) menjelaskan kajian berbentuk teoritikal merupakan kajian yang bersifat hypotikal dan tidak memerlukan data lapangan khusus seperti temubual, soal-selidik dan sebagainya.

*“Theoretical research is hypothetical. The researcher does not use empirical data such as open-ended interviews or questionnaires to build the theory, but uses hypothetical examples. Neither does the researcher analyse concrete and specific works”.*<sup>18</sup>

#### **1.7.1.1 Kajian Teoritikal Mengenai Hotel Patuh Syariah**

Bagi memulakan kajian ini, pengkaji telah melakukan carian data dan maklumat awal dilaman sesawang dan bahan terbitan untuk mendapatkan gambaran awal mengenai pengurusan hotel patuh syariah. Hasil penelitian yang dibuat, pengkaji mendapati terdapat banyak kajian secara teoritikal yang telah dibuat. Antaranya kajian oleh Rosenberg dan Choufany (2009)<sup>19</sup>, Ummi Salwa et al (2012)<sup>20</sup>, Yusniza et al (2012)<sup>21</sup>, Razali et al (2012),<sup>22</sup> Zakiah dan Fadilah Rahman (2013)<sup>23</sup>, Nor Zafir et al (2014)<sup>24</sup>,

---

<sup>18</sup> Toh Wei Min. (2017.) “What is the difference between theoretical and empirical research?”, <https://www.quora.com/What-is-the-difference-between-theoretical-and-empirical-research>, dicapai pada 30 Disember 2017

<sup>19</sup> Paul Rosenberg dan Hala Matar Choufany. (2009). “Spiritual lodging-the Sharia-compliant hotel concept,” <https://www.4hoteliers.com/features/article/4010>, dicapai pada 2 Februari 2015.

<sup>20</sup> Ummi Salwa Ahmad Bustamam, Amir Shaharudin, Zainal Abidin Mohamed, Juwairiyah Aini Ahmad Bustamam. (2012). “Crafting Strategy Towards The Syariah Compliant Quality Standard: A Conceptual Framework” In “5<sup>th</sup> Islamic Banking, Accounting and Finance (IBAF) Conference , 2-3 October 2012, Universiti Sains Islam Malaysia (USIM)

<sup>21</sup> Yusniza Kamarulzaman, Abdul Ghani Farinda, a.Madun. (2012). *The Acceptance of Islamic Hotel Concept in Malaysia: A conceptual paper*, International Conference of Islamic Marketing & Branding Proceeding, Brunei, <http://www.researchgate.net/publication/265907831>, dicapai pada 1 Januari 2016

<sup>22</sup> Razalli, Mohd Rizal dan Abdullah, Suzzaini dan Hassan, Mohamad Ghozali. (2012). *Developing a model for Islamic hotels: Evaluating opportunities and challenges*. In: International Conference on Knowledge, Culture and Society 2012 (ICKCS 2012), 29-30 June 2012, Jeju Island, South Korea. <http://repo.uum.edu.my/7089/>, dicapai pada 12 Disember 2017

Hesham et al(2014)<sup>25</sup> dan Nor Azzah et al.(2015)<sup>26</sup> Melalui kajian teoritikal ini, pengkaji mendapati kebanyakkan kajian lalu mengenai hotel patuh syariah lebih tertumpu kepada aspek kriteria pengurusan hotel patuh syariah yang mana boleh dikategorikan kepada lapan aspek utama.

Pertama, menyediakan makanan dan minuman halal dan tidak menyediakan alkohol; Kedua, pengurusan kewangan yang patuh syariah termasuk dari segi sumber modal perniagaan, pengurusan akaun kewangan Islam dan juga pengurusan zakat; Ketiga, hotel patuh syariah ini menyediakan persekitaran operasi yang patuh syariah meliputi menyediakan ruang dan kemudahan yang memisahkan tetamu lelaki dan perempuan, menyediakan tandas yang mesra untuk wuduk, kedudukan katil dan tandas tidak menghala kiblat, tiada kelab malam dan perhiasan hotel juga patuh syariah; Keempat, penyediaan informasi di laman web dan kandungannya hendaklah patuh syariah dan disamping itu hotel menyediakan simbol dan maklumat mengenai kelengkapan dan fasiliti yang mesra muslim di laman web hotel;

Kelima, hotel menyediakan ruang solat yang khas, menyediakan sejадah dan kelengkapan solat bagi lelaki dan wanita; Keenam, penyediaan buku terbitan agama seperti Al-Quran dan buku-buku ilmiah di dalam setiap bilik penginapan hotel; Ketujuh, menjaga aspek aurat dan polisi pakaian kakitangan; dan yang kelapan, memastikan

---

<sup>23</sup> Zakiah Samori dan Fadilah Abd Rahman. (2013). “*Towards the Formation of Shariah Compliant Hotel In Malaysia: An Exploratory Study On Its Opportunities and Challenges*”, The 2013 WEI International Academic Conference Proceedings, Istanbul, Turkey.

<sup>24</sup> Nor Zafir Md Salleh, Abu Bakar Abdul Hamid, Noor Hazarina Hashim dan Siti Zaleha Omain. (2014). “*The Practice of Shariah-Compliant Hotel in Malaysia*” In International Journal of Trade, Economics and Finance, Vol. 5, No. 1, Februari 2014

<sup>25</sup> Hesham Ezzat Saad, Badran Nabil Ali, Abdel Aleem Magdy Abdel Ati. (2014). *Shariah Compliant Hotels in Egypt : Concept and Challenge*, Faculty of Tourism and Hotel, Fayoum University, Advances Hospitality and Tourism Research (AHTR), An International Journal of Akdeniz University Tourism Faculty, 2(1) 1-15,

[https://www.academia.edu/22372230/\\_shariah\\_compliant\\_hotel\\_or\\_muslim\\_friendly\\_hotel\\_searching\\_for\\_a\\_balance\\_Introduction](https://www.academia.edu/22372230/_shariah_compliant_hotel_or_muslim_friendly_hotel_searching_for_a_balance_Introduction), dicapai pada 12 Disember 2017

<sup>26</sup> Nor Azzah Kamri, Suhaili Sarif, Nor Aini Ali, Che Musa Che Omar dan Sumaiyah Bahri. (2015). Konsep Hotel Patuh Syariah: Analisis Literatur, Perspektif Industri Halal Perkembangan dan Isu-Isu, Universiti Malaya.

penyediaan saluran televisyen dan hiburan yang terkawal seperti tidak menyediakan bar dan penyanyi wanita. Taburan kupasan mengenai kriteria hotel patuh syariah ini adalah sebagaimana yang dinyatakan dalam Jadual 1.4.

Jadual 1.4 : Kriteria Hotel Patuh Syariah Mengikut Perspektif Pengkaji

Pengkaji	Kriteria-kriteria Hotel Patuh Syariah							
Rosenberg dan Choufany (2009)	•	•	•	•	•	•	•	•
Ummi Salwa et al (2012)	•	•	•		•			
Yusniza (2012)	•		•		•			
Razali et al. (2012)	•	•	•	•	•	•	•	•
Zakiah dan Fadilah Rahman (2013)	•		•		•			
Siti Aishah et al (2013)	•	•	•	•	•	•	•	•
Nor Zafir et al (2014)	•	•	•		•			
Hesham et al (2014)	•	•	•	•	•	•	•	•
Nor Azzah et al.(2015)	•	•	•	•	•	•	•	•
Petunjuk								
	Makanan dan Minuman halal		Sedia tempat, arah Kiblat & kelengkapan solat					
	Kewangan Islam		Menyediakan Buku Agama					
	Persekutaran & operasi		Pakaian seragam yang menutup aurat					
	Informasi di Laman Web		Rancangan TV/ Hiburan					

Kesimpulannya berdasarkan kepada jadual 1.4, pengkaji merumuskan bahawa kajian-kajian terdahulu sangat menekankan aspek penyediaan makanan dan minuman halal sebagai salah satu kriteria yang sangat kritikal bagi pengurusan hotel patuh syariah. Justeru, kajian ini berhasrat untuk mendalamai aspek ini dengan melihat pelaksanaannya di salah sebuah hotel patuh syariah di Malaysia agar dapat memberi input empirikal mengenai pengurusan hotel patuh syariah.

### **1.7.1.2 Kajian Empirikal Mengenai Hotel Patuh Syariah**

Sebagaimana yang akan dijelaskan pada subtopik 1.8 selpas ini, pengkaji juga melaksana kerja-kerja carian data dan maklumat bagi kajian secara empirikal. Kajian empirikal merupakan kaedah dan cara berfikir sistematik, terkawal dan empirikal juga bertujuan mengkaji hubung kaitan antara sesuatu fenomena semula jadi yang boleh diperhatikan.

*“...systematic, controlled, empirical, and critical investigation of hypothetical propositions about the presumed relations among natural phenomena.”<sup>27</sup>*

Beberapa kajian lepas dilihat telah cuba mengkaji mengenai hotel patuh syariah secara empirikal. Antaranya ialah kajian yang telah dilaksanakan oleh Wan Shahida et al (2011)<sup>28</sup> di Hotel De Palma, Ampang adalah bertujuan untuk meneroka pelaksanaan konsep keislaman hotel berkenaan. Kaedah temubual dan observasi lapangan telah dijalankan bagi mencapai objektif kajian mereka. Hasil kajian mereka telah menggariskan beberapa kriteria yang dilaksanakan di Hotel De Palma seperti kewajipan bertudung bagi pekerja wanita, penyediaan tingkat khusus kepada pelanggan muslim

<sup>27</sup> Kerlinger, Fred N. (1973). *Foundations of Behavioral Research*. 2<sup>nd</sup> edition. Holt, Rinehart and Winston, 11, <http://home.ubalt.edu/tmitch/kerlinger.htm>, dicapai pada 14 Disember 2017

<sup>28</sup> Wan Shahida, Suhaimi Ab Rahman, Khairil Awang dan Yaakob Che Man, (2011), The Implementation of Shariah Compliance Concept Hotel : De Palma Hotel Ampang, Malaysia, 2011 2<sup>nd</sup> International Conference on Humanities, *Historical and Social Science, IPEDR Vol.17* (2011) IACSIT Press Singapore, p 138-142.

atau pelancong muslim, penyediaan ruang solat, kelengkapan solat, Azan ketika waktu solat, pelantikan imam khas untuk mengimamkan solat berjemaah dan Solat Jumaat. Kesemua kriteria ini disitilahkan sebagai Mesra Pelanggan Muslim ‘*Muslim-Friendly*’ .

Pada tahun berikutnya hotel yang sama turut dipilih sebagai lokasi kajian oleh Md Hamzaimi Azrol (2012)<sup>29</sup> bertajuk “*Syariah Compliant Dalam Industri Perhotelan Di Malaysia: Kajian Hotel De Palma Ampang, Selangor*” bertujuan untuk mengenalpasti persepsi pengguna terhadap hotel halal. Beliau telah memilih pendekatan soal selidik secara rawak terhadap pelanggan hotel. Hasil dapatan beliau mendapatkan kebanyakan pelanggan arif mengenai keperluan sesebuah hotel halal. Beliau juga mengakui terdapat masalah yang timbul dalam melaksanakan sistem pengurusan hotel halal.

Pada tahun 2013, sekali lagi Hotel De Palma dipilih sebagai subjek kajian iaitu oleh Muhammad Zan Ab Rahman (2013)<sup>30</sup>. Beliau telah menggunakan pendekatan temubual dan observasi lapangan bagi mencapai objektif kajian. Hasil kajian beliau telah mengemukakan beberapa cadangan penambahbaikan di bahagian dapur hotel berkenaan. Antaranya ialah mengelakkan pembelian produk IKS tanpa logo halal, memastikan persekitaran dan peralatan makanan yang bersih dan juga memastikan penyelenggaraan berkala ke atas peralatan memasak. Beliau turut mencadangkan agar pekerja bukan Muslim ditempatkan di kawasan selain dari dapur hotel untuk menjamin kesucian makanan sepanjang masa.

---

<sup>29</sup> Md Hamzaimi Azrol Md Baharudin. (2012). Syariah Compliant Dalam Industri Perhotelan di Malaysia Kajian Hotel De Palma Ampang, Selangor, *Kertas projek latihan ilmiah*, Ijazah Sarjana Muda Sains Serta Pendidikan, Fakulti Pendidikan , Universiti Teknologi Malaysia

<sup>30</sup> Muhammad Zan Sailan. (2013). “Pengurusan hotel Secara Islam: Kajian Terhadap Pengurusan Makanan Halal Di Hotel De Palma Ampang, Selangor”, *Disertasi Ijazah Sarjana Syariah*, Akademi Pengajian Islam , Universiti Malaya

Selain itu, Siti Aishah et al (2013)<sup>31</sup> menerusi kajian di LKKP De Rhu Beach Resort Pahang telah dijalankan melalui kaedah temubual dengan memfokuskan kepada peluang dan cabaran yang dihadapi oleh Resort tersebut. Antaranya mencadangkan pihak pengusaha perhotelan perlu mengambil peluang ke atas sambutan hangat pelancong Muslim '*Muslim Traveler*' ke Malaysia dengan meningkatkan penyediaan keperluan Muslim seperti tempat tinggal, makanan dan sumber kewangan berasaskan syariah. Mereka turut mendapati pematuhan syariah dalam pengurusan hotel berdepan dengan cabaran kos yang tinggi dalam mengasingkan fasiliti mengikut jantina.

Seterusnya kajian oleh Mohd Hyrul et.al (2017)<sup>32</sup> yang dijalankan di Hotel Adya Langkawi dan Hotel Perdana Kota Bharu, Kelantan. Pendekatan temubual ke atas Pengurus Besar Hotel telah mengemukakan perbezaan konsep hotel halal dan konsep hotel patuh syariah. Dapatan menunjukkan pelantikan Pengurus Pematuhan Syariah bagi menyelia aktiviti dan pengurusan hotel agar memenuhi keperluan syariah membezakan hotel patuh syariah dengan hotel halal. Sungguhpun demikian, kedua-dua hotel mengamalkan kriteria yang hampir sama meliputi operasi, dekorasi dalaman dan kewangan yang memenuhi keperluan syariah. Berdasarkan kajian-kajian lepas di atas, pengkaji mendapati kajian empirikal mengenai pengurusan hotel patuh syariah banyak dibuat di Hotel De Palma Ampang, Selangor.

---

<sup>31</sup>Siti Aishah Mohamad, Wan Kalthom Yahya, Ilyani Azer, Hamnah Che Hamzah. (2013). The Opportunities and Challenges to be a Shariah Compliant Hotel : A Case of LKKP De Rhu Beach Resort, Kertas Seminar, Konferensi Akademik Universiti Teknologi MARA (Pahang) (KONAKA 2013), Bukit Gambang Resort City, Gambang, Pahang, Malaysia 28-29 Oktober 2013. Universiti Teknologi MARA (Pahang). <https://www.scribd.com/doc/208796742/6-the-Opportunities-and-Challenges-to-Be-a-Shariah-Compliant-Hotel-a-Case-of-LKPP-de-Rhu-Beach-Resort-Siti-Aishah-Mohamad-Pp-42-46>, dicapai pada 10 Disember 2017

<sup>32</sup> Mohd Hyrul Abu Karim, Rozila Ahmad, Noor Azimin Zainol. (2017). Differences In Hotel Attributes: Islamic Hotel And Sharia Compliant Hotel In Malaysia, *Journal of Global Business and Social Entrepreneurship (GBSE)*, Vol. 1: no. 2 (2017) 157–169, dicapai pada 20 Disember 2017, <http://gbse.com.my/v1no2jan17/Paper-35-.pdf>

Skop kajian memfokuskan aspek konsep fasiliti dan servis yang disediakan oleh hotel patuh syariah, persepsi pelanggan mengenai hotel halal dan juga pematuhan syariah di bahagian makanan. Selain itu lokasi kajian lain juga dipilih seperti LKKP De Rhu Beach Resort Pahang, Hotel Adya Langkawi dan Hotel Perdana Kota Bharu. Justeru kajian ini dilihat dapat menambah input dan dapatan kajian empirikal sedia ada kerana pengkaji menjalankan kajian di PNB Ilham Resort, Port Dickson sebagai satu lokasi kajian yang masih belum diteroka. Rata-rata hasil kajian lalu juga berkisar tentang kriteria yang dilaksanakan di hotel patuh syariah. Berbeza dengan kajian yang bakal dijalankan nanti, pengkaji memfokuskan kepada pelaksanaan Standard MS 1900 dengan menganalisis standard tersebut bagi menilai pelaksanaan dan keberkesanan pengurusan hotel patuh syariah.

### **1.7.2 Kajian Mengenai Langkah Pelaksanaan MS 1900**

Kajian lepas mengenai Standard MS 1900 memfokuskan kepada pelaksanaan di institusi agama, institusi pendidikan dan agensi kerajaan. Rata-rata kajian terdahulu mengenai MS 1900 ini telah menyentuh mengenai langkah-langkah pelaksanaan MS 1900, cabaran dan isu-isu dihadapi dalam melaksana MS 1900, faedah dan kesan melaksana MS 1900 dan faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya di institusi yang terlibat. Kajian mengenai langkah-langkah pelaksanaan MS 1900 yang dijalankan oleh Siti Arni et al<sup>33</sup> (2011) di mana lima langkah telah diketengahkan meliputi pemahaman ke atas keperluan MS 1900, dokumentasi yang sistematik, komitmen semua pihak, pengwujudan polisi kualiti dan juga audit dan penilaian prestasi.

---

<sup>33</sup> Basir, S.A dan Azmi,I.A.G.(2011). Malaysian Islamic Quality Management System MS 1900 from an Islamic Perspective: an implementation Model, *Journal of Shari'ah, University Malaya*, Press, Vol. 19(2), 85-106

Berikutnya, kajian yang dijalankan oleh Sarion et al<sup>34</sup> (2014) di Malaysian Airport Consultancy Services (MACS), telah menyatakan tiga langkah dalam melaksanakan MS1900, iaitu sokongan pihak pengurusan atasan, memastikan kesiapsediaan organisasi untuk melaksanakan MS 1900 dan menyediakan latihan yang menekankan nilai-nilai murni dan asas pendidikan syariah. Seterusnya kajian Haliza<sup>35</sup> melalui kajian (2016) telah menggariskan empat langkah utama pelaksanaan MS 1900 yang dilaksanakan di Jabatan Haji, Wakaf dan Zakat, Malaysia iaitu menjalankan analisa ‘*gap analysis*’, membentuk kumpulan kualiti, dokumentasi yang sistematik dan pemantauan audit.

Hassan Al Banna (2015)<sup>36</sup> melalui kajian beliau mengenai pemakaian MS 1900 di UNITEN, Putrajaya dan Kolej Komuniti Gerik, Perak telah mengemukakan sembilan langkah utama iaitu pertama, pemahaman mengenai MS 1900; kedua, pembentukan jawatankuasa; ketiga, tanggungjawab pihak pengurusan; keempat, penyediaan sumber yang mencukupi; kelima, maklumbalas pelanggan; keenam, audit dalaman; ketujuh, audit luaran; kelapan, semakan pihak pengurusan; dan yang kesembilan, adalah aktiviti penambahbaikan yang berterusan.

Seterusnya, Siti Arni et al (2017)<sup>37</sup> yang dijalankan di Pusat Zakat Melaka telah mengemukakan dua belas langkah pelaksanaan MS 1900 seperti berikut:

1. Mengenal pasti ruang;
2. Pemahaman MS 1900;

<sup>34</sup> Sarion, A. Ahmad Bustamam. dan Shaharudin, M. (2014). “ Towards MS1900 quality management system from Islamic perspective: A case study at MACS”, *International Journal of Islamic and Civilisation Studies*, Vol.2 No.1, 8-17.

<sup>35</sup> Hasliza Mohamad Ali, Siti Arni Basir, Musaiyah Ahmadun. (2016). Implementation of the Islamic Quality Management System MS 1900 and its benefits: A Case Study at Department of Hajj, Waqf and Zakah, Malaysia, *Global Journal Al-Thaqafah-GJAT*, Disember 2016, Vol 6. Issue2, 85-98

<sup>36</sup> Hassan Al-Banna bin Mohamed (2015) Kajian Kes Pelaksanaan MS 1900:2005 Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia, *Tesis Ijazah Doktor Falsafah*, Jabatan Syariah dan Pengurusan, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya.

<sup>37</sup> Siti Arni Basir, Ilhamie A.G.A, Sharifah H.S.I, Patmawaty.I, Hassan.A.M (2017), “Malaysian Islamic quality management system MS 1900: An Implementation steps at Malacca Zakat Center”, *Humanomics*, Vol.33. Issue: 2, 239-254, Emerald Publishing Limited 2017

3. Pembentukan polisi kualiti dan objektif kualiti;
4. Pembentukan Jawatankuasa Kualiti;
5. Pembentukan Wakil Pengurusan;
6. Komitmen Pengurusan;
7. Dokumentasi;
8. Penentuan skop sistem kualiti;
9. Pelaksanaan MS 1900;
10. Audit Dalaman;
11. Penilaian prestasi sistem pengurusan kualiti; dan
12. Pemantauan Audit.

Jadual di muka surat berikut mengemukakan ringkasan kajian-kajian terdahulu mengenai pelaksanaan MS 1900.

Jadual 1.5 : Kajian Langkah Pelaksanaan MS 1900

<b>Sektor</b>	<b>Skop Kajian</b>	<b>Ringkasan Kajian</b>
Institusi Agama	Pusat Zakat Melaka (PZM) (2013) <sup>38</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kajian berbentuk empirikal</li> <li>- Metod Kualitatif</li> <li>- Skop: pandangan semasa tentang hubungan dan kesan pemakaian MS 1900</li> <li>- <u>Hasil kajian menyentuh aspek berikut:</u> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Langkah: Mengintegrasikan lima keperluan utama ISO 9000 yang terdiri daripada 5 Klausutama Manual MS</li> </ol> </li> </ul>

<sup>38</sup> Hasan Al-Banna Mohamed, A.Mumin A. Ghani dan Siti Arni, (2013), “Sistem Pengurusan Islam yang berkualiti mampu menjamin kepuasan pekerja: Suatu Realiti dan Cabaran Masa Hadapan”, *Global Journal Al-Thaqafah-GJAT*, Jun. 2013, Vol. 3, Isu. 1, 67.

Sektor	Skop Kajian	Ringkasan Kajian
		<p>1900:2005</p> <p>2. Cabaran pelaksanaan : sikap, beban kerja, kurang latihan, kewangan dan kemanusiaan</p> <p>3. Kesan: pemantapan kepimpinan, penglibatan pekerja dan peningkatan motivasi bekerja</p>
	Pusat Zakat Melaka (PZM) (2017) <sup>39</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kajian berbentuk empirikal</li> <li>- Metod Kualitatif</li> <li>- Skop: langkah-langkah yang dibuat dalam melaksanakan MS 1900</li> <li>- <u>Hasil kajian menyentuh aspek berikut:</u> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Langkah: 12 langkah pelaksanaan MS 1900 di PZM</li> </ol> </li> </ul>
	Jabatan Wakaf, Zakat dan Haji (JAWHAR)(2015) <sup>40</sup> , <sup>41</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kajian berbentuk empirikal</li> <li>- Metod Kualitatif</li> <li>- Skop : isu-isu dihadapi bagi melaksana MS 1900</li> <li>- <u>Hasil kajian fokus kepada aspek</u> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Langkah: 4 langkah pelaksanaan MS 1900</li> <li>2. Cabaran: skop syariah, pengurusan kakitangan dan pengekalan sijil.</li> </ol> </li> </ul>

<sup>39</sup> Siti Arni Basir, Ilhamie Abdul Ghani Azmi, Sharifah Hayaati Syed Ismail, Patmawati Ibrahim dan Hasan Albanna Mohamed, (2017) Malaysian Islamic quality management system MS1900: An implementation steps at Malacca Zakat Center, *Humanomics*, Vol. 33 Issue: 2, 239-254, <https://doi.org/10.1108/H-10-2016-0078>, laman sesawang diakses pada 20 Oktober 2017.

<sup>40</sup> Hasliza Mohamed Ali, Siti Arni Basir dan Musaiyah Ahmadun, (2015), “The issue of Implementing Quality Management System MS 1900 Certification at the Department of Awqaf, Zakat and Hajj (JAWHAR), *Journal Research in Islamic Studies*, Vol. 2, No. 1 (2015): 14-28.

<sup>41</sup> Hasliza Mohamed, (2015), “Kajian pelaksanaan sistem pengurusan kualiti MS 1900: Keperluan daripada Perspektif Islam di Jabatan Wakaf, Zakat dan Haji (JAWHAR), *Disertasi Ijazah Sarjana*, Jabatan Siasah Syar’iyah, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya.

Sektor	Skop Kajian	Ringkasan Kajian
	Jabatan Wakaf, Zakat dan Haji (2016) <sup>42</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kajian berbentuk empirikal</li> <li>- Metod Kualitatif</li> <li>- Skop : kaedah dan faedah melaksana MS 1900</li> <li>- <u>Hasil kajian menjelaskan</u> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Langkah : 4 langkah melaksana MS 1900</li> <li>2. Kesan: Menghasilkan pengurusan kerja yang sistematik kepada Jabatan Wakaf, Zakat dan Haji (JAWHAR).</li> </ol> </li> </ul>
Institusi Pendidikan	Kajian Kes di UNITEN dan Kolej Komuniti Gerik Perak <sup>43</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kajian berbentuk empirikal</li> <li>- Metod Kualitatif</li> <li>- Skop : Meneroka faktor yang mempengaruhi pelaksanaan syariah di IPT</li> <li>- <u>Hasil kajian menyentuh aspek berikut:</u> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Langkah: 9 langkah pelaksanaan MS 1900</li> <li>2. Cabaran: Latihan, bebanan, sikap, kemanusiaan, kewangan dan pemantauan</li> <li>3. Kesan : memfokuskan kepada 6 faktor kejayaan pelaksanaan MS 1900 iaitu komitmen pemimpin, penglibatan pekerja, gaya kepimpinan, budaya organisasi, komunikasi dan sistem ganjaran.</li> </ol> </li> </ul>

<sup>42</sup> Hasliza Mohamed Ali, Siti Arni Basir dan Musaiyadah Ahmadun, (2016), “Implementing Quality Management System MS 1900 and Its Benefits: A case study at the Department of Hajj, Waqf and Zakah, Malaysia, *Global Journal Al-Thaqafah-GJAT*, Vol. 6, No. 2 (2015): 85-98.

<sup>43</sup> Hasan Al-Banna Mohamed, A.Mumin A. Ghani dan Siti Arni, (2014), “Faktor kejayaan dalam pelaksanaan MS 1900: Kajian di Institusi Pengajian Awam (IPTA) Malaysia”, *International Journal of Multidisciplinary Education and Research –IJMER*, Vol. 1: Issue. 2, 30 September 2014.

Sektor	Skop Kajian	Ringkasan Kajian
	Kolej Islam Pahang Sultan Azlan Ahmad Shah (KIPSAS) <sup>44</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kajian berbentuk empirikal</li> <li>- Metod Kualitatif</li> <li>- Skop : Pandangan kakitangan berhubung perkongsian maklumat di KIPSAS</li> <li>- <u>Hasil kajian menyentuh aspek berikut:</u> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesan: 80% bersetuju percambahan idea dapat diperolehi melalui kaedah perkongsian ilmu.</li> </ol> </li> </ul>

Kepelbagaiannya dapatkan pelaksanaan MS 1900 yang dikemukakan oleh para pengkaji terdahulu akan menjadi sandaran kepada kupasan mengenai keperluan-keperluan MS 1900 dalam kontek pengurusan makanan dan minuman hotel patuh syariah.

### 1.7.3 Kajian Mengenai Cabaran Melaksanakan MS 1900

Seterusnya, kajian-kajian terdahulu mengenai cabaran penggunaan MS 1900 telah digariskan oleh Zakiah Samoria dan Noorsalwati Sabtu, (2012) menyatakan cabaran pelaksanaan hotel patuh syariah adalah melibatkan kesedaran mengenai kepentingan pensijilan halal kepada semua hotel. Ini kerana menurut beliau berdasarkan statistik yang dikeluarkan oleh JAKIM pada tahun 2011 hanya 101 sahaja hotel di Malaysia yang mendapatkan sijil halal kerana pensijilan ini bersifat sukarela dan tidak diwajibkan kepada mana-mana hotel untuk mendapatkannya.<sup>45</sup>

<sup>44</sup> Muhammad Hafiz Yaakub dan Ali Fauzi Ahmad Khan. (2014). “Knowledge Management Values of Al-Ta’alim in MS 1900:2005 Quality Management System: A survey among staff of Kolej Islam Pahang Sultan Azlan Ahmad Shah (KIPSAS)”, *Advance Science Letters*, Vol.21, No.4, April 2015, 676-679.

<sup>45</sup> Zakiah Samoria dan Noorsalwati Sabtu, (2012), Developing Halal Standard for Malaysian Hotel Industry: An Exploratory Study, Kertas Seminar, Kuala Lumpur International Halal Conference, PWTC, 4-5 September 2012, [https://ac.els-cdn.com/S1877042814011331/1-s2.0-S1877042814011331-main.pdf?\\_tid=c61bf932-f8ec-11e7-b4d0-0000aacb361&acdnat=1515908327\\_160d9287f920499df6bf02c62f4295a8](https://ac.els-cdn.com/S1877042814011331/1-s2.0-S1877042814011331-main.pdf?_tid=c61bf932-f8ec-11e7-b4d0-0000aacb361&acdnat=1515908327_160d9287f920499df6bf02c62f4295a8), dicapai pada 1 Januari 2018.

Seterusnya kajian Hassan Al Banna et al, (2013)<sup>46</sup> yang dijalankan di Pusat Zakat Melaka telah mengemukakan bahawa cabaran masa hadapan bagi MS 1900 meliputi lapan perkara utama iaitu (1) Pembinaan jati diri Muslim yang bertaqwa yang mampu berhadapan perkembangan semasa; (2) Penekanan terhadap penghayatan nilai-nilai murni, moral dan akhlak Muslim; (3) Membudayakan ciri-ciri positif dalam nudaya kerja seharian; (4) Penekanan yang seimbang dalam aspek insaniyyah; (5) Penguasaan tradisi keilmuan yang berterusan; (6) Penekanan motivasi dalaman; (7) Mewujudkan kepimpinan organisasi yang bijak; dan (8) Cabaran transformasi kendiri meliputi keinginan setiap individu untuk melakukan transformasi terhadap diri sendiri.

Selain itu Hassan Al Banna et. al, (2014)<sup>47</sup> sekali lagi telah menggariskan cabaran pelaksanaan yang dihadapi oleh pihak pengajian tinggi swasta dalam melaksanakan MS 1900:2005 adalah meliputi empat perkara utama iaitu cabaran sikap pekerja, cabaran beban kerja, cabaran kurang latihan dan cabaran tenaga sumber manusia dalam menjalankan tugas kerja yang berkualiti. Berdasarkan kajian-kajian lalu dapat disimpulkan bahawa cabaran pelaksanaan MS 1900 banyak dikaji di dalam sektor pengajian tinggi dan juga sektor jabatan agama. Oleh itu, kajian ini nanti akan mengetengahkan cabaran pelaksanaan MS 1900 di dalam pengurusan hotel patuh syariah.

---

<sup>46</sup> Hassan Al Banna et, al “ Sistem Pengurusan Islam yang berkualiti Mampu Menjamin Kepuasan Pekerja: Suatu Realiti dan Cabaran Masa Hadapan” , *Global Journal Al-Thaqafah -GJAT*, Jun 2013, Vol. 3, Isu. 1, 67

<sup>47</sup> Hassan Al-Banna Mohamed, et al. (2014). “A Qualitative Study on The Challenges in Islamic Quality Management System ( MS 1900:2005): Implementation within Malaysia’s Public Higher Educational Institution (MPHEI), *International Journal of Multidisciplinary and Research –IJMER* , 30 September, 2014, Vol. 1 : Issue. 2. 1-6.

#### **1.7.4 Kajian Mengenai Kesan Pelaksanaan MS 1900**

Kajian mengenai kesan pemakaian MS 1900 dalam sistem pengurusan seperti kajian yang dijalankan oleh Siti Arni Basir et. al<sup>48</sup> (2011) menerusi kajiannya berpendapat MS 1900 bukan hanya meningkatkan sistem pengurusan organisasi tetapi membolehkan sesebuah organisasi itu menjalankan tugas kerja selaras kehendak dan keperluan Syariah. Dengan memenuhi keperluan syariah sesebuah organisasi itu mendapat keberkatan Allah S.W.T, pasaran kerja berkembang, pelanggan lebih yakin, meningkatkan kenyakinan pelanggan Muslim, meningkatkan budaya kerja berlualiti dan meningkatkan sistem pengurusan organisasi secara keseluruhan.

Seterusnya kajian oleh Hassan et.al (2013) telah menyatakan bahawa para sarjana telah mengemukakan beberapa model atau teori serta cadangan bagi sistem pengurusan Islami seperti Sistem Pengurusan Tawhidik, Pengurusan Dengan Syura (PDS), Model FACT (Faith, Acting, Commending, Tolerating); Model PATT (Patuh, Akur, Taat, Tunduk), Model Mahmaz (Sifat Mahmudah dan Mazmumah), Model NOOPEN (Niat, Objektif, Proses, Natijah) dan seumpamanya bagi memastikan impaknya bukan bersifat materialistik sahaja, tetapi merangkumi kecemerlangan di dunia dan akhirat.<sup>49</sup> Hassan et, al<sup>50</sup> (2015) juga telah menyatakan kebaikan pelaksanaan MS 1900 telah menjadikan kerja lebih sistematik, peningkatan mutu kerja yang memenuhi nilai-nilai murni organisasi, menjadikan suasana kerja yang mesra, peningkatan kepuasan pekerja, meningkatkan imej organisasi dan menjadi rujukan oleh industri yang lain.

---

<sup>48</sup> Basir, S.A, and Azmi,I.A.G.(2011). Malaysian Islamic Quality Management System MS 1900 from an Islamic Perspective: an implementation Model. *Journal of Shari'ah*, University Malaya, Press, Vol. 19(2), 85-106.

<sup>49</sup> 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, *Jurnal Global Journal Al-Thaqafah- GJAT* , Jun 2013, Vol. 3, Isu. 1, 67.

<sup>50</sup> Hassan Al-Banna bin Mohamed (2015) Kajian Kes Pelaksanaan MS 1900:2005 Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia, *Tesis Ijazah Doktor Falsafah*, Jabatan Syariah dan Pengurusan, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya.

Selain itu, Hasliza Mohamed Ali et. al<sup>51</sup> pada tahun 2016 menerusi kajian beliau menyatakan kesan yang diterima oleh Jabatan Haji, Waqaf dan Zakat Malaysia meliputi prosedur yang jelas telah berjaya memenuhi permintaan pelanggan, peningkatan budaya kerja berkualiti, penambah baikan berterusan sekaligus meningkatkan kecemerlangan dalam tugas kerja organisasi. Berdasarkan kajian-kajian lalu di atas, pengkaji merumuskan bahawa kebanyakan topik keberkesanan pelaksanaan MS 1900 menyentuh kepada aspek kesan yang diterima pekerja dan juga organisasi. Kesan MS 1900 ini akan dijadikan sandaran kajian dan akan dikupas dalam kontek pengurusan makanan dan minuman hotel patuh syariah.

Secara keseluruhannya, kajian-kajian di atas, dapat disimpulkan bahawa kajian-kajian lepas mengenai MS 1900 telah pun dijalankan di institusi pentadbiran awam, institusi agama dan juga institusi pendidikan dan sebagainya meliputi aspek pelaksanaannya, cabaran dan impak pemakaianya. Justeru, kajian ini dapat menambah input berkaitan pelaksanaan, cabaran dan kesan pemakaian MS 1900 menerusi sektor hospitaliti Islamik. Memandangkan ketika kajian ini ditulis semakan terdapat Standard telah dikemaskini menjadi MS 1900:2014, kupasan dan perbandingan mengenai kandungan lama (MS 1900:2005) dan pelaksanaannya.

### **1.7.5 Kajian Mengenai PNB Ilham Resort**

Setakat ini, pengkaji masih belum menjumpai kajian khusus mengenai PNB Ilham Resort. Beberapa kajian sebelum ini dilihat menyentuh secara sepintas lalu iaitu Ummi Salwa et al.<sup>52</sup>, mengenai kedudukan PNB Ilham Resort sebagai syarikat yang mendapat

---

<sup>51</sup> Hasliza Mohamed Ali, Siti Arni Basir dan Musaiyadah Ahmadun, (2016), “Implementing Quality Management System MS 1900 and Its Benefits: A case study at the Department of Hajj, Waqf and Zakah, Malaysia, *Global Journal Al-Thaqafah-GJAT*, Vol. 6, No. 2 : 85-98.

<sup>52</sup> Ummi Salwa Ummi Salwa Ahmad Bustamam, Amir Shaharudin, Zainal Abidin Mohamed, Juwairiyah Aini Ahmad Bustamam. (2012). “Crafting Strategy Towards The Syariah Compliant Quality Standard: A

pensijilan MS 1900. Kajian beliau yang mengetengahkan kerangka standard kualiti pematuhan syariah dilihat mengkhususkan kepada subjek umum pengurusan pematuhan syariah dan tidak menjelaskan secara terperinci. Justeru. Ini membuka ruang kepada pengkaji untuk mengkaji konsep standard MS 1900 dan menjelaskan realiti pemakaianya MS1900 di PNB Ilham Resort.

### **1.8 Pecahan Bab**

Kajian ini mengandungi lima bab. **Bab pertama** merupakan bahagian yang menjelaskan pengenalan kajian mengandungi latar belakang kajian, permasalahan kajian, objektif kajian, skop dan limitasi kajian, kepentingan kajian, kajian literatur dan susunan bab. **Bab kedua** pula menjelaskan mengenai konsep pengurusan hotel patuh syariah dan MS 1900. Bab ini menjelaskan definisi hotel patuh syariah, kriteria hotel patuh syariah serta elemen yang terkandung dalam MS 1900 bagi melihat kesesuaian pemakaianya dalam pengurusan HPS. Bab ini akan memenuhi objektif pertama kajian ini. **Bab ketiga**, membincangkan metodologi kajian. Bahagian metodologi membincangkan mengenai rekabentuk kajian, kaedah pengumpulan data, Instrumen kajian dan kaedah analisis data yang digunakan pengkaji bagi mencapai objektif-objektif kajian. **Bab keempat**, membincangkan mengenai profil kajian dimana latar belakang PNB Ilham Resort sebagai salah sebuah hotel patuh syariah akan dibincangkan. Selain itu, struktur organisasi, dan aktiviti-aktiviti pematuhan MS 1900, khususnya dalam pengurusan makanan dan minuman di PNB Ilham Resort juga akan dikupas . Bab ini juga akan mengupas mengenai kesesuaian standard-standard berkaitan hotel patuh syariah bagi mencapai objektif pertama kajian ini

**Bab kelima** membincangkan hasil kajian yang didapati daripada maklumat hasil temubual dan observasi. Bab ini akan menjelaskan dapatan kajian berpandukan kepada objektif kajian kedua iaitu, membincangkan mengenai dapatan kajian dalam meneliti pelaksanaan MS 1900 di PNB Ilham Resort sebagai sebuah hotel patuh syariah. Seterusnya, objektif ketiga kajian iaitu membincangkan cabaran-cabaran yang dihadapi oleh PNB Ilham Resort dalam melaksanakan MS 1900. Dan objektif terakhir kajian mengenai kesan pelaksanaan MS 1900 terhadap pengurusan makanan dan minuman di PNB Ilham Resort. **Bab keenam** merupakan penutup kajian di mana pengkaji membincangkan penemuan utama kajian dan cadangan kajian. Rumusan penemuan utama kajian dibuat berdasarkan pencapaian objektif-objektif kajian. Manakala cadangan pula dikemukakan saranan kepada pihak pengurusan PNB Ilham Resort, pihak SIRIM selaku penggubal standard dan bakal pengkaji di masa hadapan.

## 1.9 Kesimpulan

Secara umumnya, Bab 1 ini menerangkan pengenalan kajian, permasalahan kajian, objektif kajian, kepentingan kajian, sorotan literatur dan pecahan bab. Bab 2 akan menjelaskan mengenai konsep pengurusan hotel patuh syariah dan MS 1900.

## BAB 2

### KONSEP MENGENAI HOTEL PATUH SYARIAH DAN MS 1900

#### 2.1 Pendahuluan

Bab ini akan mengupas berkenaan pelbagai konsep berkaitan dengan pengurusan hotel patuh syariah dan standard MS 1900. Untuk itu definisi hotel patuh syariah dan kriteria-kriteria hotel patuh syariah akan diperjelaskan. Selain itu, kandungan, cabaran dan kesan pelaksanaan MS 1900:2014 juga akan dibincangkan dalam konteks pengurusan makanan dan minuman hotel patuh syariah. Perbincangan bab ini adalah penting bagi membentuk landasan teori kajian ini.

#### 2.2 Konsep Pengurusan Hotel Patuh Syariah

Terdapat pelbagai terminologi yang telah digunakan dalam membincangkan perihal pengurusan. Sub topik berikut ini akan membincangkan definisi pengurusan hotel patuh syariah dan kriteria hotel patuh syariah.

##### 2.2.1 Definisi pengurusan hotel patuh syariah

Mengurus hotel merupakan sebahagian daripada cabang bidang pengurusan. Dari sudut bahasa, “**pengurusan**” mempunyai definisi yang luas sebagaimana yang berikut:

- i. Perbuatan atau hal mengurus sesuatu (syarikat, badan perniagaan dan lain-lain)<sup>53</sup>;
- ii. Mengatur, mengendali atau menyelenggara sesuatu dengan sempurna, baik dan teratur<sup>54</sup>; dan

---

<sup>53</sup> Hasan Hamzah, *Kamus Ensiklopedia Dunia Melayu*, j.8 (Shah Alam: Anzagain Sdn Bhd, 1997), 395

<sup>54</sup> Noresah Baharom, *Kamus Dewan* (Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 2005), 1779.

iii. Proses yang berkaitan kawalan ke atas sesuatu atau manusia<sup>55</sup>.

Para ilmuan juga telah mengemukakan pelbagai definisi mengenai pengurusan. Antaranya James A.F Stoner (1991)<sup>56</sup>, Jaafar Muhamad (2000)<sup>57</sup>, Harold Koontz & Heinz Weihrich (2001)<sup>58</sup>, Mohd Saleh (2006)<sup>59</sup> dan Muhammad Zan (2013)<sup>60</sup>. Berdasarkan pandangan yang diberikan mengenai definisi pengurusan ini, pengkaji dapat para ilmuan telah memberikan maksud yang hampir sama yang boleh pengkaji simpulkan sebagai sesuatu proses tindakan merancang, mengorganisasi, menyelaras dan mengatur bagi mencapai sesuatu matlamat yang ingin dicapai sama ada melibatkan manusia, mesin, proses dan sebagainya.

Seterusnya dalam konteks definisi “**pengurusan Islam**”, Pengurusan Islam bermaksud melaksanakan sesuatu perkara atau aktiviti mengikut ketetapan dan matlamat yang diharuskan oleh syarak.<sup>61</sup> Sistem pengurusan Islam boleh dikatakan sebagai satu proses yang holistik menuntut kepada kesempurnaan, ketelitian dan kualiti menyeluruh yang bertunjangkan kepada ketauhidan terhadap Allah, berlandaskan kepada tasawur Islam dan bersumberkan epistemologi Islam<sup>62</sup> dan tidak semata-mata kebendaan dan keduniaan sahaja. Menurut Hasan et, al. (2013)<sup>63</sup> prinsip amalan pengurusan telah pun diasaskan melalui penciptaan Allah SWT sebagaimana firman-Nya yang bermaksud:

---

<sup>55</sup> English Oxford Living Dictionaries, Management, Oxford University Press, <https://en.oxforddictionaries.com/definition/management>, dicapai pada 5 Februari 2018.

<sup>56</sup> James A.F.Sroner et.al, *Pengurusan*, ter. Yaacob Ibrahim (Petaling Jaya : Amiza Publishing, 1991), 4

<sup>57</sup> Jaafar Muhamad, *Asas Pengurusan* (Kuala Lumpur: Penerbit Fajar Bakti Sdn Bhd, 2000), 1

<sup>58</sup> Harold Koontz & Heinz Weihrich, *Pengurusan*, ter. Mohd Salmi Mohd Sohod et.al. (Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 2001), 4

<sup>59</sup> Mohd Salleh Aman, *Asas Pengurusan Sukan* (Kuala Lumpur: Universiti Malaya, 2006), 6

<sup>60</sup> Muhammad Zan bin Sailan (2013), Pengurusan Hotel Secara Islam: Kajian Terhadap Pengurusan Makanan Halal Di Hotel De Palma Ampang Selangor, *Disertasi Sarjana Syariah*, Akademi Pengajian Islam Universiti Malaya, 36.

<sup>61</sup> Ahmad al-Mazjaji, *Muqaddimah Fi al-Idarah al-Islamiah*, ed.ke 1 (Jeddah, 2000), 44.

<sup>62</sup> Fadzila Azni Binti Ahmad. (2008). Kaedah Pengurusan Institusi-Institusi Pembangunan Berteraskan Islam Di Malaysia, *Tesis Ijazah Doktor Falsafah*, Universiti Sains Malaysia.

[https://www.academia.edu/7709295/Kaedah\\_Pengurusan\\_Institusi\\_Pembangunan\\_Berteraskan\\_Islam\\_di\\_Malaysia](https://www.academia.edu/7709295/Kaedah_Pengurusan_Institusi_Pembangunan_Berteraskan_Islam_di_Malaysia), dicapai 1 Januari 2018.

<sup>63</sup> 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, *Global Journal Al-Taqafah-GJAT*, Vol. 3, Issue. 1, 69, Jun 2013.

*“Yang menciptakan tujuh langit berlapis-lapis. Kamu tidak dapat melihat pada ciptaan Allah Yang Maha Pemurah itu sebarang keadaan yang tidak seimbang dan tidak munasabah; (Jika kamu ragu-ragu) maka ulangilah pandangan (mu) sekali lagi, Adakah dapat kamu melihat sebarang kecacatan”.*

*(Surah Al-Mulk, ayat: 3)*

Berdasarkan ayat di atas, Allah SWT telah menciptakan alam ini dengan sempurna dan secara tidak langsung mengajar kita mengenai sistem pengurusan itu menuntut kepada kesempurnaan (kualiti) demi kebaikan semua pihak.

Seterusnya definisi “**hotel**” ialah sebuah tempat penginapan yang menyediakan bilik tidur, makanan dan kemudahan asas kepada pelancong atau pengembara.<sup>64</sup> Menurut Muhammad Zan(2013)<sup>65</sup> seiring peredaran masa, lanskap pengurusan hotel turut berubah dimana hotel dilihat sebagai sebuah tempat yang bukan sahaja menawarkan kemudahan penginapan dan makanan malah menawarkan pelbagai kemudahan sampingan lain seperti menyediakan kemudahan bilik mesyuarat, bilik tayangan, tempat riadah yang dilengkapi kemudahan kolam renang, gymnasium dan sebagainya. Terdapat beberapa kategori hotel sebagaimana jadual 2.1 berikut:

Jadual 2.1 : Kategori Hotel

Bil.	Kategori	Definisi
1.	<i>Full-Service Hotel</i>	Hotel bertaraf mewah yang menawarkan semua kemudahan dan keperluan kepada pelanggan hotel meliputi kemudahan bilik tidur, makan minum, bilik mesyuarat dan rekreasi.

<sup>64</sup> Catherine Soanes et.al, *Oxford Dictionary of English*, 2<sup>nd</sup> Edition (New York: Oxford University Press, 2006), 840.

*Dewan Bahasa dan Pustaka*, Pusat Rujukan Persuratan Melayu. (2018). <http://prpm.dbp.gov.my/>, dicapai pada 20 Januari,2018.

<sup>65</sup> Muhammad Zan bin Sailan (2013), Pengurusan Hotel Secara Islam:Kajian Terhadap Pengurusan Makanan Halal Di Hotel De Palma Ampang Selangor, *Disertasi Sarjana Syariah*, Akademi Pengajian Islam Universiti Malaya, 37.

Bil.	Kategori	Definisi
2.	<i>Limited Service Hotel</i>	Hotel bersaiz sederhana dengan kemudahan yang terhad seperti tidak menyediakan kemudahan dewan seminar dan lounge.
3.	<i>Resort Hotel</i>	Hotel yang terletak jauh dari kesibukan kota atau pedalaman dengan menawarkan kemudahan asas pelanggan yang baik dan istimewa
4.	<i>Suite Hotel</i>	Hotel yang menawarkan bilik-bilik penginapan <i>suites</i> yang mengasingkan bilik tidur dari kemudahan penginapan biasa
5.	<i>Convention Hotel</i>	Hotel yang menyediakan kemudahan pada skala yang lebih besar seperti menawarkan ruang mesyuarat atau seminar pada kapasiti yang lebih luas berbanding hotel biasa.

Sumber : Robert Christie Mill (2006)<sup>66</sup>

Seterusnya perkataan “**patuh**” bermaksud taat kepada sesuatu peraturan, (perintah, hukum dan lain-lain), dan tidak membantah.<sup>67</sup> Manakala taat dari konteks pengurusan Islam secara bahasanya bererti taat, mengikut atau melaksana. Menurut istilah pula taat didefinisikan sebagai menerima atau melaksana apa yang diperintahkan Allah kepada hambanya.<sup>68</sup> Firman Allah sebagaimana terjemahan di bawah:

“Wahai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Muhammad), dan Ulil Amri(pemimpin) di antara kamu. Kemudian, jika kamu berbeza pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah kepada Allah (Al-Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu beriman kepada Allah dan hari kemudian. Kemudian jika kamu berbeza pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ke pada Allah”

(Surah Al-Nisa' ayat 59)

<sup>66</sup> Robert Christie Mill, *Managing The Lodging Operation*, (New Jersey:Pearson Prentice Hall, 2006), 3

<sup>67</sup> Dewan Bahasa dan Pustaka, Pusat Rujukan Persuratan Melayu, 2018, <http://prpm.dbp.gov.my/>, dicapai pada 20 Januari,2018.

Perkataan “**syariah**”, secara asasnya *syariah* bererti peraturan atau suruhan Allah kepada hamba-hamba-Nya, seperti: puasa, shalat, haji, zakat dan seluruh kebajikan. Perkataan *syariah* berasal dari kata *syir'ah* yang bererti sumber air yang tidak pernah putus dan terus mengalir, memulai sesuatu pekerjaan dan juga menjelaskan.<sup>69</sup> atau menerangkan atau menunjukkan jalan<sup>70</sup>. Dari segi istilahnya Syariah bermaksud apa-apa yang disyariatkan oleh Allah SWT melalui Rasulnya Muhammad SAW kepada hambanya.<sup>71</sup> Antaranya wajib, sunat, harus, makruh, dan haram samada ianya diambil dari Al-Quran ataupun sunnah nabi melalui kata-katanya ataupun perbuatannya ataupun Iqrarnya (persetujuannya).<sup>72</sup> Oleh itu, sistem pengurusan berdasarkan Syariah ditakrifkan sebagai satu pengurusan yang bersandarkan kepada perundangan atau suruhan Allah kepada setiap Muslim meliputi segenap aspek kehidupan sebagaimana petikan berikut:

*“The word Shariah refers to the totality of Allah’s commands that regulates the life of every Muslim in all aspects.”<sup>73</sup>*

Kombinasi perkataan pengurusan, hotel, patuh dan syariah membina kepada kewujudan istilah “**pengurusan hotel patuh syariah**” ini telah mendapat perhatian para sarjana. Berdasarkan analisis literature yang dijalankan oleh Nor Azzah et al. (2015) mendapati empat terminologi yang sering digunakan iaitu Hotel Halal, Hotel Islam, Hotel Mesra Pelanggan Muslim dan Hotel Patuh Syariah.<sup>74</sup> Zakiah et al. (2012) mendefinisikan

---

<sup>69</sup> Ali Ibn Muhammad Al-Jurjānī, *Al Ta’rīfāt*, (Beirut: Dar Al-Kitab Al-Arabi, 1405). Nur’Hidayah Che Ahmat, Ahmad Hidayat Ahmad Ridzuan, and Mohd Salehuddin Mohd Zahari (2012) Kertas Seminar, Dry hotel and Syariah Compliant Practices: Concepts, Challenges and Reality in Malaysia International Conference on Innovation, Management and Technology Research (ICIMTR2012), Malacca, Malaysia: 21-22 May, 2012,

[https://www.academia.edu/8063439/Dry\\_Hotel\\_and\\_Syariah\\_Compliant\\_Practices\\_Concepts\\_Challenges\\_and\\_Reality\\_in\\_Malaysia](https://www.academia.edu/8063439/Dry_Hotel_and_Syariah_Compliant_Practices_Concepts_Challenges_and_Reality_in_Malaysia) , dicapai pada 1 Januari 2018.

<sup>70</sup> Ibn Manzūr, Muhammad, (t.t), - *Lisān Al-‘Arab*, Beirut: Dar Sadir

<sup>71</sup> Mahmood Zuhdi Abdul Majid, (1992), *Sejarah Pembinaan Hukum Islam*, Jabatan Penerbitan Universiti Malaya : Kuala Lumpur, Ed. 2, hlm. 2.

<sup>72</sup> EkonomiIslam.com ( 2017) *Pengertiah Shariah dan Hukum Islam*, <http://ekonomislam.com/pengertian-syariah-dan-hukum-islam/> , dicapai pada 1 Januari 2018.

<sup>73</sup> Malaysia Standard MS 1900:2005 Quality Management Systems-Requirements From Islamic Perspectives (2005), Annex A Shariah, 34.

<sup>74</sup> Nor ‘Azzah Kamri, Suhaili Sarif, Nor Aini Ali, Che Musa Che Omar, “Konsep Hotel Patuh Syariah : Analisis Literatur”, dalam *Perspektif Industri Halal Perkembangan dan Isu-Isu*, (Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya, 2015), 24-26.

**Hotel Halal** sebagai sesebuah hotel yang memastikan aspek halal makanan dan minuman mengikut keperluan syariah.<sup>75</sup> Selain beliau, Mohd Fadil and Mohd Zulkifli, (2013)<sup>76</sup> juga mentakrifkan Hotel Halal sebagai sebuah hotel yang menyediakan servis yang sama seperti hotel konvensional tetapi meletakkan kriteria yang minimum bagi memenuhi keperluan Islam seperti tiada alkohol dan menyedia makanan halal. Hotel halal yang mengenengahkan operasi mengikut kerangka perundangan Islam pertama kalinya diperkenalkan di Timur Tengah

Selain itu, Ahmad Shahir (2016) melalui terminologi “**Hotel Mesra Pelanggan Muslim**” menyatakan terma ini bermaksud “Sebuah hotel yang mematuhi keperluan pelancong Muslim, tetapi tidak terikat kepada undang-undang dan piawaian tertentu. Contohnya, menyediakan makanan halal dan kemudahan di dalam bilik, tetapi mempunyai hiburan outlet seperti kelab malam dan bar berasingan perkhidmatan”.<sup>77</sup> Merujuk kepada Standard MS 2610, terma Hospitaliti Mesra Pelanggan Muslim bermaksud sebuah industri pelancongan yang menyediakan perkhidmatan dan produk memenuhi keperluan syariah bagi memenuhi kehendak dan keperluan pelancong Muslim.<sup>78</sup>

Seterusnya, terma **Hotel Patuh Syariah** (*Shariah Compliant Hotel*) telah didefinisikan oleh Ahmad Shahir (2016) sebagai sebuah hotel yang telah memenuhi kesemua keperluan pengembara Muslim. Hotel yang mempunyai tanda aras dan

---

<sup>75</sup> Zakiah Samoria dan Noorsalwati Sabtu, (2012), *Developing Halal Standard for Malaysian Hotel Industry: An Exploratory Study*, Kertas Seminar, INHAC 2012 Kuala Lumpur International Halal Conference, PWTC, Kuala Lumpur, Malaysia, 4-5 September 2012, Terbitan Elsevier Ltd. [https://ac.els-cdn.com/S1877042814011331/1-s2.0-S1877042814011331-main.pdf?\\_tid=c61bf932-f8ec-11e7-b4d0-00000acb361&acdnat=1515908327\\_160d9287f920499df6bf02c62f4295a8](https://ac.els-cdn.com/S1877042814011331/1-s2.0-S1877042814011331-main.pdf?_tid=c61bf932-f8ec-11e7-b4d0-00000acb361&acdnat=1515908327_160d9287f920499df6bf02c62f4295a8), dicapai pada 1 Januari 2018.

<sup>76</sup> Mohd Fadli and Mohd Zulkifli (2013), “*Introducing Shariah Compliant Hotels as New Tourism Product: The Case of Malaysia*”, Entrepreneurship Vision 2020: Innovation, Development Sustainability, and Economic Growth, 1142-1146.

<sup>77</sup> Ahmad Shahir Jais (2016), *Shariah Compliance Hotel: Concepts and Design* (2016), Koperasi Politeknik Merlimau Melaka Berhad Politeknik Merlimau, Ed. Pertama, Februari 2016, 7. [https://www.salaamgateway.com/en/story/shariah\\_compliance\\_hotel\\_concepts\\_and\\_design-salaam05102016141609/](https://www.salaamgateway.com/en/story/shariah_compliance_hotel_concepts_and_design-salaam05102016141609/) dicapai pada 1 Januari 2018.

<sup>78</sup> Standard Malaysia. (2015). “MS 2610:2015 Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim - Keperluan”, Jabatan Standard Malaysia.

menekankan standard dan kaedah tertentu bagi mendapat pengiktirafan patuh syariah juga melaksanakan pengurusan dan operasi yang benar-benar patuh syariah.<sup>79</sup> Hal ini selari dengan dikemukakan oleh Nor Azzah et al. (2015) iaitu “hotel yang menyediakan keseluruhan perkhidmatan yang mematuhi kehendak dan mengikut prinsip syariah serta dapat memenuhi keperluan pengguna Muslim”.<sup>80</sup>

Daripada keterangan dan definisi yang dijelaskan di atas, pengkaji dapat merumuskan bahawa pengurusan hotel patuh syariah itu sebagai suatu proses kawalan kerja dan operasi yang digunakan oleh sesebuah hotel dengan menawarkan perkhidmatan hospitaliti berpandukan hukum syarak oleh dan diiktiraf oleh sesebuah badan yang bertauliah. Berdasarkan perbincangan mengenai definisi yang diuraikan diatas, terma pengurusan hotel patuh syariah mempunyai maksud yang cukup meluas dan tidak bersandar kepada memastikan aspek halal makanan dan minuman semata-mata. Oleh itu, kajian ini nanti cenderung untuk menggunakan istilah hotel patuh syariah kerana konsepnya lebih menyeluruh sebagaimana yang akan diperincikan dalam sub-topik berikut ini.

### **2.2.2 Kriteria Hotel Patuh Syariah**

Sebagaimana yang telah dijelaskan di dalam bab 1.8.1.1 kajian secara teoritikal yang telah dibuat, antaranya oleh Roserberg dan Choufany (2009)<sup>81</sup>, Ummi Salwa et al

---

<sup>79</sup> Ahmad Shahir Jais (2016), *Shariah Compliance Hotel: Concepts and Design* (2016), Koperasi Politeknik Merlimau Melaka Berhad Politeknik Merlimau. Ed. Pertama, Februari 2016. [https://www.salaamgateway.com/en/story/shariah\\_compliance\\_hotel\\_concepts\\_and\\_design-salaam05102016141609](https://www.salaamgateway.com/en/story/shariah_compliance_hotel_concepts_and_design-salaam05102016141609) laman sesawang diakses pada 1 Januari 2018.

<sup>80</sup> Nor ‘Azzah Kamri, Suhaili Sarif, Nor Aini Ali, Che Musa Che Omar. (2015). “Konsep Hotel Patuh Syariah : Analisis Literatur”, dalam *Perspektif Industri Halal Perkembangan dan Isu-Isu*, (Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya).

<sup>81</sup> Paul Rosenberg and Hala Matar Choufany, “Spiritual lodging-the Sharia-compliant hotel concept,” Sabtu, 2 Mei 2009, <https://www.4hoteliers.com/features/article/4010>, dicapai pada 2 Februari 2015.

(2012)<sup>82</sup>, Yusniza (2012)<sup>83</sup>, Razali et al (2012),<sup>84</sup> Zakiah dan Fadilah Rahman (2013)<sup>85</sup>, Nor Zafir et al (2014)<sup>86</sup>, Hesham et al<sup>87</sup> dan Nor Azzah et al.(2015)<sup>88</sup> pengkaji telah merumuskan kriteria tersebut kepada lapan kriteria utama.

**Pertama: Menyediakan makanan dan minuman halal dan tidak menyediakan alkohol.**

Firman Allah yang bermaksud:

*“Wahai orang yang beriman! Makanlah dari rezeki yang baik yang telah kami berikan kepada kamu, dan bersyukurlah kepada Allah, jika benar kamu beribadat kepada-Nya (172). Sesungguhnya Allah hanya mengharamkan kepada kamu memakan bangkai, darah, daging babi, dan binatang-binatang yang tidak disembelih kerana Allah, maka sesiapa terpaksa (memakannya kerana darurat) sedang ia tidak menginginkannya dan tidak pula melampaui batas, maka tidaklah ia berdosa. Sesungguhnya Allah Maha Pengampun, lagi Maha Mengasihani”*

*(Surah Al-Baqarah ayat 172-173).*

---

<sup>82</sup> Ummi Salwa Ahmad Bustamam, Amir Shaharudin, Zainal Abidin Mohamed, Juwairiyah Aini Ahmad Bustamam, (2012) “Crafting Strategy Towards The Syariah Compliant Quality Standard: A Conceptual Framework” In “5<sup>th</sup> Islamic Banking, Accounting and Finance (IBAF) Conference , 2-3 October 2012, Universiti Sains Islam Malaysia (USIM).

<sup>83</sup> Yusniza Kamarulzaman, Abdul Ghani Farinda, a.Madun (2012) The Acceptance of Islamic Hotel Concept in Malaysia: A conceptual paper, International Conference of Islamic Marketing & Branding Proceeding, Brunei. dicapai 1 Januari 2016, <http://www.researchgate.net/publication/265907831>

<sup>84</sup> Razalli, Mohd Rizal and Abdullah, Suzzaini and Hassan, Mohamad Ghozali (2012) Developing a model for Islamic hotels: Evaluating opportunities and challenges. In: International Conference on Knowledge, Culture and Society 2012 (ICKCS 2012), 29-30 June 2012, Jeju Island, South Korea. <http://repo.uum.edu.my/7089/>, laman sesawang diakses pada 12 Disember 2017.

<sup>85</sup> Zakiah Samori dan Fadilah Abd Rahman, (2013), “Towards the Formation of Shariah Compliant Hotel In Malaysia: An Exploratory Study On Its Opportunities and Challenges”. The 2013 WEI International Academic Conference Proceedings, Istanbul, Turkey.

<sup>86</sup> Nor Zafir Md Salleh, Abu Bakar Abdul Hamid, Noor Hazarina Hashim dan Siti Zaleha Omain (2014). “The Practice of Shariah-Compliant Hotel in Malaysia” Dalam *International Journal of Trade, Economics and Finance*, Vol. 5, No. 1, February 2014

<sup>87</sup> Hesham Ezzat Saad, Badran Nabil Ali, Abdel Aleem Magdy Abdel Ati (2014), Shariah Compliant Hotels in Egypt : Concept and Challenge, Faculty of Tourism and Hotel, Fayoum University, *Advances Hospitality and Tourism Research (AHTR)*, 2(1) 1-15, An International Journal of Akdeniz University Tourism Faculty, [https://www.academia.edu/22372230/\\_shariah\\_compliant\\_hotel\\_or\\_muslim\\_friendly\\_hotel\\_searching\\_for\\_a\\_balance\\_Introduction](https://www.academia.edu/22372230/_shariah_compliant_hotel_or_muslim_friendly_hotel_searching_for_a_balance_Introduction), laman sesawang diakses pada 12 Disember 2017.

<sup>88</sup> Nor ‘Azzah Kamri, Suhaili Sarif, Nor Aini Ali, Che Musa Che Omar. (2015). “Konsep Hotel Patuh Syariah : Analisis Literatur”, dalam *Perspektif Industri Halal Perkembangan dan Isu-Isu*, (Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya, 24-26.

Berdasarkan ayat di atas, Allah SWT telah menjelaskan bahawa makanan halal itu adalah sesuatu yang baik dari sumber-sumber yang baik dan tidak bercanggah dengan larangan Allah iaitu bangkai, darah, daging babi dan binatang yang tidak disembelih. Prinsip-prinsip asas makanan halal telah dinyatakan dalam dalil di atas yang mana tertakluk kepada dua ketetapan iaitu ketika dalam keadaan aman dan keadaan darurat. Ketika berlakunya darurat, Allah SWT telah memberi kelonggaran kepada umat manusia dengan membolehkan sesuatu yang telah diharamkan itu untuk dimakan.<sup>89</sup> Melihat kepada konteks Malaysia, pengkaji menyimpulkan bahawa situasi dan persekitaran di Malaysia adalah aman dan selayaknya bagi setiap Muslim dan juga mana-mana organisasi tidak mengalami kekangan dalam mendapatkan sumber makanan halal. Seterusnya, Allah turut menjelaskan minuman yang diharamkan bagi manusia iaitu arak /minuman beralkohol. Firman Allah SWT yang bermaksud:

*“Wahai orang yang beriman! Sesungguhnya arak, judi dan pemujaan berhala, dan mengundi nasib dengan batang-batang anak panah adalah perbuatan keji dan perbuatan syaitan. Oleh itu, hendaklah kamu menjauhinya supaya kamu berjaya”*

(Surah Al- Maidah ayat 90)

Melihat kepada kontek pengurusan hotel secara umumnya (konvensional), arak merupakan suatu produk yang disediakan bagi memenuhi kehendak pelanggan yang bukan beragama Islam. Namun jika rujuk kepada larangan seperti mana dalam firman Allah dalam Surah Al-Maidah, ayat ke 90 ini, setiap larangan yang dinyatakan Allah mendorong kepada kebaikan terutamanya dari segi pengharaman arak ianya dilihat demi menjaga tahap kesihatan akal, fizikal dan rohani setiap manusia. Seterusnya pengharaman berjudi dan mengundi nasib dengan anak panah dilihat bagi melindungi harta manusia daripada bergantung kepada nasib dan melakukan perbuatan sia-sia, manakala pengharaman pemujaan berhala adalah bagi melindungi agama dari

---

<sup>89</sup> Al-Ghazali, Al-Wajiz Fi Fiqh al-Imam al-Syafie, j2, Ali Muawwad (Beirut: Dar Al-Arqam bin Abi AL-Arqam, 1997), 215-216.

mempersekutuan Allah. Hal ini dilihat menepati Maqasid Al-Syariah iaitu pemeliharaan ke atas agama, nyawa, akal, harta dan keturunan<sup>90</sup>.

Menurut Mohammad Zan (2013) <sup>91</sup> konsep utama pengurusan makanan halal perlu menepati kriteria makanan halalan tayyiban iaitu memastikan makanan itu dalam keadaan suci, tidak najis, bukan yang diharamkan, bersih, selamat dan menggunakan sumber yang berkualiti. Penjagaan makanan halal merupakan aspek yang tergolong dalam kategori maqasid al- dharuriyat dimana makanan dan minuman itu merupakan keperluan yang tidak boleh ditinggalkan manusia bagi meneruskan kehidupan.<sup>92</sup> Para ulama' telah mewujudkan susun tertib antara lima maqasid, iaitu kepentingan agama diletak pada lebih utama daripada kepentingan jiwa, kepentingan jiwa mesti diutamakan daripada kepentingan akal, kepentingan akal mesti diutamakan daripada kepentingan keturunan dan kepentingan keturunan diutamakan daripada kepentingan harta<sup>93</sup>. Imam al-Ghazali menerangkan *maqasid al-syariah* berdasarkan urutannya:

*“Maslahah yang lima ini memeliharanya terletak di dalam tahap dharuri. Iaitu yang paling kuat dalam maslahah. Contohnya, syarak menetapkan orang kafir yang menyesatkan orang lain dibunuhi, demikian juga penganut bid’ah yang mengajak orang lain kepada bid’ahnya kerana ia merosakkan agamanya kepada masyarakat. Selain itu, syarak menetapkan wajib qisas terhadap pembunuhan untuk memelihara nyawa, mewajibkan hukuman had kepada orang yang meminum arak bagi menjaga akal kerana akal itu sendi pentaklifan, mewajibkan hukuman zina bagi menjaga keturunan dan wajib mendera pembongkar kuburan dan pencuri kerana dengannya terpelihara harta yang menjadi hajat hidup manusia sedangkan mereka memerlukannya.”<sup>94</sup>*

<sup>90</sup> Mohd Anuar Ramli, t.t, “Objektif Syariah (Maqasid al-Syariah): Konsep Dan Kedudukannya Sebagai Teori Seismograf Hukum Islam”, [https://www.academia.edu/4354113/Objektif\\_Syariah\\_Maqasid\\_al-Syariah\\_Konsep\\_Dan\\_Kedudukannya\\_Sebagai\\_Teori\\_Seismograf\\_Hukum\\_Islam](https://www.academia.edu/4354113/Objektif_Syariah_Maqasid_al-Syariah_Konsep_Dan_Kedudukannya_Sebagai_Teori_Seismograf_Hukum_Islam), dicapai pada 20 Januari 2018. Al-Ghazali, Abu Hamid Muhammad Ibn Muhammad, *Al-Mustasfa Min ‘Ilm al-Usul*, (Beirut : Dar Ihya’ al-Turath al-Arabi, 1997)

<sup>91</sup> Muhammad Zan Sailan, (2013), “Pengurusan hotel Secara Islam: Kajian Terhadap Pengurusan Makanan Halal Di Hotel De Palma Ampang, Selangor”, *Disertasi Sarjana Syariah*, Akademi Pengajian Islam , Universiti Malaya.

<sup>92</sup> Muhammad Mustafa Shalabi, *Ta'lil al-Ahkam*, (Beirut : Dar al-Nahdah al-Arabiah,1981), cet.2, 282.

<sup>93</sup> Mohd Anuar Ramli, t.t, “Objektif Syariah (Maqasid al-Syariah): Konsep Dan Kedudukannya Sebagai Teori Seismograf Hukum Islam”, [https://www.academia.edu/4354113/Objektif\\_Syariah\\_Maqasid\\_al-Syariah\\_Konsep\\_Dan\\_Kedudukannya\\_Sebagai\\_Teori\\_Seismograf\\_Hukum\\_Islam](https://www.academia.edu/4354113/Objektif_Syariah_Maqasid_al-Syariah_Konsep_Dan_Kedudukannya_Sebagai_Teori_Seismograf_Hukum_Islam), dicapai pada 20 Januari 2018.

<sup>94</sup> Abu Hamid Muhammad Ibn Muhammad Al-Ghazali, *Al-Mustasfa Min ‘Ilm al-Usul*, (Beirut : Dar Ihya’ al-Turath al-Arabi, 1997), 217

Berdasarkan keterangan dan pandangan di atas, dapat disimpulkan bahawa hal itu bukan sahaja membawa maksud suci dan bersih malah sesuatu yang berkualiti jika dilihat dari konteks penyediaan makanan dan minuman. Sesuatu yang halal jika hadir melalui jalan yang mendatangkan dosa tidak diiktiraf sebagai tayyiban (baik). Begitu juga jika sesuatu yang halal tetapi tidak mendatangkan manfaat atau kebaikan juga tidak dikira sebagai tayyiban. Hal ini kerana konsep halalan tayyiban itu tidak bergantung kepada faktor dalaman sahaja malah luaran juga.

## **Kedua: Pengurusan kewangan yang patuh syariah**

Kriteria kedua hotel patuh syariah ini adalah dengan melaksanakan pengurusan kewangan yang mematuhi syariah termasuk dari segi sumber modal perniagaan, pengurusan akaun kewangan Islam dan juga pengurusan zakat.

Ahmad Sahir Jais (2016),<sup>95</sup> menjelaskan bahawa pengurusan kewangan hotel patuh syariah berpaksikan kepada empat perkara utama. Pertama, pembiayaan untuk pembangunan hotel mesti diperolehi dari sumber patuh Syariah dan bukan dari sumber haram mahupun Syubhah. Kedua, semasa memilih pembiayaan untuk dana hotel dan memilih bank untuk aktiviti hotel, keutamaanya adalah kepada sistem perbankan Islam kerana tiada unsur-unsur Riba'. Ketiga, transaksi kewangan sebaiknya dilakukan dengan tunai asas. Keempat, sebarang hutang mesti diselesaikan secepat mungkin, sama ada boleh diterima atau perlu dibayar.

Sesungguhnya apabila menyentuh mengenai kewangan berasaskan syariah tentunya kita sedar bahawa Allah SWT telah mengingatkan kita mengenai larangan mengambil riba'.

*“Hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum di pungut) jika kamu orang-orang yang beriman. Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba)*

---

<sup>95</sup> Ahmad Sahir Jais (2016), *Shariah Compliance Hotel: Concepts and Design* (2016), Koperasi Politeknik Merlimau Melaka Berhad Politeknik Merlimau, Cet. Pertama, Februari 2016.

*maka ketahuilah bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan, jika kamu bertobat dari pengambilan riba) maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya dan tidak pula dianiaya.”*

*(Surah al-Baqarah ayat 278-279)*

Selain itu, pengurusan kewangan juga adalah melibatkan pembayaran gaji kepada pekerja. Gaji atau upah merupakan bayaran yang perlu diberikan kepada individu atas usaha yang telah dilaksanakan sebagaimana yang tertera dalam perjanjian. Hal ini sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Rasulullah dalam hadis yang diriwayatkan oleh Abu Hurairah yang bermaksud:

*“Berikanlah upah kepada pekerja sebelum kering keringatnya”<sup>96</sup>*

Berdasarkan hadis di atas, didapati bahawa pembayaran gaji itu hendaklah dibayar mengikut tempoh yang sepatutnya bagi mengelakkan unsur penganiayaan. Manakala bagi konteks pembayaran hutang kepada pembekal pula, Allah menyarankan keperluan menulis hutang sebagaimana firmannya:

*“Hai orang-orang yang beriman! Apabila kalian ber-mu’amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kalian menuliskannya.”*

*(Surah al-Baqarah ayat 282)*

Rasulullah SAW juga mengingatkan manusia tentang pentingnya melunaskan hutang mengikut tempoh segera ketika bermuamalah.

*“Nabi SAW membeli makanan dari seorang Yahudi dengan tidak tunai, kemudian beliau menggadaikan baju besinya”*

*(HR Al-Bukhari)*

---

<sup>96</sup> Al-Baihaqi, al-Sunan al-Kubra, Muhammad Abdul Qadir Ata, *Kitab al-Ijarah*, Bab Ismun Man Mana’ al-Ajir Ajrah, no.hadis 11659, (Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiah, 2003), Jld.6, Ed. 200.

Berdasarkan dalil al-Quran dan hadis di atas jelas menunjukkan Islam membolehkan muamalat secara hutang dengan syarat perjanjian perniagaan itu di tulis dan dibayar pada kadar segera bagi mengelak penganiayaan kepada sesuatu pihak.

### **Ketiga: Kemudahan beribadat kepada Muslim**

Solat merupakan rukun Islam yang kedua dan merupakan ibadah yang pertama yang akan dihisab ke atas umat Islam. Melihat dari sudut kontek hotel patuh syariah, penyediaan ruang solat yang khas juga kelengkapan solat sebenarnya selari dengan Maqasid al-dharuriyah iaitu memelihara keimanan kepada Allah.<sup>97</sup> Firman Allah SWT sebagaimana yang berikut:

*“Dan dirikanlah oleh kamu akan solat dan tunaikanlah zakat dan apa jua yang kamu dahulukan dari kebaikan untuk diri kamu, tentulah kamu akan mendapat balasan pahalanya di sisi Allah. Sesungguhnya Allah sentiasa Melihat segala yang kamu kerjakan”.*

*(Surah Al-Baqarah. Ayat 110)*

Berdasarkan ayat diatas, jelas menunjukkan solat itu merupakan suruhan Allah yang wajib dipenuhi oleh semua Muslim. Melihat kepada konteks pengurusan hotel patuh syariah, penyediaan tempat beribadah dan kelengkapan beribadah seperti surau, sejadah, telekung, jadual waktu solat, laungan azan dan tempat wuduk sepatutnya tidak menjadi asing untuk disediakan kepada pelanggan Muslim.

---

<sup>97</sup> Mohd Anuar Ramli, t.t, “Objektif Syariah (Maqasid al-Syariah): Konsep Dan Kedudukannya Sebagai Teori Seismograf Hukum Islam”, [https://www.academia.edu/4354113/Objektif\\_Syariah\\_Maqasid\\_al-Syariah\\_Konsep\\_Dan\\_Kedudukannya\\_Sebagai\\_Teori\\_Seismograf\\_Hukum\\_Islam](https://www.academia.edu/4354113/Objektif_Syariah_Maqasid_al-Syariah_Konsep_Dan_Kedudukannya_Sebagai_Teori_Seismograf_Hukum_Islam), dicapai pada 20 Januari 2018.

#### **Keempat : Pakaian kakitangan yang menutup aurat**

Aurat merupakan batasan anggota badan yang tidak boleh dinampakkan seseorang kepada seseorang yang bukan mahramnya. Menutup aurat adalah wajib bagi setiap Muslim sebagaimana firman Allah SWT:

*“Katakanlah kepada orang laki-laki yang beriman, “Hendaklah mereka menahan pandangannya, dan memelihara kemaluannya; yang demikian itu adalah lebih suci bagi mereka, sesungguhnya Allāh maha mengatahui apa yang mereka perbuat.” Katakanlah kepada wanita yang beriman, “Hendaklah mereka menahan pandangannya, dan memelihara kemaluannya, dan janganlah mereka menampakkan perhiasannya, kecuali yang (biasa) nampak dari padanya. Dan hendaklah mereka menutupkan kain tudung ke dadanya, dan janganlah menampakkan perhiasannya, kecuali kepada suami mereka, atau ayah mereka, atau ayah suami mereka, atau putera-putera mereka, atau putera-putera suami mereka, atau saudara-saudara laki-laki mereka, atau putera-putera saudara laki-laki mereka, atau putera-putera saudara perempuan mereka, atau wanita-wanita islam, atau budak-budak yang mereka miliki, atau pelayan-pelayan laki-laki yang tidak mempunyai keinginan (terhadap wanita) atau anak-anak yang belum mengerti tentang aurat wanita. Dan janganlah mereka memukulkan kakinya agar diketahui perhiasan yang mereka sembunyikan. Dan bertaubatlah kamu sekalian kepada Allāh, wahai orang-orang yang beriman supaya kamu beruntung”.*

*(Surah Al-Nur ayat 31)*

Mengambil iktibar daripada firman Allah SWT di atas, sesebuah hotel patuh syariah itu perlu menjadikan peraturan yang digariskan oleh Allah SWT sebagai polisi atau panduan dalam menentukan pakaian yang patuh syariah. Kakitangan Muslimah di semua bahagian perkhidmatan seperti Jabatan Front Desk, Jabatan Pengurusan Bilik, Jabatan Pemasaran dan lain-lain memakai pakaian yang sopan dan menutup aurat bagi mencerminkan akhlak Islam yang terpuji. Manakala bagi kakitangan bukan Muslim pula memakai pakaian yang sopan. Konsep yang sama turut boleh diaplikasikan kepada polisi pakaian renang yang menutup aurat sama ada lelaki dan perempuan.

### **Kelima: Sebaran informasi yang tepat**

Promosi atau pemasaran yang berkesan merupakan wadah yang digunakan hampir semua perniagaan. Kebanyakan bidang perniagaan pada masa kini memasarkan perniagaan mereka menerusi bahan terbitan seperti surat khabar, iklan televisyen, medium rangkaian social internet seperti Facebook, Instagram, Whatsapp dan sebagainya. Selain itu pemasaran hotel pada masa kini juga banyak melibatkan pelantikan online ejen pelancongan seperti Agoda, Travelog, Booking.com, Traveloka dan sebagainya.

Hotel patuh syariah juga tidak terlepas dari arus perubahan semasa dan ini merupakan salah satu elemen yang digunakan untuk menarik perhatian pelanggan. Namun dalam menyebarkan maklumat dan bersaing dalam dunia perniagaan ini, hendaklah sesuatu maklumat yang disampaikan itu adalah tepat dan jujur. Sebagai sebuah hotel patuh syariah, terma-terma atau syarat tawaran penginapan atau servis yang ditawarkan hendaklah dimaklumkan dengan jelas kepada pelanggan supaya pelanggan tidak rasa tertipu dan sekaligus menyebabkan imej Islam itu tercemar. Firman Allah SWT:

*“Maka jauhilah olehmu berhala-berhala yang najis dan perkataan-perkataan yang dusta.”*

*(Surah Al-Hajj ayat 30)*

Berdasarkan ayat di atas Allah melarang manusia mendekati pemujaan berhala perbuatan berbohong. Mengambil iktibar dalam konteks larangan berbohong, pihak pengurusan hotel hendaklah memastikan segara urus niaga dijalankan dengan telus dan jelas tanpa mengambil kesempatan kepada pelanggan dengan memanipulasi maklumat dengan cara menipu seperti merahsiakan maklumat kadar bayar kos tersembunyi yang harus ditanggung pelanggan, menipu dengan meletakkan gambar-gambar fasiliti yang tidak disediakan di dalam laman web atau risalah hotel atau menipu pemberian diskau penginapan yang tidak dinyatakan tempoh luputnya dengan jelas dan sebagainya.

## **Keenam : Bahan Ilmiah dan keagamaan**

Kajian-kajian lepas yang ditulis oleh Roserberg dan Choufany (2009)<sup>98</sup>, Ummi Salwa et al (2012)<sup>99</sup>, Yusniza (2012)<sup>100</sup>, Razali et al (2012),<sup>101</sup> Hesham et al<sup>102</sup> dan Nor Azzah et al.(2015)<sup>103</sup> telah menyentuh penyediaan Al-Quran dan buku-buku ilmiah merupakan salah satu kriteria yang perlu ada bagi hotel patuh syariah. Hal ini selari dengan firman Allah SWT:

*“ Dan Al-Quran itu telah kami turunkan dengan beransur-ansur agar kamu membacakannya perlahan-lahan kepada manusia dan kami menurunkannya bahagian demi bahagian..”*

*(Surah Al-Isra' ayat 106)*

Berdasarkan dalil di atas, usaha mendekatkan diri dengan ilmu amatlah digalakkan agar dapat mencapai maqasid al syariah memelihara akal manusia. Melihat kepada konteks pengurusan hotel, penyediaan bahan ilmiah di ruang legar hotel dan bilik-bilik penginapan bukanlah asing sebenarnya. Untuk itu pengurusan hotel patuh syariah boleh merebut peluang ini dengan menyediakan lebih banyak buku-buku keagamaan Islam

---

<sup>98</sup> Paul Rosenberg and Hala Matar Choufany, “Spiritual lodging-the Sharia-compliant hotel concept,” Sabtu, 2 Mei 2009, <https://www.4hoteliers.com/features/article/4010>, dicapai pada 2 Februari 2015.

<sup>99</sup> Ummi Salwa Ahmad Bustamam, Amir Shaharudin, Zainal Abidin Mohamed, Juwairiyah Aini Ahmad Bustamam, (2012) “Crafting Strategy Towards The Syariah Compliant Quality Standard: A Conceptual Framework” In “5<sup>th</sup> Islamic Banking, Accounting and Finance (IBAF) Conference , 2-3 October 2012, Universiti Sains Islam Malaysia (USIM).

<sup>100</sup> Yusniza Kamarulzaman, Abdul Ghani Farinda, a.Madun (2012) The Acceptance of Islamic Hotel Concept in Malaysia: A conceptual paper, *International Conference of Islamic Marketing & Branding Proceeding*, Brunei. laman sesawang, dicapai 1 Januari 2016, <http://www.researchgate.net/publication/265907831>

<sup>101</sup> Razalli, Mohd Rizal and Abdullah, Suzzaini and Hassan, Mohamad Ghozali (2012) Developing a model for Islamic hotels: Evaluating opportunities and challenges. Dalam *International Conference on Knowledge, Culture and Society 2012* , Jeju Island, South Korea. 29-30 June 2012. <http://repo.uum.edu.my/7089/>, laman sesawang diakses pada 12 Disember 2017.

<sup>102</sup> Hesham Ezzat Saad, Badran Nabil Ali, Abdel Aleem Magdy Abdel Ati (2014),Shariah Compliant Hotels in Egypt : Concept and Challenge, An *International Journal of Akdeniz University Tourism Faculty*, Faculty of Tourism and Hotel, Fayoum University, Advances Hospitality and Tourism Research, 2(1) 1-15, [https://www.academia.edu/22372230/\\_shariah\\_compliant\\_hotel\\_or\\_muslim\\_friendly\\_hotel\\_searching\\_for\\_a\\_balance\\_Introduction](https://www.academia.edu/22372230/_shariah_compliant_hotel_or_muslim_friendly_hotel_searching_for_a_balance_Introduction), laman sesawang dicapai pada 12 Disember 2017.

<sup>103</sup> Nor Azzah Kamri, Suhaili Sarif, Nor Aini Ali, Che Musa Che Omar dan Sumaiyah Bahri (2015), Konsep Hotel Patuh Syariah: Analisis Literatur, dalam *Perspektif Industri Halal Perkembangan dan Isu-Isu*, (Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya, 24-26.

seperti al-Quran, majalah Islam, kitab-kitab agama sebagai medium mendidik dan berdakwah kepada ajaran Islam di tempat-tempat strategik agar dapat menarik perhatian pelanggan dan mudah diakses oleh pelanggan.

#### **Ketujuh: Penyediaan saluran televisyen dan hiburan yang terkawal**

Penyediaan saluran televisyen dan hiburan yang terkawal merupakan kriteria hotel patuh syariah yang kerap disebutkan oleh kajian-kajian lepas. Rosenberg dan Choufany (2009)<sup>104</sup>, menyatakan siaran televisyen konvensional dan terkawal merupakan elemen sebuah hotel patuh syariah.

Hiburan merupakan perkara yang menyukakan hati dan bersifat subjektif mengikut setiap individu. Hiburan boleh terdiri dari pada mendengar alunan muzik yang dicipta oleh alam semula jadi atau manusia. Hiburan juga boleh terhasil melalui penglihatan seperti melihat tarian, seni dan sebagainya. Islam tidak melarang manusia dari berhibur tetapi hiburan yang tidak melampaui batas. Malah Islam menggalakkan mendengar majlis ilmu itu menjadi amalan dan hiburan yang menguntungkan dan mendapat keredhaannya. Firman Allah SWT mengenai hiburan ini dijelaskan:

*“Dan apabila mereka mengetahui kedatangan barang-barang dagangan (yang baru tiba) atau (mendengar) sesuatu hiburan, mereka bersurai (lalu pergi) kepadanya dengan meninggalkan engkau berdiri (di atas mimbar-berkhutbah). Katakanlah (wahai Muhammad, pahala-balasan) yang ada di sisi Allah, lebih baik dari hiburan dan barang-barang dagangan itu, Allah sebaik-baik pemberi rezeki”*

*(Surah Al-Jumuah ayat 11)*

Kesimpulannya, berdasarkan keterangan mengenai kriteria-kriteria hotel patuh syariah di atas, dapat disimpulkan bahawa kesemua elemen ini disandarkan kepada suruhan Allah SWT dan mendorong kearah kebaikan.

---

<sup>104</sup> Paul Rosenberg and Hala Matar Choufany, “Spiritual lodging-the Sharia-compliant hotel concept,” Sabtu, 2 Mei 2009, <https://www.4hoteliers.com/features/article/4010>, dicapai pada 2 Februari 2015.

## **Kelapan: Fasiliti operasi yang patuh syariah**

Kriteria ini meliputi menyediakan fasiliti dan kemudahan seperti gimnasium atau kolam renang dan tempat seminar yang memisahkan kedudukan antara lelaki dan perempuan, menyediakan tempat wuduk, kedudukan katil dan tandas tidak menghala kiblat, dan perhiasan hotel juga patuh syariah.<sup>105</sup> Tetamu yang datang ke hotel merupakan amanah Allah yang harus ditunaikan haknya.

Melihat dari konteks pengurusan hotel patuh syariah, pihak hotel bertanggungjawab ke atas tetamu atau pelanggannya selama mana dia menginap di situ. Penyediaan kemudahan ini juga dapat dilihat sebagai cara memuliakan tetamu dan jalan dakwah kepada Allah. Allah SWT merakamkan perihal Nabi Ibrahim a.s menerusi firmannya yang bermaksud:

*“Sudahkah sampai kepadamu (wahai Muhammad) perihal tetamu Ibrahim yang dimuliakan? Taikala mereka masuk mendapatkannya lalu memberi salam dengan berkata: “Salam sejahtera kepadamu”, Ibrahim menjawab: “Salam sejahtera kepada kamu (sambil berkata dalam hati): Mereka ini orang yang tidak dikenali. Kemudian ia masuk mendapatkan ahli rumahnya dan dibawanya keluar seekor anak lembu gemuk (yang dipanggang). Lalu dihidangkan kepadanya sambil berkata: “Silalah makan”,*

*(Surah Al- Dhāriyāt, ayat 24-27)*

Berdasarkan kepada dalil-dalil di atas, memuliakan tetamu adalah sesuatu yang digalakkan kepada manusia dan perbuatan ini merupakan dakwah sebagai cermin peribadi Muslim yang baik. Menyediakan kemudahan dan fasiliti yang baik kepada pelanggan merupakan tanggungjawab utama hotel agar dapat memberi keselesaan kepada pelanggan, apatah lagi pelanggan yang beragama Islam. Hal ini ada kaitannya dengan prinsip pengurusan Islam iaitu menolong sesama manusia sebagaimana Firman Allah SWT :

---

<sup>105</sup> *Ibid*, hlm.13-15

*“...dan hendaklah kamu tolong menolong untuk membuat kebaikan dan taqwa, dan janganlah kamu bertolong-tolongan pada melakukan dosa (maksiat) dan pencerobohan”*

*(Surah Al-Māidah ayat 2)*

Mengambil iktibar berdasarkan firman Allah di atas, dapat difahami bahawa tugas menolong dalam erti kata pengurusan Islam merujuk kepada menyediakan perkhidmatan yang menjurus kebaikan. Oleh itu penyediaan persekitaran dan kemudahan yang memudahkan umat Islam beribadah dan menjauhi kemungkaran juga dilihat sebagai perkara yang baik yang dituntut dalam Islam selagi mana ianya tidak bercanggah dengan tuntutan syariah.

### **2.3 Standard Berkaitan Hotel Patuh Syariah**

Usaha ke arah mengangkat standard pematuhan syariah menyeluruh dalam aspek pengurusan dilihat telah bermula sejak 2004 di mana pertama kalinya standard makanan halal (MS 1500 Makanan Halal - Pengeluaran, Penyediaan, Pengendalian dan Penyimpanan - Keperluan Am) telah diterbitkan bagi memenuhi keperluan dan tuntutan barang dan produk berasaskan makanan halal. Pada tahun 2005, Standard Sistem Pengurusan Kualiti (MS 1900) pula telah dibangunkan. Seterusnya pada tahun 2015, Standard Hospitaliti Mesra Pelanggan Muslim (MS 2610) telah dibangunkan bagi memenuhi keperluan sektor pelancongan dan hospitaliti. Ketiga-tiga standard ini dilihat mempunyai keperluan yang boleh digunakan oleh hotel patuh syariah dan akan dikupas kandungannya setiap standard dalam sub-topik berikut.

### **2.3.1 Standard MS 1500 : Makanan Halal - Pengeluaran, Penyediaan, Pengendalian dan Penyimpanan - Keperluan Am**

Di Malaysia Standard MS 1500<sup>106</sup> telah dibangunkan untuk digunakan untuk digunakan oleh semua sektor penghasilan makanan, minuman dan barang halal termasuk hotel patuh syariah. Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM) dengan kerjasama Jabatan Agama Islam Negeri (JAIN) bertanggungjawab memastikan pelaksanaan dan pematuhan piawaian yang seragam di seluruh negeri. Bagi memastikan keseragaman di setiap peringkat, standard MS 1500 telah diguna pakai bersama standard halal yang lain iaitu<sup>107</sup>:

1. Manual Prosedur Persijilan Halal Malaysia;
2. Protokol bagi Daging Halal dan Pengeluaran Bahan Ternakan Malaysia;
3. MS 1500:2009 (E & M), Makanan Halal - Pengeluaran, Penyediaan, Pengendalian dan Penyimpanan - Keperluan Am;
4. MS 2200-1:2008 (E & M), Barang Gunaan Pelanggan Muslim - Part 1: Kosmetik dan bahrang penjagaan peribadi - Garis panduan Am;
5. MS 2393 (P) Halal dan Prinsip Islam - Definisi dan Terjemahan;
6. MS 2400 - 1:2010, Halalan-Toyyiban Assurance Pipeline - Sistem pengurusan bagi Penghantaran barang dan / atau Service Rantaian Kargo;
7. MS 2400 - 2:2010, Halalan - Toyyiban Assurance Pipeline - Pengurusan gudang dan bahagian berkaitan;
8. MS 2400 - 3:2010, Halalan Toyyiban Assurance Pipeline - System Requirements for Retails Management; dan
9. Skim bagi Persijilan Halal Malaysia.

---

<sup>106</sup> Standard Malaysia Makanan Halal: Pengeluaran, Penyediaan, Pengendalian dan Penyimpanan - Panduan Umum. (2009). Department of Standard Malaysia

<sup>107</sup> Ibid.

Secara umumnya, MS 1500 menumpukan kepada tujuh keperluan asas bagi penyediaan makanan halal, iaitu

1. Sumber makanan dan minuman hendaklah berasaskan haiwan dan tumbuhan yang dibenarkan di dalam Islam ;
2. Tempat penyembelihan daging halal hendaklah tidak bercampur dengan bahan yang tidak halal;
3. Proses kerja, pengendalian dan penghantaran produk hendaklah mematuhi undang-undang halal;
4. Barang-barang seperti mesin dan peralatan yang berkaitan bagi proses penyimpanan, penhidangan dan penyajian produk hendaklah daripada sumber yang halal;
5. Kebersihan, penyucian dan kawalan keselamatan makanan hendaklah *halalan toyyiban*;
6. Pembungkusan dan pelabelan hendaklah mendapat kebenaran oleh JAKIM; dan
7. Memenuhi keperluan-keperluan yang digariskan di bawah MS 1500:2004 versi semakan 2009.

MS 1900 ini dilihat relevan bagi pusat penyediaan makanan, restoran, dapur halal dan ianya merupakan Standard wajib yang digunakan oleh JAKIM bagi menentukan status persijilan halal bagi sesuatu syarikat/organisasi. Bagi organisasi seperti perhotelan atau resort yang ingin mendapatkan persijilan MS 1900, organisasi itu hendaklah terlebih dahulu memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh MS 1500 iaitu mendapatkan persijilan dapur halal. Lantaran itu dengan kegagalan memenuhi kriteria yang digariskan oleh MS 1500 menyebabkan ketidakpatuhan di bawah MS 1900.

Sehingga kini, sebanyak 696<sup>108</sup> hotel bertaraf tiga bintang hingga lima bintang dan resort dicatatkan mendapat persijilan halal Malaysia daripada JAKIM selaku badan yang menyelia proses pemantauan dan persijilan dapur halal. Dengan mendapat persijilan MS 1500:2009, syarikat-syarikat berkaitan boleh menggunakan logo JAKIM yang sah untuk tujuan promosi dan pemberitahuan status halal dan ianya memberi impak dan kenyakinan kepada pelanggan Muslim untuk mendapatkan produk makanan dan minuman yang ditawarkan.

### **2.3.2 Standard MS 2610 : Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Pelanggan Muslim**

Pada 1 Januari 2015, Jawatankuasa Teknikal bagi Sistem Pengurusan Islam di bawah kuasa Jawatankuasa Standard Industri dan Standard halal telah melancarkan satu lagi standard halal yang baharu bagi memenuhi keperluan industri perkhidmatan hospitaliti dan standard ini dikenali sebagai MS 2610:2015 Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim (*Muslim friendly hospitality services*).<sup>109</sup>

MS 2610 merupakan garis panduan bagi membolehkan pengamal industri pelancongan menjamin produk dan servis yang ditawarkan kepada pelancong Muslim adalah memenuhi prinsip Syariah. Objektif standard ini adalah:

1. Memastikan keupayaan sesebuah organisasi bagi mengeluarkan/mengendalikan produk/ servis pelancongan mesra Muslim dan patuh prinsip Syariah;
2. Melindungi integriti produk/ servis pelancongan mesra Muslim menerusi pelaksanaan standard yang berkesan; dan
3. Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi keperluan pelanggan.

---

<sup>108</sup> Direktori Halal Malaysia, *Senarai Hotel dan Resort*, Bahagian Hub Halal, Jabatan Kemajuan Agama Islam Malaysia, <http://www.halal.gov.my/>, dicapai pada 30 November 2017.

<sup>109</sup>Standard Malaysia. (2015). “MS 2610:2015 Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim - Keperluan”, Jabatan Standard Malaysia.

Secara umumnya, berdasarkan Standard MS 2610, pengkaji merumuskan bahawa MS 2610 menumpukan kepada lapan (8) perkara berikut bagi memenuhi keperluan pelancong Muslim<sup>110</sup>:

1. Memastikan organisasi dan pekerja sektor pelancongan adalah terlatih, peka dengan tuntutan dan keperluan-keperluan syariah;
2. Penginapan yang ditawarkan adalah bersih dan suci dari najs mughallazah;
3. Memastikan persekitaran yang bersih, penyediaan sejадah, telekung, naskah Al-Quran, jadual waktu solat, surau, kemudahan pusat kecergasan, tandas dan barang mandian yang menepati prinsip syariah disediakan;
4. Memastikan dapur premis mendapat persijilan halal dan servis termasuk penyediaan ketika bersahur dan berbuka puasa;
5. Minuman beralkohol tidak disimpan di dalam peti sejuk;
6. Aktiviti premis hendaklah tidak melibatkan perkara berikut iaitu pengeluaran bahan tidak halal seperti penjualan daging babi dan arak, perjudian, pornografi, hiburan yang bertentangan syariah, menyedia alat sembahyang dan sebarang aktiviti yang tidak dibenarkan dalam Islam;
7. Memastikan kod etika pemakaian kakitangan premis pelancongan adalah sopan dan menutup aurat; dan
8. Memastikan segala keperluan undang-undang yang berkaitan hospitaliti dipatuhi.

Sistem ini dilihat cenderung dibangunkan bagi menjadi titik rujukan kepada pakej pelancongan Muslim meliputi aspek fasiliti, produk dan servis berdasarkan syariah. Melihat kepada konteks hotel patuh syariah keperluan-keperluan yang digariskan di dalam MS 2610 dilihat menepati kriteria hotel patuh syariah iaitu aspek makanan halal, kemudahan ibadat dan pakaian yang menutup aurat. Walaupun begitu, aspek kewangan,

---

<sup>110</sup> *Ibid.*

fasiliti patuh syariah, sebaran informasi yang tepat, bahan ilmiah untuk pelanggan dan hiburan yang tidak melalaikan tidak dinyatakan dalam MS 2610.

### **2.3.3 Standard Malaysia MS 1900<sup>111</sup>**

Pada tahun 2005, Jawatankuasa Teknikal Standard Industri Malaysia bagi Halal Standard (ISC I) melibatkan Jabatan Standard Malaysia dengan kerjasama Universiti Islam Antarabangsa Malaysia (UIAM), Institut Kefahaman Islam Malaysia (IKIM), SIRIM Bhd, Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN), Persatuan Pengguna Islam Malaysia (PPIM), Institut Integriti Malaysia (IIM) dan Jabatan Kemajuan Agama Islam Malaysia (JAKIM) telah mengorak langkah dengan melahirkan standard MS 1900:2005 Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam.<sup>112</sup>

Menggunakan kerangka standard antarabangsa ISO 9001 Sistem Pengurusan Kualiti sebagai dasar bagi pembangunan standard, MS 1900 ini telah dibina dengan meletakkan pematuhan syariah sebagai elemen dan keperluan asas bagi mengukur pelaksanaan kualiti Islam di segenap aspek pengurusan, operasi, dan pengeluaran sesebuah organisasi. Hal ini sebagaimana dijelaskan di dalam objektif standard MS 1900<sup>113</sup>:

*“Bagi menyemai, mengukuh dan melaksana keperluan Syariah ke atas sistem pengurusan organisasi yang menekankan nilai-nilai Murni yang universal:*

- 1. Bagi mengukuh pentadbiran yang efektif dan efisyen dan secara konsisten mengamalkan prinsip-prinsip Islam; dan*
- 2. Bagi memberi kenyakinan dan memenuhi kepuasan dikalangan umat Islam dan juga pihak berkepentingan bagi organisasi”<sup>114</sup>*

<sup>111</sup> Standard Malaysia, MS 1900:2014, “Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah – Keperluan Berserta Garispanduan”, 2014, Jabatan Standard Malaysia.

<sup>112</sup> Standard Malaysia, MS 1900:2005, “Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam”, 2005, Jabatan Standard Malaysia

<sup>113</sup> Standard Malaysia, MS 1900:2014, “Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah – Keperluan Berserta Garispanduan”, 2014, Jabatan Standard Malaysia

<sup>114</sup> Ibid.

MS 1900: 2005 adalah diilhamkan oleh bekas Pengerusi Standard Malaysia, Penyelidikan dan Industri Institut (SIRIM) Berhad dan bekas Institut Kefahaman Islam Malaysia (IKIM), Tun Ahmad Sarji bin Abdul Hamid dan ia telah diterbitkan pada tahun daripada 2005. Pada masa itu, beliau memberi tumpuan kepada kualiti kerja-kerja di bawah Pertubuhan Piawaian Antarabangsa (ISO). Berdasarkan kepada pengamatan dan pengalaman beliau bekerja dalam sektor perkhidmatan awam, beliau mendapati tidak ada standard diperkenalkan berdasarkan garis panduan Islam bagi menjadi titik rujukan kualiti kerja yang dilakukan oleh organisasi-organisasi di Malaysia. Di samping itu, tidak ada justifikasi untuk menganalisis tahap kepakaran dan keberkesanan aktiviti yang dilaksanakan oleh organisasi<sup>115</sup>.

Sistem MS 1900:2005 secara umumnya menyamai ISO 9001 merangkumi aspek pengurusan kualiti, proses yang sistematik, lengkap, tersusun, berkualiti dan bukan sahaja diiktiraf di peringkat kebangsaan malah juga diperingkat antarabangsa. Keunikkan MS 1900 ini adalah kerana wujudnya elemen keperluan Syariah dalam pelaksanaannya yang memperuntukan Aqidah, Akhlak dan Fiqh disamping memenuhi kehendak dan keperluan pelanggan.<sup>116</sup> MS 1900:2015 adalah berbeza daripada standard pengurusan kualiti yang lain kerana tujuannya adalah untuk meningkatkan dan menyemai nilai-nilai Islam dalam sistem pengurusan syarikat atau organisasi yang ada di negara ini. Dari pengetahuan dan amalan nilai-nilai Islam dalam pengurusan dan pentadbiran dalam organisasi, kualiti dan prestasi akan bertambah baik serta mengikut ajaran Islam.

Konsep kualiti Islam yang dicadangkan oleh MS 1900 juga tidak melihat ke dalam manfaat dalam dunia materialistik semata-mata. Ia juga merupakan penambahbaikan

---

<sup>115</sup> Tun Ahmad Sarji. *MS 1900:2005 - Halal Standard for Quality Management*. Bernama Press, 28 Oktober 2008. <http://nmnh.wordpress.com/tag/tun-ahmad-sarji/>, dicapai pada 10 Oktober 2016.

<sup>116</sup> Hasan Al-Banna Mohamed, A.Munim A.Ghani dan Siti Arni Basir, Sharifah Hayati Syed Ismail Al-Quds, Ilhamie Ab. Ghani Azimi, (2015), “*Manual Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 Di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia: Ke Arah Pengurusan Berkesan Dan Inovatif*”, Pusat Penerbitan UPNM, Universiti Pertahanan Nasional Malaysia (UPNM), Cet.1,2015.

dalam kerja-kerja yang berkualiti melalui penghayatan nilai-nilai Islam dalam mencapai kejayaan yang kekal (*al-falah*) di dunia hingga akhirat. Keperluan MS 1900:2005 sistem pengurusan kualiti dari perspektif Islam mempunyai prinsip sendiri. Terdapat lima prinsip asas dalam pelaksanaan yang digariskan didalam MS 1900:2005 iaitu pertama, memastikan organisasi dijalankan berlandaskan syariat dan perundangan Islam; kedua, mengenalpasti pematuhan halal/haram; ketiga, tanggungjawab pihak pengurusan bagi memastikan pematuhan syariah dipenuhi; keempat, pengurusan operasi berdasarkan nilai-nilai murni; dan kelima, pengurusan sumber berlandaskan shariah.

Standard MS 1900 ini dibangunkan dengan menggunakan kerangka ISO 9001: 2000. MS 1900: 2005 adalah versi Islam untuk ISO 9001: 2000 dan ia adalah yang pertama di dunia. Konsep ini masih dikenalkan dengan tujuan untuk meningkatkan pengurusan kualiti dengan menambah nilai-nilai Islam dan dalam aspek pelaksanaannya sebagaimana rajah 2.1. Model Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah seperti rajah 2.1 menjelaskan kesinambungan di antara lima klausa utama MS 1900 iaitu sistem pengurusan kualiti, tanggungjawab pengurusan, pengurusan sumber, realisasi produk dan pengukuran, analisis dan penambahbaikan. Berdasarkan rajah tersebut, pematuhan keperluan syariah merupakan teras utama dalam kesemua peringkat pengurusan kualiti. Manakala pengurusan nilai-nilai murni pula dilihat menjadi asas yang digunakan dalam kitaran pematuhan MS 1900.

Malaysian Standard “MS 1900:2005 Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam- Keperluan-keperluan” telah dikemaskini pada tahun 2014 dan kemudiannya dinamakan sebagai “MS 1900:2014 Sistem pengurusan Kualiti berdasarkan Syariah – Keperluan dan Garispanduannya.”<sup>117</sup> Standard ini sebagaimana yang telah dijelaskan sebelum ini, dibina mengikut kerangka ISO 9001, bagaimanapun elemen

---

<sup>117</sup> Standard Malaysia, MS 1900:2014, “Sistem Pengurusan Kualiti Berdasarkan Syariah – Keperluan Berserta Garispanduan”, 2005, Jabatan Standard Malaysia

kepatuhan Syariah membezakan kedudukan standard ini dan standard asalnya (konvensional). Standard ini mengandungi beberapa keperluan-keperluan yang perlu dipatuhi oleh pengamal MS 1900.

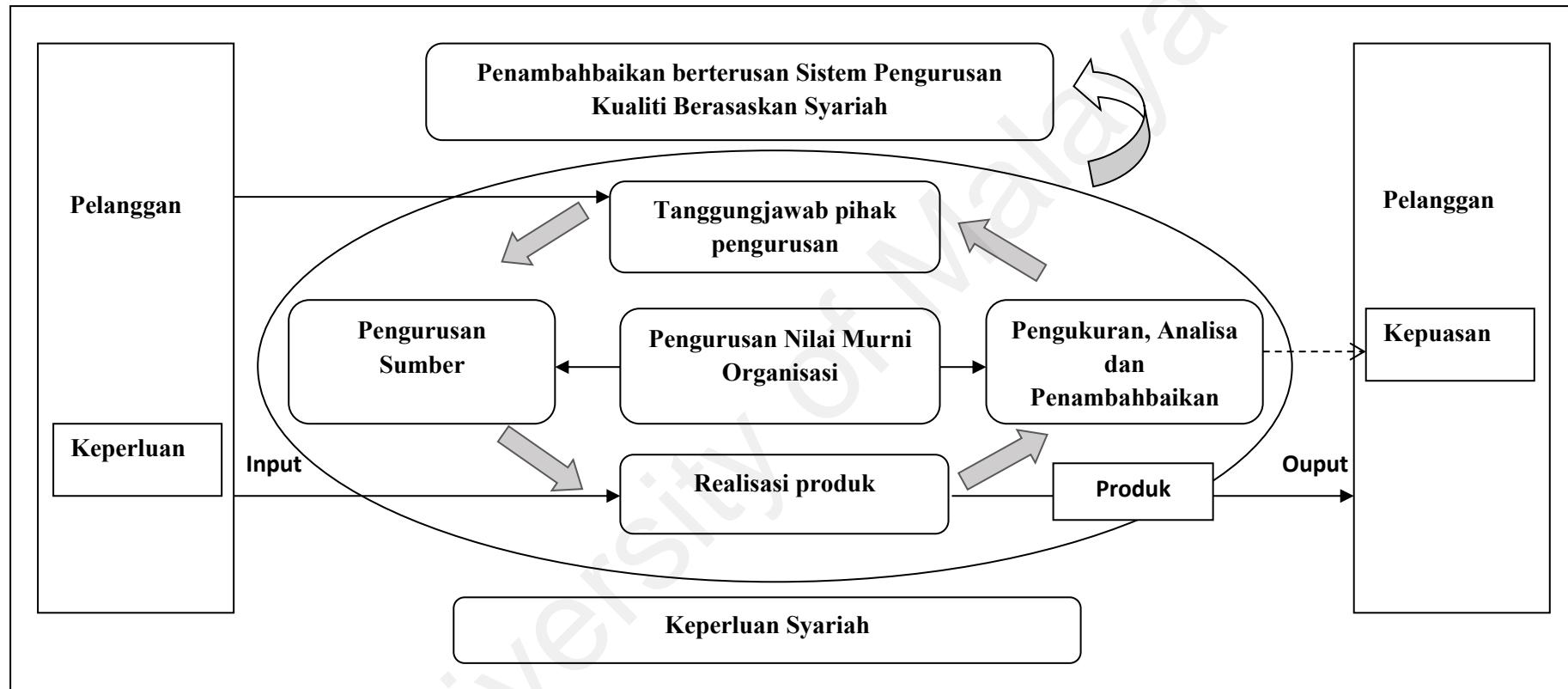
Berikut merupakan perbezaan keperluan-keperluan di antara versi standard terdahulu MS 1900:2005 dan versi terkini MS 1900:2014.<sup>118</sup>

1. Petukaran nama baru kepada standard ini, iaitu Sistem pengurusan Kualiti berdasarkan Syariah - Keperluan dan Garispanduannya”;
2. Perubahan struktur dengan menghapuskan kotak teks (*text boxes*) dan memasukkan elemen syariah di dalam teks;
3. Pengenalan keperluan Isu Kritikal Shariah di dalam aktiviti dan proses yang dijalankan oleh sesebuah organisasi;
4. Pengenalan keperluan pengurusan nilai-nilai murni dalam organisasi; dan
5. Pengenalan Lampiran “*Annex*” sebagai panduan untuk pemakaian standard MS 1900:2014.

---

<sup>118</sup> *Ibid.*

Rajah 2.1 Model Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah



Sumber: Malaysia Standard, MS 1900:2014, “Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah – Keperluan Berserta Garispanduan”,

Jabatan Standard Malaysia

## **2.4 MS 1900 dalam Konteks Pengurusan Makanan dan Minuman Hotel Patuh Syariah**

### **Syariah**

Bahagian ini membincangkan kandungan MS 1900 daripada klausa 4 hingga klausa 8 dalam konteks pengurusan hotel patuh syariah.

#### **2.4.1 Keperluan Pelaksanaan MS 1900**

##### **1. Klausa 4: Keperluan-Keperluan MS 1900 Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)**

<sup>115</sup>

Dibawah Klausa 4 ini MS 1900 telah menyatakan terdapat beberapa keperluan yang wajib dibangunkan oleh organisasi ianya termasuk mendokumenkan kualiti polisi dan objektif, membangunkan Manual Kualiti, mendokumenkan Isu-Isu Kritikal Syariah (*Shariah critical control point*), mendokumenkan prosedur yang diwajibkan oleh standard dan mendokumen rekod dan dokumen sokongan yang berkaitan. Bahagian ini mengandungi dua sub-klausa utama iaitu Klausa 4.1: Keperluan Am dan Klausa 4.2: Keperluan Dokumentasi.

###### **(a) Klausa 4.1: Keperluan Am**

Keperluan am merupakan satu proses dimana sesebuah organisasi itu menetapkan asas dan hala tuju yang ingin dicapai melalui pemakaian sistem pengurusan kualiti berasaskan syariah di dalam organisasi. Keperluan ini merangkumi keprluan mengenalpasti skop, proses, kaedah pelaksanaan dan pengukuran MS 1900.

---

<sup>115</sup> Standard Malaysia, MS 1900:2014, “Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah – Keperluan Berserta Garispanduan”, 2005, Jabatan Standard Malaysia

**(b) Klaus 4.2: Keperluan Dokumentasi**

Bahagian ini menekankan aspek dokumentasi MS 1900 meliputi mendokumentasi polisi kualiti dan objektif kualiti, manual kualiti, isu kritikal syariah, prosedur kerja dan rekod kawalan. Dokumentasi polisi kualiti merupakan dokumen yang menyatakan matlamat pengurusan syarikat untuk mengendalikan sistem kualiti. Ia merangkumi dasar untuk semua aspek pengurusan yang mempengaruhi atau dipengaruhi oleh sistem kualiti tersebut. Dokumentasi objektif kualiti pula merupakan dokumen yang menyatakan matlamat khusus yang menjadi rujukan pelaksanaan MS 1900 bagi mencapai matlamat syarikat. Seterusnya, Isu kritikal syariah pula merupakan satu dokumen kawalan diwujudkan dalam memastikan proses halal dan haram dikenalpasti dan tindakan kawalan dapat diambil ke atas perkara-perkara yang dilihat boleh menyumbang kepada ketidakpatuhan syariah.

Klaus ini juga memastikan bahawa kandungan semua dokumen adalah mencukupi untuk membuktikan pematuhan MS 1900 dapat dikekalkan dan dilaksanakan secara konsisten dalam organisasi. Berdasarkan keperluan MS 1900 ini, pihak pengurusan hotel patuh syariah perlu mewujudkan dokumentasi yang teratur dan juga memastikan kawalan dan penyimpanan dokumen yang mengandungi unsur-unsur al-Quran juga perlu diselia mengikut tuntutan syarak. Al-Quran dan Hadith merupakan sumber rujukan utama dalam memastikan setiap proses, produk dan servis yang ditawarkan adalah dibenarkan (*halal*) dan tidak dilarang agama (*haram*). Selain dari merujuk kepada Al-Quran dan Hadith, pegawai syariah juga merujuk kepada fatwa yang dikeluarkan oleh kerajaan negeri atau persekutuan dan juga fatwa-fatwa oleh badan antarabangsa. Setiap peraturan dan hukum bagi operasi/sistem/produk yang dihasilkan dipantau oleh Pegawai Syariah yang dilantik dan berkelayakan bagi mengenal pasti batasan terhadap apa yang dihalalkan dan apa yang diharamkan diperjelas sebaiknya dengan mengambilkira *Maqasid*

*al-Shariah* perlindungan iaitu perlindungan terhadap agama, akal, nyawa, harta dan keturunan.

## **2. Klausu 5 : Keperluan bagi Tanggungjawab Pihak Pengurusan -<sup>116</sup>**

Bahagian ini mengandungi tujuh sub-klausu utama iaitu Klausu 5.1: Komitmen Pengurusan; Klausu 5.2: Fokus Pelanggan; Klausu 5.3: Polisi Kualiti; Klausu 5.4: Perancangan; Klausu 5.5: Tanggungjawab, Bidang kuasa dan komunikasi; Klausu 5.6: Semakan Pengurusan Atasan; dan Klausu 5.7: Pengurusan Nilai-nilai murni organisasi.

Klausu 5 ini menggariskan tanggungjawab pihak pengurusan hotel patuh syariah dalam memastikan segala operasi dan sistem pengurusan yang diamalkan adalah bertepatan kehendak Shariah. Melalui MS 1900:2014, setiap pihak pengurusan perlu membangunkan Jawatankuasa Penasihat Syariah dan melantik pegawai syariah bagi menasihati isu-isu berkaitan hukum-hukum Islam. Pihak pengurusan juga bertanggungjawab memastikan keperluan-keperluan syariah dijalankan meliputi aspek sumber kewangan, keperluan sumber manusia, pembelian, pemprosesan dan pemasaran. Kehendak pelanggan juga perlu dinilai dari semasa ke semasa.

Seterusnya pihak pengurusan hotel patuh syariah juga perlu memastikan aspek pengurusan nilai-nilai murni syarikat berkesan dan menambahnilai perkhidmatan dan produk bagi mencapai system kerja yang berkualiti dan etika kerja yang unggul. pihak pengurusan bertanggungjawab memastikan kesinambungan sistem pengurusan kualiti kerja dan jati diri kakitangan yang berakhhlak Islam dicerminkan di dalam organisasi. Ini kerana individual atau kakitangan merupakan elemen terpenting di dalam organisasi bagi mencapai sasaran yang ingin dicapai.

---

<sup>116</sup> Standard Malaysia, MS 1900:2014, “Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah – Keperluan Berserta Garispanduan”, 2005, Jabatan Standard Malaysia

Asas nilai-nilai murni bagi seseorang individu seperti jujur, amanah, berintegriti, dan bertanggungjawab adalah merupakan kesan terhadap sistem pengurusan kualiti yang mematuhi syariah. Individu yang mempunyai nilai-nilai murni yang mulia merupakan tulang belakang kejayaan sesebuah organisasi.

Kakitangan yang mahir dan berbakat dapat mengangkat individu itu ke tahap yang lebih baik di dalam masyarakat dan komuniti kerja. Bagi memastikan pengurusan nilai yang berkesan wakil pengurusan atasan hendaklah komited dan memastikan sistem pengurusan organisasi tidak bertentangan fatwa yang dikeluarkan oleh badan yang diiktiraf oleh JAKIM. Nilai-nilai murni ini bukan sahaja menzahirkan hubungan yang harmoni sesama manusia sejagat tetapi lebih dari itu ianya mendekatkan individu itu kepada yang maha Esa dan ganjaran yang dinantikan di akhirat.

### **3. Klausu 6 : Keperluan bagi Pengurusan Sumber<sup>117</sup>**

Bahagian ini mengandungi empat sub-klausu utama iaitu Klausu 6.1: Keperluan Sumber; Klausu 6.2: Sumber Manusia; Klausu 6.3: Infrastruktur; dan Klausu 6.4: Persekutaran Kerja. Pemakaian sub-klausu ini akan dikongsi berserta beberapa butiran dan dokumen sokongan bagi memudahkan pemahaman pembaca.

Klausu 6 ini memastikan segala keperluan yang berkaitan dengan produk, seperti yang ditetapkan oleh pelanggan, mematuhi Syariah. Pengurusan hotel patuh syariah hendaklah memastikan bahawa semua input yang berkaitan dengan produk tersebut adalah patuh Syariah. Semua arahan kerja pengeluaran dan penyediaan produk halal kepada kakitangan didokumenkan dan disediakan.

Klausu ini juga memastikan latihan pemahaman berkaitan proses kerja melibatkan sumber halal dan barang tidak halal diberikan kepada pekerja bagi melahirkan pekerja

---

<sup>117</sup> MS 1900:2014, “Sistem Pengurusan Kualiti Berdasarkan Syariah – Keperluan Berserta Garispanduan”, 2005, Jabatan Standard Malaysia

yang benar-benar faham konsep pematuhan syariah. Aspek infrastruktur juga hendaklah mematuhi piawaian syariah seperti penyediaan tempat sembahyang (*musolla*), peralatan yang digunakan dalam melaksanakan sesuatu tugas adalah patuh syariah dan pengasingan bahan halal dan tidak halal juga diberi perhatian bagi mengelakkan pencemaran bahan halal dan bahan najis.

#### **4. Klausus 7 : Keperluan bagi Realisasi Produk<sup>118</sup>**

Bahagian ini mengandungi lima sub-klausus utama iaitu Klausus 7.1:Perancangan penghasilan produk, Klausus 7.2:Proses berkaitan pelanggan, Klausus 7.3:Rekacipta dan pembangunan, Klausus 7.4:Perolehan, Klausus 7.5 Kawalan Penghasilan produk dan servis dan Klausus 7.6 Kawalan pemantauan dan Pengukuran peralatan.

Klausus 7 merupakan aspek yang sangat penting didalam melaksanakan sistem pengurusan kualiti. Sub-klausus 7 berkaitan pembelian memastikan organisasi menjalankan pemeriksaan menyeluruh sebelum, semasa dan selepas sesuatu urusan pembelian dibuat bertepatan kehendak syarak. Pelaksanaan kerja yang konsisten, terkawal dan sistematik membolehkan sesebuah organisasi menghasilkan output yang berkesan dan berkualiti. Bagi aspek pengurusan dapur, makanan dan minuman bagi hotel patuh syariah, klausus 7.2 merupakan keperluan yang perlu diberi perhatian. Hal ini termasuk memastikan aspek mengenalpasti keperluan produk dan servis yang patuh syariah kepada pelanggan meliputi kaedah sebelum dan selepas penghantaran produk kepada pelanggan.

Selain itu pihak hotel juga perlu menimbangkan perkara-perkara yang tidak diminta oleh pelanggan namun perlu disediakan untuk kegunaan di waktu kecemasan seperti peti kecemasan, alat pencegahan kebakaran dan sebagainya. Seterusnya,

---

<sup>118</sup> Standard Malaysia, MS 1900:2014, “Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah – Keperluan Berserta Garispanduan”, 2005, Jabatan Standard Malaysia

pematuhan kepada keperluan pihak-pihak berwajib, pihak berkuasa dan badan berkepentingan luar seperti JAKIM, OSHA, BOMBA dan sebagainya. Menerusi klausa ini aspek pensijilan dapur halal, pensijilan tempoh sah tamat alat pencegahan kebakaran dan keperluan suntikan typhoid kepada kakitangan adalah sangat perlu bagi kedua-dua jabatan ini.

##### **5. Klausa 8: Keperluan bagi Pengukuran, Analisa dan Penambahbaikan<sup>119</sup>**

Bahagian ini mengandungi lima bahagian sub klausa utama iaitu Klausa 8.1: Am; Klausa 8.2: Pemantauan dan pengukuran; Klausa 8.3: Kawalan terhadap ketidakakuratan produk; Klausa 8.4: Analisis Data; dan Klausa 8.5: Penambahbaikan.

Pengurusan hotel patuh syariah hendaklah memantau setiap proses dan produk selaras keperluan syariah. Produk yang tidak mematuhi Syariah tidak boleh diluluskan dan diasingkan daripada proses seterusnya atau penghantaran. Bagi mana-mana produk yang tersilap dihantar atau tidak memenuhi spesifikasi yang ditetapkan pihak organisasi hendaklah mengambil langkah yang perlu untuk menarik balik dan menghentikan penggunaan produk yang terjejas. Pengurusan hotel patuh syariah hendaklah mengumpul dan menganalisis data yang sesuai untuk menunjukkan pematuhan Syariah bagi SPK dan bagi memastikan penambahbaikan berterusan yang berkesan. Kesimpulannya, berdasarkan kelima-lima klausa utama MS 1900 yang dijelaskan di atas, pengkaji telah merumuskan keperluan pelaksanaan MS 1900 dalam konteks pengurusan makanan dan minuman di hotel patuh syariah adalah sebagaimana Jadual 2.2 di muka surat berikut:

---

<sup>119</sup> Standard Malaysia, MS 1900:2014, “Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah – Keperluan Berserta Garispanduan”, 2005, Jabatan Standard Malaysia

Jadual 2.2 : Keperluan MS 1900 dalam konteks pengurusan makanan dan minuman

<b>Klausua</b>	<b>Bil.</b>	<b>Keperluan MS 1900</b>
4	1	Membangunkan Manual Kualiti
	2	Mempunyai Prosedur kerja yang teratur
	3	Membangunkan Kawalan Isu Kritikal Syariah
	4	Dokumen/rekod berkaitan operasi yang disimpan adalah patuh syariah.
5	1	Mempunyai badan Penasihat Syariah
	2	Memastikan keperluan-keperluan pelanggan yang disediakan adalah patuh Syariah
	3	Mewujudkan polisi kualiti organisasi yang tidak bertentangan Syariah/ Fatwa/ Perundangan.
	4	Mewujudkan objektif kualiti yang efektif
	5	Mewujudkan pelan SPK Syariah Tahunan
	6	Melantik Pegawai Pematuhan Syariah
	7	Staff sedia maklum mengenai polisi Syarikat
	8	Mesyuarat Semakan Pengurusan Atasan diadakan dan membentangkan isu berkaitan Syariah
	9	Membangunkan nilai-nilai murni organisasi dan pemantauan yang berterusan
6	1	Memastikan bahan-bahan yang digunakan adalah Halal
	2	Staff diberi latihan yang beritan halal / Syariah
	3	Menyedia infrastruktur yang patuh syariah
	4	Persekutuan kerja yang tidak diskriminasi

<b>Klausua</b>	<b>Bil.</b>	<b>Keperluan MS 1900</b>
7	1	Aktiviti organisasi mengikut prosedur dan keperluan syariah
	2	Keperluan pelanggan dipenuhi adalah patuh syariah
	3	Mengenal pasti dan memantau keperluan sesuatu produk/ servis/ aktiviti syarikat selari kehendak Syariah
	4	Maklumat yang diberikan kepada pelanggan adalah betul, sah dan jelas.
	5	Respon kepada pelanggan dengan berhemah
	6	Memastikan pembekal yang dilantik adalah patuh Syariah.
	7	Memastikan barang belian adalah selari Kawalan Isu Kritikal Syariah.
	8	Memastikan aktiviti dan operasi adalah selari Kawalan Isu Kritikal Syariah
	9	Pegawai Syariah terlibat dalam aktiviti pengesahan produk dan servis.
	10	Menjaga harta pelanggan dengan baik
8	1	Audit dalaman dilaksana dengan berkesan
	2	Proses kerja/ produk mengikut keperluan Syariah dipantau agar patuh Syariah
	3	Wujud pemantauan dan kawalan terhadap produk yang tidak patuh Syariah
	4	Menjalankan analisis bagi memastikan keberkesanan SPK
	5	Tindakan pembetulan dan pencegahan dilaksanakan selaras keperluan Syariah

Sumber : Diolah pengkaji berdasarkan Standard MS 1900:2014

#### **2.4.2 Cabaran pelaksanaan MS 1900**

Kajian khusus berkaitan cabaran yang wujud di dalam pelaksanaan MS 1900 melibatkan pengurusan hotel patuh syariah ini masih terlalu hijau untuk diteroka memandangkan sehingga 30 Januari 2018 terdapat hanya tiga buah hotel yang mendapatkan pensijilan MS 1900:2014.<sup>120</sup> Kajian lepas mengenai MS 1900 telah dijalankan oleh beberapa pengkaji terdahulu, antaranya Zakiah Samori dan Noorsalwati Sabtu, (2012) menyatakan cabaran pelaksanaan hotel patuh syariah adalah melibatkan kesedaran mengenai kepentingan pensijilan halal kepada semua hotel.<sup>121</sup>

Seterusnya, Hassan al Banna (2013) menerusi kajiannya telah mengemukakan beberapa cabaran iaitu latihan, bebanan, sikap, manusia, kewangan dan pemantauan. Pada tahun yang sama juga, Hassan Al Banna et. al, (2013)<sup>122</sup> telah mengemukakan cabaran masa hadapan bagi MS 1900 meliputi lapan perkara berikut:

1. Pembinaan jati diri Muslim bertaqwa yang mampu berhadapan perkembangan semasa;
2. Penekanan terhadap penghayatan nilai-nilai murni, moral dan akhlak Muslim;
3. Membudayakan ciri-ciri positif dalam budaya kerja seharian;
4. Penekanan yang seimbang dalam aspek insaniyyah;
5. Penguasaan tradisi keilmuan yang berterusan;
6. Penekanan motivasi dalaman;
7. Mewujudkan kepimpinan organisasi yang bijak; dan

---

<sup>120</sup> Malaysian certification, <http://www.malaysiancertified.com.my/>, dicapai pada 10 September 2017

<sup>121</sup> Zakiah Samoria dan Noorsalwati Sabtu, (2012), Developing Halal Standard for Malaysian Hotel Industry: An Exploratory Study, *Kertas Seminar, INHAC 2012 Kuala Lumpur International Halal Conference, PWTC, Kuala Lumpur, Malaysia*, 4-5 September 2012, Terbitan Elsevier Ltd. [https://ac.els-cdn.com/S1877042814011331/1-s2.0-S1877042814011331-main.pdf?\\_tid=c61bf932-f8ec-11e7-b4d0-00000acb361&acdnat=1515908327\\_160d9287f920499df6bf02c62f4295a8](https://ac.els-cdn.com/S1877042814011331/1-s2.0-S1877042814011331-main.pdf?_tid=c61bf932-f8ec-11e7-b4d0-00000acb361&acdnat=1515908327_160d9287f920499df6bf02c62f4295a8), dicapai pada 1 Januari 2018.

<sup>122</sup> Hassan Al Banna et. al. (2013). “ Sistem Pengurusan Islam yang berkualiti Mampu Menjamin Kepuasan Pekerja: Suatu Realiti dan Cabaran Masa Hadapan” , GJAT, Jun 2013, Vol 3, Isu 1, 67.

8. Cabaran transformasi kendiri meliputi keinginan setiap individu untuk melakukan transformasi terhadap diri sendiri.

Berdasarkan kajian lalu dapat difahami latihan merupakan cabaran yang paling tinggi asas bagi memastikan setiap kakitangan mempunyai kemahiran dan dapat memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan. Cabaran berhubung latihan sering kali dikaitkan dengan tiada persediaan ketika awal penyediaan tugas kerja dan dokumentasi MS 1900, selain itu tiada kemahiran dalam memastikan tugas kerja dapat dijalankan selari keperluan MS 1900 dan kurang faham keperluan MS 1900. Hal ini dilihat boleh menjadikan produktiviti dan mutu kerja dalam sesebuah organisasi termasuk sektor perhotelan.

Sebagaimana yang digariskan di dalam standard MS 1900 aspek latihan merupakan keperluan yang amat ditekan dalam memastikan pematuhan MS 1900. Latihan mengenai hal-hal berkaitan keperluan halal dan haram merupakan isu yang wajib bukan sahaja kepada pematuhan MS 1900 malah pematuhan pensijilan halal MS 1500. Pelaksanaan latihan ini biasanya dijalankan samada secara dalaman atau melalui latihan luaran yang dijalankan oleh pihak konsultan. Kebergantungan penuh kepada pihak luar bagi memberikan latihan kepada kakitangan kerana ketiadaan tenaga mahir yang boleh memberi panduan boleh juga menyumbang kepada faktor kos tambahan kepada syarikat. Seterusnya cabaran sikap dalaman seseorang pekerja yang turut memberi kesan negatif terhadap pelaksanaan sistem MS 1900. Hal ini seringkali dikaitkan dengan sikap pekerja yang lebih lama berkhidmat atau telah berada dalam zon yang selesa, mereka sukar untuk melakukan perubahan dalam melaksanakan sesuatu kerja. Melihat kepada aspek perkhidmatan hotel patuh syariah, standard MS 1900 telah menggariskan kitaran proses pengurusan kualiti Islam itu bersandarkan kepada pematuhan keperluan syariah dan pelaksanaan nilai-nilai murni organisasi yang padu.

Pengurusan nilai-nilai murni ini dilihat boleh mengubah dan mengawal tindak tanduk kakitangan serta melahirkan kakitangan yang berintegriti terhadap tugas kerja dan bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Keperluan akhlak dan sikap yang terpuji perlu ada dalam sikap dan diri kakitangan hotel patuh syariah kerana ianya memberi gambaran terhadap agama Islam itu sendiri. Walaupun begitu, cabaran sikap menerusi konteks pematuhan MS 1900 juga dikaitkan dengan keperluan pemantauan sistem kerja yang berkaitan pihak luar seperti pembekal bahan mentah, kontraktor penyelenggaraan peralatan syarikat, juru audit luaran seperti SIRIM dan JAKIM yang melaksanakan proses audit dan juga lain-lain pihak. Oleh itu, pengurusan hotel patuh syariah perlu peka mengenai keperluan yang perlu dipenuhi bagi memastikan pelaksanaan MS 1900 yang menyeluruh dengan menyediakan maklumat dan berkomunikasi dengan pihak berkepentingan mengenai keperluan MS 1900 agar menepati garispanduan yang ditetapkan dan menepati kehendak syarak.

Sebagaimana yang digariskan di dalam standard MS 1900 keperluan pengurusan sumber merupakan keperluan yang penting merangkumi aspek sumber kewangan, sumber tenaga manusia dan penyediaan infrastruktur. Aspek pengurusan sumber ini dilihat boleh menjadi cabaran bagi organisasi seperti hotel patuh syariah yang ingin mendapatkan pensijilan MS 1900 kerana melibatkankekangan yang dihadapi diperingkat organisasi dan juga faktor luaran. Faktor luaran ini meliputi unsur mendapatkan bahan mentah, sumber kewangan patuh syariah, tenaga pekerja yang memenuhi keperluan MS 1900, teknologi yang maju dan patuh syariah, keadaan politik semasa yang boleh mempengaruhi kedudukan pengurusan hotel dan lain-lain.<sup>123</sup>

Berdasarkan perbincangan di atas, cabaran pelaksanaan MS 1900 boleh dikategorikan kepada dua bahagian utama iaitu cabaran dalaman dan juga cabaran luaran.

---

<sup>123</sup> WanBk Leo (2012), Persekitaran Perniagaan, Artikel, <https://www.slideshare.net/wanbk/bab-2-persekitaran>, dicapai pada 5 Februari 2018.

Cabaran dalaman ini meliputi perkara-perkara yang timbul dalam lingkungan kawalan organisasi melibatkan pihak pengurusan dan pihak pekerja. Cabaran Dalaman ini seperti berkaitan polisi etika berpakaian pekerja, prosedur kerja harian, sikap kakitangan, latihan dan kursus berkaitan tugas, bebanan kerja dan aspek pemantauan pelaksanaan MS 1900.

Manakala cabaran luaran pula, merupakan perkara yang timbul diluar kawalan pihak organisasi seperti pelanggan, pembekal, pihak berkuasa dan pihak berkepentingan luar contohnya, Jabatan kerajaan, JAKIM, Majlis Perbandaran dan sebagainya. Cabaran ini meliputi aspek perubahan citarasa dan permintaan pelanggan, pembekalan bahan mentah, kawalan harga barang, perubahan akta dan undang-undang, tenaga kerja yang memenuhi keperluan syariah, pengangkutan bahan mentah patuh syariah dan lain-lain lagi. Rumusan cabaran dalaman dan luaran pengurusan hotel patuh syariah ini diperjelas sebagaimana jadual 2.3 berikut:

Jadual 2.3 : Faktor Dalaman dan Luaran Pematuhan MS 1900

<b>Perkara</b>	<b>Faktor Dalaman</b>	<b>Faktor luaran</b>
Definisi	Sebarang unsur berkaitan organisasi	Sebarang unsur di luar kawalan organisasi
Unsur	Kewangan, sumber manusia, infrastruktur dan lain-lain	Kewangan, sumber manusia, pengangkutan, teknologi, politik dan lain-lain
Cabaran	Sikap, Latihan, bebanan kerja, kewangan dan pemantauan	Sikap, komunikasi, pemantauan, sumber manusia dan kewangan

Secara keseluruhannya, konsep cabaran pelaksanaan MS 1900 dilihat banyak menekankan aspek penghayatan pelaksanaan kerja menurut sistem pengurusan Islam yang bukan sahaja memenuhi keperluan kehidupan semata tetapi akhirat kelak.

### **2.4.3 Kesan pelaksanaan MS 1900**

Kesan pelaksanaan MS 1900 ini adalah proses melihat impak yang dirasai kepada kakitangan dan syarikat setelah MS 1900 dijalankan. Kajian mengenai kesan pelaksanaan MS 1900 dalam sistem pengurusan seperti kajian yang dijalankan oleh Siti Arni Basir et al(2011)<sup>124</sup> Hasan et al (2013)<sup>125</sup> dan Hasan et al (2015)<sup>126</sup> telah menggariskan perkara berikut:

1. MS 1900 bukan hanya meningkatkan sistem pengurusan organisasi tetapi membolehkan sesebuah organisasi itu menjalankan tugas kerja selaras kehendak dan keperluan Syariah;
2. Dengan memenuhi keperluan syariah sesebuah organisasi itu mendapat keberkatan Allah SWT, pasaran kerja berkembang dan meningkatkan kenyakinan pelanggan Muslim;
3. Menjadikan kerja lebih sistematik dan meningkatkan budaya kerja berkualiti;
4. Meningkatkan mutu kerja yang memenuhi nilai-nilai murni organisasi, menjadikan suasana kerja yang mesra;
5. Meningkatkan kepuasan pekerja dalam organisasi; dan
6. Meningkatkan imej organisasi dan menjadi rujukan oleh industri yang lain.

Melihat kepada konteks pengurusan hotel patuh syariah, kesan pelaksanaan MS 1900 dalam aspek tugas kerja di Jabatan Dapur (Kitchen) dan Penyediaan Makanan dan Minuman (F&B) menurut keperluan standard adalah berdasarkan pematuhan keperluan syariah yang menjadi dasar kitaran proses pengurusan kualiti organisasi meliputi lima

---

<sup>124</sup> Basir, S.A, and Azmi,I.A.G (2011), Malaysian Islamic Quality Management System MS 1900 from an Islamic Perspective: an implementation Model. *Journal of Shari'ah, University Malaya, Press*, Vol. 19(2), 85-106.

<sup>125</sup> 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, *Global Journal Al-Thaqafah-GJAT* , Jun 2013, Vol. 3, Isu 1, 67.

<sup>126</sup> Hasliza Mohamad Ali et al (2016), Implementation of the Islamic Quality Management System MS 1900 and its benefits: A Case Study at Department of Hajj, Waqf and Zakah, Malaysia, *Global Journal Al-Thaqafah-GJAT*, Disember 2016, Vol 6. Isu 2, 89

klausa utama MS 1900. Hal ini boleh dilihat dengan mewujudkan dokumentasi patuh syariah meliputi manual kualiti, isu kritikal syariah, sistem prosedur kerja dan rekod-rekod urusniaga harian. Seterusnya, membolehkan pengurusan yang lebih tersusun dapat diwujudkan dalam struktur pentadbiran yang meliputi penglibatan wakil pengurusan dan pelantikan pegawai syariah.

Penglibatan pihak pengurusan atasan ini dilihat boleh mengerak dan memastikan sistem kerja dan budaya kerja organisasi dalam landasan yang tepat. Manakala pelantikan pegawai syariah dapat memastikan keseluruhan perjalanan operasi harian terkawal dan mematuhi keperluan syarak. Selain itu, aspek pelaksanaan nilai-nilai murni dalam organisasi dilihat dapat membentuk sahsiah diri kakitangan dan budaya organisasi ke arah pembentukan akhlak terpuji. Selain itu, kesan pelaksanaan MS 1900 dapat membantu pihak pengurusan dalam menguruskan sumber syarikat dengan lebih teratur. Hal ini merangkumi penggunaan sumber bahan mentah yang halal, akaun kewangan Islam, pengurusan sumber tenaga kerja yang telus, penyediaan infrastruktur kerja yang patuh syariah dan juga persekitaran kerja yang melindungi hak setiap individu untuk melaksanakan tuntutan agama tanpa diskriminasi. Hal ini secara tidak langsung dapat menjadikan sistem kerja dan pengurusan operasi di dalam kedudukan yang optimum kerana MS 1900 amat menitik beratkan aktiviti organisasi mengikut prosedur dan keperluan syariah, mengutamakan keperluan pelanggan, memantau keperluan sesuatu produk dan perkhidmatan, aktiviti perolehan berlandaskan syariah dan juga pelindungan harta pelanggan agar dapat dilaksanakan dengan sempurna. Akhirnya, pelaksanaan MS 1900 menyumbang kepada peningkatan mutu kerja organisasi dengan memastikan tindakan pembetulan ke atas penemuan-penemuan audit dilaksana dengan baik dan berkesan.

Berdasarkan kepada kajian lalu dan rumusan kandungan MS 1900, kesan pelaksanaan MS 1900 dalam pengurusan hotel patuh syariah boleh dikategorikan kepada dua bahagian utama iaitu kesan kepada pekerja dan kesan kepada organisasi. Kesan kepada kakitangan ini merupakan kesan yang dirasai sendiri oleh kakitangan hasil penguatkuasaan pematuhan MS 1900 dalam organisasi. Hal ini meliputi kesan sikap individual, cara kerja, pergaulan sesama rakan sekerja, kemudahan yang diberikan, kepuasan pekerja dan keselamatan. Manakala aspek kesan kepada pihak syarikat pula dapat dilihat berdasarkan aspek kepuasan pelanggan, kepuasan terhadap tenaga kerja, pencapaian dan pengiktirafan yang diterima syarikat dan pembangunan mutu kerja yang bercirikan nilai-nilai murni dan patuh syariah.

## **2.5 Kesimpulan**

Secara keseluruhannya, Bab 2 ini menjelaskan konsep pengurusan hotel patuh syariah dan sistem pengurusan kualiti MS 1900. Pengkaji juga turut memperjelaskan beberapa standard berkaitan sektor perhotelan untuk dinilai kandungan standard tersebut bagi melihat titik persamaan dan perbezaan setiap satu standard tersebut. Selanjutnya dalam Bab 3, pengkaji akan membincangkan berkenaan Metodologi dan Profail Kajian.

## **BAB 3**

### **METODOLOGI KAJIAN**

#### **3.1 Pendahuluan**

Bagi memastikan kelancaran terhadap kajian ini, metodologi penyelidikan bersetujuan digunakan selari dengan objektif-objektif kajian ini. Bab ini memperincikan metodologi kajian merangkumi reka bentuk kajian, kaedah pengumpulan data dan penganalisaan data.

#### **3.2 Reka bentuk kajian**

Reka bentuk kajian merupakan perancangan yang menentukan kerangka sesebuah penyelidikan dilaksanakan untuk mencapai objektif kajian yang ditetapkan. Kajian ini menggunakan pendekatan rekabentuk kualitatif secara kajian kes. Pemilihan pendekatan ini kerana kaedah ini lebih sesuai bagi menjelaskan persoalan kajian yang timbul dengan melakukan justifikasi secara kajian lapangan untuk menjawab persoalan-persoalan kajian secara jelas.<sup>127</sup>

Menerusi pendekatan ini juga, maklumat-maklumat dikumpul dari pelbagai sumber dan tindak tanduk objek kajian melibatkan tingkah laku manusia dan persekitaran kajian yang sentiasa berubah dapat dikaji secara mendalam.<sup>128</sup> Ini bersetujuan dengan kajian ini yang ingin mengkaji aspek pengurusan hotel patuh syariah dan pelaksanaan MS 1900 di PNB Ilham Resort yang mana tingkah laku kakitangan dan persekitaran kerja akan diperhati bagi mencapai objektif kajian ini.

---

<sup>127</sup> Siti Uzairiah Mohd Tobi, (2016) *Qualitative Research, Interview Analysis and Nvivo11 Exploration*, ARAS Publisher:Cetakan Pertama September 2016, 21

<sup>128</sup> Creswell, (2007) *Qualitative Inquiry and Research Design, Choosing among Five approaches* (Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc., 2007), 43

### **3.3 Kaedah Pengumpulan Data dan Analisis Data**

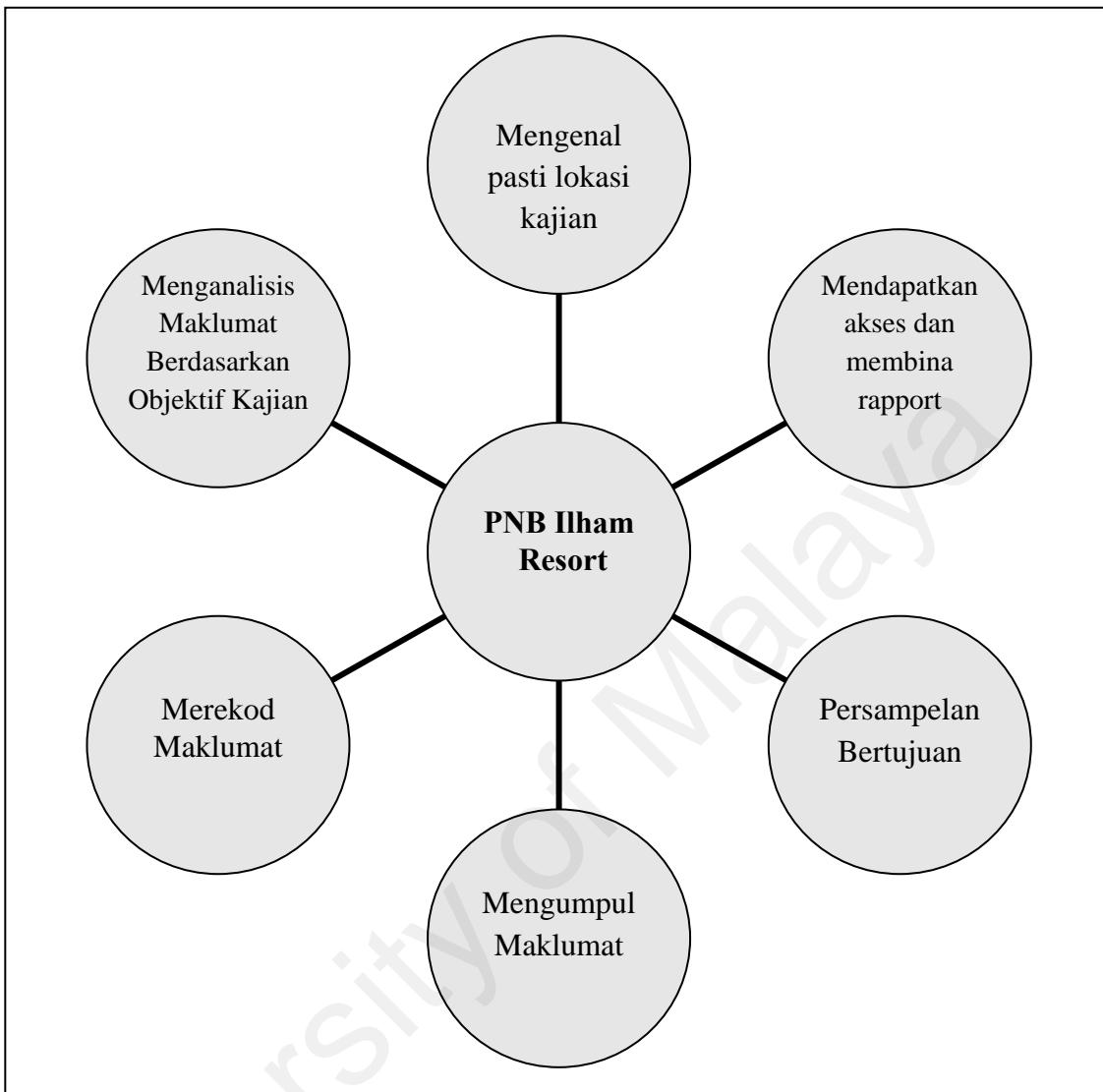
Memandangkan kajian ini berbentuk kajian kualitatif sepenuhnya, maka pelbagai kaedah pengumpulan dan analisis data digunakan sebagaimana butiran dalam subtopik berikut.

#### **3.3.1 Kaedah Pengumpulan Data**

Penyediaan modul kerja yang sistematik dalam proses pengumpulan data adalah sangat penting bagi sesuatu kajian. Justeru dalam kajian ini, pengumpulan data kajian adalah seperti yang dinyatakan dalam rajah 3.1. Pengkaji mengenal pasti lokasi kajian yang berkaitan iaitu PNB Ilham Resort untuk mendapatkan maklumat mengenai keadaan sebenar berkaitan PNB Ilham Resort. Selain itu, pengkaji mendapatkan akses terhadap maklumat tambahan dengan membina hubungan yang harmoni '*rappor*' dengan individu yang berkaitan pengurusan PNB Ilham Resort.

Melalui hubungan yang terjalin, pengkaji telah merangka persampelan bertujuan untuk digunakan ketika kajian lapangan dibuat, membolehkan pengkaji mengumpulkan data yang autentik berkaitan PNB Ilham Resort. Seterusnya semua maklumat yang diperolehi direkod dan disimpan dengan baik. Segala maklumat yang diperoleh melalui kajian lapangan ini mensasarkan jawapan terhadap persoalan dan objektif kajian. Justeru itu, semua maklumat terkumpul akan disimpan dan dianalisis oleh pengkaji berdasarkan persoalan dan objektif kajian.

Rajah 3.1 Kaedah Pengumpulan Data Kajian



Sumber: Diolah berdasarkan kaedah pengumpulan data oleh Creswell<sup>129</sup>

Pengumpulan data bagi kajian ini memfokuskan kepada tiga kaedah iaitu kaedah dokumentasi, kaedah temubual dan kaedah observasi.

### 1) Kaedah Dokumentasi

Kaedah dokumentasi digunakan bagi mendapatkan maklumat berkaitan permasalahan kajian dan profil mengenai PNB Ilham Resort. Kaedah pengumpulan data ini membantu pengkaji dalam membentuk permasalahan

<sup>129</sup> Creswell, *Qualitative Inquiry and Research Design, Choosing among Five approaches* (Thousands Oaks, California: SAGE Publications, Inc., 2007), 74.

kajian, sorotan kajian lepas, metodologi kajian, dan analisa kajian. Kaedah ini membantu pengkaji mendalami persoalan dan objektif pertama dan kedua kajian ini. Carian data diperoleh secara terbitan ‘*hardcopy*’ dan internet ‘*softcopy*’ meliputi Standard MS 1900 dan amalan industri, jurnal, tesis dan lain-lain.

Carian data *hardcopy* didapati melalui kajian dokumen perpustakaan seperti di Perpustakaan Universiti Malaya, Perpustakaan Akademi Pengajian Islam dan perpustakaan syarikat Permodalan Nasional Berhad bagi mendapatkan maklumat dan informasi berkaitan konsep hotel patuh syariah, sistem pengurusan kualiti (SPK), MS 1900 kajian. Selain itu, data-data yang diperoleh di lapangan juga dikumpulkan meliputi dokumen terkawal (sulit) dan dokumen tidak terkawal. Dokumen terkawal ini termasuk laporan minit mesyuarat, laporan audit, dokumen dan rekod kualiti, laporan tahunan SPK dan Analisa Tahunan Keberkesanan Nilai-Nilai Murni Organisasi di PNB Ilham Resort. Manakala dokumen tidak terkawal pula seperti data *softcopy* yang diperoleh menerusi website rasmi hotel, laporan kepuasan pelanggan dan maklum balas pelanggan di internet seperti agoda.com dan Booking.com., laman web rasmi perpustakaan Universiti Malaya, JAKIM, SIRIM, CrescentRating, Malaysia Association Hotel (MAH). Selain itu, dokumen cetak yang tidak dikawal adalah meliputi risalah-risalah pemasaran termasuk menu, iklan-iklan yang diedarkan kepada pelanggan hotel, dan lain-lain.

## **2) Temubual**

Kajian ini mengaplikasikan temubual separa struktur “*Semi-structured*” dimana soalan-soalan yang hendak ditanya kepada responden telah dirangka terlebih dahulu oleh pengkaji. Teknik ini memberi kelonggaran kepada responden semasa menjawab dan ianya juga memberi kelonggaran kepada pengkaji untuk

menambah atau menggantikan soalan agar lebih fleksibel dan relevan mengikut tahap penerimaan responden<sup>130</sup>.

Kaedah ini dijalankan bagi mendapatkan pandangan subjek kajian terhadap topik dan isu yang dibincangkan dalam kajian ini. Khususnya bagi mencapai objektif ketiga dan keempat kajian ini. Kriteria berikut telah dijadikan asas kepada pemilihan responden

1. Arif dan mempunyai kuasa membuat keputusan (*authority*) dalam merancang pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)
2. Terlibat dalam melaksana SPK di PNB Ilham Resort
3. Mempunyai pengalaman kerja berkaitan SPK di PNB Ilham Resort

Untuk itu, seramai 12 orang responden telah dilibatkan dalam kajian lapangan yang telah dijalankan pada 11 sehingga 13 Februari 2017. Pemilihan responden dipecahkan kepada empat kelompok sasaran yang terdiri daripada seorang wakil pengurusan, seorang ketua juruaudit dalaman, tiga orang pegawai eksekutif dan lapan orang kakitangan bukan eksekutif. Sebagaimana yang dinyatakan sebelum ini, pengkaji telah menjalankan kaedah persampelan bertujuan bagi menjawab persoalan dan objektif kajian.

Oleh itu, keempat-empat kelompok sasaran ini dipilih bagi mewakili dua entiti pelaksanaan iaitu pihak pengurusan dan pihak pelaksana. Seramai empat orang pihak pengurusan terlibat iaitu seorang wakil pengurusan dan tiga orang pegawai eksekutif terdiri daripada ISO Koordinator merangkap Ketua Jabatan Akaun, Ketua Jabatan Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman dan Penolong Ketua Chef dari Jabatan Dapur. Pemilihan pihak pengurusan ini adalah untuk mendapatkan maklumat dan penerangan mengenai aspek pengurusan polisi

---

<sup>130</sup> Siti Uzairiah Mohd Tobi, *Qualitative Research, Interview Analysis and Nvivo11 Exploration*, ARAS Publisher:Cetakan Pertama September 2016.

syarikat, matlamat syarikat, perancangan pelaksanaan MS 1900 di PNB Ilham Resort dan perkara yang melibatkan pengurusan atasan.

Selain itu, sembilan orang pihak pelaksana dipilih terdiri daripada empat orang kakitangan bukan eksekutif dari Jabatan Dapur, empat orang kakitangan bukan eksekutif dari Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman di PNB Ilham Resort dan seorang Ketua Juruaudit Dalaman. Pemilihan jumlah yang lebih ramai dari kalangan bukan eksekutif iaitu kelompok pihak pelaksana bertujuan untuk mendapatkan maklumat yang lebih mendalam mengenai tugas kerja kakitangan, masalah yang dihadapi dalam melaksanakan MS 1900 dan kesan yang dirasai hasil pelaksanaan MS 1900. Hal ini dapat memastikan dapatan yang lebih kukuh dan tepat dapat dihasilkan sekaligus menjawab objektif ketiga dan keempat kajian ini. Taburan responden kajian adalah seperti yang dinyatakan dalam jadual 3.1.

Jadual 3.1 Responden Kajian

<b>Jawatan</b>	<b>Kod</b>	<b>Bilangan</b>
Pegawai Eksekutif	PE 1- PE3	3
Wakil Pengurusan Atasan	WP	1
Ketua juruaudit dalaman	KJD	1
Kakitangan bukan Eksekutif	BED 1 - BED 4 BEF 1 - BEF 4	4 4
Jumlah		13

### **3) Observasi**

Melalui kaedah observasi, pemerhatian dibuat dengan melihat aspek tingkahlaku pekerja, pentadbiran dan persekitaran subjek kajian dan pelaksanaan operasi di Jabatan Dapur dan Jabatan F&B. Senarai semak observasi disediakan bertujuan untuk melihat dan menilai pelaksanaan MS 1900 di PNB Ilham Resort berpandukan keperluan yang digariskan di dalam rekod Isu Kritikal Syariah bagi Jabatan Dapur dan F&B dan juga keperluan-keperluan MS 1900. Kaedah ini dilihat dapat menguatkan dapatan kajian terutamanya di dalam menjawab objektif ketiga kajian ini.

#### **3.3.2 Instrumen Kajian**

Dalam kajian ini, dua instrumen utama digunakan iaitu soalan temu bual dan senarai semak observasi kajian. Protokol temubual turut dibina termasuk mengenalpasti subjek kajian, tarikh, lokasi dan responden kajian. Selain itu, pengkaji juga mengadakan perbincangan bersama responden bagi menjelas tujuan kajian dan kepentingan kajian. Pengkaji telah menyediakan soalan-soalan kecil bagi mengenalpasti demografi responden dan soalan-soalan utama berkaitan objektif kajian dan keperluan MS 1900 seperti di dalam Jadual 3.2.

Soalan-soalan temubual telah dirangka berdasarkan lima klausa utama MS 1900. Pertama, Klausa 4 Sistem Pengurusan Kualiti (SPK). Kedua, Klausa 5 Tanggungjawab Pengurusan. Ketiga, Klausa 6 Pengurusan Sumber. Keempat, Klausa 7 Realisasi Produk. Kelima, Klausa 8 Pengukuran, Analisa dan penambahbaikan.

Jadual 3.2 : Soalan-Soalan Temubual

<b>Seksyen / Klausua MS 1900</b>	<b>Soalan Temubual</b>
<b>Seksyen A</b>  Butiran Am mengenai responden	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nama</li> <li>▪ Jawatan dan</li> <li>▪ Tugas kerja</li> </ul>
<b>Seksyen B</b> Pelaksanaan MS 1900 - Berdasarkan Klausua Utama MS 1900	
<b>Klausua 4 - Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) : Mengetahui polisi, prosedur syarikat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apakah pandangan anda mengenai keperluan wujudnya prosedur dan polisi syarikat kepada anda?</li> <li>▪ Adakah polisi dan prosedur sedia ada masih relevan dan boleh digunakan?</li> <li>▪ Apakah prosedur yang wujud di tempat kerja anda?</li> <li>▪ Bagaimana pengurusan rekod di kawal di tempat kerja anda?</li> <li>▪ Pandangan anda mengenai kesan pelaksanaan MS 1900 ?</li> <li>▪ Pandangan anda mengenai cabaran dalam melaksana MS 1900?</li> </ul>
<b>Klausua 5 - Tanggungjawab Pengurusan : Mengetahui peranan dan komitmen yang dijalankan oleh pihak pengurusan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Siapakah yang terlibat dalam membuat dasar dan menentukan arah tuju syarikat?</li> <li>▪ Apakah peranan utama pihak pengurusan dalam memastikan MS 1900 dilaksanakan dengan berkesan?</li> <li>▪ Bagaimanakah tercetusnya idea mendapatkan pensijilan MS 1900?</li> <li>▪ Bilakah mesyuarat pengurusan di jalankan?</li> <li>▪ Apakah yang dibincangkan di dalam mesyuarat pengurusan?</li> </ul>

<b>Seksyen / Klausua MS 1900</b>	<b>Soalan Temubual</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wujudkah portfolio syariah di PNB Ilham Resort?</li> <li>▪ Pandangan anda mengenai pengurusan nilai-nilai murni di PNB Ilham Resort ?</li> <li>▪ Pandangan anda mengenai kesan pelaksanaan MS 1900 ?</li> <li>▪ Pandangan anda mengenai cabaran dalam melaksana MS 1900?</li> </ul>
<b>Klausua 6 -</b>  Pengurusan Sumber :  Mengetahui penyediaan sumber, fasiliti dan persekitaran tempat kerja	<p>Adakah sumber yang yang disediakan syarikat (budget, kakitangan, fasiliti dan kondisi kerja) mencukupi?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apakah fasiliti yang disediakan kepada pekerja dan pelanggan ?</li> <li>▪ Adakah sumber yang disediakan, memudahkan urusan kerja?</li> <li>▪ Apakah sumber yang digunakan mematuhi keperluan syariah?</li> <li>▪ Pandangan anda berkenaan tempat kerja?</li> <li>▪ Pandangan anda mengenai hubungan pekerja dalam organisasi?</li> <li>▪ Pandangan anda mengenai kesan pelaksanaan MS 1900 ?</li> <li>▪ Pandangan anda mengenai cabaran dalam melaksana MS 1900?</li> </ul>
<b>Klausua 7 - Realisasi</b>  Produk : Mengetahui operasi, produk dan servis yang ditawarkan dan dijalankan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Terangkan bagaimana tugas anda dijalankan setiap hari?</li> <li>▪ Adakah PNB Ilham Resort mempunyai pensijilan halal?</li> <li>▪ Pandangan anda mengenai tugas kerja berkaitan syariah?</li> </ul>

<b>Seksyen / Klausula MS 1900</b>	<b>Soalan Temubual</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pandangan anda mengenai kesan pelaksanaan MS 1900 ?</li> <li>▪ Pandangan anda mengenai cabaran dalam melaksana MS 1900?</li> </ul>
<b>Klausula 8 - Mengukur, menganalisa dan penambahbaikan :</b>  Mengetahui bentuk pemantauan, analisis dan penambahbaikan syarikat	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Siapakah pihak yang terlibat dalam memantau keberkesanan SPK Berasakan Syariah di PNB Ilham Resort?</li> <li>▪ Bagaimanakah audit kualiti dalaman dan audit luaran di jalankan?</li> <li>▪ Pandangan anda berkenaan audit kualiti dalaman dan audit luaran?</li> <li>▪ Pandangan anda berkenaan audit JAKIM?</li> <li>▪ Kongsikan analisa dan penambahbaikan yang dijalankan di tempat kerja anda?</li> <li>▪ Pandangan anda mengenai kesan pelaksanaan MS 1900 ?</li> <li>▪ Pandangan anda mengenai cabaran dalam melaksana MS 1900?</li> </ul>

Senarai semak observasi kajian juga telah dibina berdasarkan lima klausula utama MS 1900. Senarai semak observasi ini digunakan ketika kajian lapangan dibuat di Jabatan Dapur dan Jabatan Pengurusan Makanan & Minuman (F&B) pada 12 Februari sehingga 13 Februari 2017.

Jadual 3.3 : Senarai Semak Observasi

Klausu	Bil	Keperluan MS 1900	Wujud		Catatan
			Ya (√)	Tidak (x)	
4	1	Membangunkan Manual Kualiti			
	2	Mempunyai Prosedur kerja yang teratur			
	3	Membangunkan Kawalan Isu Kritikal Syariah			
	4	Dokumen/rekod berkaitan operasi yang disimpan adalah patuh syariah.			
5	1	Mempunyai badan Penasihat Syariah			
	2	Memastikan keperluan-keperluan pelanggan yang disediakan adalah patuh Syariah			
	3	Mewujudkan polisi kualiti organisasi yang tidak bertentangan Syariah/ Fatwa/ Perundangan.			
	4	Mewujudkan objektif kualiti yang efektif			
	5	Mewujudkan pelan SPK Syariah Tahunan			
	6	Melantik Pegawai Pematuhan Syariah			
	7	Staff sedia maklum mengenai polisi Syarikat			
	8	Mesyuarat Semakan Pengurusan Atasan diadakan dan membentangkan isu berkaitan Syariah			

Klausa	Bil	Keperluan MS 1900	Wujud		Catatan
			Ya (✓)	Tidak (x)	
	9	Membangunkan nilai-nilai murni organisasi dan pemantauan yang berterusan.			
6	1	Memastikan bahan-bahan yang digunakan adalah Halal			
	2	Staff diberi latihan yang beritan halal / Syariah			
	3	Menyedia infrastruktur yang patuh syariah			
	4	Persekutuan kerja yang tidak diskriminasi			
7	1	Aktiviti organisasi mengikut prosedur dan keperluan syariah			
	2	Keperluan pelanggan dipenuhi adalah patuh syariah, mengikut undang-undang dan keperluan oleh pihak berkepentingan luar seperti pensijilan halal, kiblat dan sebagainya.			
	3	Mengenal pasti dan memantau keperluan sesuatu produk/servis/aktiviti syarikat selari kehendak Syariah			
	4	Maklumat yang diberikan kepada pelanggan adalah betul, sah dan jelas.			
	5	Respon kepada pelanggan dengan berhemah			
	6	Memastikan pembekal yang dilantik adalah patuh Syariah.			

Klausula	Bil	Keperluan MS 1900	Wujud		Catatan
			Ya (✓)	Tidak (x)	
7	7	Memastikan barang belian adalah selari Kawalan Isu Kritikal Syariah.			
	8	Memastikan aktiviti dan operasi adalah selari Kawalan Isu Kritikal Syariah			
	9	Pegawai Syariah terlibat dalam aktiviti pengesahan produk dan servis.			
	10	Menjaga harta pelanggan dengan baik			
8	1	Audit dalaman dilaksana dengan berkesan			
	2	Proses kerja/ produk mengikut keperluan Syariah dipantau agar patuh Syariah			
	3	Wujud pemantauan dan kawalan terhadap produk yang tidak patuh Syariah			
	4	Menjalankan analisis bagi memastikan keberkesanan SPK			
	5	Tindakan pembetulan dan pencegahan dilaksanakan selaras keperluan Syariah			

Selain daripada itu, pengkaji telah menggunakan instrumen kajian seperti buku catatan untuk merekod jawapan responden, pita rakaman untuk merekod perbualan responden dan kamera untuk merakam gambar-gambar sebagai bukti pelaksanaan MS 1900 di PNB Ilham Resort. Semua data ini disimpan di dalam Google Drive pengkaji sebagai tempat simpanan yang boleh diakses dengan mudah dan selamat.

### **3.3.3 Kaedah Analisis Data**

Himpunan data yang diperolehi melalui kaedah dokumentasi, temubual dan observasi kemudiannya dianalisis bagi melihat hubungkait diantara subjek kajian. Bagi menganalisa data-data yang dikumpul, pengkaji menggunakan beberapa kaedah berikut. Bagi data dokumentasi, kaedah analisis SWOT (*Strength-Kekuatan, Weakness-Kelemahan, Opportunity-Peluang* dan *Threat-ancaman*) digunakan bagi menjelaskan kesesuaian pemakaian tiga standard untuk pengurusan hotel patuh syariah iaitu MS 1900, MS 1500 dan MS 2610 bagi menjawab objektif kajian yang pertama.

Kaedah SWOT ini telah diperkenalkan oleh Albert Humprey<sup>131</sup> dengan tujuan mengenalpasti kegagalan yang dihadapi oleh sistem pengurusan organisasi seterusnya menghasilkan strategi kejayaan dengan mengoptimumkan aspek kekuatan dan meminimumkan kelemahan yang ada. Syamsudin Noor (2014) menjelaskan bahawa analisis SWOT adalah identifikasi pelbagai faktor yang sistematik untuk merumus strategi operasi. Analisis ini berdasarkan kepada faktor memaksimumkan kekuatan dan peluang dan dalam masa yang sama dapat meminimumkan kelemahan dan ancaman.<sup>132</sup>. Marilyn M.Helms dan Judy Nixon (2010) juga menerusi kajian berpendapat “*The SWOT methodology is pervasive, in large part, due to its simplicity. In addition, the use of SWOT as a proven developmental, results-oriented strategic planning tool is also extended, although further research leading to theory building is warranted and recommended*”.<sup>133</sup>

Menurut beliau penggunaan metodologi SWOT adalah amat luas, sebahagian besarnya, kerana kesederhanaannya. Di samping itu, penggunaan SWOT sebagai alat perancangan

---

<sup>131</sup> Teknik analisis SWOT dikreditkan oleh Albert Humprey yang mengetuai projek penyelidikan di University Standford pada 1960an dan 1970an dengan menggunakan data daripada banyak syarikat terkemuka. *SWOT Analysis Made Simple History, Definition, Tools, Templates and Worksheet*, <https://rapidbi.com/swotanalysis/>, tarikh maklumat diakses pada 20 Mac 2017.

<sup>132</sup> Syamsudin Noor. (2014). Penerapan Analisis SWOT dalam Menentukan Strategi Pemasaran Daihatsu Luxio di Malang, Jurnal INTEKNA, Tahun XIV, No.2, November 2014:102-209.

<sup>133</sup> MarilynM.Helms, Judy Nixon. (2010). "Exploring SWOT analysis – where are we now?:A review of academic research from the last decade", Journal of Strategy and Management, Vol. 3 Issue: 3, pp.215-251, <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/17554251011064837>, dicapai pada 12 Disember 2017

strategik pembangunan yang berorientasikan hasil juga diperluaskan, kerana keupayaan penyelidikan lanjut yang membawa kepada pembinaan teori adalah wajar dan disyorkan. Kaedah ini membolehkan pengkaji merancang penambahbaikan secara S.M.A.R.T (*Specific*-tepat, *Measurable*-boleh diukur, *Achievable*-boleh dicapai, *Realistic*-Munasabah, *Timeframe*-Dalam tempoh yang ditetapkan).<sup>134</sup> Lanjutan dengan itu, bagi menghasilkan strategi yang tepat, pengkaji telah menjalankan analisis Matrik T.O.W.S sepetimana dijelaskan dalam Jadual 3.4.

**Jadual 3.4 : Matrik TOWS**  
(Analisa dalaman / persekitaran dalam menentukan / memilih strategi)

Faktor Luaran Faktor Dalaman	KELEBIHAN (S) (Senaraikan kekuatan)	KELEMAHAN (W) (Senaraikan kelemahan)
PELUANG (O) (Senaraikan peluang)	STRATEGI (SO) (Gunakan kekuatan untuk merebut peluang)	STRATEGI (WO) (Atasi kelemahan dengan mengambil peluang)
ANCAMAN (T) (Senaraikan ancaman)	STRATEGI (ST) (Gunakan kekuatan untuk menghadapi ancaman)	STRATEGI (WT) (Kurangkan kelemahan dan elak ancaman)

Sumber : Diolah berdasarkan kaedah Syamsudin Noor<sup>135</sup>

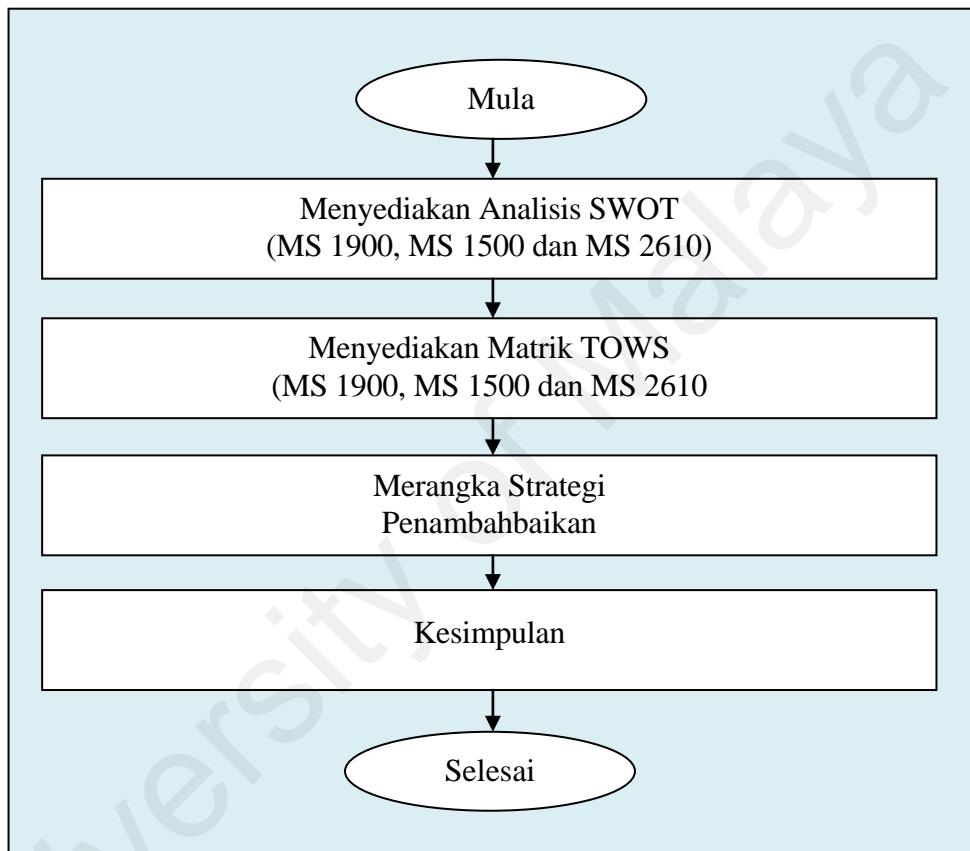
Dengan menggunakan kaedah Matrik TOWS ini pengkaji dapat menganalisis standard MS 1900 bagi melihat kelebihan, kelemahan, peluang dan ancaman yang wujud. Kaedah ini memerlukan pengkaji untuk mengenalpasti kelebihan dan kelemahan faktor dalaman terlebih dahulu sebelum mengenal pasti faktor peluang dan ancaman luaran terhadap standard ini. Seterusnya matrik ini akan membantu pengkaji untuk menghasilkan strategi pembangunan standard berkaitan Hotel Patuh Syariah (HPS) yang akan dijelaskan

<sup>134</sup> University Glasgow, *Performance Development Review Guide to Writing SMART Objectives*, [https://www.gla.ac.uk/media/media\\_455373\\_en.pdf](https://www.gla.ac.uk/media/media_455373_en.pdf), dicapai pada 20 Januari 2018

<sup>135</sup> Syamsudin Noor. (2014). Penerapan Analisis SWOT dalam Menentukan Strategi Pemasaran Daihatsu Luxio di Malang, Jurnal INTEKNA, Tahun XIV, No.2, November 2014:102-209.

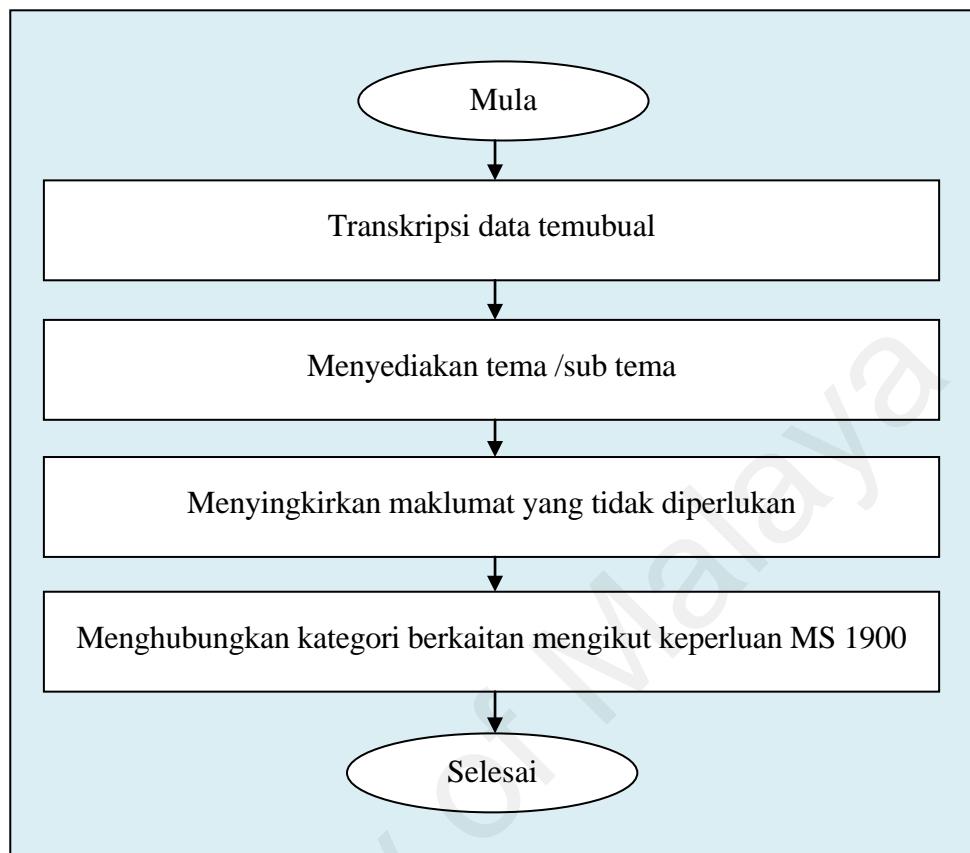
dalam Bab 4 kajian ini. Pengkaji menjalankan analisis ini dengan berpandukan kepada maklumat yang terkandung di dalam standard, sambutan terhadap pensijilan standard, carian maklumat di laman sesawang dan bahan terbitan. Rajah 3.2 menerangkan proses analisis SWOT yang digunakan pengkaji dalam kajian ini.

Rajah 3.2 : Proses aliran analisis SWOT



Bagi kaedah temubual pula, data yang diperoleh melalui kaedah temubual ini dianalisis berdasarkan tema (*thematic*) seperti paparan dalam Rajah 3.3 di bawah. Pertama, membentuk data iaitu satu cara dimana pengkaji mentranskripsi temubual secara terperinci mengikut soalan temubual yang disusun mengikut keperluan standard MS 1900 sebagaimana yang dinyatakan dalam Rajah 3.3. Pembentukan data ini membolehkan pengkaji mengenalpasti persamaan dan paten data temubual sebelum membuat perbandingan atau perkaitan antara informasi yang diterima.

Rajah 3.3 : Proses aliran analisis temubual

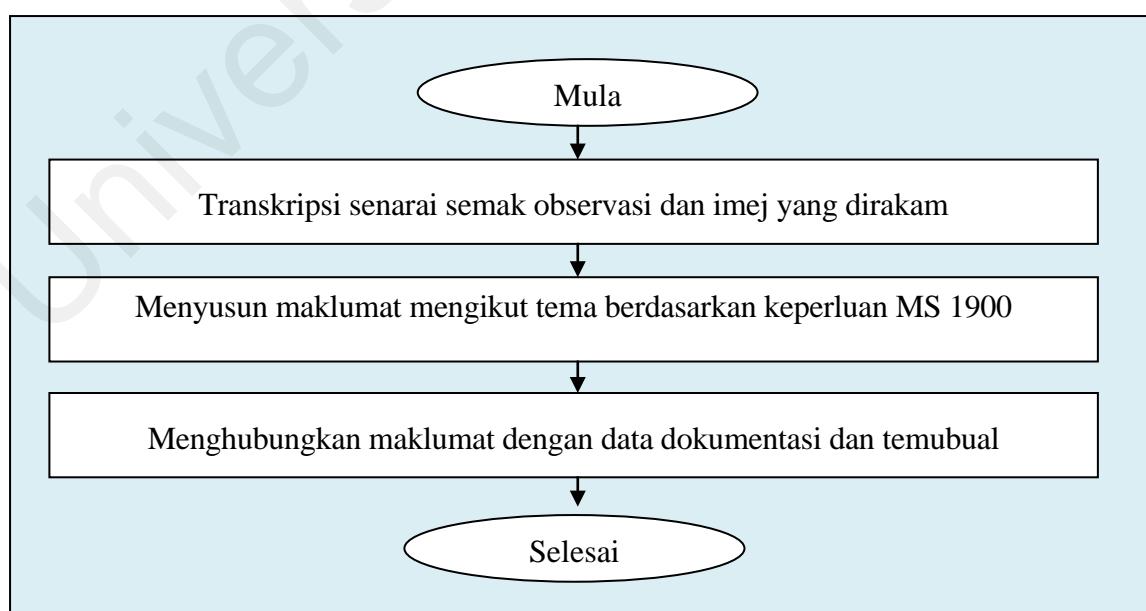


Kedua, mengenalpasti tema dan sub-tema (katakunci/konsep) contohnya seperti tema dokumentasi, sub-temanya rekod syariah (isu kritikal syariah, halal database, halal rekod, dan lain-lain) sub-tema rekod penyelenggaraan (rekod pest control, senarai semak *freezer* dan *chiller* dan lain-lain). Kaedah ini dibuat menggunakan perisian Microsoft excel di mana tema-tema akan di kesan menggunakan kaedah manual '*find*'. Ketiga, menumpukan kepada objektif kajian dan menyingkirkan maklumat yang tidak perlukan. Bahagian ini dibuat dengan menyusun setiap hasil carian strategi kedua ke dalam kategori/ tema-tema kecil. Keempat, menghubungkan kategori-kategori berkaitan bagi membentuk rantaian bukti yang logik dan jelas yang disusun mengikut keperluan MS 1900, pematuhan MS 1900, cabaran dan kesan pelaksanaan MS 1900.

Bagi analisis cabaran dan kesan pelaksanaan MS 1900 pula, maklumat-maklumat yang diperolehi telah dianalisis secara sumatif<sup>136</sup> dimana pengkaji menganalisis maklumat menggunakan kecenderungan jawapan yang diberikan responden bagi mendapatkan dapatan yang lebih kukuh mengenai pelaksanaan MS 1900. Hal ini membantu pengkaji dalam menjelaskan dapatan kajian yang akan dikategorikan menurut keperluan MS 1900. Analisis temubual bersama semua responden yang telah siap di kategorikan mengikut keperluan MS 1900 ini, digunakan pengkaji bagi memastikan rumusan kajian yang jelas dapat dihasilkan dan dibincangkan dalam bab 5 kajian ini nanti.

Seterusnya, bagi kaedah observasi pula, senarai semak observasi kajian lapangan yang telah dibangunkan (rujuk jadual 3.4) akan dianalisis secara deskriptif berdasarkan tema-tema kecil mengikut keperluan MS 1900 dan disusun mengikut jabatan yang dikaji iaitu Jabatan Dapur dan Jabatan F&B. Selain itu, imej-imej yang dirakam turut diatur mengikut tema yang disusun berdasarkan keperluan MS 1900. Hasil analisis observasi ini kemudiannya akan dihubungkan dengan maklumat yang diperoleh melalui kaedah temubual dan dokumentasi dan dijelaskan di dalam bab 4 kajian ini nanti.

Rajah 3.4 : Proses aliran analisis observasi

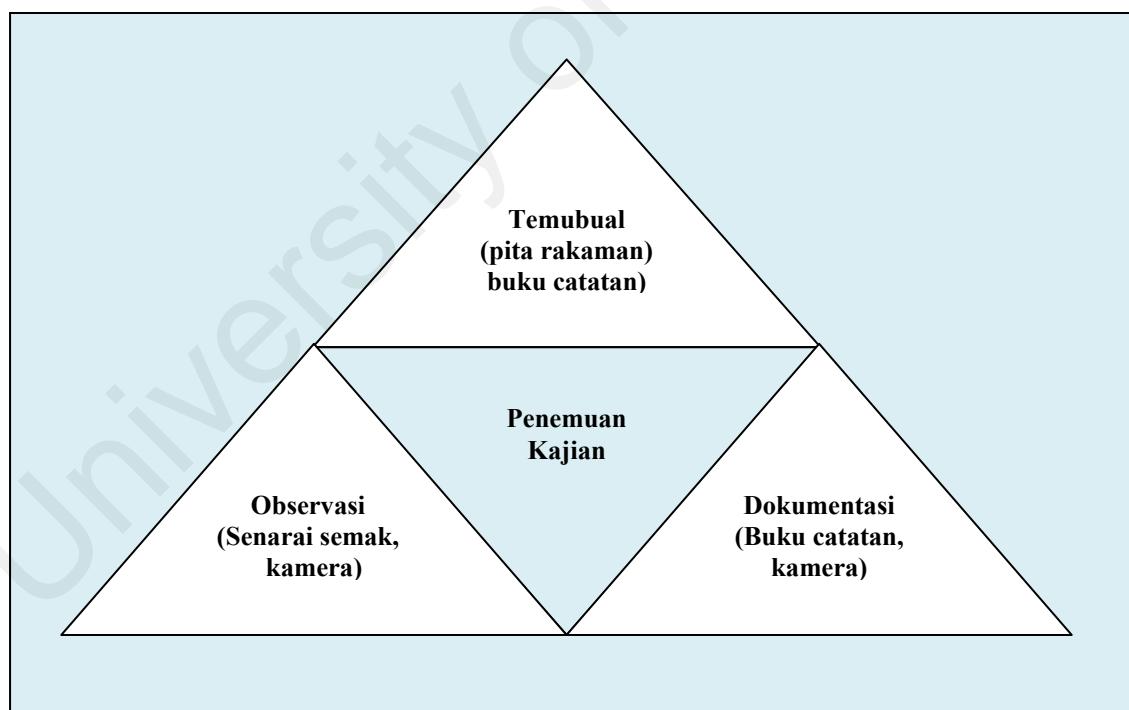


<sup>136</sup> Evaluation Toolbox, *Summative Evaluation*, [http://evaluationtoolbox.net.au/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15&Itemid=19](http://evaluationtoolbox.net.au/index.php?option=com_content&view=article&id=15&Itemid=19), dicapai pada 10 Februari 2018, 1-3

Bagi tujuan pengesahan dan kebolehpercayaan dapatan kajian, pengkaji menggunakan kaedah triangulasi (triangulation) iaitu integrasi kaedah-kaedah yang berbeza bagi mendapatkan lebih dari satu bentuk data bagi mendapatkan dapatan yang lebih meyakinkan<sup>137</sup>. Menerusi kaedah ini, pengkaji berupaya menggabungkan maklumat yang diperoleh menerusi tiga kaedah pengumpulan data iaitu dokumentasi, temubual dan observasi. Seterusnya pengkaji dapat membandingkan maklumat-maklumat tersebut sama ada terdapat kontradik, persamaan, penjelasan dan sebagainya.

Dengan demikian, kesahan data dibuat dapat dipastikan bagi memastikan data yang diperolehi boleh dipercayai. Disamping itu, alat bantuan yang pelbagai seperti kamera, senarai semak dan buku catatan juga turut digunakan bagi mengesahkan kebolehpercayaan maklumat yang diperoleh.

Rajah 3.5 : Kaedah Trangulasi Kesahan dan Kebolehpercayaan data



Sumber: Diolah pengkaji berdasarkan teknik analisa Patton,M.Q<sup>138</sup>

<sup>137</sup> Patton, M.Q. (1999). "Enhancing the quality and credibility of qualitative analysis." HSR: Health Services Research. 34 (5) Part II. 1189-1208.

<sup>138</sup> Ibid

### **3.4    Kesimpulan**

Bahagian ini telah menerangkan metodologi yang digunakan oleh pengkaji sepanjang kajian ini meliputi aspek rekabentuk kajian, pengumpulan data sehinggalah penganalisaan data bagi mencapai objektif kajian. Profil kajian ini akan dikemukakan dalam bab seterusnya.

## **BAB 4**

### **PNB ILHAM RESORT SEBAGAI HOTEL PATUH SYARIAH**

#### **4.1 Pendahuluan**

Bab ini juga menjelaskan profil PNB Ilham Resort selaku salah sebuah hotel patuh syariah di Malaysia. Perbincangan profil kajian ini meliputi latar belakang, visi, misi, polisi kualiti, nilai-nilai murni, struktur organisasi dan aktiviti-aktiviti dengan menyentuh aspek kriteria hotel patuh syariah yang diamalkan di PNB Ilham Resort. Selain itu, bab ini juga turut membincangkan pensijilan MS 1900 yang diterima oleh PNB Ilham Resort dan juga perbincangan mengenai kesesuaian standard untuk hotel patuh syariah bagi mencapai objektif pertama kajian ini.

#### **4.2 Profil Kajian : PNB Ilham Resort**

Kajian ini dijalankan di sebuah hotel bertaraf resort kategori empat bintang bernama PNB Ilham Resort yang terletak di Port Dickson, Negeri Sembilan. Pemilihan PNB Ilham Resort sebagai lokasi kajian adalah kerana hotel ini merupakan salah sebuah hotel patuh syariah yang telah mendapat Pensijilan MS 1900. PNB Ilham Resort merupakan anak syarikat penuh Permodalan Nasional Berhad (PNB). Syarikat ini didaftarkan di bawah pengurusan PNB Management Services Sdn Bhd (PMSSB) pada 27 Jun 1996 dan kemudiannya di tukar kepada PNB Management Services Sdn Bhd<sup>139</sup>. Di awal pengoperasiannya PNB Ilham Resort merupakan pusat latihan dan tempat percutian bagi warga kerja PNB. Namun begitu, PNB Ilham Resort kini telah dibuka kepada orang ramai sebagai alternatif pusat percutian dan aktiviti membina semangat

---

<sup>139</sup> Kenyataan dipetik melalui maklumbalas menerusi email bersama PE, ISO Koordinator , PNB Ilham Resort, 7 Feb,2017.

berpasukan (*team building*) bagi agensi-agensi kerajaan dan pelbagai syarikat korporat dan swasta.

“....sebenarnya penubuhan PNB Ilham resort ni sejak pada awalnya adalah ditubuhkan untuk rumah peranginan dan juga pusat latihan rakan-rakan sekerta PNB lah sebenarnya. .... PD ni satu masa dulu kan orang kata iya lah tempat peranginan yang paling hampir dengan KL so jadi, PNB menubuhkan ....tempat ni sebagai tempat latihan, seminar and so on. Tapi oleh kerana sampai satu masa, if not mistaken 2005 or 2006 we(PMSSB) think that this resort is worth to open to the public maksudnya demandnya ada, dengan kekuatannya ... struktur yang cantik so they think that this place able to be open to public .so jadi they decide to open to public”.<sup>140</sup>

PNB Ilham Resort merupakan pusat peranginan resort tepi pantai yang terdiri daripada 6 buah blok bangunan rendah berangkai yang menghadap Selat Melaka. Ia terletak di lokasi eksklusif iaitu Tanjung Tuan Lagoon, kira-kira 16km dari Bandar Port Dickson.

Rajah 4.1 PNB Ilham Resort pusat peranginan resort tepi pantai

 The image shows the main entrance of PNB Ilham Resort. A large black sign with the word "ilham" in white script and "PNB ILHAM RESORT" in smaller letters below it stands in front of a green lawn. Behind the sign is a large white billboard featuring a photograph of the resort's buildings and the text "Selamat Datang" and "PNB ILHAM RESORT".	 An aerial view of the PNB Ilham Resort complex. It shows several swimming pools of different sizes, some with blue water and others with slides. The resort is surrounded by lush green tropical vegetation, including many palm trees. In the background, the ocean and a clear blue sky are visible.
Papan tanda utama PNB Ilham Resort	Lokasi PNB Ilham Resort yang berhadapan laut selat Melaka.

<sup>140</sup> Hasil maklumat yang diperolehi ketika menjalankan sesi temubual bersama WP , Penolong Pengurus Residen pada 12 Februari, 2017

Pusat peranginan resort ini menawarkan 52 unit pangsapuri serta menyediakan pusat latihan dengan fungsi kontemporari untuk disewakan dan kemudahan rekreasi lain seperti kolam renang, taman permainan, pusat rekreasi dalaman, tapak latihan ‘team building’ dan denai alam semula jadi.<sup>141</sup>

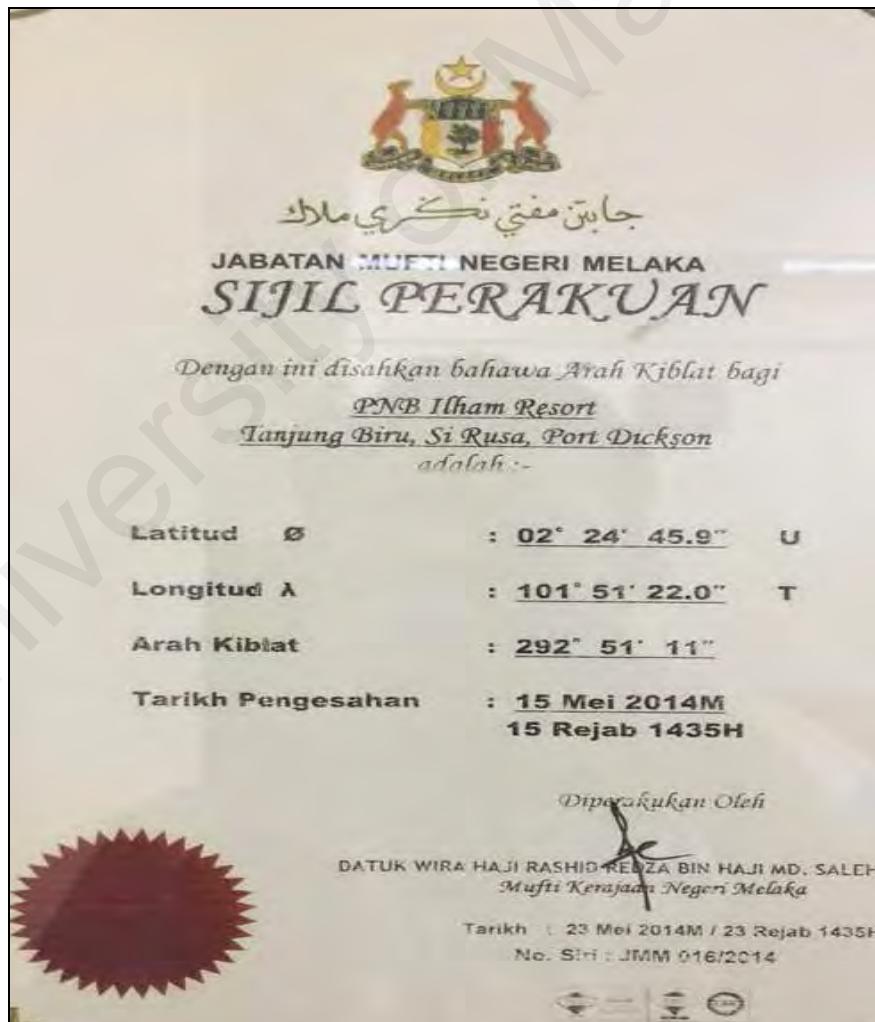
Rajah 4.2 Fasiliti yang ditawarkan di PNB Ilham Resort

	
Bilik penginapan di PNB Ilham Resort	Ruang seminar di PNB Ilham Resort
	
Kolam Renang di PNB Ilham Resort	Tapak aktiviti ‘team building’

<sup>141</sup> Laman web rasmi Permodalan Nasional Berhad, *PNB Ilham Resort*, Hartanah & Hospitaliti, dicapai 20 Mac 2016, [http://pnb.com.my/asset\\_m.php#aset](http://pnb.com.my/asset_m.php#aset)

Fasiliti yang ditawarkan juga tidak mengabaikan kepentingan dan tanggungjawab kepada pelanggan Muslim di mana kemudahan ibadat bagi pelanggan juga turut disediakan seperti kemudahan bilik surau, tempat wuduk, sejada, telekung dan setiap bilik penginapan di PNB Ilham Resort juga telah dilengkapi penanda arah kiblat yang disahkan oleh Jabatan Mufti Negeri Melaka sebagaimana dalam rajah 4.3. Hal ini jelas menunjukkan kriteria penyediaan ibadat telah dipenuhi oleh hotel sekaligus telah memenuhi keperluan maqasid-al syariah di mana aspek pemeliharaan agama di jaga agar setiap Muslim mudah melaksanakan kewajipan solat.

#### Rajah 4.3 Sijil Arah Kiblat di PNB Ilham Resort



Sumber: Sijil yang dipaparkan di Surau PNB Ilham Resort

Selain itu bahan bacaan agama diletakkan di dalam surau dan al-Quran disediakan dalam setiap bilik apartment sebagai bahan rujukan dan pembacaan pelanggan. Dari pengamatan pengkaji juga mendapati saluran televisyen dan hiburan yang disediakan di PNB Ilham Resort adalah terkawal dan melindungi maqasid akal dengan memberi ruang penambahan ilmu dan hiburan yang terkawal.

Rajah 4.4 Kemudahan makanan dan minuman di PNB Ilham Resort

	
Serambi Coffee di PNB Ilham Resort	Gazebo di PNB Ilham Resort
	
Swimmingpool Corner di PNB Ilham Resort	Pondok Barbeque di Rimba Corner

Kemudahan makanan dan minuman di PNB Ilham Resort seperti dalam Rajah 4.4. PNB Ilham Resort turut menyediakan 4 ruangan kemudahan makan dan minuman (F&B) iaitu Serambi Coffe House, Gazebo, Swimming pool Corner dan Rimba Corner bagi menampung keperluan dan permintaan pelanggan. Kemudahan-kemudahan ini menjanjikan juadah dan hidangan yang terbaik dan diiktiraf halal oleh Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM).<sup>142</sup> Pensijilan Halal PNB Ilham Resort sepertimana dalam Rajah 4.5 telah diperoleh pada 1 Disember 2012. Pensijilan ini mengesahkan bahwa sistem jaminan halal di hotel PNB Ilham Resort adalah patuh syariah dan memenuhi *maqāsid al-syarīah* iaitu memelihara nyawa manusia dengan memastikan pemilihan sumber makanan yang selamat, suci, berkualiti dan berkhasiat. Pensijilan ini merupakan elemen penting yang digariskan dalam keperluan MS 1900 Klausula 7.2 iaitu “Mengenalpasti keperluan berkaitan produk” di mana klausula ini menekankan pensijilan halal sebagai keperluan yang perlu dipenuhi oleh pihak perkhidmatan makanan dan minuman yang ingin melaksanakan MS 1900.

Rajah 4.5 : Pensijilan Halal PNB Ilham Resort



Sumber : Sijil yang dipaparkan di Serambi Coffee PNB Ilham Resort

<sup>142</sup> PNB Ilham Resort, Hartanah & Hospitaliti, laman sesawang, dicapai 20 Mac 2016, [http://pnb.com.my/asset\\_m.php#asset](http://pnb.com.my/asset_m.php#asset)

#### **4.2.1 Visi, Misi dan Polisi Kualiti PNB Ilham Resort**

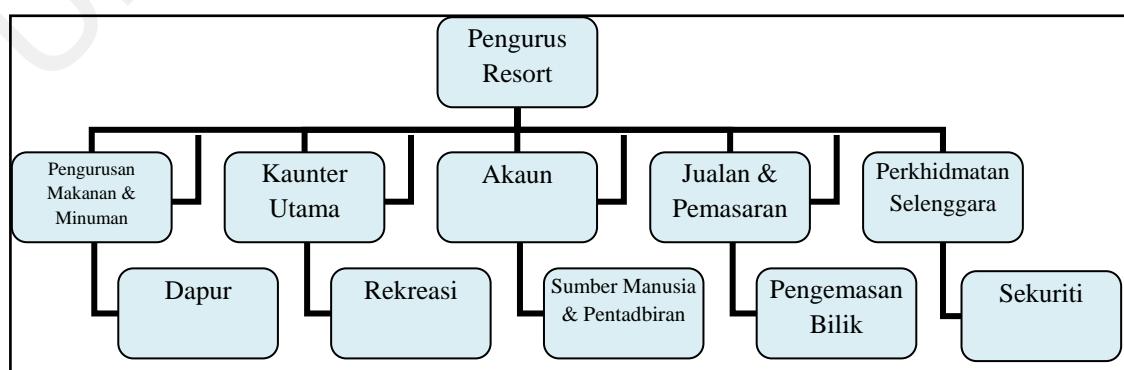
Misi PNB Ilham Resort adalah untuk komited melalui aktiviti perniagaannya untuk meningkatkan ekonomi Bumiputera khususnya dan menyumbang kepada pembangunan negara bagi faedah rakyat Malaysia secara amnya. PNB Ilham Resort mempunyai visi tersendiri iaitu menyediakan perkhidmatan yang dinamik dan mempunyai visi untuk menjadi salah satu pesaing yang terkuat di dalam bidang perhotelan di Port Dickson khasnya, dan Malaysia amnya.<sup>143</sup> Uniknya polisi syarikat dibina dengan memasukkan elemen pematuhan syariah iaitu kepuasan pelanggan, penglibatan pengurusan, kemahiran dan peningkatan yang berterusan dalam pengurusan organisasi.

*“Kepuasan Pelanggan, Keutamaan Kami , Penglibatan Pengurusan, Teras Kejayaan Sistem Pengurusan Kualiti Kami, Kemahiran dan Dedikasi Kerja Selaras Dengan Keperluan Shariah, Tunggak Peningkatan Berterusan Kami”<sup>144</sup>*

Berdasarkan polisi di atas menunjukkan bahawa PNB Ilham Resort amat menekankan kepuasan pelanggan, menggalakkan penglibatan dari kelompok kerja syarikat dan mementingkan aspek kemahiran dan dedikasi kerja yang mengangkat pematuhan syariah dalam setiap aspek pengurusan kerja hotel.

#### **4.2.2 Struktur Organisasi**

Rajah 4.6 : Carta Organisasi PNB Ilham Resort<sup>145</sup>



<sup>143</sup> Manual Kualiti, PNB Ilham Resort, MK001, Versi 2, 2015, ms 5.

<sup>144</sup> Manual Kualiti, PNB Ilham Resort, MK001, Versi 2, 2015, ms 5.

<sup>145</sup> Carta Organisasi 2017, PNB Ilham Resort, 1/1/2017, Versi 1.

Sistem pengurusan organisasi di PNB Ilham Resort sebagaimana rajah 4.6 terdiri daripada 10 Jabatan utama iaitu Jabatan Jualan dan Pemasaran , Jabatan Kaunter Utama, Jabatan Penyediaan makanan & minuman, Jabatan Dapur, Jabatan Pengemasan Bilik, Jabatan Penyelenggaraan, Jabatan Keselamatan, Jabatan Sumber Manusia dan Pentadbiran, Jabatan Akaun dan Jabatan Rekreasi. Berikut merupakan keterangan mengenai setiap jabatan di PNB Ilham Resort yang mana jabatan-jabatan ini juga terlibat dibawah skop pematuhan MS 1900.

i)      Sumber Manusia dan Pentadbiran

Bahagian ini berperanan memastikan tenaga kerja di setiap jabatan dan perkhidmatan yang disediakan adalah mencukupi. Selain itu, bahagian ini juga bertanggungjawab menyediakan latihan dan kursus yang bersesuaian kepada kakitangan hotel agar perkhidmatan yang terbaik dapat diberikan kepada pelanggan. Selain itu bahagian ini juga yang menguruskan perihal peraturan etika kerja, disiplin dan rekod-rekod peribadi kakitangan agar setiap keperluan undang-undang sentiasa dipenuhi. Walaupun tiada peruntukan atau peraturan khas mengenai pakaian tetapi pihak pengurusan telah menggalakkan aspek penjagaan aurat di kalangan pekerja wanita.

ii)      Akaun

Jabatan ini merupakan jabatan yang memantau dan menyelia seluruh sistem kewangan syarikat termasuk belanjawan, sumber produk makanan dan pembelian barang, sistem percukaian dan zakat bagi kakitangan adalah mengikut keperluan sistem kewangan Islam. Bahagian ini juga berperanan sebagai wakil pengurusan bagi hal-hal yang melibatkan hubungan bersama pembekal dan kontrak, proses lantikan dan penilaian mutu prestasi kerja pihak luar. Selain itu bahagian ini juga menguruskan hal-hal berkaitan penggajian dan insurans syarikat.

Memandangkan ketiadaan pegawai syariah yang khusus di PNB Ilham Resort, tugas koordinasi sementara adalah dikendalikan oleh Jabatan Akaun. Ketua Jabatan Akaun yang juga merupakan ISO Koordinator di PNB Ilham Resort telah diberi tugas memastikan perjalanan sistem kerja dan keperluan halal di PNB Ilham Resort sentiasa menepati keperluan syariah dan pihak berkuasa. Aspek pengurusan pelantikan pengedar barang halal dan pemantauan barang halal juga berpusat di jabatan ini iaitu di bawah unit perolehan (Purchasing Unit).

iii) Rekreasi

Jabatan ini bertanggungjawab dalam penyeliaan aktiviti pemantauan kemudahan rekreasi di PNB Ilham Resort. Sebagaimana yang diperjelaskan sebelum ini aktiviti rekreasi di PNB Ilham Resort meliputi kemudahan swimmingpool, pusat sukan, aktiviti bina semangat kerjasama pasukan (*team building*), aktiviti persisiran pantai dan sebarang kegiatan padang yang dijalankan di PNB Ilham Resort.

Kerjasama dengan pihak pembekal barang rekreasi dijalani bagi memastikan aspek keselamatan barang dan kemudahan rekreasi adalah dalam keadaan yang baik untuk kegunaan pelanggan. Pakej rekreasi turut digunakan sebagai elemen pemasaran di Resort ini bagi menarik perhatian pelanggan pelbagai peringkat usia dan pelbagai sektor.

iv) Keselamatan

Jabatan ini bertanggungjawab memastikan sistem keselamatan seperti loceng kebakaran dan pemadam api berada dalam keadaan baik mengikut keperluan Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja Malaysia. Kakitangan keselamatan juga telah diberi latihan yang mencukupi bagi menghadapi sebarang masalah dan kemungkinan yang timbul.

v) Penyelenggaraan

Jabatan ini bertanggungjawab terhadap aspek penyelenggaraan harta syarikat meliputi penyelenggaran lift, tenaga api, bangunan, mesin, saluran air, selenggaraan pusat kumbahan adalah memenuhi keperluan yang digariskan oleh pihak berkuasa tempatan. Bahagian ini bertindak memastikan aspek keselamatan pelanggan dan pekerja dijaga sepanjang berada dan menggunakan fasiliti di PNB Ilham Resort.

vi) Pengemasan Bilik

Bahagian pengemasan bilik bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas-tugas pembersihan bilik penginapan, kemudahan fasiliti dan kawasan awam adalah bersih. Selaras penjagaan pematuhan syariah, kakitangan di Jabatan ini telah diberi latihan mengenai mengenai penyucian yang bersih mengikut Islam dan penyucian najis Mughallazah (najis yang berat disebabkan najis anjing dan babi) yang dipanggil sertu. Pendedahan pembersihan mengikut kaedah Islam ini diberikan bagi mengahadapi sebarang kemungkinan yang timbul apabila berhadapan pelanggan bukan Muslim yang menginap di PNB Ilham Resort. Jabatan ini juga merupakan jabatan yang menguruskan penjagaan barang-barang tinggalan pelanggan (lost and found items) selepas pelanggan meninggalkan premis hotel.

vii) Kaunter Utama

Jabatan ini bertindak sebagai jabatan menyelia proses tugas pendaftaran masuk (check-in) dan pendaftaran keluar (check-out), perkhidmatan aduan pelanggan dan juga penyimpanan bagasi pelanggan. Selain itu jabatan ini juga menyediakan perkhidmatan peti simpanan barang (safe box) untuk kemudahan pelanggan.

viii) Jualan dan Pemasaran

Jabatan ini bertanggungjawab mengurus aspek pemasaran dan jualan di PNB Ilham Resort. Jabatan ini berperanan untuk menjalankan semakan promosi dan kadar jualan bilik penginapan bagi mengukur pencapaian dan tahap pemasaran syarikat. Selain itu jabatan ini juga menjalankan semakan aduan pelanggan di internet, laman web ejen dan aduan yang diterima terus dari pelanggan. Selaras keperluan resort yang mengangkat keperluan syariah sebagai asas pengurusan. Jabatan ini bertanggungjawab memastikan segala bentuk bahan promosi dan pengiklanan adalah benar, tepat dan tiada penggunaan gambar dan material yang tidak patuh syariah.

ix) Dapur

Jabatan dapur merupakan jabatan yang menyediakan menu dan makanan yang ditempahan pelanggan. Memandangkan jabatan ini merupakan subjek utama kajian, maka butiran lanjut mengenai jabatan ini akan dikupas dalam sub topik 4.4.1.

x) Penyediaan Makanan dan Minuman

Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman (F&B) merupakan jabatan yang mengurus aspek penghidangan makanan dan minuman yang ditempah pelanggan. Memandangkan jabatan ini juga merupakan subjek utama kajian ini, maka butiran lanjut mengenai jabatan ini akan dikupas dalam sub topik 4.4.2.

### **4.3 Pensijilan MS 1900 di PNB Ilham Resort**

PNB Ilham Resort telah mendapat pensijilan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) daripada SIRIM QAS International Sdn Bhd pada 29 Oktober 1999 bagi ISO 9001 dan 5 Mac 2010 bagi MS 1900 . Pensijilan ini diakui mempunyai objektif tersendiri iaitu untuk

memiliki sistem pengurusan operasi hotel yang sempurna seperti mana hasil temubual bersama responden.

*“ ... ISO ni I think that market and everybody know this persijilan ni sebenarnya semuanya nak menjuruskan nak mengarahkan kepada kesempurnaan, kebaikan ye daripada segi tu.”<sup>146</sup>*

Dengan adanya pensijilan ini, PNB Ilham Resort merupakan Hotel bertaraf 4 bintang yang pertama di Port Dickson mendapat pensijilan MS 1900.<sup>147</sup>

Rajah 4.7 : Pensijilan ISO 9001 dan MS 1900 PNB Ilham Resort



Sumber : Sijil yang dipaparkan di Bahagian Kaunter Utama PNB Ilham Resort

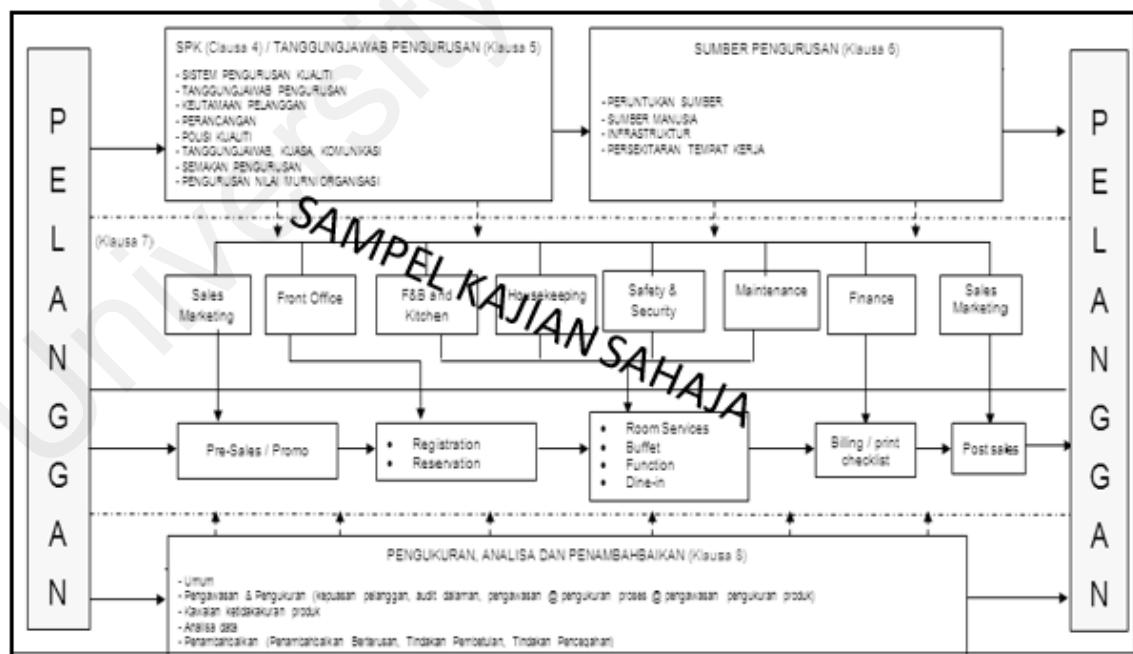
Pada peringkat awal proses pembangunan sistem pengurusan kualiti ini adalah diilhamkan daripada pengurusan atasan PNB iaitu Tun Ahmad Sarji Abdul Hamid.

<sup>146</sup> Hasil data yang diperolehi ketika menjalankan sesi temubual bersama WP , Pembantu Pengurus Residen pada 12 Februari, 2017

<sup>147</sup> Kenyataan dipetik melalui maklumbalas menerusi email bersama PEI,PNB Ilham Resort, 7 Feb,2017.

Sebagaimana yang diperjelas responden<sup>148</sup> hasil dedikasi dan panduan yang diberikan oleh pihak pengurusan atasan, maka pasukan Jawatankuasa Kualiti di peringkat PNB telah ditubuhkan untuk bekerjasama dengan PNB Ilham resort bagi membantu dan memberi panduan dalam merangka dan melaksanakan pematuhan pensijilan. Akhirnya, PNB Ilham Resort telah menerima pensijilan ISO 9001 pada 29 Oktober 1999. Usaha dan komitmen PNB Ilham Resort tidak terhenti kepada pensijilan ISO 9001 sahaja, oleh itu dengan menggunakan pendekatan yang sama 5 Mac 2010 PNB Ilham Resort telah menerima pensijilan MS 1900 . Hasil penubuhan sistem kerja mengikut keperluan standard ISO 9001 dan MS 1900, diagram proses perniagaan PNB Ilham Resort dalam Rajah 4.8 telah dibangunkan. Berdasarkan diagram tersebut dapat difahami bahawa PNB Ilham Resort telah mengadaptasi kesemua keperluan MS 1900 di dalam proses perniagaan syarikat.

Rajah 4.8 Diagram Proses Perniagaan PNB Ilham Resort



Sumber: Manual Kualiti<sup>149</sup>

<sup>148</sup> Ibid

<sup>149</sup> Manual Kualiti, PNB Ilham Resort, MK001, Versi 2, 2015, Appendix 1, ms 1

## **4.4 Pengurusan Jabatan Dapur dan Jabatan Penyediaan Makanan di PNB**

### **Ilham Resort**

Memandangkan kajian ini memfokuskan kepada Jabatan , maka subtopik berikut akan memperincikan perihal Jabatan Dapur & F&B. Setakat Disember 2016, jumlah kakitangan di Jabatan Dapur adalah seramai 16 orang dan Jabatan F&B seramai 11 orang. Merujuk kepada temubual bersama responden P3<sup>150</sup>, semua kakitangan di Jabatan ini beragama Islam.

*“Kakitangan yang berkhidmat di PNB Ilham resort ni 99% nya adalah muslim hanya 1% sahaja yang bukan muslim. di bahagian mencuci pinggan seorang dan di bahagian sekuriti seorang”*

#### **4.4.1 Peranan dan Tugas Jabatan Dapur**

Sebagaimana yang dijelaskan dalam sub topik 4.2.2 bertanggungjawab menyediakan dan menguruskan aktiviti berkaitan penyediaan makanan seperti memasak, semakan dan cadangan terhadap menu dan ramuan masakan, mengawal selia aktiviti di Jabatan Dapur dalam tempoh yang ditetapkan. Jabatan ini juga bertindak sebagai badan yang mengurus aktiviti pencucian pinggan mangkuk dan proses sertu bagi peralatan masakan yang terkena najis Mughallazah seperti peralatan masakan di tempat barbeku (barbeque pit).

Merujuk kepada dokumen jadual tugas Jabatan Dapur, didapati Jabatan ini memiliki tenaga kerja seramai 16 orang kakitangan dan beroperasi dari jam 7 pagi sehingga Jam 12 malam. Perkara ini diakui oleh responden ketika kajian lapangan di jalankan.

*“...beroperasi sehingga Jam 12 malam, staff ada 16 orang kakitangan....peranan kita untuk memastikan hidangan dan menu yang dimasak untuk pelanggan adalah Halal dan berkualiti Halalan Toyyiban”.*<sup>151</sup>

---

<sup>150</sup> Hasil data yang diperolehi ketika menjalankan sesi temubual bersama PE3, pada 12 Februari, 2017, PNB Ilham Resort

<sup>151</sup> Hasil data yang diperolehi ketika menjalankan sesi temubual bersama PE 2, pada 12 Februari, 2017

Jabatan Dapur bukan sahaja berperanan sebagai bahagian yang menyedia dan mengurus masakan. Proses penyediaan bahan masakan, penyimpanan dan kawalan bahan masakan juga diselia oleh jabatan ini. Hal ini kongsikan dalam temubual berikut yang menyatakan bahawa tugas Jabatan ini meliputi aktiviti memasak, memastikan penjagaan produk halal, mencuci pinggan mangkuk, mengawal stok simpanan di bilik dingin dan bilik beku dan kesemua aktiviti ini dijalankan berdasarkan matlamat dan sasaran yang ditetapkan (KPI).

*“... fungsi jabatan kitchen kita menyediakan makanan lah kepada group-group yang datang menyediakan makanan ..memasaklah untuk group-group yang datang ke Ilham ni. lepastu kita memastikan barang-barang produk yang kita masak tu bersih dan halal lah.”<sup>152</sup>*

*“..... Jabatan saya untuk memasak la, bahagian masakan, dapat order kita sediakan nanti F&B yang bagi kepada pelanggan. Ikut KPI la”<sup>153</sup>*

*“Tugas Jabatan kitchen masak ..., lagi steward apa tu basuh pinggan mangkuk.... kita pun buat kuih pastry....”<sup>154</sup>*

*“ .....tugas memasak, bahan-bahan simpan dalam freezer dengan chiller kita jaga ikut suhu, selain tu butchery pun seme la persediaan memasak.”<sup>155</sup>*

Jabatan ini terletak di bahagian tengah organisasi dan mempunyai (10) bahagian kawasan operasi yang berbeza iaitu bahagian masakan barat (*western kitchen*), bahagian dapur basah (*wet kitchen*), bahagian dapur kering (*dry kitchen*), bahagian penyediaan pastry, bahagian penyediaan bahan butcher, bahagian penyimpanan makanan kering (*dry store*), bahagian penyimpanan bahan beku (*frozen room*), bahagian penyimpanan bahan suhu dingin (*chiller room*), bahagian pencucian (*steward area*) dan bahagian penerimaan barang-barang dapur (*loading area*). Rajah 4.9 berikut merupakan carta organisasi Jabatan Dapur dan F&B di PNB Ilham Resort.

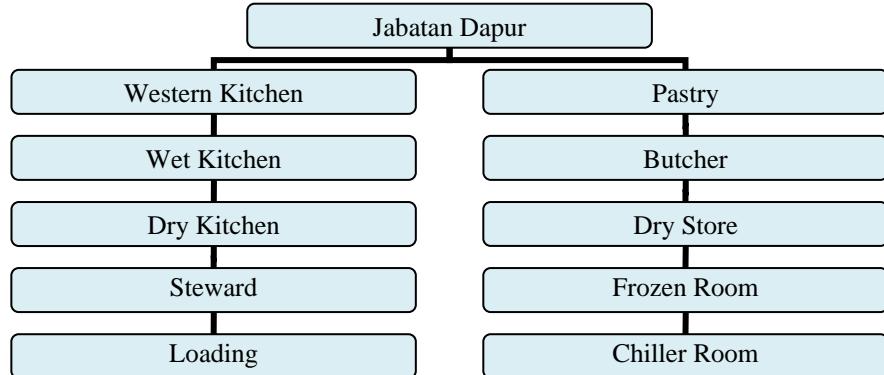
<sup>152</sup> Hasil data yang diperolehi ketika menjalankan sesi temubual bersama PE 2, pada 12 Februari, 2017

<sup>153</sup> Hasil data yang diperolehi ketika menjalankan sesi temubual bersama BED 1, pada 11 Februari, 2017

<sup>154</sup> Hasil data yang diperolehi ketika menjalankan sesi temubual bersama BED 2, pada 11 Februari, 2017

<sup>155</sup> Hasil data yang diperolehi ketika menjalankan sesi temubual bersama BED 3, pada 11 Februari, 2017

Rajah 4.9 : Bahagian-bahagian Jabatan Dapur



Sumber : Diolah pengkaji berdasarkan carta organisasi Jabatan Dapur

Rajah 4.10 Persekutaran tempat kerja Jabatan Dapur PNB Ilham Resort



Sumber : Pengamatan pengkaji di Jabatan Dapur

#### 4.4.2 Peranan dan Tugas Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman (F&B)

Sebagaimana yang dijelaskan dalam sub topik 4.2.2, jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman ini bertanggungjawab dalam memastikan aspek penghidangan makanan yang disediakan oleh Jabatan Dapur dan penyediaan minuman di PNB Ilham Resort diurus dengan baik dan mematuhi keperluan halal JAKIM. Selain itu, jabatan ini juga menguruskan bilik banquet dan dewan seminar untuk kegunaan pelanggan dan juga perkhidmatan room service iaitu penghantaran makanan ke bilik penginapan pelanggan.

Jabatan ini terletak di bahagian *lobby* organisasi dan merujuk kepada dokumen jadual tugas Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman ini, didapati Jabatan ini memiliki tenaga kerja seramai 14 orang kakitangan dan beroperasi dari jam 7 pagi sehingga jam 11 malam. Perkara ini diakui oleh responden ketika kajian lapangan di jalankan.

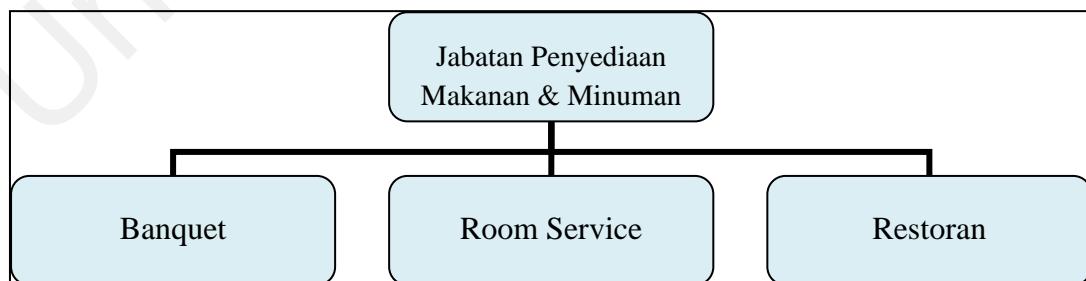
*“Jabatan F&B beroperasi di bahagian banqueting operasinya kita terpulang kepada permintaan pelanggan kita mengikut keperluan pelanggan sekiranya masa yang diminta kita ikut saja lah. kalau untuk perkhidmatan room service dan restoran kita bermula jam 7 pagi sehingga jam 11 malam. selepas jam 11 malam perkhidmatan kita diberhentikan lah”.*

Jabatan F&B ini berperanan sebagai bahagian penyajian dan penyediaan minuman, Jabatan ini juga bertanggungjawab memastikan persekitaran yang kondusif dan bersih di tiga bahagian utama mereka. Perkara ini dijelaskan dalam petikan berikut hasil temubual bersama responden.

*“Tugas ... di jabatan F&B ni merangkumi tiga bahagian, 3 outlet, yang pertama banqueting, yang kedua room service ,yang ketiga restoran. Banqueting ni adalah perkhidmatan untuk pelanggan mengadakan mensyuarat, seminar dan meeting lah termasuk perkhidmatan makan dan minum sekalilah. dan yang kedua perkhidmatan room service.perkhidmatan room service ni adalah perkhidmatan penghantaran makanan dan minuman ke bilik untuk tetamu yang menginap di PNB ilham resort. Sekiranya diaorang nak untuk penyediaan makanan ke bilik, kita akan hantarlah.yang ketiga adalah perkhidmatan di restoran. Perkhidmatan ni adalah perkhidmatan penyediaan makan dan minum untuk pelanggan kita lah yang datang untuk menjamu selera di restoran kita lah”.*

Rajah 4.11 berikut merupakan carta kedudukan tiga bahagian utama operasi di Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman di PNB Ilham Resort.

Rajah 4.11: Bahagian-bahagian di Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman



Sumber: Diolah pengkaji berdasarkan Carta organsasi Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman PNB Ilham resort

Bagi memudahkan urusan pelanggan, *brochure* dan menu makanan turut disediakan dan dipamerkan di laluan utama *lobby*, di ruang makanan utama dan juga di dalam bilik penginapan. Kesimpulan, bab ini membincangkan profil kajian iaitu PNB Ilham Resort sebagai salah sebuah hotel yang mendapat pensijilan halal dan MS 1900 yang memenuhi tuntutan maqasid al-syariah. Selain itu, bab ini juga memfokuskan peranan dan tanggungjawab Jabatan Dapur dan Jabatan *F&B* di PNB Ilham Resort. Bab berikutnya akan menerangkan analisa kandungan standard MS 1900, MS 1500 dan MS 2610 untuk dinilai kesesuaianya untuk digunakan dalam pengurusan hotel patuh syariah.

#### **4.5   Kesesuaian Standard Untuk Hotel Patuh Syariah**

Perbincangan dalam bab 2 sebelum ini membincangkan tiga standard yang berkait rapat dengan pengurusan hotel patuh syariah iaitu MS 1900, MS 1500 dan MS 2610. Subtopik berikut akan menganalisis kandungan ketiga-tiga standard ini bagi menentukan standard yang paling sesuai digunakan dalam pengurusan hotel patuh syariah. Untuk itu, analisis SWOT (*strength, weakness, opportunity, threat*). Analisis SWOT merupakan teknik terbaik bagi memahami kekuatan dan kelemahan, dan mengenal pasti peluang dan ancaman yang dihadapi oleh sesebuah sistem/operasi. Apa yang membuatkan analisis SWOT ini berkesan ialah iaanya membantu mendedahkan kepada peluang yang tidak diteroka dan dengan memahami kelemahan sesuatu proses iaanya juga membantu menghadapi elemen yang mengancam perjalanan sesuatu sistem atau operasi.<sup>156</sup> Melalui analisis SWOT ini, titik persamaan dan kekuatan sesebuah standard boleh ditonjolkan dan seterusnya mencadangkan penambahbaikan yang dapat membantu pengkaji menjalankan kajian ini dengan lebih efektif akhirnya membawa

---

<sup>156</sup> *SWOT Analysis*, Washington Education, [http://www.washington.edu/research/rapid/resources/toolTemplates/SWOT\\_analysis.pdf/](http://www.washington.edu/research/rapid/resources/toolTemplates/SWOT_analysis.pdf/), laman sesawang dicapai pada 21 November 2011

kepada pelaksanaan standard yang paling sesuai untuk hotel patuh syariah. Ringkasan analisis SWOT bagi ketiga-tiga standard dalam konteks pengurusan hotel patuh syariah adalah seperti di Jadual 4.1.

**Jadual 4.1:** Analisis SWOT Standard Berkaitan yang berkaitan Hotel Patuh Syariah

STANDARD	MS 1900 <sup>157</sup>	MS 1500 <sup>158</sup>	MS 2610 <sup>159</sup>
<b>Kekuatan (Strength)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Patuh syariah</li> <li>2. Tarikan pelbagai industri dan sektor perniagaan</li> <li>3. Memberi jaminan kepada pengguna/pelanggan muslim</li> <li>4. Kerangka MS1900 adaptasi dari ISO 9001 dan diiktiraf di peringkat antarabangsa.</li> <li>5. Meletakkan nilai-nilai murni sebagai teras amalan organisasi</li> <li>6. Kawalan aktiviti berlandaskan titik</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Patuh syariah</li> <li>2. Fokus kepada pusat penyembelihan haiwan dan pengendalian makanan</li> <li>3. Pemantauan di jalankan oleh JAKIM.</li> <li>4. Mendapat sambutan yang tinggi dari premis makanan, pengendalian makanan dan pusat sembelihan.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memenuhi keperluan asas Muslim</li> <li>2. Fokus kepada hospitaliti mesra Muslim.</li> <li>3. Kemudahan kepada pelancong Muslim.</li> <li>4. Kandungan standard jelas untuk dikaitkan dengan pengurusan hotel patuh syariah.</li> <li>5. Melantik pegawai Muslim untuk memantau</li> </ol>

<sup>157</sup>Standard Malaysia. (2014). “MS 1900:2014 Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah – Keperluan Dengan Panduan”. Jabatan Standard Malaysia.

<sup>158</sup> Standard Malaysia (2009). “MS 1500:2009 Makanan Halal – Pengeluaran, Penyediaan, Pengendalian dan Penyimpanan Makanan Halal”, Jabatan Standard Malaysia.

<sup>159</sup> Standard Malaysia. (2015). “MS 2610:2015 Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim - Keperluan”, Jabatan Standard Malaysia.

<b>STANDARD</b>	<b>MS 1900<sup>157</sup></b>	<b>MS 1500<sup>158</sup></b>	<b>MS 2610<sup>159</sup></b>
	<p>kawalan isu kritikal syariah (<i>Shariah critical control point</i>).</p> <p>7. Pematuhan standard-standard, fatwa dan peruntukan undang-undang yang berkaitan dipatuhi.</p> <p>8. Melantik Pegawai Syariah untuk memantau SPK syarikat</p> <p>9. Meningkatkan kepuasan pelanggan Muslim.</p>	<p>5. Melantik Eksekutif Halal Muslim untuk memantau aktiviti halal.</p> <p>6. Meningkatkan kepuasan pelanggan Muslim</p>	<p>aktiviti syarikat.</p> <p>6. Meningkatkan kepuasan pelancong Muslim</p> <p>7. Syarikat konvensional boleh melaksanakan nya asalkan memenuhi keperluan asas MS 2610.</p>
<b>Kelemahan (Weakness)</b>	<p>1. Kurang promosi</p> <p>2. Tidak mendapat sambutan hotel</p> <p>3. Keperluan dijelas secara umum.</p>	<p>1. Tidak relevan bagi aspek pengurusan selain pusat penyembelihan haiwan dan pengurusan makanan halal.</p> <p>2. Titik kawalan isu kritikal syariah (<i>Shariah</i></p>	<p>1. Kurang promosi</p> <p>2. Tidak mendapat sambutan hotel</p> <p>3. Tidak relevan bagi aspek pengurusan selain hospitality atau pengurusan pelancongan</p> <p>4. Pematuhan syariah yang</p>

<b>STANDARD</b>	<b>MS 1900<sup>157</sup></b>	<b>MS 1500<sup>158</sup></b>	<b>MS 2610<sup>159</sup></b>
		<p><i>critical control point)</i> tidak dinyatakan di dalam standard.</p> <p>3. Pemantauan berkala status halal yang tidak sistematik kepada syarikat yang mendapat logo halal.</p> <p>4. Tidak menjelaskan keperluan dokumentasi halal.</p>	<p>tidak menyeluruh dan boleh digunakan oleh syarikat konvensional</p>
<b>Peluang (Opportunity)</b>	<p>1. Sistem pengurusan kualiti Islam pertama diperkenal setanding standard antarabangsa.</p> <p>2. Strategi pelaburan yang meluas berdasarkan syariah.</p> <p>3. Pendekatan dakwah kepada bukan Muslim.</p>	<p>1. Hub Halal</p> <p>2. Revolusi halal memberi impak dan kesedaran kepada pengguna mengenai produk halal</p>	<p>1. Peningkatan kedatangan pelancong Muslim.</p> <p>2. Menggalakkan lebih banyak pusat pelancongan patuh syariah.</p>

STANDARD	MS 1900 <sup>157</sup>	MS 1500 <sup>158</sup>	MS 2610 <sup>159</sup>
<b>Ancaman (Threat)</b>	<p>1. Persaingan perniagaan dan servis yang ditawarkan oleh syarikat/hotel konvensional</p> <p>2. Kemunculan badan pensijilan hotel patuh syariah/halal oleh badan persijilan luar seperti Cresent Rating.</p>	<p>1. Kelewatan pengesahan status halal boleh menyebabkan kenyakinan pelanggan menurun.</p> <p>2. Sijil halal palsu yang berleluasa dan tidak terkawal</p> <p>3. Sistem Halal yang kerap tergendala menyukarkan pelanggan kemaskini maklumat halal terkini.</p> <p>4. Perbezaan medium pemeriksaan oleh badan pensijilan halal luar Negara.</p>	<p>1. Pandangan negatif masyarakat bukan Islam terhadap hotel mesra Muslim</p> <p>2. Kebanyakan hotel halal terdapat di Klang valley dan satu di luar Kuala Lumpur iaitu PNB Ilham Resort.</p> <p>3. Kemunculan badan pensijilan hotel patuh syariah/halal oleh badan persijilan luar seperti Cresent Rating.</p>

**Sumber:** Diolah pengkaji berdasarkan kepada kandungan Standard MS 1900, MS 1500 dan MS 2610

Berdasarkan jadual analisis SWOT di atas, faktor kekuatan yang dimiliki oleh ketiga-tiga standard memperlihatkan bahawa MS 1900 lebih sesuai untuk digunakan dalam pengurusan hotel patuh syariah. Kesesuaian ini dilihat berdasarkan beberapa aspek berikut.

Pertama, kandungan keperluan standard MS 1900 yang lebih menyeluruh merangkumi aspek dokumentasi, tanggungjawab pengurusan, pengurusan sumber, realisasi produk dan pengukuran dan analisa kesan pelaksanaan. Berbanding kandungan standard MS 1500 yang lebih memfokuskan kepada pengendalian makanan dan penyembelihan haiwan. Walaupun MS 1500 dilihat sangat berkait dengan pengendalian makanan di hotel patuh syariah namun ianya sekadar memenuhi kriteria pertama dan kedua hotel patuh syariah iaitu aspek penyediaan makanan halal dan kewangan patuh syariah sahaja. Manakala kandungan MS 2610 pula dilihat telah menyentuh sebahagian daripada kriteria hotel patuh syariah seperti aspek makanan halal, kemudahan ibadat, fasiliti patuh syariah dan pakaian kakitangan yang menutup aurat. Namun begitu keperluan standard ini terlalu umum berbanding MS 1900 dan tidak menekankan aspek kewangan patuh syariah, kawalan terhadap informasi hotel, penyediaan bahan ilmiah dan kawalan terhadap aspek hiburan.

Kedua, pengiktirafan di peringkat global berbanding standard lain kerana kerangka MS 1900 diadaptasi daripada kerangka ISO 9001 berbanding Standard MS 1500 dan MS 2610 yang mana kerangka sistem pengurusan diwujudkan bagi memenuhi tuntutan dalam konteks kepenggunaan industri tempatan Malaysia. Ketiga, MS 1900 boleh diaplikasikan oleh pelbagai industri daripada sektor pendidikan, jabatan agama, agensi kerajaan, kewangan, perubatan, hospitaliti perhotelan dan sebagainya. Berbanding MS 1500 yang memfokuskan kepada pengendalian makanan dan penyembelihan haiwan. Manakala MS 2610 memfokuskan kepada sektor hospitaliti perhotelan dan pelancongan sahaja.

Seterusnya merujuk kepada jadual analisis SWOT di atas, bagi faktor kelemahan yang dimiliki oleh ketiga-tiga standard pula memperlihatkan bahawa promosi yang kurang kurang telah menyumbang kepada kurangnya sambutan oleh pihak hotel kerana ketiadaan garispanduan khusus bagi menerangkan keperluan-keperluan standard yang dijelaskan secara umum. Kajian Siti Arni et al menyatakan MS 1900 sangat bersifat umum dan tidak banyak membantu dalam pelaksanaan MS 1900 di kalangan pengurus dan pentadbir Malaysia namun begitu, ianya dilihat dapat memberi kelebihan di mana pelaksanaan yang lebih meluas dan tidak terhad kepada sesuatu aktiviti dan skop sahaja.

<sup>160</sup> Seterusnya analisis SWOT telah menyatakan kelemahan MS 1500 adalah kerana skop standard yang khusus kepada pengendalian makanan dan penyembelihan menyebabkannya tidak relevan kepada sektor lain. Selain itu, analisis SWOT juga menyatakan faktor kurang promosi, kandungan standard yang terlalu umum dan tidak relevan dalam beberapa aspek pengurusan hotel membuatkan MS 2610 ini lemah dan sehingga 30 Januari 2018<sup>161</sup> masih tidak mendapat sambutan langsung daripada sektor hospitaliti pelancongan dan perhotelan Malaysia.

Dari segi faktor peluang yang dimiliki oleh ketiga-tiga standard pula, didapati ketiga-tiga standard mempunyai peluang yang sama iaitu mengangkat kedudukan sistem pengurusan Islam ke tahap yang lebih tinggi. Hal ini dilihat melalui kemunculan MS 1900 yang menggunakan kerangka ISO 9001 yang diterima diperingkat global, kemunculan standard MS 1500 yang boleh menguasai hab halal tempatan dan luar negara dan juga kemunculan standard MS 2610 yang menyentuh aspek pelancongan Muslim. Seterusnya dari segi ancaman yang dimiliki oleh ketiga-tiga standard pula dapat dirumuskan bahawa persaingan pensijilan luar negara boleh menggugat pelaksanaan standard MS 1900, MS1500 dan MS 2610 kepada sektor perhotelan patuh

---

<sup>160</sup> Siti Arni Basir & Ilhaamie Abd. Ghani Azmi, (2011) Malaysian Islamic Quality Management System MS 1900 From An Islamic Perspective: An Implementation Model , *Jurnal Syariah*, 19 (2), 85-106

<sup>161</sup> Malaysiacertified, <http://www.malaysiacertified.com.my>, dicapai pada 30 Januari 2018.

syariah. Kemunculan badan-badan pengiktirafan lain memberikan pilihan yang lebih meluas kepada industri perhotelan untuk menggunakan sistem pengurusan yang dirasakan terbaik dan sesuai mengikut keperluan hotel. Oleh itu strategi dan tindakan pemasaran yang tepat perlu dibuat bagi meneruskan kelangsungan pensijilan ketiga-tiga standard ini.

Berdasarkan analisis di atas MS 1900 dilihat lebih sesuai mengatasi dua standard yang lain. Dapatan temubual bersama responden turut memperkuuhkan kesesuaian MS 1900 untuk digunakan dalam hotel patuh syariah.

*“ ... this persijilan komprehensif, tidak sentuh aspek halal sahaja tapi banyak skop yang disentuh, of course kita nak menjuruskan kepada kesempurnaan, kebaikan...Muslim demand is there..”<sup>162</sup>*

Berdasarkan keterangan diberikan, faktor skop dan rangkuman kandungan MS 1900 yang tidak terhad kepada sesuatu sektor perkhidmatan merupakan kelebihan yang menjadikan MS 1900 sesuai untuk diadaptasi dan digunakan dalam semua industri termasuk hotel patuh syariah. Bagi mengukuhkan lagi kelebihan MS 1900 ini maka analisis matrik TOWS dijalankan seperti butiran dalam Jadual 4.2. Tujuan analisis Matrix TOWS ini diwujudkan adalah bagi menghasilkan strategi yang tepat dengan memaksimumkan kelebihan dan peluang yang dimiliki oleh standard MS 1900 dan dalam masa yang sama menghasilkan strategi meminimumkan kelemahan dan ancaman yang dihadapi oleh MS 1900.

Berdasarkan analisis ini, menerusi kaedah menggunakan kekuatan untuk merebut peluang yang ada mendapati aspek jalinan kerjasama dengan badan pensijilan luar negara terutamanya negara OIC dilihat boleh menambah nilai dan mutu kandungan MS1900. Pelancaran skim integrasi kepada hotel-hotel yang telah mendapat pensijilan halal juga

---

<sup>162</sup> Hasil data yang diperolehi ketika menjalankan sesi temubual bersama WP , Pembantu Pengurus Residen pada 12 Februari, 2017

dilihat boleh dijadikan strategi pemasaran MS 1900 kerana pensijilan halal merupakan kriteria utama yang ditekankan di dalam pengurusan hotel patuh syariah.

Seterusnya menggunakan pendekatan mengatasi kelemahan dengan mengambil peluang, didapati aspek pemebentukan garis panduan khusus dan promosi mengenai MS 1900 perlu dipertingkatkan. Seiring peredaran masa dan tuntutan dunia *cyber*, kini kesedaran dan makluman berkaitan MS 1900 boleh disampaikan menerusi instagram, *facebook*, pembentukan aplikasi di telefon pintar dan sebagainya. Menerusi Matrik TOWS dari segi pendekatan menggunakan kekuatan untuk menghadapi ancaman, pengkaji dapati pentingnya pengurusan hotel patuh syariah untuk meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan servis dan produk patuh syariah setanding perkhidmatan yang ditawarkan oleh syarikat konvensional. Hal ini dapat memberi gambaran bahawa pengamal pensijilan MS1900 sentiasa berusaha menambahbaik mutu perkhidmatan dan tidak ketinggalan oleh arus permodenan.

Seterusnya menggunakan kaedah strategi mengurangkan kelemahan dan mengelak ancaman kepada sambutan pelaksanaan MS 1900, pengkaji dapati jalinan kerjasama diantara badan pensijilan dengan syarikat *online travel* ejen seperti Agoda, Booking.com Traveloka, dan Trivago boleh menghasilkan sistem logo patuh syariah dan sistem *rating* patuh syariah untuk digunakan dalam pengiklanan dan promosi hotel sekaligus menarik perhatian pengembara Muslim yang menggunakan laman web mereka untuk memilih destinasi penginapan hotel patuh syariah.

Secara keseluruhannya, dapat disimpulkan bahawa strategi TOWS ini boleh menguatkan lagi kelebihan MS 1900 yang mana dilihat menepati kriteria hotel patuh syariah dan sesuai untuk digunakan oleh sektor perhotelan di Malaysia.

Jadual 4.2 : Matrik TOWS Standard MS 1900 (Analisa dalaman / persekitaran dalam menentukan / memilih strategi)

<b>Faktor Dalaman</b>	<b>KEKUATAN (S)</b>	<b>KELEMAHAN (W)</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Patuh syariah (S1)</li> <li>2. Tarikan pelbagai industri dan sektor perniagaan (S2)</li> <li>3. Memberi jaminan kepada pengguna/pelanggan muslim (S3)</li> <li>4. Kerangka MS1900 adaptasi dari ISO 9001 dan diiktiraf di peringkat antarabangsa. (S4)</li> <li>5. Meletakkan nilai-nilai murni sebagai teras amalan organisasi (S5)</li> <li>6. Kawalan aktiviti berlandaskan titik kawalan isu kritikal syariah</li> <li>7. (<i>Shariah critical control point</i>). (S6)</li> <li>8. Pematuhan standard-standard, fatwa dan peruntukan undang-undang yang berkaitan dipatuhi. (S7)</li> <li>9. Melantik Pegawai Syariah untuk memantau SPK syarikat (S8)</li> <li>10. Meningkatkan kepuasan pelanggan Muslim. (S9)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kurang promosi (W1)</li> <li>2. Tidak mendapat sambutan hotel (W2)</li> <li>3. Keperluan dijelas secara umum. (W3)</li> </ol>
<b>Faktor Luaran</b>		
<b>PELUANG (O)</b>	<b>STRATEGI (SO)</b>  <i>(Gunakan kekuatan untuk merebut peluang)</i>	<b>STRATEGI (WO)</b>  <i>(Atasi kelemahan dengan mengambil peluang)</i>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistem pengurusan kualiti Islam pertama diperkenal setanding standard antarabangsa. (O1)</li> <li>2. Strategi pelaburan yang meluas berdasarkan syariah. (O2)</li> <li>3. Pendekatan dakwah kepada syarikat bukan Muslim. (O3)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan kerjasama dengan badan pensijilan luar negara terutamanya negara OIC bagi memastikan kandungan relevan dan diterima. (S1, S4, O1, O2, O3)</li> <li>2. Melancarkan skim integrasi sistem pengurusan kualiti kepada hotel-hotel yang telah mendapat pensijilan halal (W1, W2, O1).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melancarkan package gabungan MS 1900 dan MS 1500 dengan harga yang menarik kepada syarikat yang telah mendapat pensijilan halal (W1, W2, O1).</li> <li>2. Meningkatkan promosi dan pengiklanan secara meluas melalui instagram dan facebook mengenai MS 1900 (W2, O2)</li> </ol>

	<p>halal (S2, S3, O2)</p> <p>3. Mengadakan kursus bimbingan MS 1900 secara lapangan kepada hotel-hotel yang berminat. (S4, S5, S6, S9, O1, O2)</p> <p>4. Mewujudkan konvensyen produk dan servis patuh syariah (MS 1900) untuk berkongsi maklumat kepada syarikat-syarikat bukan Muslim (S7, S8, O3)</p>	<p>3. Membina modul-modul pelaksanaan MS 1900 yang sistematik bagi meningkatkan pemahaman pelanggan (W3, O3)</p>
<b>ANCAMAN (T)</b>	<p><b>STRATEGI (ST)</b></p> <p><i>(Gunakan kekuatan untuk menghadapi ancaman)</i></p> <p>1. Meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan servis dan produk patuh syariah setanding perkhidmatan yang ditawarkan oleh syarikat konvensional (S2, S4, S5,S6,S7, T1)</p> <p>2. Menaiktaraf sistem operasi syarikat seiring perubahan semasa. (S9,T1)</p> <p>3. Menawarkan paket pensijilan MS 1900 dengan harga yang menarik kepada syarikat / hotel-hotel yang telah menerima CresentRating. (S2, T2)</p>	<p><b>STRATEGI (WT)</b></p> <p><i>(Kurangkan kelemahan dan elak ancaman)</i></p> <p>1. Menjalankan kerjasama dengan syarikat online travel ejen seperti Agoda, Booking.com ,Traveloka, Trivago dan sebagainya untuk meletakkan kriteria logo patuh syariah kepada hotel-hotel /syarikat yang mendapat pensijilan MS 1900. (W1, W2, T1)</p> <p>2. Mewujudkan logo patuh syariah dan sistem rating patuh syariah kepada syarikat yang menerima pensijilan MS 1900 untuk digunakan sebagai bahan promosi di media sosial. (W1, W2, T2)</p> <p>3. Melantik lebih ramai pakar Syariah bagi membimbing syarikat/hotel yang berminat melaksanakan operasi patuh syariah (W3, T1)</p>

Berdasarkan kaedah analisis yang telah dijalankan, didapati di pihak PNB Ilham Resort justifikasi pemakaian MS 1900 berkaitan dengan kelebihan dan peluang yang dimiliki oleh MS 1900 ialah keperluannya yang boleh disesuaikan dan dilaksanakan dalam pelbagai sektor perniagaan termasuk sektor pengurusan hotel. Selain itu, kerangka asasnya yang diadaptasi daripada ISO 9001 yang diiktiraf peringkat antarabangsa dengan

menekankan nilai-nilai murni dalam organisasi dan mengangkat keperluan syariah sebagai asas pengurusan kerja yang dilihat menjurus kepada mewujudkan sistem pengurusan yang sempurna. Hal ini turut diakui oleh responden menerusi kenyataan berikut.

*“...this persijilan ni sebenarnya semuanya nak menjuruskan nak mengarahkan kepada kesempurnaan, kebaikan ye daripada segi tu.”*<sup>163</sup>

Kewujudan pensijilan MS 1900 dilihat dapat mengarahkan hala tuju pengurusan hotel patuh syariah bukan sahaja memenuhi keperluan pelanggan Muslim, malahan ianya dilihat dapat mengatur aliran kerja ke arah yang lebih sempurna tanpa mengabaikan keperluan syariah.

#### **4.6 Kesimpulan**

Secara keseluruhannya, bab ini telah menerangkan mengenai profil kajian yang mana mengetengahkan kedudukan PNB Ilham Resort sebagai salah sebuah hotel patuh syariah yang telah mendapat pensijilan MS 1900. Bab ini juga membincangkan peranan Jabatan Dapur dan Jabatan Pengendalian Makanan dan Minuman di PNB Ilham Resort selaku fokus utama kajian ini. Seterusnya, kesesuaian standard MS 1900 untuk hotel patuh syariah telah dianalisis dan diperjelas dalam bab ini. Hasil kajian terhadap kedua-dua jabatan ini dari aspek pelaksanaannya, cabarannya dan kesannya akan dikupas dalam bab selanjutnya.

---

<sup>163</sup> Hasil data yang diperolehi ketika menjalankan sesi temubual bersama WP , Pembantu Pengurus Residen pada 12 Februari, 2017

## **BAB 5**

### **PELAKSANAAN MS 1900 DI PNB ILHAM RESORT**

#### **5.1 Pendahuluan**

Bab 5 akan membincangkan analisis mengenai pelaksanaan MS 1900, cabaran dan kesan pelaksanaannya di PNB Ilham Resort. Analisis dilakukan terhadap dokumen seperti standard yang digunakan dan rekod kualiti syarikat. Analisis turut dilakukan ke atas maklum balas temubual yang dijalankan serta pemerhatian secara langsung yang dibuat di PNB Ilham Resort. Kesemua hasil analisis ini akan membawa kepada pencapaian objektif kedua, ketiga dan keempat kajian.

#### **5.2 Analisis Terhadap Pelaksanaan MS 1900 Di PNB Ilham Resort**

Secara keseluruhannya pelaksanaan MS 1900 di PNB Ilham Resort ditonjolkan melalui dapatan yang disusun mengikut keperluan klausa MS 1900 melalui data-data yang diperoleh di lapangan termasuk manual kualiti, prosedur jabatan, carta organisasi, minit mesyuarat, analisa nilai-nilai murni organisasi, laporan audit, laporan tahunan SPK, laporan aduan pelanggan dan laman sesawang, Secara keseluruhannya PNB Ilham Resort telah mematuhi sebahagian besar aspek pengurusan hotel patuh syariah menerusi pelaksanaan kelima-lima klausa utama iaitu sistem pengurusan kualiti, tanggungjawab pihak pengurusan, pengurusan sumber, penghasilan produk dan pengukuran serta analisa dan penambahbaikan.

### **5.2.1 Klausus 4 : Sistem Pengurusan Kualiti**

#### **(a) Klausus 4.1 : Keperluan Am**

Keperluan am merupakan satu proses dimana sesebuah organisasi itu menetapkan asas dan hala tuju yang ingin dicapai melalui pelaksanaan sistem pengurusan kualiti berasaskan syariah di dalam organisasi.<sup>164</sup> Hasil maklumat yang diperolehi melalui perbincangan bersama responden,<sup>165</sup> mengenai sistem pengurusan MS 1900 yang telah dirancang dan diamalkan di dalam organisasi, didapati MS 1900 ini telah dirancang oleh pasukan pengurusan PNB Ilham Resort selari matlamat yang ditetapkan oleh pihak Permodalan Nasional Berhad (PNB). Idea pembangunan MS 1900 ini dicetuskan oleh bekas Presiden PNB iaitu Tun Ahmad Sarji Abdul Hamid. Oleh itu sebagai respon dan sokongan padu ke arah pengurusan organisasi yang patuh syariah, PNB Ilham Resort telah merangka pendekatan MS 1900 yang meliputi semua aspek pentadbiran dan operasi resort sebagaimana yang diserlahkan melalui Rajah 5.1.

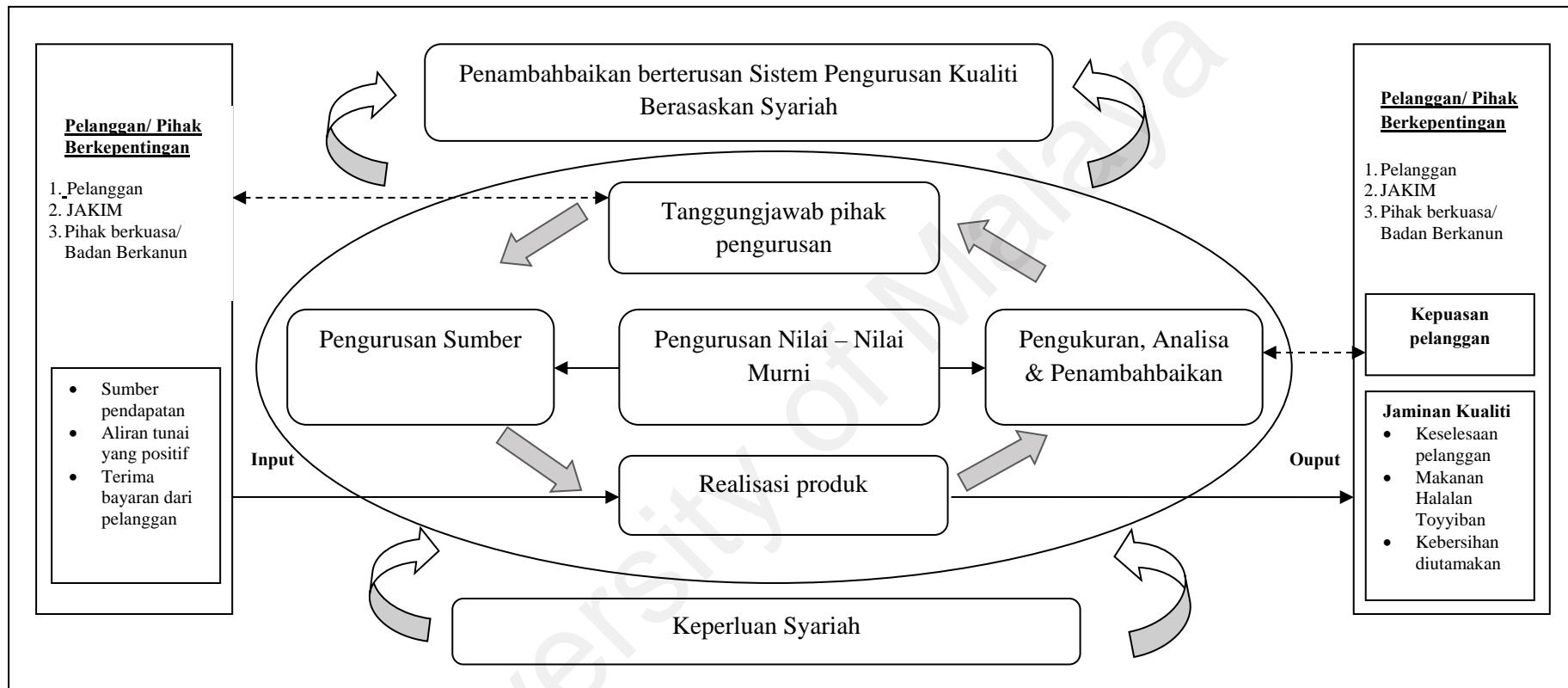
Berdasarkan kerangka rajah 5.1, dapat dijelaskan bahawa keperluan Shariah (halal-haram, *Maqāsid al-syarīah*) menjadi teras kepada aliran sistem pengurusan hotel ini. Seterusnya, pengurusan nilai-nilai Murni pula merupakan titik tengah bagi memastikan setiap kakitangan menghayati dan menerapkan nilai-nilai etika kerja menurut didikan Islam dalam kitaran proses kerja harian. Pengurusan operasi di PNB Ilham Resort bukan sahaja menekankan pematuhan kepada SPK berasaskan syariah (MS 1900), malah SPK (ISO 9001) dan Standard Halal (MS 1500) dengan tidak mengabaikan kepuasan pelanggan dan keperluan pihak berkuasa dan badan perundungan yang berkaitan.

---

<sup>164</sup> Malaysia Standard MS 1900:2014 Shariah-Based Quality Management System, (2014), Department of Standard Malaysia

<sup>165</sup> Kenyataan dipetik melalui temubual bersama WP, Pembantu Pengurus Residen, PNB Ilham Resort, 12 Februari 2017

Rajah 5.1 Kerangka SPK MS 1900 PNB Ilham Resort



Sumber: PNB Ilham Resort, Manual Kualiti PNB Ilham Resort, MK 001, Versi 2, 2015

Hal ini turut dikuatkan lagi menerusi kenyataan hasil temubual bersama responden kajian mengenai pengurusan MS 1900 seperti berikut.

*"ISO ni I think that market and everybody know this persijilan ni sebenarnya semuanya nak menjuruskan nak mengarahkan kepada kesempurnaan ... once you already in this flow... dia punya benefit dia ni banyak. ... kesediaan staff dan pengurusannya.....kita gunakan platform ni sebagai untuk mendisplinkan staff kita .....sebagai satu tanda aras lah untuk kita mencapai satu-satu level, .... sebagai satu latihan yang berterusan kepada staff sebenarnya..."*

**(b) Klausus 4.2: Keperluan Dokumentasi**

PNB Ilham Resort telah mewujudkan dan menyimpan dokumen Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) selaras keperluan ISO 9001 dan MS 1900. Isu Kritikal Syariah diwujudkan bagi memastikan perancangan, operasi dan kawalan yang efektif terhadap proses kerja di PNB Ilham Resort adalah memenuhi keperluan Syariah. Sistem kualiti ini didokumenkan kepada empat peringkat<sup>166</sup> seperti berikut:

**Peringkat Pertama / Manual Kualiti** - Menerangkan polisi serta objektif pengurusan bertepatan dengan kehendak elemen-elemen kualiti MS ISO 9001 dan MS 1900. Manual ini adalah termasuk skop SPK dan merujuk kepada prosedur yang didokumenkan serta rekod-rekod yang diperlukan oleh piawaian.

**Isu Kritikal Syariah** - Dokumen Isu Kritikal Syariah ini merupakan keperluan yang baharu di dalam standard MS 1900. Dokumen ini menerangkan kawalan dan rujukan terhadap aktiviti yang berkaitan syariah (melibatkan isu halal dan haram) bersandarkan sumber rujukan utama Islam iaitu Al-Quran dan hadis juga fatwa yang dikeluarkan di Malaysia atau peringkat antarabangsa. Manakala dokumentasi bagi keperluan MS 1900 telah bermula pada tahun 2010. Hasil maklumat yang diperoleh melalui responden mendapati hampir kesemua dokumen yang digunakanapakai bagi memenuhi keperluan ISO 9001 adalah secara tidak langsung telah memenuhi keperluan

---

<sup>166</sup> Manual Kualiti, PNB Ilham Resort, MK/ILHAM/Bab 1, Versi Satu, Tarikh pindaan: 30/03/2015, 4

MS 1900. Namun begitu, dengan kewujudan MS 1900 beberapa dokumen khas telah dibangunkan seperti rekod kawalan isu kritikal syariah, buku kawalan barang halal dan penubuhan jawatankuasa halal.<sup>167</sup>

Hasil pengamatan pengkaji ketika kajian lapangan dijalankan, didapati Jabatan Dapur dan Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman telah memiliki dokumen isu kritikal syariah. Isu kritikal syariah yang dibangunkan di Jabatan Dapur meliputi aktiviti seperti Penyediaan Makanan Di Coffee House (Ala-Carte) Penjagaan & Kawalan Bahan Mentah di Bilik Sejuk, Penyediaan Makanan Untuk Buffet ,Penyediaan Makanan di Kafeteria (Rakan Sekerja), Penempahan Barang-Barang Mentah, Inventori Bulanan Jabatan Dapur, Pembersihan Kawasan Jabatan Penyediaan Makanan, Kawalan Stok Bahan Kering (Stor Dapur), Penyelenggaraan Stor Steward dan Penyelenggaraan Bilik Sejuk.

Manakala Isu kritikal syariah yang telah dibangunkan di Jabatan Penyediaan Makanan & Minuman PNB Ilham Resort pula meliputi aktiviti perkhidmatan coffee house, banqueting, perkhidmatan *room service*, kawalan stok, perkhidmatan barbecue dan perkhidmatan di pool outlet/bar. Sumber rujukan yang utama dalam membangunkan Isu Kritikal Syariah ini ialah Al-Quran dan Hadis yang mana menggariskan aktiviti yang dijalankan selaras tuntutan syariah. Sumber rujukan Isu Kritikal Syariah di Jabatan Dapur bagi memastikan penyediaan makanan halal dan baik kepada pelanggan sepertimana firman Allah SWT yang bermaksud :

*“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, ayat 168)*

---

<sup>167</sup> Hasil data yang diperolehi ketika menjalankan sesi temubual bersama PE1, ISO Koordinator , PNB Ilham Resort, 12 Februari 2017.,

Selain itu rujukan bagi aspek pemantauan syariah makanan sebagaimana dibawah tanggungjawab chef atau ketua jabatan dapur selari firman Allah SWT yang bermaksud:

*“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu supaya menyerahkan segala jenis amanah kepada ahlinya (yang berhak menerimanya), dan apabila kamu menjalankan hukum di antara manusia, (Allah menyuruh) kamu menghukum dengan adil. Sesungguhnya Allah dengan (suruhanNya) itu memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepada kamu. Sesungguhnya Allah sentiasa Mendengar, lagi sentiasa Melihat.”*

*(Al-Maidah, ayat 58)*

**Peringkat Kedua / Sistem Prosedur** – Dokumen peringkat kedua ini merupakan prosedur-prosedur kerja bagi melancarkan proses perniagaan PNB Ilham Resort. Aliran aktiviti serta interaksi di antara prosedur-prosedur ini, di dalam melaksanakan polisi dan objektif PNB Ilham Resort turut dinyatakan di dalam sistem prosedur ini. Dokumen ini dibina berdasarkan keperluan-keperluan yang dikehendaki standard MS ISO 9001 dan MS 1900 serta dokumen-dokumen yang termaktub di dalam manual sistem prosedur. Hasil temubual bersama responden, dokumen system prosedur telah dibangunkan sejak tahun 1999 dengan kerjasama pihak pengurusan PNB dan sentiasa kemaskini oleh PNB Ilham Resort dari semasa ke semasa bagi memastikan ianya terkini dan relevan untuk dilaksanakan.

*“ Semua dokumen macam prosedur ke manual ke asalnya yang bukukan dari kumpulan PNB start tahun 1999 masa nak dapatkan sijil ISO 9001 .....sejak tu kemudiannya, kita yang kena review takut ada yang tak update ke apa...ikut prosedur setiap dua tahun sekali (semak) atau kalau ada apa-apa update la, which one come first....”<sup>168</sup>*

**Peringkat Ketiga / Arahan Kerja (Standard Operating Procedure) S.O.P - Arahan kerja (S.O.P) merupakan dokumen penerangan cara melaksanakan aktiviti dan proses, mengikut prosedur di dalam manual sistem prosedur PNB Ilham Resort. Dengan**

<sup>168</sup> Hasil data yang diperolehi ketika menjalankan sesi temubual bersama PE1, ISO Koordinator , PNB Ilham Resort, 12 Februari 2017.

adanya arahan kerja, maka aktiviti dan proses akan dilaksanakan dengan cara yang konsisten. Menurut PE1<sup>169</sup> arahan kerja di bahagian kitchen meliputi banyak perkara seperti cara penyucian bahan mentah, cara pengendalian kebersihan kendiri, cara pengendalian mesin atau peralatan memasak, cara pengasingan barang dan melabel tarikh luput bahan makan siap sedia dan sebagainya.

SOP ini dimaklumkan dari semasa ke semasa kepada kakitangan terutamanya ketika sesi taklimat pagi (*morning briefing*) sebagai panduan dan peringatan. Walau bagaimanapun, hasil pemerhatian pengkaji mendapati SOP yang dimaksudkan oleh PE3 ini bukanlah seperti manual atau prosedur yang dibukukan. Ianya dilihat seperti notis atau nota yang ditampal pada sudut berhampiran kawasan bertugas dan mudah tertanggal. Pengkaji merasakan perlunya dokumen ini untuk dibukukan bagi memastikan kawalan dokumen yang lebih teratur dan terkawal.

**Peringkat Keempat / Dokumen Sokongan** – Dokumen bagi peringkat keempat merupakan dokumen sokongan seperti rekod dokumentasi halal, senarai semak tugas hariah (*checklist*), dan borang-borang yang berkaitan. Dokumen ini digunakan sebagai bukti perlaksanaan SPK di PNB Ilham Resort dan disimpan dengan baik. Dokumen-dokumen ini dapat diakses oleh semua kakitangan termasuklah Jabatan Dapur dan Pengurusan Makanan & Minuman (F&B) bagi memastikan kelancaran aktiviti harian. PNB Ilham Resort juga telah membangunkan rekod kawalan barang dan produk halal (*Halal Database*) yang mana dokumen ini juga digunakan sebagai rujukan bagi memastikan pematuhan halal Malaysia MS 1500-Halal Makanan. Rekod kawalan halal ini mengandungi maklumat senarai bahan, pengilang, badan pensijilan yang memberi pengiktirafan halal, nama pembekal dan tarikh pensijilan tamat.

---

<sup>169</sup> Hasil maklumat yang diterima melalui temubual yang dijalankan pada 14 Februari 2017, PNB Ilham Resort.

**Jadual 5.1 : Halal Database PNB Ilham Resort**

No	Bahan-Bahan	Brand Manufacture	Halal certification Body	Supplier	Remarks	Expiry Date	Daftar	Local/ International
1	Crispy Chicken Nugget	XX	JAKIM	XX	Ok	D/M/Y	Daftar	Local

Sumber : Diolah pengkaji dengan merujuk perisian Excel Halal Database PNB Ilham Resort

Menurut responden, kawalan sumber bahan merupakan titik kritikal halal yang perlu sentiasa dipantau. Jabatan beliau telah menyediakan database halal ini secara manual menggunakan perisian excel format bagi memudahkan kakitangan untuk mengemaskini dari semasa ke semasa. PNB Ilham Resort juga perlu mengemaskini senarai bahan yang digunakan ke dalam capaian sistem halal Malaysia dari semasa ke semasa. Penyediaan kawalan secara manual ini amat perlu dan sangat membantu pihak PNB Ilham Resort mengendalikan tugas sekiranya berlaku kegagalan untuk mengakses sistem jaminan halal JAKIM secara talian “*online*”.<sup>170</sup> PNB Ilham Resort telah mendapatkan pensijilan Halal pertama pada 1 Disember 2012. Pensijilan ini kemudiannya di perbaharui pada 16 Mac 2015 dan diperbaharui sekali lagi pada 1 Mei 2017. Pensijilan ini sah laku selama 2 tahun dan perlu disemak semula oleh pihak JAKIM setiap kali permohonan baharu dihantar. Rajah 5.2 berikut merupakan sampel pautan myehalal yang digunakan oleh pihak PNB Ilham Resort bagi mengemaskini maklumat pensijilan halal mereka.

---

<sup>170</sup> Hasil maklumat yang diterima melalui temubual yang dijalankan pada 14 Februari 2017, PNB Ilham Resort.

Rajah 5.2 : Sistem Pensijilan Halal Malaysia ‘Online’ - PNB Ilham Resort

The screenshot shows the MyeHalal online system interface. At the top, there's a logo for 'MYeHALAL' and the text 'SISTEM PENSIJILAN HALAL MALAYSIA'. On the right, it displays 'Sykt : PNB MANAGEMENT SERVICES SDN BHD (PNB ILHAM RESORT)' and 'No. Daftar : 392037-A(PORT DICKSO)'. Below this is a 'Log Keluar' button.

The main area has tabs for 'Muka Hadapan', 'Maklumat Permohonan', 'Consignment Note', 'Maklumat Syarikat', and 'Manual Permohonan'. A sidebar on the left lists various menu items under 'MENU PERMOHONAN' such as 'Senarai Ramuan', 'Senarai Permohonan', 'Senarai Sijil Sah', 'Senarai Sijil Iamat Tempoh', and 'Sejarah Permohonan'. At the bottom of the sidebar is a 'Log Keluar' button.

The central part of the screen shows a table titled 'SENARAI PERMOHONAN PERSIJILAN' with the following columns: 'Dil', 'Tarikh Permohonan', 'No Rujukan Fa [No. Permohonan]', 'Skim Permohonan', 'Status Permohonan (Tarikh Kelulusan - Tarikh Tamar)', 'Skim Permohonan', 'Cetak', and 'Tindakan'. There are three entries in the table:

Dil	Tarikh Permohonan	No Rujukan Fa [No. Permohonan]	Skim Permohonan	Status Permohonan (Tarikh Kelulusan - Tarikh Tamar)	Skim Permohonan	Cetak	Tindakan
1.	12/01/2017	JAKIM(S)[22.00]492/2 2 025-07/2012 [HALAL-20161213-100752(PM)] [PNB MANAGEMENT SERVICES SDN BHD (PNB ILHAM RESORT)]	Premis Makanan	Sijil Telah Disahkan (01/05/2017 - 30/04/2019)	Pembaharuan		
2.	10/09/2014	JAKIM(S)[22.00]492/2 2 025-07/2012 [HALAL-20140908-151349(PM)] [PNB MANAGEMENT SERVICES SDN BHD (PNB ILHAM RESORT)]	Premis Makanan	Sijil Telah Disahkan (15/09/2014 - 15/09/2015)	Pembaharuan		
3.	30/10/2012	JAKIM(S)[22.00]492/2 2 025-07/2012 [HALAL-20120613-155030(PM)] [PNB MANAGEMENT SERVICES SDN BHD (PNB ILHAM RESORT)]	Premis Makanan	Sijil Telah Disahkan (01/12/2012 - 30/11/2014)	Baharu		

At the bottom of the table, it says 'Halaman: 1 daripada 1'.

Sumber : Sampel berdasarkan MyeHalal - Sistem Pensijilan Halal Malaysia, PNB Ilham Resort<sup>171</sup>

Aktiviti pemantauan pensijilan halal bagi barangang dapur dan F&B ini diselia oleh Unit *Purchasing* di Jabatan Akaun. Berdasarkan pengamatan pengkaji bukan sahaja dokumen berkaitan halal diselia dengan baik malah rekod-rekod dan pengurusan dokumen penting PNB Ilham Resort ini juga diselia oleh koordinator PNB Ilham Resort menjadikannya tersusun dan terkawal. Walaupun begitu, pengkaji merasakan pelantikan pegawai syariah yang khusus perlu dibuat dengan segera memandangkan dokumen halal ini merupakan dokumen yang kritikal yang memerlukan kawalan daripada sudut pandangan syariah. Hal ini selras keperluan yang digariskan dalam Standard MS 1900 Klausu 5 mengenai pelantikan pegawai syariah.

<sup>171</sup> Myehalal Sistem Pensijilan Halal Malaysia, <http://apps.halal.gov.my/myehalal/index.php?>, laman sesawang diakses pada 30 Disember 2017.

Rajah 5.3 : Kawalan Manual Kualiti, prosedur dan dokumen PNB Ilham Resort.



Sumber : Kawalan dokumen di Pejabat ISO Koordinator, PNB Ilham Resort

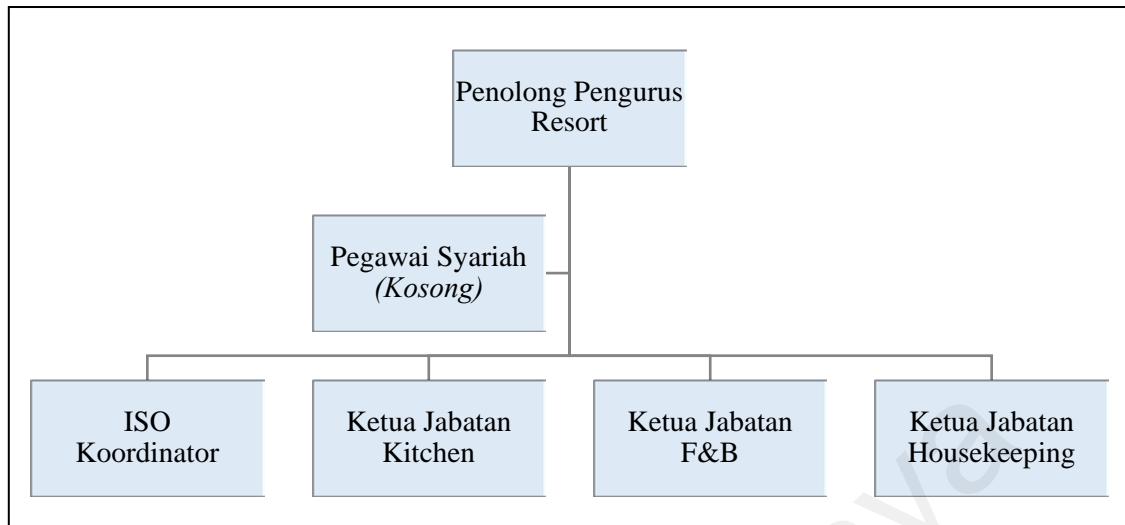
### 5.2.2 Klausus 5 : Tanggungjawab Pihak Pengurusan

#### (a) Klausus 5.1 : Komitmen Pengurusan

PNB Ilham Resort mempunyai struktur pentadbiran dan pengurusan yang dinamik dimana satu Jawatankuasa Khas dibina bagi memastikan operasi dan sistem kerja yang berkesan dapat dilaksanakan di PNB Ilham Resort. Jawatankuasa Pengurusan ini diterajui oleh Penolong Pengurus Residen dan terdiri daripada 5 orang pegawai yang dilantik. Bagi memenuhi keperluan Klausus 5 MS 1900, PNB Ilham Resort juga telah menubuhkan Jawatankuasa Halal sebagaimana rajah 5.4, bagi memastikan operasi Jabatan Dapur dan Jabatan penyediaan Makanan dan Minuman adalah mematuhi syariah. Keperluan ini sekaligus melengkapi keperluan standard MS1500 yang dikelolakan oleh JAKIM. Jawatankuasa ini berperanan sebagai pusat perbincangan, titik rujukan bagi isu-isu berkaitan syariah dan pematuhan halal JAKIM.<sup>172</sup>

<sup>172</sup> Kenyataan dipetik melalui maklumbalas menerusi email bersama PE1, ISO Koordinator , Huraian tugas Ahli Jawatankuasa Halal dan PegawaiSyariah, PNB Ilham Resort, 7 Feb,2017.

Rajah 5.4 : Jawatankuasa Halal PNB Ilham Resort



Sumber : Carta organisasi Halal Committee, PNB Ilham Resort

Mesyuarat Jawatankuasa Halal dijalankan sekurang-kurangnya setahun 2 kali atau sekiranya wujud isu yang memerlukan perbincangan khas.<sup>173</sup> Disebabkan organisasi yang kerap menganjurkan majlis dan jadual tugas yang padat, mesyuarat ini kebiasaannya akan dibuat dan dibincang pada mesyuarat pembukaan harian. Hal ini membolehkan pemantauan aktiviti syariah sentiasa disemak dan dinilai dari semasa ke semasa bagi memastikan kelangsungan kerja yang konsisten dan berterusan.

<sup>173</sup> Maklumbalas menerusi email bersama PE1, ISO Koordinator, Huraian tugas Ahli Jawatankuasa Halal dan PegawaiSyariah, PNB Ilham Resort, 7 Feb,2017.

### (b) Klausus 5.2 : Fokus Pelanggan

Sebagai sebuah syarikat yang menyediakan perkhidmatan hospitaliti, sudah tentu PNB Ilham fokus kepada kehendak dan keperluan pelanggan. Sebagaimana yang termaktub di dalam Manual Kualiti Syarikat, PNB Ilham Resort menerapkan nilai-nilai murni syarikat di dalam aktiviti harian dalam menggerak perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan. Semua keperluan pelanggan ini cuba dipenuhi sebaik mungkin tanpa melanggar batas dan keperluan syariah. Melalui pengamatan dan maklum balas yang diterima ketika sesi kajian lapangan dijalankan di Jabatan Dapur dan Jabatan penyediaan makanan dan minuman, pengkaji merumuskan bahawa kepuasan pelanggan serta kehendak pihak - pihak lain telah diatur dan dilaksanakan dengan baik melalui sistem kerja dan garispanduan yang jelas seperti Jadual 5.2 yang berikut:

Jadual 5.2 : Ringkasan aktiviti fokus pelanggan yang dilaksanakan PNB Ilham Resort<sup>174</sup>

No.	Pelanggan / Pihak lain	Pelaksanaan
1.	Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Perjanjian bertulis (Agreement) sebutuharga disedia bagi sesuatu urus niaga. Menu dan harga yang jelas dinyatakan bagi memudahkan pelanggan.</li><li>▪ Tindakan pembetulan diambil dan dianalisis ke atas aduan pelanggan</li><li>▪ Prosedur dan arahan kerja dibina agar kakitangan dapat menjalankan tugas sebaiknya demi kepuasan pelanggan.</li></ul>
2.	Pihak berkuasa / kerajaan tempatan	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Memenuhi peraturan-peraturan serta akta berkaitan operasi yang telah diwartakan.</li></ul>

<sup>174</sup> Manual Kualiti, PNB Ilham Resort, MK/ILHAM/Bab 2-Tanggungjawab Pengurusan, Versi 1, 28 Februari 2015, ms 2.

No.	Pelanggan / Pihak lain	Pelaksanaan
3.	Pembekal / kontraktor	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Memastikan lantikan pembekal dilengkapi Tender dokumen serta spesifikasi kerja yang jelas.</li> <li>▪ Kontrak atau perjanjian pembelian serta perkhidmatan disimpan sebaiknya.</li> <li>▪ Penerimaan kerja, atau perkhidmatan atau barang dilaksana dengan baik. Melunaskan pembayaran kerja mengikut perjanjian yang telah ditetapkan.</li> </ul>

Sumber: Diolah pengkaji berdasarkan Manual Kualiti, PNB Ilham Resort

#### (c) Klausus 5.3 Polisi Kualiti

PNB Ilham Resort telah membangunkan polisi kualiti yang menggariskan tanggungjawab dan matlamat yang ingin dicapai iaitu mengutamakan kepuasan pelanggan, penglibatan pihak pengurusan merangka hala tuju syarikat ke arah kejayaan dan meningkatkan kemahiran kakitangan dalam melaksanakan tugas selaras keperluan syariah.<sup>175</sup>

#### (d) Klausus 5.4 Perancangan

Bagi melancarkan operasi harian dan meningkatkan perkhidmatan yang cemerlang. PNB Ilham Resort telah mengatur perancangan yang teliti dengan membangunkan objektif kualiti Jabatan Dapur dan Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman. Objektif kualiti ini atau dikenali sebagai *key performance index ‘KPI’* merupakan penanda aras mutu perkhidmatan yang ingin dicapai dan perlu dipatuhi oleh kakitangan. Jadual berikut merupakan Objektif Kualiti di Jabatan Dapur dan Penyediaan Makanan dan Minuman PNB Ilham Resort.

---

<sup>175</sup> Manual Kualiti, PNB Ilham Resort, MK/ILHAM/Bab 2-Tanggungjawab Pengurusan, Versi 1, 28 Februari 2015, ms 4.

**Jadual 5.3 : Objektif Kualiti Jabatan Dapur dan Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman**

<b>Jabatan</b>	<b>Objektif Kualiti</b>
<b>Penyediaan Makanan &amp; Minuman</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Proses penghantaran minuman pada pelanggan di Coffee House memenuhi tempoh masa yang ditetapkan.</li> <li>b) Proses penghantaran pesanan ke bilik (room service) memenuhi tempoh masa yang ditetapkan.</li> <li>c) Semua kelengkapan dan keperluan bilik seminar siap disediakan/disusun mengikut ‘event order’ memenuhi tempoh masa yang ditetapkan.</li> </ul>
<b>Dapur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>d) Menu ‘A La Carte’ disemak mengikut tempoh masa yang ditetapkan.</li> <li>e) Proses penyediaan makanan kepada pelanggan di Serambi Coffee House dan ‘room services’ memenuhi tempoh masa yang ditetapkan.</li> <li>f) Makanan untuk group siap disediakan di ‘buffet line’ memenuhi tempoh masa yang ditetapkan.</li> </ul>

Sumber: Diolah pengkaji berdasarkan Manual Kualiti PNB Ilham Resort<sup>176</sup>

**(e) Klaus 5.5 Tanggungjawab, Bidang kuasa dan Komunikasi**

Pihak pengurusan PNB Ilham Resort bertanggungjawab memastikan tugas kerja dan komunikasi yang teratur menepati piawaian MS 1900. Oleh itu pelantikan Wakil Pengurusan Kualiti (WPK) di PNB Ilham Resort adalah bertepatan bagi memenuhi

---

<sup>176</sup> Manual Kualiti, PNB Ilham Resort, MK/ILHAM/Bab 2-Tanggungjawab Pengurusan, Versi 1, 28 Februari 2015, ms 7.

keperluan ini.<sup>177</sup> WPK berkuasa dan bertanggungjawab untuk memastikan SPK diwujudkan, dilaksanakan, dikekalkan, disemak semula dan mempromosikan kesedaran berkenaan kualiti kepada semua rakan sekerja. Beliau juga menyelaras laporan prestasi SPK untuk semakan dan penambahbaikan dan berurusan dengan pihak luar seperti Badan Pensijilan bagi memastikan perlaksanaan sistem kualiti memenuhi keperluan piawaian MS ISO 9001 dan MS 1900.<sup>178</sup>

Dibawah sub-klausu ini organisasi yang mendapat pensijilan MS 1900 perlu melantik Pegawai Syariah untuk memantau dan mengelola aktiviti dan proses kerja berlandaskan syariah. Keperluan melantik pegawai syariah ini merupakan keperluan yang baharu dalam standard MS 1900. Namun begitu, sehingga kajian temubual dijalankan pada Februari 2017, pelantikan bagi jawatan pegawai syariah masih tidak dapat dipenuhi oleh pihak PNB Ilham Resort. Berdasarkan temubual yang di jalankan bersama responden:

*“Tugas pegawai syariah dipantau oleh syariah committee atau halal committee syarikat. Bukan sahaja dari segi halal kitchen tetapi semua operasi dipantau oleh halal committee. Halal committee ini terdiri daripada saya sendiri dan beberapa staff yang dilantik. Memandangkan PNB Ilham Resort masih belum mempunyai pegawai syariah sendiri Sebarang isu berkaitan syariah yang memerlukan pandangan lanjut akan dirujuk kepada Ustaz Muaz iaitu Pegawai Syariah di PNB Perdana On The Park Kuala Lumpur”.*<sup>179</sup>

Kekangan yang dihadapi ini tidak dijadikan halangan, justeru, PNB Ilham Resort menitikberatkan pematuhan syariah yang menyeluruh dengan menyediakan latihan berterusan kepada semua staff berkaitan pematuhan syariah dan juga mengadakan sesi mesyuarat bagi memastikan maklumat dan isu berbangkit dapat diselesaikan dan maklumat terkini dapat disampaikan kepada staff secara jelas.

<sup>177</sup> Hasil data yang diperolehi ketika menjalankan sesi temubual bersama WP, Pembantu Pengurus Residen, PNB Ilham Resort, 12 Februari, 2017

<sup>178</sup> Manual Kualiti, PNB Ilham Resort, MK/ILHAM/Bab 2-Tanggungjawab Pengurusan, Versi 1, 28 Februari 2015, ms 11.

<sup>179</sup> Hasil data yang diperolehi ketika menjalankan sesi temubual bersama WP, Pembantu Pengurus Residen, PNB Ilham Resort, 12 Februari, 2017

Selain itu, komunikasi dua hala di antara rakan sekerja dengan penyelia atau ketua jabatan dengan pihak atasan pengurusan menjadi tunjang utama kepada kejayaan PNB Ilham Resort dalam memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan ke arah peningkatan kualiti kerja dan operasi. Pengurusan PNB Ilham Resort dilihat berkomunikasi secara efektif bersama rakan sekerja berkaitan proses dan aktiviti kerja melalui kaedah seperti mesyuarat, taklimat harian ‘*morning briefing*’, papan kenyataan, cadangan rakan sekerja dan lain-lain.

**(f) Klaus 5.6 Semakan Semula Pihak Pengurusan**

Mesyuarat Semakan Semula Pihak Pengurusan atau dikenali sebagai *Management Review Meeting (MRM)* untuk memastikan SPK menurut MS 1900 dilaksanakan dengan berkesan telah dijalankan bagi memenuhi keperluan sub-klaus ini. Mesyuarat MRM ini dijalankan sekali setahun bertujuan memastikan proses-proses yang terkandung di dalam sistem ini sentiasa dikemaskini, mencukupi dan efektif.

Mesyuarat ini dihadiri oleh Ketua-Ketua Jabatan yang mewakili setiap operasi dan aktiviti di PNB Ilham resort. Perkara-perkara yang dibincangkan adalah disusun mengikut keperluan MS 1900 – Klaus 5<sup>180</sup> iaitu keputusan audit, maklumbalas pelanggan, pencapaian proses dan pematuhan, hasil pemantauan nilai-nilai murni, status tindakan pencegahan dan tindakan pembetulan, semakan susulan bagi tindakan yang ingin dicapai pada mesyuarat terdahulu, status perubahan prosedur atau proses yang mengubah perjalanan SPK dan cadangan penambahbaikan.

---

<sup>180</sup> Minit Mesyuarat, Semakan Wakil Pengurusan, PNB Ilham Resort 2016, disahkan oleh Penolong Pengurus Residen, PNB Ilham Resort.

**(g) Klausu 5.7 Pengurusan Nilai-nilai murni organisasi.**

Sub-Klausu ini merupakan keperluan yang baharu menurut standard MS 1900. Oleh itu, PNB Ilham resort telah membangunkan tujuh nilai-nilai murni yang terdiri daripada aspek Pelanggan, Integriti, Rakan Sekerja, Pencapaian, Berhemah, Kepantasan dan Kerja berpasukan.

Berdasarkan rujukan rekod nilai-nilai murni ketika kajian lapangan dijalankan, aspek penekanan nilai murni kepada ‘**pelanggan**’ dilaksanakan dengan sentiasa memahami keperluan pelanggan serta rakan sekerja, serta berusaha mencapai keperluan tersebut. Aspek nilai murni ‘**integriti**’ pula dilaksanakan dengan memastikan kerja-kerja disempurnakan dengan jujur, tepat dan dengan etika yang tinggi. Seterusnya nilai murni ‘**rakan sekerja**’ dilaksanakan dengan mengamalkan sikap bantu membantu, hormat menghormati dan profesional ketika bertugas. Aspek nilai murni ‘**pencapaian**’ pula dilaksanakan dengan memastikan setiap kakitangan mempunyai iltizam untuk sentiasa memperbaiki diri dan mencapai kejayaan dalam setiap tugas yang diamanahkan.

Seterusnya nilai murni ‘**berhemah**’, dilaksanakan dengan memastikan sebarang keputusan dibuat secara berhati-hati dan tepat. Aspek nilai murni ‘**kepantasan**’ pula dilaksanakan dengan memastikan tugas dilaksanakan dengan pantas dan tepat. Aspek nilai murni yang terakhir ditekankan menerusi nilai murni ‘**kerja berpasukan**’ iaitu meningkatkan rasa saling mempercayai diantara rakan sekerja dan berusaha bersama-sama ke arah kejayaan. Butiran nilai-nilai murni PNB Ilham Resort seperti di jadual 5.4.

Secara keseluruhannya, dapat dilihat penglibatan pihak pengurusan telah memainkan peranan yang tinggi dalam merealisasikan pematuhan syariah dalam semua operasi hotel. Komitmen yang tinggi oleh ketua jabatan dapur, jabatan penyediaan makanan dan minuman dan jabatan perolehan bagi memastikan aspek halal dijalankan amat dipuji. Namun begitu, tidak bermaksud tiada kepincangan yang berlaku dalam

menggalas tugas sampingan sebagai pegawai pemantauan halal disebabkan kekosongan jawatan tersebut. Hal ini harus diperhalusi memandangkan tuntutan tugas ketua Jabatan ini amat besar bagi memastikan operasi jabatan tidak terjejas dan selalu dalam keadaan yang baik.

Jadual 5.4 : Nilai-Nilai Murni PNB Ilham Resort

<b>NILAI-NILAI MURNI</b>	
<b>PELANGGAN</b>	Memahami keperluan pelanggan serta rakan sekerja, serta berusaha mencapai keperluan tersebut.
<b>INTEGRITI</b>	Memastikan kerja-kerja disempurnakan pada tahap etika yang tinggi dan sentiasa melakukan perkara yang betul.
<b>RAKAN SEKERJA</b>	Sentiasa membantu rakan sekerja di dalam meningkatkan kemahiran, menghormati diantara satu sama lain, menghormati setiap harga diri rakan sekerja dan tanggungjawab mereka kepada keluarga.
<b>PENCAPAIAN</b>	Menetapkan matlamat yang mencabar di dalam usaha mencapai kejayaan operasi syarikat. Sentiasa bersaing dan berusaha mencapai tahap yang terbaik di dalam semua aspek perniagaan dan operasi di kalangan syarikat-syarikat di dalam industri perhotelan yang setara.
<b>BERHEMAH</b>	Bekerja dengan penuh hemah atau berhati-hati menjadi budaya. Kemahiran dan membuat keputusan yang tepat di dalam memilih atau menggunakan sumber manusia, kewangan, atau peralatan di dalam perlaksanaan kerja.
<b>KEPANTASAN</b>	Tindakan kerja yang pantas dan tepat sentiasa menjadi keutamaan.
<b>KERJA BERPASUKAN</b>	Membina kepercayaan dan kerja berpasukan melalui komunikasi yang telus dan berterus terang di semua peringkat di dalam organisasi

Sumber: Diolah pengkaji berdasarkan Manual Kualiti, PNB Ilham Resort

### **5.2.3 Klausula 6 : Pengurusan Sumber**

#### **(a) Klausula 6.1 : Keperluan Sumber**

Keperluan sumber di PNB Ilham Resort ditonjolkan melalui pengurusan sumber kewangan, sumber bahan mentah, sumber tenaga manusia dan peralatan bagi menampung keperluan operasi di PNB Ilham Resort. Hasil kajian mendapati PNB Ilham Resort telah menyediakan sumber syarikat bertepatan keperluan Syariah sebagaimana yang dinyatakan oleh responden kajian<sup>181</sup> :

*“ pengurusan Ilham... kita semua la, dari akaun syarikat ke, akaun staff memang Islamic Account sahaja..... purchasing items untuk dapur ke, apa semua lagi memang strict la.. semua yang betul-betul logo JAKIM approved... kita tak nak ada isu belakang hari..JAKIM datang claim macam-macam logo bukan halal la apa...so Salmi yang control betul-betul hal sumber... yang penting mengikut budget”.*

Sistem kewangan PNB Ilham Resort meliputi akaun pengurusan dan akaun kakitangan adalah berlandaskan syariah. Pembukaan akaun bank berlandaskan Islam telah dijadikan syarat dalam proses pengambilan kakitangan baru. Hal ini dapat dilihat ketika kajian lapangan dibuat, dimana pengkaji turut didedahkan kepada rekod-rekod perakaunan syarikat yang patuh syariah.

Ditanya berkenaan pembayaran zakat perniagaan dan pekerja, responden<sup>182</sup> menyatakan sumber kewangan, bajet tahanan dan zakat perniagaan rangkaian hotel kendalian PMSSB ini dibayar secara berpusat (*centralize*) oleh pengurusan atasan iaitu melalui Permodalan Nasional Berhad. Manakala, bagi pembayaran zakat secara individual pula, pihak Jabatan akaun yang akan menguruskan dan memaklumkan kepada kakitangan sebarang maklumat yang berkaitan. Selain itu pihak pengurusan juga

<sup>181</sup> Kenyataan dipetik melalui temubual bersama PE1, ISO Koordinator , PNB Ilham Resort, 13 Feb,2017.

<sup>182</sup> Kenyataan dipetik melalui temubual bersama PE1, ISO Koordinator , PNB Ilham Resort, 13 Feb,2017.

telah menekankan kepada pemantauan bahan mentah dan produk sumber halal bagi memastikan kepuasan pelanggan dapat dicapai dan pematuhan syariah dapat dipenuhi dengan baik.

**(b) Klausus 6.2 : Sumber Manusia**

Latihan berterusan merupakan langkah yang perlu diberi perhatian bagi memastikan MS 1900 dapat dilaksanakan dengan jayanya. PNB Ilham Resort telah memastikan setiap kakitangan diberi latihan dan kesedaran mengenai polisi dan keperluan MS 1900 secara *formal* atau *informal*. Bimbingan dan teguran diberikan kepada kakitangan secara langsung melalui mesyuarat harian “*Morning briefing*” agar kakitangan tidak ketinggalan dengan isu semasa, aktiviti syarikat dan isu-isu berbangkit. Ini bertepatan kenyataan yang dikatakan oleh responden.

*“ Untuk menyemai kesedaran itu memerlukan masa. Pada asalnya staff tidak tahu apa yang dikatakan patuh syariah. Dan pada masa sekarang, mereka sudah jelas tentang keperluan-keperluan syariah yang perlu ditekankan. Pihak pengurusan telah mengambil langkah berterusan, dengan tidak jemu membimbangi kakitangan ”.*<sup>183</sup>

Sesi doa dan tazkirah juga telah diamalkan di PNB Ilham Resort dengan diketuai oleh Penolong Pengurus Resort sendiri dengan merujuk hadis-hadis yang sohih untuk dibaca pada sesi morning briefing.

*“Di waktu pagi kita bermula dengan doa, dan juga tazkirah pendek. Selalunya saya akan buat sendiri, of course, kalau ada ustaz (pegawai syariah) dia yang akan jalankan. Apa yang saya lakukan, saya akan rujuk hadis-hadis sohih dan berkongsi dengan kakitangan mengikut keterangan hadis. Untuk huraiakan secara mendalam saya tidak arif, tetapi saya baca mengikut tahap pemahaman saya dan ianya lebih untuk perkongsian bersama kakitangan ”.*<sup>184</sup>

---

<sup>183</sup> Kenyataan dipetik melalui temubual bersama PE3, ISO Koordinator , PNB Ilham Resort, 12 Feb,2017.

<sup>184</sup> Hasil data yang diperolehi ketika menjalankan sesi temubual bersama WP, Pembantu Pengurus Residen pada 12 Februari, 2017, 10-12pm, PNB Ilham Resort.

Pengurusan PNB Ilham Resort sentiasa memastikan rakan sekerja mempunyai kemahiran yang bersesuaian bagi melaksanakan tugas yang diamanahkan bagi memenuhi keperluan perkhidmatan.

Rajah 5.5 : Sijil latihan berkaitan halal yang diberikan kepada kakitangan



Sumber : Fail Latihan Kakitangan, PNB Ilham Resort

### (c) Klausus 6.3: Infrastruktur

PNB Ilham Resort menyedia dan menyediakan infrastruktur yang sesuai dan sempurna seperti makanan dan minuman di premis PNB Ilham Resort adalah Halal dan mendapat pensijilan halal JAKIM. Surau dan tempat mengambil wuduk yang berasingan bagi Muslim dan Muslimah menunaikan kewajipan agama. PNB Ilham Resort juga memastikan sebarang perubahan, modifikasi dan tambahan kepada infrastruktur memenuhi sebarang kehendak dan keperluan Shariah seperti arah kiblat.

#### **(d) Klaus 6.4:Persekutaran Kerja**

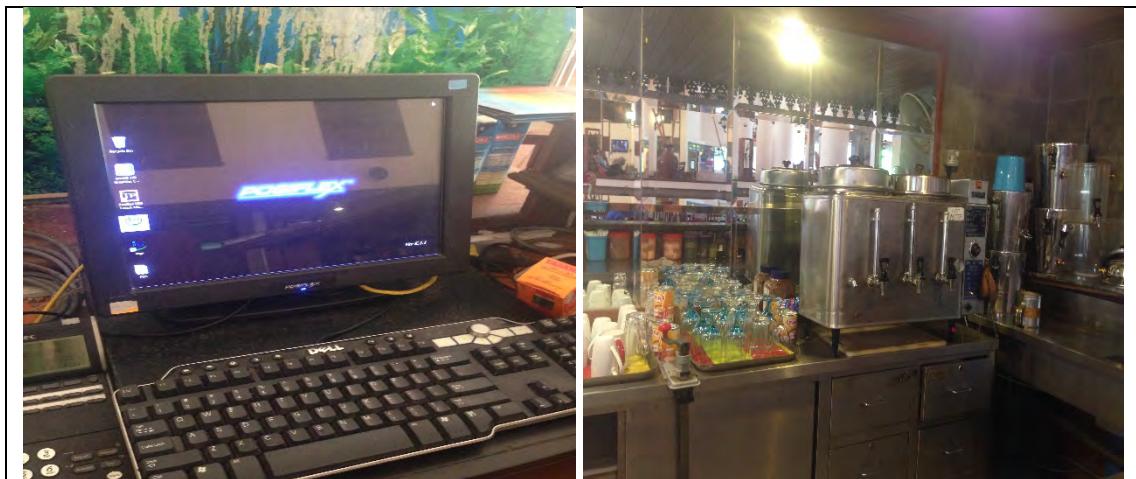
Bagi memastikan persekitaran kerja yang selesa, PNB Ilham Resort mengamalkan pendekatan seperti sentiasa mendorong 'motivate' rakan sekerja untuk menjalankan tugas mereka dengan cemerlang dan mewujudkan persekitaran kerja yang positif. Peralatan yang sesuai dan lengkap juga disediakan bagi membantu rakan sekerja mudah menjalankan tugas. Hasil kajian observasi lapangan yang dibuat di PNB Ilham Resort, pengkaji dapati Jabatan Penyediaan Makanan & Minuman telah dilengkapi Komputer dan system kewangan bagi memudahkan urusan pembayaran di kaunter. Peralatan penyajian seperti pinggan, mangkuk, sudu, garfu, gelas, cawan, pisau makan, meja dan kerusi diatur dengan kemas dan bersih.

Semua makanan yang disajikan di outlet ditutup bagi mengelak pencemaran dan kehadiran serangga. Jadual pembersihan kawasan yang dirancang dengan baik menjadikan persekitaran di outlet makanan terlihat bersih dan menyenangkan kepada pelanggan.

**Rajah 5.6 : Infrastruktur yang disediakan di Jabatan Penyediaan Makanan & Minuman**



**Peralatan pinggan mangkuk dan tempat makan yang disediakan di Serambi Cafe**



Laptop disediakan di Kaunter Pembayaran dan Tempat Penyediaan Minuman

Sumber: Observasi Pengkaji di PNB Ilham Resort

Manakala kajian observasi di Jabatan Dapur pula mendapati semua perkakasan dapur di susun dan diasing mengikut penggunaan bahagian-bahagian yang telah ditetapkan iaitu peralatan bahagian masakan barat (*western kitchen*), bahagian dapur basah (*wet kitchen*), bahagian dapur kering (*dry kitchen*), bahagian penyediaan pastry, bahagian penyediaan bahan butcher, bahagian penyimpanan makanan kering (*dry store*), bahagian penyimpanan bahan beku (*frozen room*), bahagian penyimpanan bahan suhu dingin (*chiller room*), bahagian pencucian (*steward area*) dan bahagian penerimaan barang-barang dapur (*loading area*).

Rajah 5.7 Infrastruktur yang disediakan di Jabatan Dapur



Mesin ‘Dishwasher’ untuk pencucian dan tempat meletak perkasan yang telah dicuci

Ruang dapur dan Bilik Beku ‘Freezer’  
di Jabatan Dapur

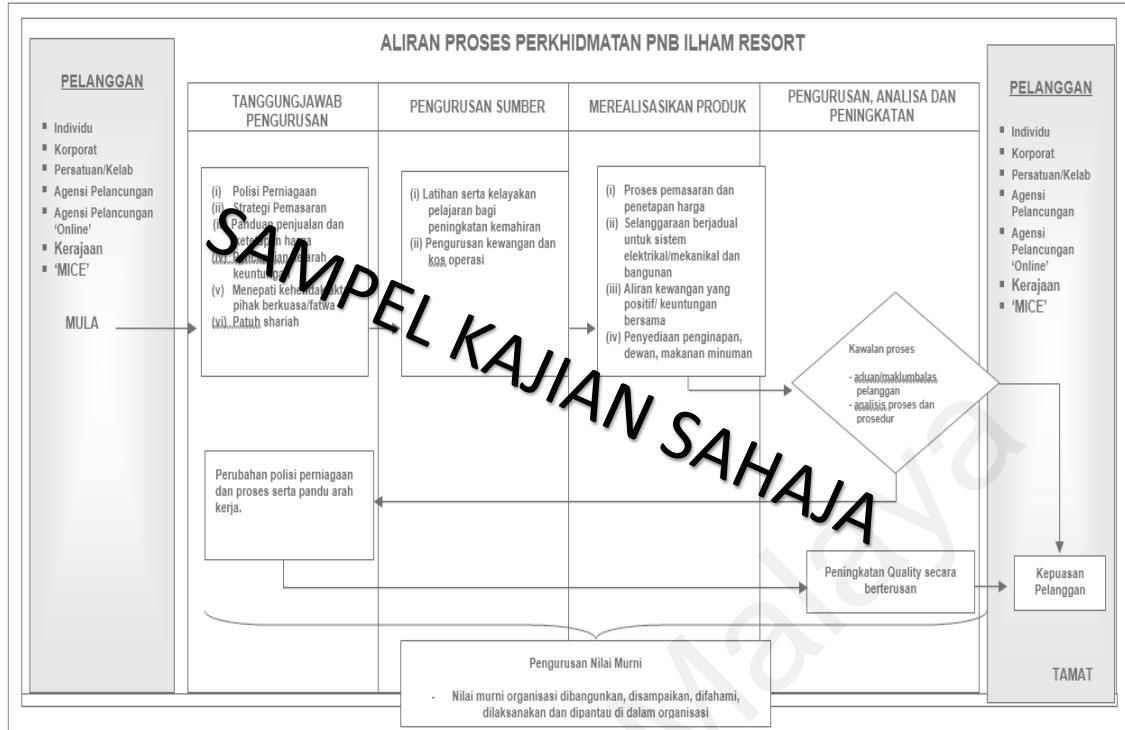
Sumber: Observasi Pengkaji di Jabatan Dapur, PNB Ilham Resort

#### 5.2.4 Klaus 7: Penghasilan Produk

##### (a) Klaus 7.1: Perancangan penghasilan produk

Penghasilan produk (*product realization*) merupakan proses penghasilan produk melaksana proses kerja berpandukan sistem prosedur dan garispanduan yang ditetapkan oleh syarikat. Proses perniagaan PNB Ilham Resort dirancang dan didokumenkan sebagai panduan pelaksanaan sistem yang teratur. Beberapa proses atau aktiviti yang mengaitkan dengan keberkesanan perkhidmatan juga diserahurus (*outsourced*) kepada pihak tertentu bagi melaksanakannya. Proses perniagaan PNB Ilham Resort seperti rajah 5.8.

Rajah 5.8 : Aliran Proses Perkhidmatan PNB Ilham Resort



Sumber: Sampel Aliran proses perkhidmatan, PNB Ilham Resort , Lampiran 2 -

#### Pengenalan, Manual Kualiti, Versi 1

Berdasarkan rajah di atas dapat difahami bahawa proses perniagaan di PNB Ilham Resort sangat mengutamakan pelanggan dengan memahami keprluan dan kehendak pelanggan tanpa mengabaikan aspek tanggungjawab pengurusan yang patuh syariah, pengurusan sumber yang sistematik, proses pengeluaran produk yang teratur dan pengukuran ke arah penambahbaikan berterusan. Aliran perniagaan ini juga jelas menunjukkan pengurusan nilai-nilai murni organisasi dijadikan asas dan pertimbangan di dalam setiap process kerja supaya mencapai *output* terakhir iaitu kepuasan pelanggan.

*sebab bila kita ada guidelines bila kita we must comply to the certain guidelines yang given by the regardless la ISO ke syariah ke apa semua ni kan..... pihak pengurusan alert dengan ni and then pihak staff mesti comply dengan ni. jadi in order for us to comply kita kena bekerja keras jadi bila sekarang ni kita dah comply with syariah maksudnya sekarang ni we have to follow the syariah yang atas sekali should be on top lah kan".<sup>185</sup>*

<sup>185</sup> Temubual bersama WP, Pembantu Pengurus Residen pada 12 Februari, 2017, PNB Ilham Resort

### (b) Klaus 7.2: Proses berkaitan pelanggan

PNB Ilham Resort sentiasa berusaha untuk mengenalpasti dan memahami keperluan yang pelanggan. Hal ini dapat dilihat dengan wujudnya semakan terhadap menu bagi memastikan menu seiring keadaan *trend* dan minat pelanggan yang terkini. Selain itu tukang masak juga diberi kursus tambahan bagi menambah *skil* dan keupayaan memenuhi keperluan semasa dan terkini pengiklanan dan promosi juga dibuat melalui instagram dan facebook. PNB Ilham Resort memastikan semua keperluan berkaitan dengan produk dan perkhidmatan yang disediakan kepada pelanggan adalah sentiasa mematuhi keperluan Shariah.

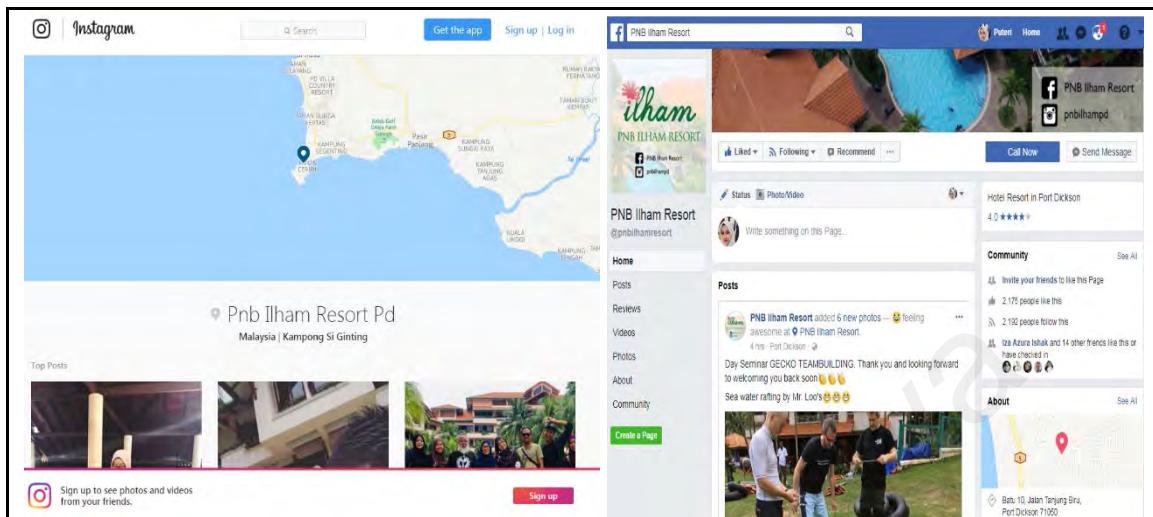
Rajah 5.9 : Menu dan Iklan Berkaitan Makanan yang disediakan di PNB Ilham Resort



Sumber : Observasi Pengkaji di PNB Ilham Resort

Selain itu, menerusi pengamatan dan hasil kajian, didapati PNB Ilham Resort telah menyediakan saluran yang khusus bagi membolehkan pelanggan untuk menyuarakan pandangan, cadangan dan komen mengenai aspek pengurusan dan pentadbiran resort hotel. Hal ini membolehkan komunikasi dua hala yang telus dan jelas dapat dijalankan bagi memastikan keperluan pelanggan dan masalah yang dihadapi dapat didengari, malahan secara tidak langsung membolehkan tugas kerja dapat dijalankan dengan lebih lancar dan berkesan.

Rajah 5.10 (A) : Laman Instagram dan Facebook PNB Ilham Resort



Sumber: Laman Instagram dan Facebook

Berdasarkan pemerhatian pengkaji, kedua-dua saluran maklumat di atas telah digunakan oleh pelanggan bagi mendapatkan maklumat dan pandangan semasa oleh pengguna mengenai perkhidmatan yang ditawarkan di PNB Ilham Resort. Kewujudan dua medium penyebaran maklumat ini dilihat menepati keadaan dan tuntutan semasa yang menitik beratkan aplikasi pintar, pantas dan mesra pelanggan seperti aplikasi *facebook* dan *instagram* ini.

### (c) Klausula 7.3 : Rekacipta dan pembangunan

Menurut PE1<sup>186</sup>, PNB Ilham Resort berkecuali dari melaksanakan peruntukan dibawah klausula ini. Keputusan telah dibuat ketika awal pensijilan kerana mengambil kira ketiadaan produk rekacipta dan pembangunan yang dibina sendiri oleh pihak Ilham. Beliau merujuk kenyataan yang termaktub di dalam Manual Kualiti PNB Ilham Resort seperti berikut

<sup>186</sup> Hasil data yang diperolehi ketika menjalankan sesi temubual bersama PE1, Pembantu Pengurus Residen pada 12 Februari, 2017, 10-12pm, PNB Ilham Resort.

*"ILHAM tidak terbabit dalam rekabentuk dan pembangunan produk sepetimana yang ditetapkan dalam Klausa 7.3 MS ISO 9001:2008 dan MS 1900 kerana semua jenis perkhidmatan yang disediakan oleh ILHAM adalah berbentuk operasi dan perkhidmatan sejajar dengan industri perhotelan".<sup>187</sup>*

#### **(d) Klausa 7.4 : Perolehan**

PNB Ilham Resort memastikan bahawa pembelian barang atau perkhidmatan dari pembekal atau pihak kontraktor menepati syarat - syarat yang ditetapkan iaitu menepati spesifikasi dan/atau pelan yang telah ditetapkan mengikut perjanjian tender atau pembelian, kos barang atau perkhidmatan mengikut harga pasaran atau menepati anggaran kos dan membekalkan barang atau menyiapkan projek dalam jangka masa yang telah dipersetujui. Hasil kajian obervasi lapangan yang dibuat ke atas dokumen di PNB Ilham Resort, pengkaji dapat terdapat tiga prosedur perolehan yang dibina mengikut aktiviti yang dijalankan berkaitan pembelian barang Jabatan Dapur dan Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman (F&B) iaitu pemilihan pembekal, pembelian barang dan perkhidmatan dan penerimaan barang.

Selain itu, semua pembekal barang dan perkhidmatan dipantau agar mematuhi keperluan Shariah. Aktiviti pemantauan sebelum dan selepas sesuatu produk diberikan kepada pelanggan di kawal selia oleh ketua jabatan dan penyelia. Semua aktiviti perolehan juga direkod dengan baik sebagai rujukan. Merujuk kepada Isu Kritikal Syariah yang dibina berkaitan aktiviti pembelian, pembayaran dan pengesahan produk, bahagian perolehan merupakan bahagian yang sangat kritikal dan sentiasa diberi perhatian. Hal ini dirumuskan seperti dalam jadual di bawah:

---

<sup>187</sup> Manual Kualiti, PNB Ilham Resort, MK/ILHAM/Bab 1-Pengenalan, Versi 1, 30 Mac 2015

Jadual 5.5 : Isu Kritikal Syariah Bagi Aktiviti Berkaitan Perolehan

<b>Isu Kritikal Syariah</b>	<b>Kawalan</b>	<b>Sumber Syariah</b>
Mengenalpasti kategori pembelian	Tidak membekalkan/ membeli barang <i>non-halal</i> ataupun barang curi.	Surah An-Nisa' ayat 29
Perlantikan pembekal	Memastikan hanya pembekal yang diluluskan sahaja dilantik. Barangan halal perlu pengesahan JAKIM atau badan yang diluluskan JAKIM.	Surah Al-Baqarah ayat 283
Analisa harga dan penyemakan pembekal	Penyelia pembelian akan menyemak permohonan samada untuk barang yang memerlukan panggilan sebutharga atau tidak.	Surah Al-Nisa' ayat 29
Merekod pembelian dan kelulusan	Setelah pembekal yang layak ditentukan, PRP akan membuka PO dan merekodkan ke dalam sistem. Keratan PO perlu disahkan oleh PA dan diluluskan oleh RM atau wakil.	Surah Al-Baqarah ayat 282
Penerimaan barang dan penyemakan barang serta dokumen	Kuantiti, jenis item dan spesifikasi barang yang diterima sama dengan maklumat barang yang ada di PO/ML.  Memastikan kualiti barang yang diterima baik, Halal dan pada tahap yang diperlukan.	Surah An-Nisa' ayat 29  Surah Al-Baqarah ayat 282

Sumber : Isu Kritikal Syariah - Jabatan Akaun, PNB Ilham Resort

Pelantikan pegawai syariah merupakan keperluan dalam MS 1900 untuk memastikan aktiviti dan pengurusan kerja yang dijalankan setiasa dipantau dan berlandaskan garispanduan yang ditetapkan. Menurut PE1<sup>188</sup> ketiadaan pegawai syariah memantau aktiviti pematuhan syariah di PNB Ilham Resort menyebab mereka terpaksa

<sup>188</sup> Hasil data yang diperolehi ketika menjalankan sesi temubual bersama PE1, Pembantu Pengurus Residen pada 12 Februari, 2017, 10-12pm, PNB Ilham Resort.

menyusun jadual sesame penyelia bagi memastikan sentiada ada pakar yang membuat keputusan apabila melibatkan hal-hal patuh syariah.

*“Kita...ni pakar pun tak, tapi ada la basic pasal halal dan syariah seme..... memang terpaksa make sure sorang(penyelia) cuti sorang standby kat Ilham... takut tak de orang yang betul buat keputusan..nanti staff beli produk tak halal ke apa susah pulak...”*

*“Kalau nak harapkan chef sorang memang tak boleh la, ni Zam(Ketua Chef) kat hotel lain, memang harap kepada Rizal (pembantu)... jadi sesama penyelia dorang kena bantu lancarkan keje yang ada sebab kitchen ni sentiasa jadi port pelanggan nak makan minum semua lalu kitchen....”<sup>189</sup>*

Begitu juga hasil maklumat yang diperoleh di Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman bahawa dengan ketiadaan pegawai syariah yang khas mereka perlu bekerja lebih bagi memenuhi keperluan JAKIM dan patuh syariah

*“ ...biasanya saya dengan staff, petang-petang buat rounding dengan check sendiri la halal dan bab taharah semua sementara tak ada pegawai, tu je masa yang ada...keje kita pun nak jalan..keje ni pun da macam rutin..”<sup>190</sup>*

Ketika kajian lapangan dijalankan pada 11-13 Februari 2017, pengkaji dibawa melawat ke bahagian aktiviti Jabatan Dapur dan Penyediaan Makanan dan Minuman. Pengkaji dapati kakitangan yang bertugas lengkap berpakaian yang sesuai dengan tugas dan bidang kerja. Amalan kebersihan dan keselamatan kendiri merupakan asas yang wajib diamalkan oleh semua kakitangan.

---

<sup>189</sup> Hasil data yang diperolehi ketika menjalankan sesi temubual bersama PE1, Pembantu Pengurus Residen pada 13 Februari, 2017, 10-12pm, PNB Ilham Resort.

<sup>190</sup> Hasil data yang diperolehi ketika menjalankan sesi temubual bersama PE2, Pembantu Pengurus Residen pada 13 Februari, 2017, 10-12pm, PNB Ilham Resort.

Rajah 5.10 (B) : Suasana kerja di Gazebo, PNB Ilham Resort

	Kakitangan Jabatan Penyediaan Makanan dan minuman sedang menyusun peralatan makanan, lengkap beruniform dan bertudung ketika bertugas
	Kakitangan Jabatan Dapur lengkap beruniform dan memakai apron ketika menyedia makanan untuk pelanggan dengan

Sumber : Observasi Pengkaji di PNB Ilham Resort

Latihan dan kesedaran bukan sahaja diberikan melalui kaedah kursus, tetapi melalui pengamatan pengkaji notis-notis keselamatan dan kebersihan dapat di perhatikan di kawasan tempat kerja bagi mengingatkan kakitangan tentang tanggungjawab mereka dijalankan dengan baik.

Rajah 5.11 : Panduan dan Notis di Jabatan Dapur, PNB Ilham Resort

	Notis kaedah penyucian tangan yang betul ditampal berdekatan tempat pencucian dan <i>hand dryer</i> sebagai panduan kakitangan
	Notis kesedaran amalan kebersihan di Jabatan Dapur dan Penyediaan Makanan dan Minuman (F&B)

Sumber : Observasi Pengkaji di PNB Ilham Resort

#### (e) Klaus 7.5 : Kawalan Penghasilan produk dan servis

Jabatan Dapur dan Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman telah membuat perancangan dan kawalan terhadap proses - proses harian bagi mencapai kepuasan pelanggan serta pihak berkuasa tempatan. Kawalan proses yang efektif akan dapat mengurangkan pembaziran, menghasilkan perkhidmatan berkualiti dan kos yang berpatutan. Kawalan produk dan servis ini diterjemah dengan mewujudkan jadual kerja, senarai semak tugas, prosedur kerja, laporan harian bagi melancarkan tugas harian kakitangan tanpa mengabaikan kawalan yang ditetapkan dalam Isu Kritikal Syariah yang dirumuskan dalam Jadual berikut:

Jadual 5.6 : Isu Kritikal Syariah Bagi Aktiviti Berkaitan Jabatan Penyediaan Makanan & Minuman (F&B)

<b>Isu Kritikal Syariah</b>	<b>Kawalan</b>	<b>Sumber Syariah</b>
Merekod pesanan dan pembayaran bil	Merekod pesanan pelanggan di dalam bil mengikut ruang yang bersesuaian. Makanan dan minuman ditulis dalam keratan berasingan untuk memudahkan pembahagian tugas di Jabatan F&B dan Jabatan Dapur.	Surah Al-Baqarah ayat 282
Memenuhi keperluan pelanggan di outlet, banquet atau di bilik 'room servis'	Captain/Waiter/Waitress akan melayan permintaan pelanggan dengan sebaiknya.	Hadis Abu Hurairah-Adab memuliakan tetamu
Penyediaan minuman	Memastikan menggunakan bahan minuman yang tidak luput tarikh dan mendapat pengiktirafan <i>halal</i> JAKIM.	Surah Al-Maidah ayat 88
Penyajian makanan dan minuman	<p>Memastikan masakan yang disediakan mengikut pesanan yang dibuat dan mengelakkan pembaziran.</p> <p>Memastikan peralatan yang digunakan sentiasa dalam keadaan yang bersih dan selamat untuk digunakan.</p> <p>Kebersihan kendiri dan persekitaran tempat kerja dijaga sebaiknya.</p>	Surah Al-Isra' ayat 27, Surah Al-Baqarah ayat 222 Surah Al-Muddatstsir ayat 4-5

<b>Isu Kritikal Syariah</b>	<b>Kawalan</b>	<b>Sumber Syariah</b>
Proses Sertu	Barang peralatan BBQ yang digunakan oleh pelanggan yang bukan Muslim ( <i>jika najis mughallazah</i> ) akan disertu mengguna 1 kali air tanah dan 6 kali air suci.	Surah Al-Baqarah ayat 222, dan Daripada Abu Hurairah RA berkata: Rasulullah SAW telah bersabda “Bersihkanlah bekas makanan kamu yang telah dijilat anjing dengan tujuh (7) kali basuhan dan yang pertama daripadanya dengan tanah”. (Hadith Riwayat Muslim)

Sumber: Isu Kritikal Syariah –Jabatan F&B, PNB Ilham Resort

Sebagaimana yang telah dijelaskan Jabatan Dapur telah memiliki dokumen isu kritikal syariah yang tersediri. Butiran isu kritisikl syariah Jabatan Dapur dijelaskan dalam jadual berikut:

Jadual 5.7 : Isu Kritikal Syariah Bagi Aktiviti Berkaitan Jabatan Dapur

<b>Isu Kritikal Syariah</b>	<b>Kawalan</b>	<b>Sumber Syariah</b>
Penyediaan makanan	Memastikan menggunakan bahan makanan yang tidak luput tarikh dan mendapat pengiktirafan <i>halal</i> JAKIM.	Surah Al-Maidah ayat 88
Pemeriksaan kualiti makanan	Setelah makanan siap di masak, EC akan melakukan pemeriksaan kualiti berdasarkan rasa dan rupa	Surah Al-Nisa' ayat 58

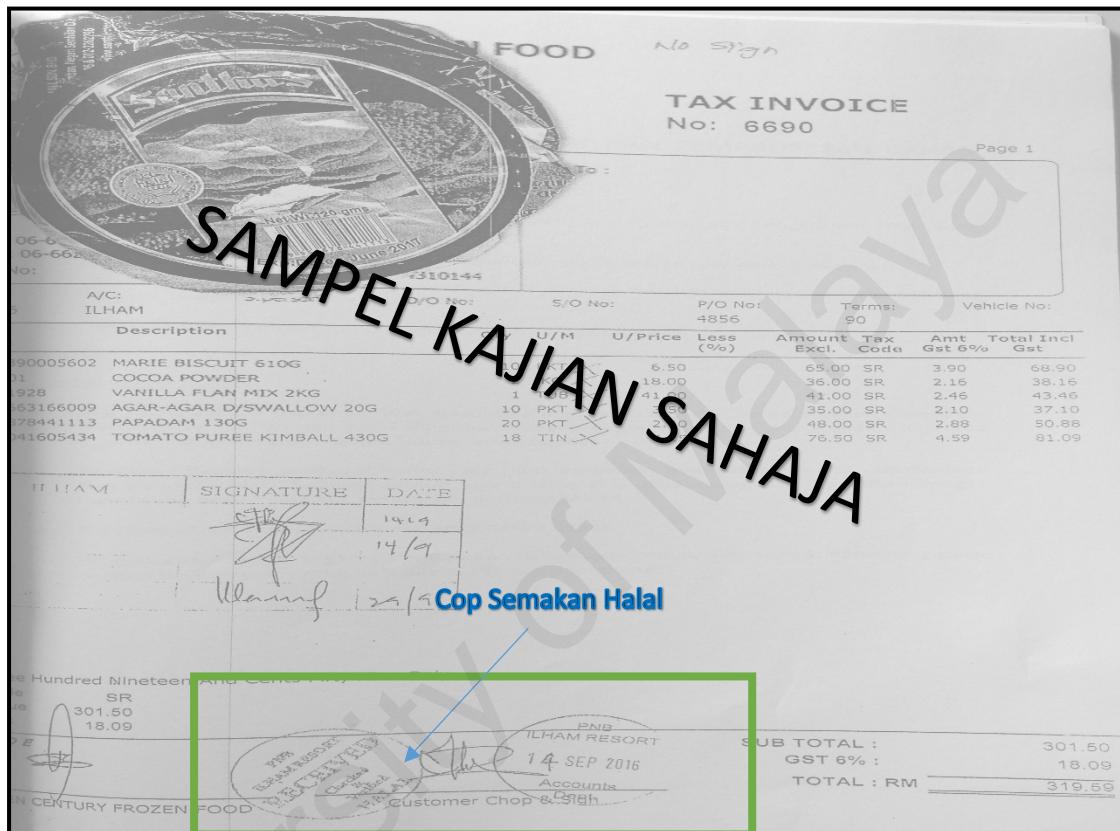
<b>Isu Kritikal Syariah</b>	<b>Kawalan</b>	<b>Sumber Syariah</b>
	makanan tersebut seperti mana menu yang disediakan.	
Simpanan stok bahan mentah	Memastikan bahawa bahan mentah sentiasa di dalam keadaan baik dan suhu yang terkawal bagi memastikan kualiti bahan mentah.	Surah Al-Baqarah 283
Kawalan pembaziran	Memastikan masakan yang disediakan mengikut pesanan yang dibuat dan mengelakkan pembaziran.	Surah Al-Isra' ayat 27
Kerja-kerja pembersihan	Memastikan peralatan yang digunakan sentiasa dalam keadaan yang bersih dan selamat untuk digunakan.  Kebersihan kendiri dan persekitaran tempat kerja dijaga sebaiknya.	Surah Al-Baqarah ayat 222  Surah Al-Muddatstsir ayat 4-5

Sumber: Isu Kritikal Syariah - Jabatan Dapur, PNB Ilham Resort

Selain itu, hasil pengamatan pengkaji sepanjang kajian dibuat mendapati usaha ke arah pengekalan produk yang dikenalpasti di kedua-dua jabatan ini adalah seperti pembelian barang yang dibeli seperti makanan dan minuman di dalam tin hendaklah masih segar, tidak luput tarikh (*expiry date*) dan halal. Pegawai yang menerima barang akan memeriksa bil (*invoice*) dan mengesahkan barang pembelian dengan pengesahan

halal sebagai bukti semakan halal dan tarikh luput pada invoice yang diserahkan. Ini jelas dilihat melalui rekod-rekod yang disimpan sebagaimana rajah berikut.

Rajah 5.12 : Rekod pembelian berserta pengesahan halal oleh pegawai PNB Ilham Resort.



Sumber : Fail pembelian, Purchasing Unit, PNB Ilham Resort

Barangan ini yang disimpan didalam stor akan diperiksa pada penghujung bulan bagi memastikan barangan yang telah melewati jangka hayatnya dilupuskan. Seterusnya pemeriksaan semasa penerimaan barangan makanan seperti sayur, ikan, daging dan ayam, dilakukan bagi memastikan kesegarannya sebelum disimpan di dalam freezer dan bilik seju. Selain itu, pencegahan atau kawalan terhadap serangan serangga 'pest control' juga dilaksanakan bagi mengelak barangan bukan sahaja makan bahkan dokumen yang disimpan di dalam stor. Kedua-dua jabatan ini juga memastikan pemuliharaan produk mematuhi keperluan Shariah.

Rajah 5.13 : Sampel Rekod rawatan serangan serangga 'pest control'

**SERVICE REPORT**

CLIENT NAME: PNB ILHAM REPORT  
ADDRESS: BATU 10, TANJUNG BIRU, 71050 PORT Dickson  
TEL NO.: 06-6626800 (CEN-KAMLI)  
REPORT NO.: 6526 / 2017  
DATE: 13/07/2017 CONTRACT NO.

PEST CONTROLLED	COCKROACHES	FLIES	SPIDER
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RATS / MICE	LARVAE	<input type="checkbox"/>	DRYWOOD TERMITE
ANTS	SNAKES	<input type="checkbox"/>	BEES
MOSQUITOES	BEETLES / WEEVILS	<input type="checkbox"/>	HORNET
SUB-TERMITE	ANT / BEETLE / BUG / LICE	<input type="checkbox"/>	SPI (Store Product Insect)

CHEMICALS USED

(A) SUMITHION	LIQUID	(D) CYBONITE	EC
(C) FENDONA		(F)	
(E)			

REPORTS / REMARKS / RECOMMENDATIONS

- CREME RAY SPRAY DONE AT BALANCE ROOM ONLY.
- FOGGING DONE AT SURROUNDING AREAS.

PNO Control Services (467368-D)  
PCO NAME & SIGNATURE

CLIENTS NAME & SIGNATURE

Sumber : Fail Pest Control, PNB Ilham Resort

#### (f) Klaus 7.6 : Kawalan pemantauan dan Pengukuran peralatan.

Jabatan Dapur dan Jabatan Penyediaan Makanan sentiasa memastikan bahawa aktiviti pemeriksaan pemantauan dan pengukuran di dalam pengesahan produk serta proses dilaksanakan menggunakan peralatan yang sesuai serta mampu memberi bacaan yang tepat, bagi memastikan kepuasan pelanggan serta menepati kehendak pihak berkuasa.

Hasil temubual bersama responden PE2<sup>191</sup> beliau menjelaskan kawalan di Jabatan Dapur dan Penyediaan Makanan dan Minuman ini sangat menitik beratkan kawalan dan pemantauan peralatan yang digunakan seperti tempat simpan bahan dingin '*chiller room*', tempat simpanan bahan beku '*freezer*', mesin mencuci '*dishwasher machine*', mesin pemberat '*weight scale machine*' dan alat termometer

<sup>191</sup> Hasil temubual bersama PE2, PNB Ilham Resort, 11 Februari 2017

suhu makanan '*food thermometer reading*'. Semakan harian dijalankan terhadap barang-barang ini untuk memastikan ianya berfungsi dengan baik.

Rajah 5.14 : Sampel Borang pemeriksaan harian bagi freezer

Daily Freezer/ Refrigerator Temperature Log						
<small>Instructions: This log will be maintained for each refrigerator and freezer (both walk-in and reach-in units) in the facility. A designated food service employee will record the time, air temperature and their initials. The food service supervisor for each facility will verify that food service employees have taken the required temperatures by visually monitoring food service employees and reviewing, initialing, and closing a sample of logs each month. Maintain this log for a minimum of three years and until given permission to discard it. If corrective action is required on any day, circle the date in the first column and explain the action taken on the back of the chart or on an attached sheet of paper. Refrigerators should be between 36°F and 41°F. Freezers should be between -10°F and 0°F.</small>						
Month/Year: _____		Location/Unit Description: _____		School: _____		
Date	Time Temp. Taken	Temperature	Food Service Worker's Initials	Time Temp. Taken	Temperature	Food Service Worker's Initials
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						

Supervisory Employee's Initials and Date: \_\_\_\_\_

SAMPEL KAJIAN SAHAJA

Sumber : Fail Jabatan Dapur, PNB Ilham Resort

Disamping itu peralatan masakan dan semua peralatan yang berkaitan keselamatan seperti tong pencegahan kebakaran '*fire extinguisher*' juga dipantau dan disahkan oleh untuk memastikan ianya dapat digunakan ketika kecemasan.

### 5.2.5 Klausula 8 : Pengukuran, Analisa dan Penambahbaikan

#### (a) Klausula 8.1 Am

Bahagian ini akan membincangkan kaedah pengukuran, analisis, pemantauan dan penambahbaikan yang dilaksanakan di Jabatan Dapur dan Jabatan Penyediaan Makanan

dan Minuman PNB Ilham Resort. Hal ini dimeliputi aspek audit pematuhan sama ada secara dalaman atau audit luaran. Selain itu aspek kawalan proses dan produk dan kawalan kepada ketidakakuratan produk.

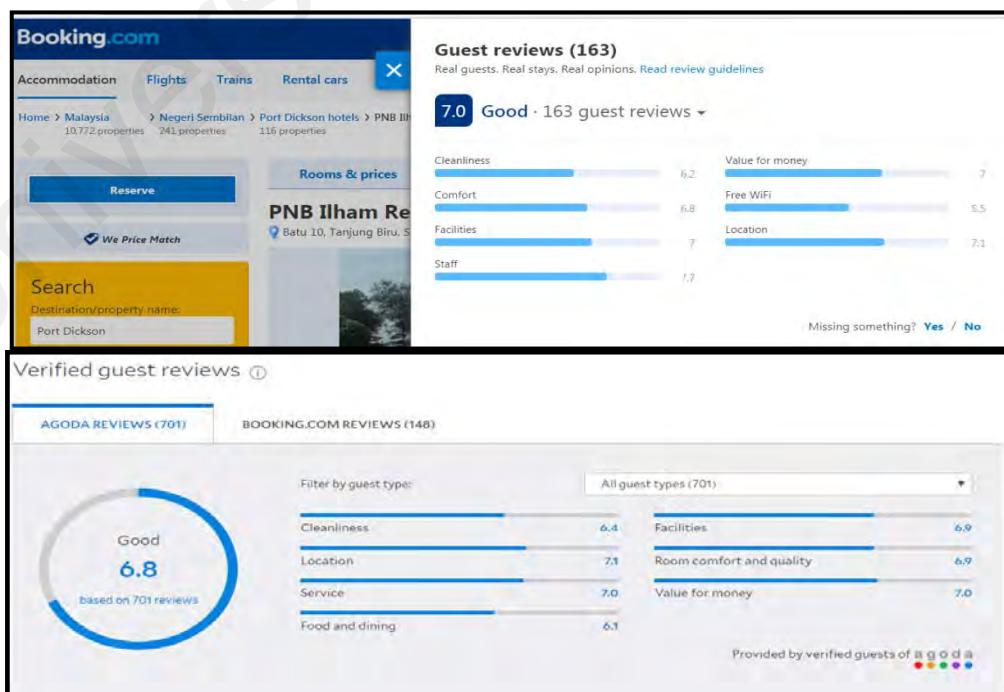
### (b) Klausa 8.2 Pemantauan dan Pengukuran

Proses pemantauan dan pengukuran di Jabatan Dapur dan Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman diukur melalui kepuasan pelanggan, tahap keberkesanan proses melalui audit dalaman, audit luaran dan kawalan dan pengukuran proses dan produk.

#### (i) Kepuasan pelanggan

PNB Ilham Resort mengukur tahap kepuasan pelanggan melalui laporan kepuasan pelanggan sama ada diterima secara bertulis atau komen yang dilaporkan melalui ejen talian online '*Online Travel Agent*' (OTA) seperti booking.com., Agoda.Com dan sebagainya. Pihak pengurusan berusaha memperbaiki tahap perkhidmatan dari masa ke semasa untuk memenuhi kehendak pelanggan ke arah pematuhan keperluan Shariah.

Rajah 5.15 : Status kepuasan pelanggan yang diterima di booking.com dan agoda.com



Sumber : Laman web www.booking.com dan www.agoda.com

Berdasarkan status yang dilayari di laman sesawang Booking.Com dan Agoda.Com pada 14 Februari 2017, penulis dapati kepuasan pelanggan adalah ditahap memuaskan dengan 7/10 rating dicatatkan di laman sesawang Booking.Com manakala 6/10 pula dicatatkan pada laman sesawang Agoda.Com. Merujuk kepada kenyataan yang diberikan PE1<sup>192</sup>, PNB Ilham sentiasa memantau sebarang aduan yang diterima melalui kedua-dua OTA yang berdaftar dan aduan yang dihantar terus kepada mereka.

*“All complaint either from OTA atau yang kita terima kita pantau. Maklumat analisa memang dibentang pada MRM....sekali la dengan apa tindakan yang diambil”.*

Berdasarkan analisa yang dikongsi berkenaan aduan pelanggan bagi Jabatan Makanan dan Penyediaan Minuman dan makanan. Analisa MRM tidak menyebutkan secara jelas berkenaan topic-topik aduan di kedua-dua jabatan tersebut. Laporan MRM hanya merumuskan aduan keseluruhan syarikat dan memfokuskan kepada KPI memberi respon kepada pelanggan sahaja. PE1 menjelaskan maklumat terperinci seperti mana yang dicatat pada rekod aduan pelanggan dan bukan rumusan yang tertera di laporan minit mesyuarat MRM.

Rujukan lanjut seterusnya terhadap aduan pelanggan yang direkodkan di dalam borang aduan pelanggan mendapati antara isu yang dinyatakan berkaitan jabatan dapur dan penyediaan makanan dan minuman adalah mencadangkan kepelbagai menu agar disediakan oleh pihak hotel, komen berkenaan penyajian makanan yang menepati kehendak dan selera pelanggan dan sikap pekerja.

---

<sup>192</sup> Hasil temubual yang dijalankan bersama Pengawai Eksekutif 1, 14 Februari 2017, PNB Ilham Resort

## (ii) Audit Dalaman<sup>193</sup>

Audit merupakan satu proses penilaian yang dijalankan oleh pihak yang berkecuali daripada skop atau subjek yang diaudit bagi mengukur, menilai keberkesanan Sistem pengurusan kualiti organisasi berdasarkan metodologi audit yang tertentu.<sup>194</sup>

Untuk memastikan keberkesanan SPK yang diamalkan di PNB Ilham Resort, pemantauan audit dalaman telah dijalankan dengan kerjasama pasukan juruaudit dalaman dari Permodalan Nasional Berhad (PNB) Manakala bagi pemantauan audit luaran pula ianya dijalankan oleh auditor SIRIM. Pengkaji diberi peluang untuk mengakses rekod-rekod audit tahunan di PNB Ilham Resort bagi mendapatkan gambaran pemantauan yang dibuat bagi memastikan pematuhan kepada piawaian MS 1900. Berdasarkan maklumbalas yang diperoleh oleh Ketua Juruaudit Kualiti Dalaman bagi tahun 2016.<sup>195</sup>

Beliau menerangkan bahawa aktiviti pemantauan audit ini dijalankan secara tahunan berdasarkan skop pensijilan MS 1900 iaitu pengurusan servis hotel meliputi Jabatan Kaunter Utama, Pengemasan Bilik, Dapur, Penyediaan Makanan dan Minuman, Sumber Manusia, Akaun, Keselamatan, Penyelenggaraan dan Rekreasi. Aktiviti audit ini menggunakan kaedah merujuk kepada dokumentasi sistem prosedur dan rekod kualiti syarikat, temu bual, observasi dan merujuk sumber-sumber penguatkuasaan seperti akta, pekeliling, garispanduan yang dikeluarkan oleh pihak berwajib seperti JAKIM, Kementerian Kesihatan Malaysia, SIRIM dan sebagainya.<sup>196</sup>

---

<sup>193</sup> PNB Ilham Resort, Sistem Prosedur *Audit Dalaman*, Versi 1, 2015.

<sup>194</sup> Standard Piawaian Malaysia MS 1900:2014 *Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Shariah*-(2014), Department of Standards Malaysia.

<sup>195</sup> Hasil maklumat yang diperolehi ketika menjalankan sesi temubual bersama Ketua Juruaudit Kualiti Dalaman bagi tahun 2016, pada 8 Februari, 2017.

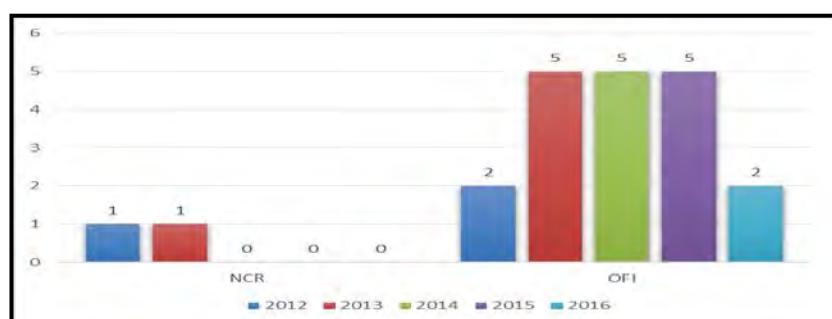
<sup>196</sup> Auditor's Kit, *Scope of audit and methodology of audit*, Internal Quality Audit 2016, ISO 9001:2008 and MS 1900:2014, PNB Ilham Resort.

Penilaian audit pula terdiri daripada tiga (3) kategori<sup>197</sup> iaitu: Ketidakpatuhan Major (*Major Non-Conformance*): Kemungkiran terhadap keperluan utama yang boleh menyebabkan kegagalan kepada pelaksanaan keseluruhan sistem pengurusan kualiti organisasi. Ketidakpatuhan Minor (*Minor Non-Conformance*): Kemungkiran terhadap keperluan sistem pengurusan organisasi, penemuan-penemuan yang berulang dan boleh menggugat pelaksanaan sistem pengurusan kualiti di dalam organisasi.

Peluang Bagi Penambahbaikan (*Opportunity For Improvement*) : Pandangan dan saranan yang boleh menambah nilai sistem pengurusan kualiti dalam organisasi. Setiap penemuan audit akan di ambil tindakan pembetulan dan pencegahan bagi mengelakkan perkara yang sama berulang di masa hadapan. Maklumat dan bukti tindakan pembetulan ini diambil tindakan dan direkodkan di dalam borang IQA 1 *Log Penemuan Audit* dan IQA 2 *Borang Penemuan Audit*.<sup>198</sup>

Berdasarkan laporan penemuan audit yang diambil bagi tempoh lima tahun seperti dalam rajah di bawah, pengkaji dapati tiada ketidakpatuhan NCR Major dicatatkan oleh PNB Ilham Resort. Bagaimanapun, NCR Minor telah dikesan pada tahun 2012 dan 2013. Pada tahun seterusnya kadar penemuan lebih terarah kepada OFI yang dilihat sebagai langkah positif untuk menambah baik sistem pengurusan kualiti patuh syariah di PNB Ilham Resort.

Rajah 5.16 : Penemuan Audit Dalaman (IQA) MS 1900 bagi tempoh 2012 -2016

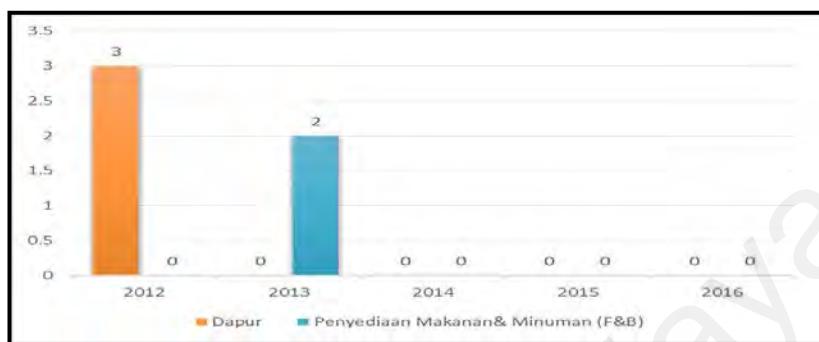


<sup>197</sup> PNB Ilham Resort, Sistem Prosedur *Audit Dalaman*, Versi 1, 2015.

<sup>198</sup> Fail Internal Quality Audit 2016, PNB Ilham Resort.

Jadual berikut merupakan rumusan keseluruhan penemuan yang diberikan kepada Jabatan Dapur & Penyediaan makanan bagi tahun 2012 sehingga 2016.

Rajah 5.17 : Penemuan Audit Kualiti Dalaman MS 1900 Jabatan Dapur & Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman F&B 2012-2016



Sumber : Fail Audit Kualiti Dalaman 2016, PNB Ilham Resort

Melihat kepada rajah di atas, dapat dilihat penemuan yang sangat minimal dikesan di kedua-dua Jabatan. Berdasarkan rujukan fail laporan audit dalaman yang dilihat pada sesi kajian lapangan dibuat. Tiada ketidakpatuhan diberikan kepada kedua-dua jabatan. Pada tahun 2012 tiga peluang penambahbaikan ‘OFI’ telah di berikan kepada Jabatan Dapur berkenaan produk yang luput tamat tempoh dan penggunaan bahan makanan yang tidak menggunakan logo halal yang diiktiraf oleh pihak Jabatan Kemajuan Agama Islam Malaysia (JAKIM).

Manakala bagi Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman pula, 2 OFI telah diberikan melibatkan penggunaan bahan minuman yang sudah tamat tempoh, kebersihan peralatan penghidangan, dan kebersihan di bilik seminar. Semua tindakan pembetulan segera telah diambil dan penemuan di tutup oleh juruaudit dalaman pada tahun sebelum Audit SIRIM dijalankan di PNB Ilham Resort.

Rajah 5.18 : Sampel rekod penemuan IQA yang diterima Jabatan Dapur & Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman

The document is a formal Audit Findings Report (PNB) titled 'AUDIT FINDINGS REPORT... IQA 2'. It includes fields for Audit Number (N102), Department (Kitchen & Food Beverage), Date (11-13 April 2016), Auditor (Nurul Izzah), and Auditee (Chef Zam Zam & Mat Yusof). The report lists findings under 'MAJOR NONCONFORMANCE REPORT (NCR)' and 'MINOR NONCONFORMANCE REPORT (NCR)', specifically mentioning 2 expired products found during the audit. Handwritten notes in red ink across the page read 'SAMPEL KAJIAN SAHAJA'. There are signatures at the bottom, including one that appears to be 'Signature: (Auditor)' and another for the auditee.

Sumber : Fail Audit Kualiti Dalaman, PNB Ilham Resort

### (iii) Pemantauan Audit Luaran - SIRIM

Aktiviti pemantauan audit luaran dijalankan secara tahunan berdasarkan skop pensijilan MS 1900 iaitu pengurusan servis hotel meliputi Jabatan Kaunter Utama, Pengemasan Bilik, Dapur, Penyediaan Makanan dan Minuman, Sumber Manusia, Akaun, Keselamatan, Penyelenggaraan dan Rekreasi.<sup>199</sup>

Proses pemantauan audit luaran ini jalankan oleh pasukan juruaudit yang dilantik oleh SIRIM QAS International Sdn Bhd. Pemantauan audit SIRIM ini mempunyai dua (2) pendekatan utama penilaian iaitu *Audit Pemantauan* dan *Audit Pensijilan Semula*. Audit pemantauan SIRIM merupakan proses penilaian yang dibuat oleh pihak sirim bagi memastikan keberkesanan dan konsistensi pelaksanaan sistem pengurusan kualiti di dalam organisasi yang telah diberi pensijilan pertama atau pensijilan semuala. Audit pemantauan SIRIM ini dijalankan selama 2 tahun dan proses penentuan pensijilan semula pula akan

<sup>199</sup> Laporan Audit, *Surveillance Audit Report SIRIM, Scope of certification*, 2016. P.1

diadakan pada tahun ketiga selepas sesebuah organisasi mendapat pensijilan SIRIM.<sup>200</sup>

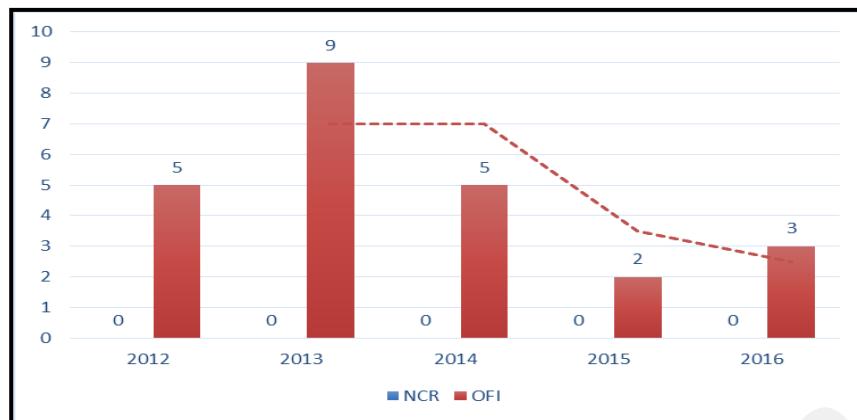
Aktiviti audit pemantauan/ pensijilan semula SIRIM juga menggunakan kaedah merujuk kepada dokumentasi sistem prosedur dan rekod kualiti syarikat, temu bual, observasi dan merujuk sumber-sumber penguatkuasaan seperti akta, pekeliling, garispanduan yang dikeluarkan oleh pihak berwajib seperti JAKIM, Kementerian Kesihatan Malaysia, SIRIM dan sebagainya. Penilaian audit pemantauan/ pensijilan semula juga terdiri daripada tiga (3) kategori iaitu Ketidakpatuhan Major (*Major Non-Conformance*): Kemungkiran terhadap keperluan utama yang boleh menyebabkan kegagalan kepada pelaksanaan keseluruhan sistem pengurusan kualiti organisasi. Ketidakpatuhan Minor (*Minor Non-Conformance*): Kemungkiran terhadap keperluan sistem pengurusan organisasi, penemuan-penemuan yang berulang dan boleh menggugat pelaksanaan sistem pengurusan kualiti di dalam organisasi. Peluang Bagi Penambahaikan (*Opportunity For Improvement*) : Pandangan dan saranan yang boleh menambah nilai sistem pengurusan kualiti dalam organisasi.

Setiap penemuan audit akan di ambil tindakan pembetulan dan pencegahan bagi mengelakkan perkara yang sama berulang di masa hadapan. Maklumat dan bukti tindakan pembetulan ini diambil tindakan dan direkodkan di dalam Laporan penemuan audit SIRIM.

---

<sup>200</sup> Laman sesawang SIRIM QAS International Sdn Bhd, *Prosedur pensijilan*, <http://sirim.qas.com.my/>, pautan pada 1 September, 2017

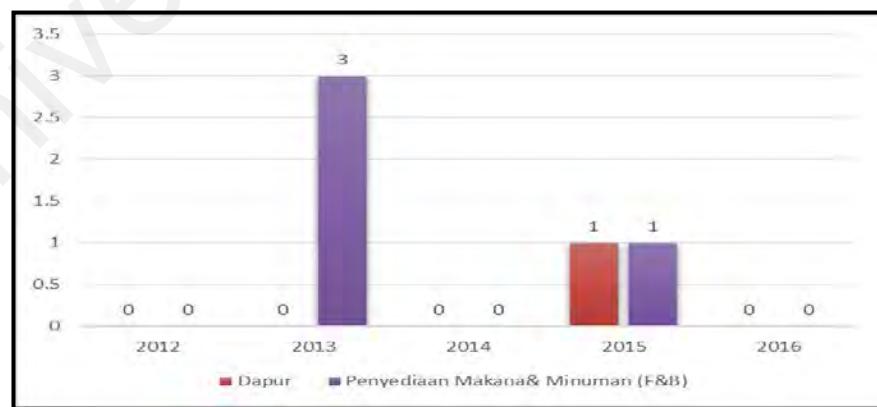
Rajah 5.19 : Penemuan Audit SIRIM



Sumber : Fail SIRIM audit, PNB Ilham Resort 2012-2016

Berdasarkan penemuan SIRIM dari tahun 2012-2016, tiada Ketiakakuran (NCR) MS 1900 telah diberikan kepada PNB Ilham Resort. Tetapi beberapa cadangan penambahbaikan (OFI) diberikan untuk diambil tindakan. Jadual berikut menjelaskan taburan penemuan audit SIRIM bagi tahun 2012-2016 bagi Jabatan Dapur dan Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman (F&B).

Rajah. 5.20 : Penemuan SIRIM bagi Jabatan Dapur & Jabatan F&B 2012-2016



Sumber: Fail SIRIM Audit 2016, PNB Ilham Resort

Melihat kepada di atas ini, dapat dilihat penemuan yang sangat minimal dikesan di kedua-dua jabatan. Berdasarkan rujukan fail laporan audit dalam yang dilihat pada sesi kajian lapangan dibuat, 1 *OFI* diberikan kepada Jabatan Dapur pada tahun 2015 berkaitan cadangan penambahbaikan bagi menganalisis keberkesanan nilai-nilai murni Jabatan Dapur.

Manakala bagi Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman pula, sebanyak 2 *OFI* telah diberikan melibatkan pada tahun 2013 berkenaan cadangan penyiaran azan di outlet F&B dan larangan perhiasan ‘kolam’ ketika sambutan Deepavali. Pada tahun 2015 pula, I *OFI* diberikan dibawah konteks kawalan perkhidmatan servis dan produk melibatkan isu risiko infrastruktur jabatan yang boleh mengundang kemalangan kepada kakitangan, kawalan kebersihan kendiri dan kawalan produk halal. Semua tindakan pembetulan segara telah diambil sebelum Audit SIRIM dijalankan di PNB Ilham Resort pada tahun 2017.

#### **(iv) Kawalan dan pengukuran proses dan produk**

Jabatan Dapur dan Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman memantau dan mengukur ciri-ciri produk untuk menentukan bahawa keperluan produk dipenuhi. Ini dijalankan pada tahap-tahap yang bersesuaian semasa proses realisasi produk mengikut perancangan.

Bukti kepatuhan terhadap kriteria yang diterimakai dan rekod-rekod disimpan sebagai rujukan. Pemerhatian di Jabatan Dapur mendapati aspek pemeriksaan makanan dan minuman sebelum dihidangkan kepada pelanggan merupakan kawalan yang kritikal dan dipatuhi oleh pekerja. Produk bahan makanan bagi penyediaan masakan pula ditentukan oleh ketua bahagian bagi mengelakkan pembaziran dan kesilapan ramuan masakan.

“ ...ramuan semua saya control... staff masak seperti yang diajar... ”<sup>201</sup>

**(c) Klausus 8.3:** Kawalan terhadap ketidakakuratan produk

PNB Ilham Resort berusaha bagi mengelak berlakunya perkhidmatan yang tidak menepati sasaran. PNB Ilham Resort akan menggunakan segala alternatif yang ada bagi mengelakkan ianya berlaku. Hal ini dapat dilihat di Jabatan Dapur dan Penyediaan Makanan dan Minuman di mana mereka membuat pemantauan dan pengasingan bahan-bahan tamat tempoh dan tidak halal dari digunakan. Pinggan mangkuk yang retak atau pecah juga diasingkan dari rak dan stok harian.

Rajah 5.21 : Antara maklumat berkaitan logo-logo halal yang ditampal di Dry Store



Sumber : Bilik Dry Store PNB Ilham Resort

**(d) Klausus 8.4: Analisis Data**

PNB Ilham Resort mengumpul dan menganalisa data untuk melihat pencapaian proses kerja yang telah dijalankan dan menilai ruangan untuk penambahbaikan berterusan bagi memastikan keberkesanan sistem pengurusan kerja harian.

<sup>201</sup> Hasil maklumat temubual PE2, pada 12 Februari 2017, PNB Ilham Resort

Berdasarkan analisa tahunan pelanggan bagi Jabatan Dapur dan Jabatan penyediaan Makanan yang dirujuk di dalam Minit Mesyuarat Pengurusan (MRM), pengkaji dapat bahawa kedua-dua jabatan telah memenuhi objektif kualiti 'KPI' yang ditetapkan oleh pihak syarikat. Jabatan Dapur mensasarkan KPI berkaitan (a) penyediaan masakan (b) penyediaan makanan bagi sesuatu kursus (c) semakan menu.

Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman pula mensasarkan KPI (a) penghidangan minuman (b) penyajian makanan yang telah dimasak (c) penghantaran makanan bagi room service dan kutipan peralatan kotor selepas makanan dihantar kepada pelanggan (d) tempoh penyediaan bilik majlis/kursus/banquet. Kesemua KPI ini telah berjaya disempurnakan oleh kedua-dua jabatan ini melebihi.<sup>202</sup>

#### **(e) Klausus 8.5 Penambahbaikan**

Melalui penganalisaan yang dilaksanakan, PNB Ilham Resort sentiasa berusaha untuk meningkatkan mutu perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan. Hal ini dapat dilihat melalui tindakan pembetulan dan pencegahan yang diambil ketika audit dalaman mahupun audit luaran. Hal ini diambil dengan mengenalpasti punca ketidakuran, mengenal pasti tindakan yang boleh diambil, melaksana tindakan pembetulan, merekod tindakan pembetulan yang diambil dan membuat pengesahan keberkesanan hasil tindakan yang diambil. Hal ini mengambil kira penemuan-penemuan audit dalaman dan audit luaran yang dijalankan di PNB Ilham Resort, aduan dan maklum balas pelanggan yang diterima samaada menerusi laporan terus ke bahagian hotel ataupun komen yang diterima menerusi laman sesawang, online ejen dan pembekal.

---

<sup>202</sup> Fail, Minit Mesyuarat Pengurusan 2016, PNB Ilham Resort.

Di antara inisiatif penambahbaikan yang dilihat telah diambil oleh pihak PNB Ilham Resort ialah mewujudkan database halal bagi memantau produk makanan yang dibeli sentiasa memenuhi keperluan syariah. Selain itu, jabatan pembelian juga telah menjalankan semakan penerimaan barang halal yang baik dengan menyediakan chop semakan bagi setiap barang yang dibeli. Ketiadaan pegawai syariah tidak dijadikan alasan bagi memenuhi keperluan standard MS 1900 dimana pihak syarikat juga menyediakan aktiviti-aktiviti penambahbaikan berterusan menerusi majlis ilmu, tazkirah dan latihan yang mencukupi mengikut keperluan semasa dan standard MS 1900.

Observasi kajian pula mendapati, pihak Ilham terus menyemai dan memupuk budaya mematuhi syariah dengan menyediakan notis peringatan mengenai larangan penggunaan makanan tidak halal di ruangan pondok BBQ. Hal ini merupakan initiasif penambahbaikan yang diambil menyedari pelanggan-pelanggan yang menginap di PNB Ilham Resort terdiri daripada pelbagai kaum dan agama yang berbeza.

Menurut responden<sup>203</sup> aktiviti penambahbaikan berterusan juga dijalankan bertujuan untuk memperkasa jati diri kakitangan dengan asas agama Islam yang baik yang mampu memberi kebaikan kepada diri sendiri, keluarga dan masyarakat. Pembentukan sahsiah diri yang baik secara tidak langsung dapat membantu syarikat bergerak mengikut landasan. Hal-hal berkaitan syarikat tambahnya lagi seperti semakan dokumen-dokumen utama seperti prosedur, rekod-rekod di jalankan dari semasa ke semasa agar dapat ditambahbaik sesuai dengan kemahuan dan keadaan semasa.

---

<sup>203</sup> Pegawai Eksekutif, ISO Koordinator PNB Ilham Resort, temubual pada 13 Februari 2017.

### **5.2.6 Ulasan Pelaksanaan MS 1900**

Kesimpulannya, berdasarkan kepada analisa kaedah temubual dan observasi yang telah dijalankan pada 11-13 Februari 2017, dapat dirumuskan bahawa sistem pengurusan kualiti di Jabatan Dapur dan Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman (F&B) di PNB Ilham resort telah beroperasi dan memenuhi semua keperluan-keperluan yang dizahirkan di dalam Standard MS 1900.

Hasil analisa mendapati dua keperluan baru yang dizahirkan di dalam Standard MS 1900 iaitu Isu Kritikal Syariah telah dibangunkan dan dijadikan asas dalam menentukan kawalan isu kritikal yang memerlukan garis panduan syarak. Selain itu, keperluan berkaitan nilai-nilai murni juga telah disentuh dimana ianya melibatkan tujuh aspek utama iaitu pelanggan, integriti, rakan sekerja, pencapaian, berhemah, kepantasan dan kerja berpasukan. Keberkesanan pelaksanaan MS 1900 juga diukur melalui tahap kepuasan pelanggan, keberkesanan audit dalaman dan luaran dan kawalan pengurusan proses dan produk yang ditawarkan. Hasil kajian juga mendapati tiada ketidakpatuhan atau NCR ditemui menerusi audit dalaman dan juga audit luaran. Faktor pemantauan berterusan oleh pihak pengurusan dan pemakaian prosedur kerja sistematik dan kesedaran mengenai pematuhan syariah dikalangan warga kerja telah dilihat menyumbang kepada keberkesanan pelaksanaan sistem kerja berkualiti berasaskan syariah selari keperluan-keperluan yang digariskan oleh standard MS 1900.

Kajian ini juga telah mendapati terdapat persamaan dari sudut langkah-langkah pelaksanaan MS 1900 sebagaimana yang dinyatakan oleh Siti Arni et al (2017)<sup>204</sup> dalam topik 1.7.2 dimana dua belas langkah pelaksanaan MS 1900 turut dilaksanakan di PNB Ilham Resort. Apa yang membezakan dapatan kajian ini dan kajian yang lain adalah di mana sistem pengurusan MS 1900 ini telah dirancang oleh pasukan

---

<sup>204</sup> Siti Arni Basir, Ilhamie A.G.A, Sharifah H.S.I, Patmawaty.I, Hassan.A.M (2017), “Malaysian Islamic quality management system MS 1900: An Implementation steps at Malacca Zakat Center”, *Humanomics*, Vol.33. Issue: 2, 239-254, Emerald Publishing Limited 2017

pengurusan PNB Ilham resort selari matlamat yang ditetapkan oleh pihak Permodalan Nasional Berhad. Pengkaji dapati faktor pentadbiran dan pengurusan dari pihak atasan merupakan kunci utama kelancaran pelaksanaan MS 1900 dimana sokongan sumber kewangan dan panduan yang tepat daripada pihak atasan telah menjadikan pensijilan MS 1900 ini kekal dilaksanakan di hotel ini.

### **5.3 Analisa Cabaran pelaksanaan MS 1900 dalam pengurusan makanan dan minuman di PNB Ilham Resort**

Sebagaimana yang dinyatakan di dalam Bab 2, pengkaji telah menggunakan pendekatan rangka konsep cabaran dan impak pelaksanaan MS 1900 agar dapat memahami setiap isu yang dibangkitkan dengan lebih mendalam bagi menghasilkan penambahbaikan berterusan kepada pengurusan hotel dan pihak yang berkaitan.

Cabaran-cabaran pelaksanaan MS 1900 ini dapat dilihat berdasarkan setiap klausa utama MS 1900 iaitu pertama, cabaran pendokumentasian. Kedua, cabaran tanggungjawab pihak pengurusan. Ketiga, cabaran pengurusan sumber patuh syariah. Keempat, cabaran pelaksanaan tugas kerja dan kelima, cabaran pelaksanaan audit.

#### **5.3.1 Klausus 4 : Cabaran dokumentasi patuh syariah**

##### **(i) Pembangunan Dokumentasi**

MS 1900: 2014 menekankan aspek dokumentasi dalam sistem pengurusan kualiti syarikat. Responden PE1<sup>205</sup>, PE3<sup>206</sup> dan WP<sup>207</sup> mengakui bahawa cabaran yang dihadapi pada peringkat awal ialah menerusi pembangunan dokumen-dokumen utama keperluan MS 1900 disebabkan kurangnya pendedahan dan pengetahuan mengenai pensijilan MS 1900. Untuk itu, Permodalan Nasional Berhad (PNB)

---

<sup>205</sup> Pegawai Eskekutif, ISO Koordinator PNB Ilham Resort, dalam temubual 13 Februari 2017.

<sup>206</sup> Pegawai Eskekutif, Ketua Jabatan Dapur, dalam temubual 12 Februari 2017.

<sup>207</sup> Wakil Pengurusan, Penolong Pengurus Residen, PNB Ilham Resort, dalam temubual 12 Februari 2017

telah menubuhkan jawatankuasa pemandu ‘*Steering Committee*’ yang membantu memberi tunjuk ajar dalam mewujudkan dokumentasi penting ISO sebelum menyerahkan tugas sepenuhnya kepada pihak PNB Ilham Resort. Hasil panduan yang diberikan, PNB Ilham Resort telah mewujudkan empat peringkat dokumentasi iaitu Manual Kualiti & Isu Kritikal Syariah, Sistem Prosedur, Arahan Kerja dan Dokumen sokongan.

*“ ....jadi pada peringkat permulaan of course PNB sediakan steering committee yang bantu kita bangunkan semua dokumen.. dengan kita pun sama-sama tengok sesuai ke tidak sebab kita yang akan guna semua tu kan, sampai sekarang kita masih lagi berbincang dengan pihak pengurusan PNB pasal ISO so on... sebab mereka lagi arif..”*

Responden PE1 dan PE2<sup>208</sup> mengakui sukar bagi mereka untuk menyediakan Isu Kritikal Syariah kerana pada masa itu, tidak ada pegawai syariah yang khusus untuk membangunkan dokumen ini. Pihak mereka telah mendapatkan nasihat dan pandangan daripada pegawai syariah di PNB Darby Park yang kini dikenali sebagai PNB Perdana Hotel & Suite On The Park Kuala Lumpur.

Menurut Responden WP cabaran dokumentasi ini bukan sahaja menekankan aspek pengurusan data dan rekod sahaja tetapi lebih dari itu ianya menyentuh kepada polisi dan kelompok pasaran ‘*market segment*’ yang ingin diteroka oleh sebuah syarikat hospitaliti resort seperti PNB Ilham Resort. Hal ini merupakan keperluan yang telah ditetapkan di dalam standard MS 1900 mengenai penentuan skop pensijilan. Penetapan kepada patuh syariah ini bukan sahaja mengubah sistem kerja yang terbuka kepada lebih sistematik malah lanskap pengurusan yang asalnya ditubuhkan menjurus kepada konsep pemasaran kekeluargaan dan persahabatan ‘*family&friend*’, kemudiannya menambah segmen pemasaran yang

<sup>208</sup> Pegawai Eskekutif, Ketua Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman, PNB Ilham Resort, dalam temubual 12 Februari 2017.

cenderung kepada konsep patuh syariah ‘*syariah-compliant hotel*’ selaras pelaksanaan MS 1900 yang digunakan bermula pada tahun 2008. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Penolong Pengurus Residen<sup>209</sup> :

*“Market Ilham(PNB Ilham Resort) ini tidak terlalu wide (luas) seperti di Kuala Lumpur atau market lain. Market Ilham lebih kepada “Family&Friends” termasuk non Muslim yang datang ke Port Dickson. Cabarannya (setelah wujud market patuh syariah) ialah untuk membawa semua market(sasaran pengunjung) itu datang ke Ilham. Kita perlu memperlihatkan kepada non Muslim bahawa patuh syariah itu adalah yang terbaik dan ini juga merupakan dakwah ke atas kita. Tetapi pengguna tetap memilih berkenaan hal ini. Cabarannya bagaimana kita nak memberitahu kepada market itu (sasaran pengunjung) bahawa patuh syariah itu would not harm them( tidak akan mendatangkan mudarat kepada mereka) maksudnya bukan kita discriminate these people (tidak berlaku diskriminasi terhadap mereka).*

Perubahan konsep pasaran ini sedikit sebanyak membuatkan pengunjung bukan Muslim bimbang untuk mendekati Resort ini. Kurangnya sambutan dan pemintaan dari pelanggan boleh menjelaskan operasi pengurusan hotel. Untuk itu, pihak jabatan dapur dan penyediaan makanan makanan dan minuman sering membuat semakan menu dan persembahan penghidangan meliputi menu melayu dan juga barat. Inisitif yang diambil ini, sedikit sebanyak menarik perhatian pengunjung sama ada untuk menginap atau sekadar menjamu selera di outlet yang disediakan di PNB Ilham Resort. Aktiviti pemasaran yang dijalankan oleh kedua-dua jabatan ini dilihat menggunakan platform pemasaran terkini seperti Instagram dan Facebook juga brosur-brosur yang diedarkan kepada pelanggan yang berkunjung ke PNB Ilham Resort.<sup>210</sup>

<sup>209</sup><sup>210</sup> Hasil maklumat yang diperolehi ketika menjalankan sesi temubual bersama Wakil Pengurusan, Pembantu Pengurus Residen pada 12 Februari, 2017

<sup>210</sup> Hasil data yang diperolehi secara pemerhatian ketika menjalankan sesi temubual pada 11-12 Februari, 2017

## (ii) Pelaksanaan Prosedur operasi

Sistem dokumentasi yang dibangunkan oleh PNB Ilham Resort adalah penting dalam mengendalikan operasi harian selaras matlamat dan sasaran yang ingin dicapai. Berdasarkan taburan maklumbalas melalui responden, pengkaji dapat melihat perbezaan jawapan yang diberi dari perspektif kelompok pihak perancang (wakil pengurusan, ISO Koordinator dan Ketua Jabatan) dan pihak pelaksana (kakitangan) sebagaimana rajah 5.22 di bawah.

Rajah 5.22 : Cabaran Dokumentasi MS 1900



Sumber : Diolah berdasarkan hasil temubual bersama responden

Kebanyakan responden daripada pihak pelaksana menyatakan bahawa sistem prosedur yang ada tidak dapat difahami dengan jelas<sup>211</sup> kerana terlalu banyak prosedur<sup>212</sup> yang menyebabkan tugas mereka menjadi lambat disebabkan kurang latihan diberikan untuk memahami prosedur yang ditetapkan<sup>213</sup>.

<sup>211</sup> BED1, BEF4, Kakitangan bukan eksekutif, Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman, PNB Ilham Resort, dalam temubual 11 Februari 2017.

<sup>212</sup> BEF1, kakitangan bukan eksekutif, Jabatan Dapur, PNB Ilham Resort, dalam temubual 11 Februari 2017

<sup>213</sup> BEF2, Kakitangan bukan eksekutif, Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman, PNB Ilham Resort, dalam temubual 11 Februari 2017.

Menyentuh kenyataan yang diberikan oleh kakitangan berhubung cabaran dokumentasi, pengkaji dapati pencanggahan ini berlaku kerana kedua-dua pihak memainkan peranan yang berbeza. Hal ini didapati menerusi temubual yang dijalankan bersama responden pihak pengurusan ketika ditanya mengenai pembangunan dokumentasi dan cabaran yang dilihat diperangat kakitangan. Pihak pengurusan telah menjangkakan kakitangan akan berhadapan sedikit kesulitan kerana keperluan dokumentasi ini menuntut kepada masa, komitmen tambahan dan dalam masa yang sama pelaksana masih perlu menjalankan operasi bagi memuaskan pelanggan.

*“.... ISO memang menuntut banyak komitmen masa dan rekod-rekod semua perlu didokumenkan... macam F&B sentiasa ada pelanggan, yang nak rekod , nak buat air, nak hidang kepada customer atau hantar room service and so on...sebab ada ISO ni, kita ada KPI nak kena capai, semua nak kena buat. Sebab kita masih operate secara manual, cabarannya di situ, nak tak nak kena rekod sebab di akhir shift mudah kita buat balancing...tapi kadang staff nak cepat, rasa cukup bagi pelanggan makan minum dia tak nampak flow operasi ada input, process sampai output... yang mereka buat cuma sebahagian sebenarnya dari proses-proses lain, sebab kita banyak jabatan-jabatan lain...semua ni saling berkait...”*

### **5.3.2 Klaus 5 : Cabaran yang melibatkan tanggungjawab pihak pengurusan.**

#### **(i) Pembentukan Jawatankuasa Halal dan Pematuhan Syariah**

Pembentukan Jawatankuasa penasihat syariah merupakan keperluan MS 1900 yang perlu dipenuhi oleh syarikat yang mendapat pensijilan MS 1900. Bagi memenuhi keperluan ini PNB Ilham Resort telah menujuhkan Jawatankuasa Halal untuk bagi memastikan operasi harian tidak terjejas. Ketidaaan pegawai syariah atau pegawai halal yang tetap merupakan cabaran di bawah klaus ini.

Perbincangan bersama pasukan dari PNB dan pihak SIRIM mengenai kekangan yang dihadapi telah membuatkan PNB Ilham hadir bersama inisiatif berkekalan iaitu memastikan latihan dan asas pengajian syariah diberikan kepada

semua ahli jawatankuasa PNB Ilham Resort dan mereka yang terlibat dalam operasi. Menurut PE3<sup>214</sup>, disebalik cabaran ketiadaan pegawai khas bagi memantau keseluruhan operasi patuh syariah, beliau telah menerima latihan mengenai pengurusan halal yang mana latihan ini merupakan asas bagi jabatan beliau dan Jabatan Dapur kerana mereka tertakluk kepada pematuhan pensijilan halal JAKIM. Pemahaman dan kursus mengenai nilai-nilai murni dan asas syariah ini menjadikan mereka lebih peka dan mudah untuk menjelaskan peraturan dan keperluan MS 1900 kepada kakitangan.

Responden PE1<sup>215</sup> dan WP<sup>216</sup> menyatakan PNB Ilham Resort sangat memandang serius keperluan mengenai kewujudan badan pemantauan syariah ini. Oleh yang demikian, perbincangan dan kerjasama bersama pegawai syariah PNB Perdana On The Park Kuala Lumpur sentiasa diperaktikkan supaya mereka tidak terlepas dari sebarang perkembangan dan patuh syariah.

### **5.3.3 Klaus 6 : Cabaran Pengurusan Sumber Patuh Syariah**

#### **(i) Kewangan**

Perubahan lanskap pengurusan PNB Ilham Resort daripada hotel berkonsep '*family & friend*' kepada patuh syariah telah merubah sistem kewangan mereka kepada patuh syariah. Hasil temubual bersama ISO Koordinator pada 13 Februari 2017 mendapati perubahan polisi ini menuntut kepada perubahan kewangan konvensional kepada Islamik. Hal ini menjadi cabaran kepada PNB Ilham Resort kerana terdapat syarikat yang masih berurus dengan membayar melalui sistem kewangan konvensional yang mereka pernah wujudkan sebelum penukaran polisi syarikat baharu berlaku.

---

<sup>214</sup> Pegawai Eskekutif, Ketua Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman, PNB Ilham Resort, 12 Februari 2017.

<sup>215</sup> Pegawai Eskekutif, ISO Koordinator, PNB Ilham Resort, 13 Februari 2017.

<sup>216</sup> Wakil Pengurusan, Pembantu Pengurus Residen, PNB Ilham Resort, 12 Februari, 2017

Peralihan ini mengambil sedikit masa dan perbincangan bersama pihak yang terlibat, akhirnya pada tahun 2013 kesemua akaun perbankan PNB Ilham Resort telah ditukar kepada patuh syariah. ISO Koordinator yang juga berperanan sebagai pegawai kewangan PNB Ilham Resort turut menyatakan perubahan ini bukan sahaja melibatkan akaun syarikat malah melibatkan akaun kakitangan bagi urusan pembayaran gaji.

## **(ii) Bahan mentah**

Sebagai sebuah syarikat hospitaliti tentunya penyediaan makanan dan minuman perlu seiring tuntutan dan keadaan semasa. Menyentuh aspek cabaran bahan mentah ini PE2<sup>217</sup> dan PE3<sup>218</sup> sependedapat menyatakan kesukaran mendapatkan bahan-bahan yang berlogo halal yang diiktiraf JAKIM merupakan cabaran utama di kedua-dua jabatan ini. Menurut mereka pasaran yang kecil di Port Dickson menyebabkan pilihan yang terhad kepada mereka bagi memenuhi resepi atau *target* sajian yang diinginkan. Kebanyakan produk-produk ini diusahakan oleh industri kecil sederhana (IKS) yang tidak diiktiraf oleh JAKIM. PE2 menjelaskan pihak mereka pernah menjalankan lawatan ke premis yang menyediakan makanan siap sedia dan menyediakan laporan pemantauan yang mengesahkan bahan yang digunakan adalah halal dan mengikut garispanduan JAKIM, malangnya ianya sekadar memenuhi keperluan ISO dan tidak memenuhi kehendak JAKIM yang mahukan semua bahan yang diproses oleh sesebuah syarikat itu diiktiraf JAKIM sepenuhnya. Untuk itu pihak PNB Ilham Resort telah menghentikan pembelian makanan siap sedia produk IKS ini dan menghasilkan kuih muih sendiri bagi mengatasi masalah ini.

---

<sup>217</sup> Pegawai Eskekutif, Ketua Jabatan Dapur, PNB Ilham Resort, 12 Februari 2017.

<sup>218</sup> Pegawai Eskekutif, Ketua Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman, PNB Ilham Resort, 12 Februari 2017.

Menurut PE1<sup>219</sup>, mereka turut berhadapan cabaran untuk mengemaskini maklumat bahan ramuan yang digunakan ke dalam Sistem Pensijilan Halal Malaysia. Perubahan atau penambahan bahan-bahan ini perlu dilakukan sepanjang masa kerana bimbang lawatan mengejut yang dijalankan oleh pihak JAKIM. Masalah sistem jaminan halal JAKIM menyebabkan mereka menerima penemuan-penemuan yang tidak sepatutnya. Selain itu beliau turut menambah pembelian barang-barang berlogo halal ini juga telah memberikan impak dari segi kos perbelanjaan. Ini kerana produk yang mendapat pensijilan halal biasanya dijual pada harga yang tinggi berbanding produk yang tidak mendapat pensijilan halal. Walaupun begitu mereka harus mematuhi keperluan JAKIM bagi memastikan pensijilan Halal mereka terus diperakui. Beliau akui, hal ini membuatkan PNB Ilham Resort menjalankan penilaian yang ketat untuk menilai keupayaan pembekal menawarkan produk halal yang diiktiraf JAKIM sebelum sesuatu urusan pembelian dibuat.

### (iii) Infrastruktur

Infrastruktur patuh syariah meliputi penyediaan surau, kemudahan beribadat, penyediaan peralatan yang selamat dan selesa dan juga bermanfaat kepada pelanggan atau syarikat. Menyentuh aspek cabaran infrastruktur PE2<sup>220</sup> menyatakan bahawa cabaran yang dihadapi oleh jabatan beliau adalah apabila terdapat pelanggan bukan Islam yang menggunakan peralatan “*barbeque*” (*BBQ Pit*) untuk memasak makanan tidak halal. Pihak beliau memandang serius perkara ini tanpa mengabaikan kehendak dan keperluan pelanggan bukan Muslim. Justeru, latihan *Sertu* iaitu penyucian najis mughallazah (najis disebabkan anjing

<sup>219</sup> Pegawai Eskekutif, ISO Koordinator, PNB Ilham Resort, 13 Februari 2017

<sup>220</sup> Pegawai Eskekutif, Ketua Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman, PNB Ilham Resort, 12 Februari 2017.

dan babi) mengikut garis panduan JAKIM telah diberikan kepada semua kakitangan bagi menghadapi keadaan ini. Walaupun begitu pihak Ilham telah meletakkan notis peringatan penggunaan ruang BBQ untuk makanan halal sahaja yang juga diaggap sebagai medium berdakwah dan memenuhi keperluan syarak.

Menurut BEF1, BEF2, BEF3 dan BEF4<sup>221</sup> cabaran kenyakinan untuk melaksanakan kaedah sertu merupakan perkara yang besar kepada mereka, sebelum mereka diberi latihan dan penerangan oleh Ketua Jabatan. Walaupun responden masih belum pernah berhadapan situasi yang memerlukan kaedah pencucian sertu, latihan dan tunjuk ajar yang diberi sangat berguna kepada pemahaman diri kakitangan sendiri.

### **5.3.4 Klaus 7: Cabaran menjalankan tugas kerja patuh syariah**

#### **(i) Sikap**

Tidak dinafikan bukan mudah bagi sebuah organisasi untuk mendapatkan pensijilan patuh syariah. Ini kerana pensijilan ini bukan sekadar bersandarkan kepada pengiktirafan yang diperolehi malah ianya menuntut kepada komitmen menyeluruh dalam melaksana sesuatu pekerjaan mengikut hukum syarak.

Menurut responden WP<sup>222</sup> cabaran yang dihadapi dalam memastikan tugas kerja patuh syariah dapat dilaksanakan adalah sikap kakitangan. Disiplin yang tinggi ditutut oleh semua kakitangan kerana tanpa penghayatan dan kesungguhan diperingkat kakitangan, misi dan matlamat syarikat untuk menghasilkan sistem kerja patuh syariah tidak dapat dilaksanakan.

Beliau turut menambah bahawa polisi syarikat yang patuh syariah telah dimaklumkan terlebih dahulu kepada calon kakitangan ketika sesi temuduga.

<sup>221</sup> BEF1, BEF2,BEF3,BEF4 –Kakitangan Bukan Eksekutif, Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman, PNB Ilham Resort, 11 Februari 2017.

<sup>222</sup> Wakil Pengurusan, Pembantu Pengurus Residen, PNB Ilham Resort, 12 Februari, 2017

Pihaknya merasakan adalah amat penting memiliki kakitangan yang menerima polisi ini secara rela hati daripada mereka yang terpaksa menerima perubahan dan tidak dapat menjawai nilai-nilai murni dan etika kerja yang diharapkan.

Menyentuh aspek cabaran sikap ini juga, pengkaji dapati pengaruh rakan sekerja memainkan peranan yang cukup besar dikalangan kakitangan dalam melaksanakan sesuatu tugas. Hal ini dikesan menerusi Rajah 5.23.

PE2 dan PE3 sependapat mengatakan pengaruh rakan sekerja merupakan aspek yang sentiasa diperhatikan kerana pengaruh yang tidak baik kepada kakitangan boleh merosakkan imej syarikat. Hal ini sering terjadi dikalangan kakitangan yang *senior* yang membuat sesuatu tanpa mengikut prosedur syarikat yang boleh membuatkan kakitangan baharu terikut-ikut dan meniru perbuatan mereka tanpa memikirkan akibat yang boleh memberi kesan kepada syarikat.

Rajah 5.23 : Cabaran sikap



Sebagai contoh penguatkuasan pelaksanaan sarung tangan bagi mengendali makanan siap sedia , terdapat kakitangan lama yang mengabaikan aspek ini dan diikuti oleh pekerja baharu Hal ini bukan sahaja menyumbang kepada penyebaran bakteria kepada makanan malah kerugian kepada syarikat apabila makanan siap sedia mudah rosak dan terpaksa dibuang begitu sahaja.

## **(ii) Agihan Kerja**

Seterusnya, cabaran aspek agihan kerja adalah disumbangkan oleh masalah disebabkan jadual kerja yang padat dan mengakibatkan bebanan kerja yang tinggi dirasai oleh hampir semua kakitangan di PNB Ilham Resort. Menurut PE2 mereka tidak mempunyai pilihan disebabkan pihak syarikat berhadapan situasi kekurangan perkerja dan tuntutan dari pelanggan yang tinggi bagi sesuatu program yang dilaksanakan di PNB Ilham Resort. PE3 mengakui dan menambah bahawa sebagai ketua jabatan pihak mereka sedaya upaya mengagihkan tugas mengikut had dan keupayaan kakitangan malah sekiranya keadaan amat memerlukan pihak syarikat menyediakan kemudahan penginapan secara percuma untuk kakitangan berehat sebentar sebelum menyambung tugas. Beliau menambah selain kemudahan penginapan, pihak syarikat turut menyediakan kemudahan makanan dan pengangkutan ke tempat kerja.

## **(iii) Tenaga Mahir**

Cabar tenaga mahir merupakan isu yang hampir dirasai oleh semua kakitangan dimana faktor ini menyebabkan lambakan tugas dan tanggungjawab yang tinggi kepada kakitangan. Sebagaimana yang dijelaskan di dalam perbincangan sebelum ini, ketiadaan pegawai syariah yang khas menyebabkan tugas-tugas pemantauan syariah dilaksanakan oleh Ahli Jawatankuasa Halal PNB Ilham Resort. Selain itu, pihak pengurusan juga berhadapan proses kerjasama dengan hotel-hotel rangkaian PMSSB yang juga berhadapan situasi yang sama. Keruncingan yang dihadapi menyebabkan mereka meminjamkan pegawai pakar mereka untuk ditempatkan di salah sebuah hotel rangkaian PMSSB yang lain yang sangat memerlukan. Ini secara tidak langsung turut menggugat keupayaan PNB Ilham Resort menghadapi kemelut kekurangan tenaga mahir bagi melaksanakan operasi harian syarikat.

Menurut PE1, isu kekurangan tenaga mahir ini bukan isu yang baharu kepada mereka kerana situasi ekonomi dan sokongan yang kurang dikalangan masyarakat tempatan untuk berkecimpung dalam sektor hospitaliti yang umumnya diketahui mempunyai jadual shift keje yang tidak menentu dan kerap berubah. Beliau menambah, latihan dan panduan berterusan oleh ketua jabatan sentiasa dititik beratkan agar semua kakitangan dapat melaksanakan tugas dengan baik. Konsep perbincangan secara terbuka juga dibuat sesama kakitangan sebelum sesuatu tugas itu ditetapkan. Hal ini amat penting kerana tanpa sokongan kakitangan sebagai pihak pelaksana, pihak hotel tidak akan dapat mencapai matlamat syarikat seperti yang diharapkan.

### **5.3.5 Cabaran pelaksanaan audit.**

Bagi menganalisis bahagian ini, pengkaji telah mendapatkan pandangan daripada ketua juruaudit dalaman dan ketua juruaudit luaran bagi tahun 2016. Bahagian ini cuba melihat cabaran yang dihadapi oleh pihak juruaudit ketika melaksanakan tugas audit di Jabatan Dapur dan Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman.

#### **(i) Audit Kualiti Dalaman**

Hasil temubual bersama responden ‘JRD’<sup>223</sup> pada 8 Februari 2017, mendapati bahawa beliau telah mempunyai 12 tahun pengalaman dan pendedahan mengenai audit. Beliau telah mendapatkan latihan MS 1900 terlebih dahulu sebelum dibenarkan menjalankan audit pematuhan syariah.

Berdasarkan maklumbalas yang diterima berhubung cabaran melaksana MS 1900 di pihak juruaudit, beliau memaklumkan bahawa aspek tenaga mahir dengan memastikan juruaudit yang dilantik mempunyai asas pengetahuan syariah

---

<sup>223</sup> Ketua Juruaudit Dalaman bagi tahun 2016, Jabatan Kualiti, Organisasi dan Kaedah, Permodalan Nasional Berhad, 8 Februari, 2017.

dan MS 1900 merupakan cabaran yang sangat penting dan perlu dilihat dengan teliti.

*“Di peringkat PNB (Permodalan Nasional Berhad) kita sedar cabaran kita adalah memastikan juruaudit kita adalah terlatih dan mempunyai asas syariah. Kita pernah terima penemuan audit SIRIM dimana juruaudit telah merujuk Standard yang tidak tepat ketika sesi audit dijalankan. Walaupun itu kes yang melibatkan audit skop ISO 9001 tetapi dari situ kita tekankan juga untuk MS 1900 supaya tidak terjadi isu yang sama”.*

Beliau menambah, kedua-dua Jabatan Dapur dan Penyediaan Makanan dan Minuman merupakan jabatan yang mendapat pensijilan Halal JAKIM dan sangat kritikal menerusi konteks pematuhan syariah berdasarkan MS 1900. Hal ini melibatkan keperluan pembelian, pemprosesan dan kawalan produk halal. Untuk itu di peringkat PNB kesemua juruaudit yang menjalankan audit di kedua-dua jabatan ini akan diberi latihan dan bimbingan khas sebelum dibenarkan menjalankan audit. Kesemua auditor akan diberikan senarai semak audit agar mereka peka dan tahu skop audit dan bahagian yang perlu diberi perhatian ketika menjalankan tugas. Ditanya cabaran berhadapan kakitangan ketika menjalankan tugas, beliau mengakui kakitangan di PNB Ilham telah biasa dengan situasi audit dan faham tugas mereka oleh itu, pasukan audit tidak menghadapi masalah ketika menjalankan audit.

Selain itu, cabaran di pihak PNB Ilham Resort menurut responden<sup>224</sup> adalah kesukaran mendapat kerjasama di pihak juruaudit membuatkan aktiviti pematuhan audit tidak digemari di kalangan kakitangan. Sikap sesetengah juruaudit yang menggariskan keperluan yang terlalu ketat dan tidak mengambilkira situasi yang dialami oleh kakitangan merupakan cabaran kepada kakitangan. Selain itu, tindakan penyediaan bahan sebelum dan sesudah audit pemantauan dijalankan juga merupakan cabaran di pihak kakitangan, yang mana usaha ini mengambil

---

<sup>224</sup> Hasil temubual bersama PEI, 13 Februari 2017, PNB Ilham Resort

masa yang lama dan memerlukan komitmen yang tinggi untuk dilaksanakan. Ini meliputi perancangan membentuk tindakan pembetulan dan proses menilai dan memantau tindakan pencegahan yang diambil agar isu berkaitan ketidakpatuhan syariah dapat dielakkan.

### **5.3.6 Ulasan Cabaran Pelaksanaan MS 1900**

Berdasarkan dapatan cabaran-cabaran di atas pengkaji merumuskan cabaran ini kepada dua unsur utama iaitu cabaran dalaman dan juga luaran. Cabaran Dalaman yang dihadapi oleh PNB Ilham Resort dilihat sama dengan kajian lalu dimana ianya dilihat melibatkan isu-isu berkaitan sikap, latihan, bebanan tugas disebabkan kurang kurang kakitangan. Bezanya di PNB Ilham Resort cabaran itu sangat dirasai kesan daripada ketiadaan pegawai syariah bagi memastikan tugas-tugas pemantauan selaras keperluan MS 1900. Manakala cabaran luaran di PNB Ilham Resort pula dapat dilihat menerusi cabaran yang timbul menerusi empat pihak berkepentingan luar yang terdiri daripada pelanggan, pembekal, badan pemantauan seperti juruaudit dalaman dan luaran dan juga pihak berkuasa seperti JAKIM.

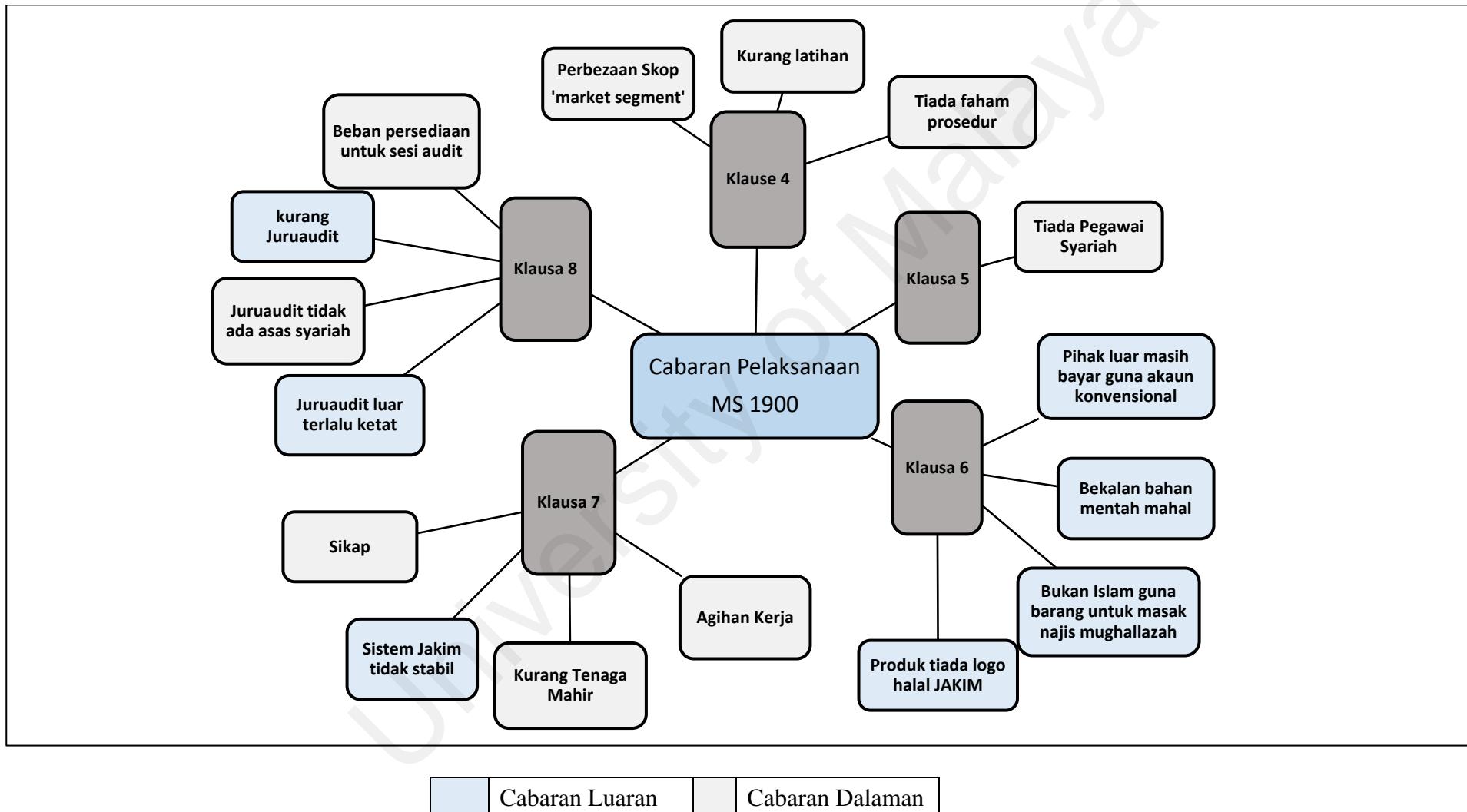
Kajian ini juga secara tidak langsung telah mengesahkan teori yang disebutkan oleh Hassan Al-Banna et al, (2013) dimana cabaran yang bakal dihadapi oleh pengamal MS 1900 meliputi kesedaran dalaman pihak pengamal dalam menghayati nilai-nilai murni dan positif sebagai seorang Muslim yang bukan sahaja berkerja malah beribadat dan taat kepada suruhan Allah<sup>225</sup>. Selain itu kajian ini telah menjawab pandangan Zakiah Samori dan Noorsalwati Sabtu (2012) mengenai kesedaran pensijilan halal yang kurang dan tidak dilaksanakan di hotel-hotel di Malaysia. PNB Ilham Resort bukan sahaja amat menekankan aspek kesedaran halal dan patuh syariah dalam operasi harian

---

<sup>225</sup> Hassan Al Banna et, al “ Sistem Pengurusan Islam yang berkualiti Mampu Menjamin Kepuasan Pekerja: Suatu Realiti dan Cabaran Masa Hadapan” , *Global Journal Al-Thaqafah -GJAT*, Jun 2013, Vol. 3, Isu. 1, 67

malah, untuk diklasifikasikan sebagai sebuah hotel patuh syariah, PNB Ilham Resort turut mengesahkan pelaksanaan kerja dan operasi mereka secara terbuka menerusi audit dalaman dan audit luaran setiap tahun. Ringkasan cabaran pelaksanaan MS 1900 di PNB Ilham Resort diperjelaskan sebagaimana rajah 5.24.

Rajah 5.24 : Cabaran pelaksanaan MS 1900



## **5.4 Analisa kesan pelaksanaan MS 1900 dalam sistem pengurusan makanan dan minuman di PNB Ilham resort**

Pelaksanaan MS 1900 dilihat telah memberi manfaat kepada sistem pengurusan makanan dan minuman di PNB Ilham Resort. Justeru, untuk melihat manfaat yang diperoleh kesan pelaksanaan MS 1900 ini, pengkaji telah menganalisis dapatan kajian berdasarkan senarai semak impak dan kesan pelaksanaan MS 1900 seperti yang dinyatakan dalam Bab 2. Ini meliputi kesan pembangunan dokumentasi patuh syariah, kesan penglibatan pihak pengurusan, kesan kepada pengurusan sumber, kesan pelaksanaan MS 1900 dalam operasi harian dan kesan setelah pelaksanaan audit dilaksanakan.

### **5.4.1 Klausus 4 - Kesan Pembangunan Dokumentasi Patuh Syariah**

Pembangunan dokumentasi patuh syariah memberi kesan positif kepada organisasi dan kakitangan syarikat. Dokumentasi yang teratur berfungsi mengatur dan mendisiplinkan kakitangan supaya dapat menjalankan tugas secara konsisten selari matlamat syarikat untuk memberi kepuasan kepada pelanggan menerusi penglibatan pihak pengurusan dengan mengangkat syariah sebagai asas peningkatan berterusan syarikat.

Berdasarkan pengamatan pengkaji sepanjang kajian dilaksanakan, kakitangan di Jabatan Dapur dan Jabatan Penyediaan Makanan dan minuman amat memahami polisi perniagaan syarikat yang berlandaskan syariah. Pengkaji dapat melihat sistem dokumentasi yang teratur di kedua-dua jabatan dengan rekod-rekod sokongan yang digunakan sepanjang urus niaga disimpan dan dikawal oleh kakitangan yang bertugas. Isu Kritikal syariah bagi kedua-dua jabatan juga telah dibangunkan sebagai garis panduan dalam memastikan urusniaga dan aktiviti yang dijalankan tidak bercanggah dengan batas dan keperluan syariah.

Selain itu dokumen wajib mengenai keperluan halal juga dilihat disusun dengan baik dan teratur. PNB Ilham Resort bukan sahaja mengemaskini maklumat bahan

ramuan mereka di Sistem Jaminan Halal Jakim sahaja malah mereka turut membangunkan rekod halal database yang dibina menggunakan perisian excel sebagai rujukan dan dokumen sokongan jika berlaku hal kecemasan. Sistem dokumentasi MS 1900 ini telah memudahkan PNB Ilham Resort dalam menjalankan perniagaan harian malah ianya juga membantu dan memudahkan mereka ketika proses audit dilaksanakan.

Hasil temubual di pihak responden<sup>226</sup> pelaksana mendapati sistem prosedur yang ada diakui dapat memudahkan urusan kerja harian terutamanya mengenai rekod kawalan yang berkaitan dengan pelanggan seperti borang tempahan makanan dan minuman, resit penjualan, buku laporan semakan tugas, dan rekod-rekod berkaitan.

#### **5.4.2 Klaus 5 - Kesan penglibatan pihak pengurusan**

Penglibatan pihak pengurusan amat penting dalam memandu hala tuju syarikat dalam melaksana pematuhan syariah. Penglibatan pihak pengurusan ini dilihat telah menyumbang kepada perubahan dasar dan polisi syarikat daripada perniagaan yang bersifat umum terdedah kepada pengaruh konvensional kepada pendekatan patuh syariah sepenuhnya.

Berdasarkan pemerhatian dan sesi temubual yang dijalankan, pengkaji dapati penglibatan pengurusan ini telah mencorak suasana dan persekitaran patuh syariah termasuk aspek pelaksanaan kakitangan wanita yang lengkap bertudung, penyiaran laungan azan setiap kali waktu solat, penyediaan kemudahan beribadat, perubahan sistem kewangan syarikat yang Islamik dan banyak lagi. Sudah tentu ikhtiar dan perubahan yang dilaksanakan di PNB Ilham Resort tanpa persetujuan dan keizinan oleh pihak pengurusan.

Komitmen yang tinggi juga diperlihatkan dengan penglibatan pihak pengurusan dengan membentuk Mesyuarat Jawatankuasa Halal, Mesyuarat Semakan Pihak Pengurusan, mesyuarat jabatan dan sebagainya. Hal ini bukan sahaja mendatangkan

---

<sup>226</sup> Hasil temubual bersama BED1-BED4, BEF1-BEF4, PNB Ilham Resort, 11 Februari 2017.

manfaat kepada syarikat tetapi merupakan ruang kepada kakitangan untuk memberi pandangan dan pendapat bagi penambahbaikan berterusan kepada syarikat.

Kesan yang dirasai oleh kakitangan pula didapati, penglibatan pihak pengurusan ini telah menjadikan penghayatan nilai-nilai murni seperti sikap tolong menolong dan prihatin sesama rakan sekerja disamping mengamalkan pendekatan yang lebih berhemah ketika berhadapan dengan pelanggan yang tidak berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan.

#### **5.4.3 Klaus 6 - Kesan terhadap pengurusan Sumber patuh syariah**

Pengurusan sumber yang efisyen dan cermah dapat membantu syarikat dalam mengurus perniagaan dengan lancer dan sistematik. Pengurusan sumber di PNB Ilham Resort bukan sahaja mengutamakan aspek kewangan yang patuh syariah, malah aspek perolehan syarikat yang patuh syariah dalam memastikan bahan-bahan dan produk yang digunakan adalah *halal tayyiban*.

Menerusi pengamatan dan kajian yang dijalankan bagi memahami dasar operasi bahagian sumber, didapati sistem koordinasi yang dikawal selia oleh satu saluran iaitu unit pembelian, Jabatan Akaun telah menghasilkan satu sistem kerja yang teratur. Pengkaji dapat melihat fail dan rekod pembelian yang dikemas dan didokumenkan mengikut tempoh kawalan rekod yang telah ditetapkan iaitu dalam tempoh 7 tahun. Selain itu, kawalan yang ketak bagi memilih pembekal barang halal juga dilihat telah menyumbang kepada aspek pematuhan syariah yang cekap dan tepat. Penilaian secara berkala juga turut dibuat supaya pembekal sentiasa peka dan komited dalam memberi perkhidmatan yang terbaik kepada organisasi.

Menerusi aspek kakitangan pula, kesan pelaksanaan MS 1900 memperlihatkan tahap kesedaran dan latihan yang baik dimana latihan berkaitan pengurusan syariah, halal dan sebagainya telah diberikan kepada kakitangan. Sesi tazkirah juga dilaksanakan

membolehkan kakitangan sentiasa mendapat maklumat, ilmu dan pendedahan perubahan terkini mengenai tugas kerja atau perubahan polisi syarikat. Selain itu polisi syarikat juga telah membuat penghijrahan yang lebih baik dikalangan wanita kepada patuh syariah. Hal ini turut di akui responden wanita<sup>227</sup> yang menyatakan hal ini merupakan faktor pemilihan PNB Ilham resort sebagai lokasi kerja kerana dasar yang membenarkan pemakaian tudung tidak ada di hotel konvensional yang lain.

#### **5.4.4 Klaus 7 - Kesan Pelaksanaan MS 1900 Dalam Operasi Harian**

Berdasarkan pengamatan dan temubual yang dijalankan pada 11-13 Februari 2017 di PNB Ilham Resort, pengkaji mendapati kepuasan pelanggan terutamanya yang beragama Islam amatlah baik. Pelaksanaan MS 1900 dilihat memberi kenyakinan yang tinggi dikalangan pengguna yang terdiri daripada sektor government (kerajaan) dan korporat. Hal ini sebagimana yang dinyatakan oleh Raja Azukri Raja Adam dalam temubual yang dijalankan pada 12 Februari 2017.

*“Sekarang ini government dan juga korporat mula memilih hotel-hotel yang berlandaskan syariah. So (jadi), kita sudah ada kelebihan di situ. Kebanyakan client kita Melayu dan mula sedar untuk mencari perkara-perkara yang halal.”*

Seterusnya pelaksanaan MS 1900 telah meningkatkan pengetahuan dan modal insan kakitangan kearah memenuhi keperluan syariah dan membentuk jati diri yang unggul. Aktiviti pembangunan modal insan yang dijalankan seperti doa, tazkirah, mesyuarat dan latihan-latihan yang menjurus kepada penekanan nilai-nilai murni yang tinggi dapat melahirkan pekerja yang berintegriti, berdisiplin dan komited melaksana tugas kerja dengan amanah. BEF1 dan BEF3<sup>228</sup> menyatakan MS 1900 ini membolehkan

<sup>227</sup> Hasil temubual bersama BEF2-BEF3, BED1-BED2, 11 Februari 2017, 2017, PNB Ilham Resort

<sup>228</sup> BEF1 dan BEF 3 -Bukan Eksekutif, Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman, hasil temubual pada 11 Februari, 2017, PNB Ilham Resort.

mereka mendalami agama dan syariat Islam. BED2<sup>229</sup> juga menambah, bahawa beliau tiada kekangan yang dihadapi dalam mendirikan solat dan memakai tudung seperti mana yang dihadapi oleh rakan-rakan mereka di hotel lain.

MS 1900 merupakan suatu standard pengurusan yang mendidik setiap organisasi agar mempunyai sistem kerja yang teratur dan memenuhi keperluan syariah. Pelaksanaan MS 1900 secara tidak langsung menjadikan operasi dan proses pengurusan di PNB Ilham Resort adalah lebih sistematik dengan kemunculan garis panduan kerja berlandaskan prosedur yang jelas, sokongan dari pihak pengurusan, pengurusan sumber dan pemantauan keberkesanan nilai-nilai murni yang memacu kepada peningkatan dan penambahbaikan berterusan.

PNB Ilham Resort merupakan satu-satunya hotel di Port Dickson yang mempunyai pensijilan ISO 9001, MS 1900 dan MS 1500. Pelaksanaan standard-standard ini dilihat menjadi kelebihan kepada PNB Ilham Resort bagi mendepani cabaran dan persaingan dalam perniagaan. Kesedaran masyarakat yang semakin baik mengenai pematuhan syariah dalam kehidupan seharian juga dilihat memberi ruang dan peluang yang besar kepada PNB Ilham untuk mendekati lebih ramai pengguna. pengkaji berpendapat kekurangan hotel-hotel patuh syariah yang diiktiraf seperti SIRIM, membolehkan PNB Ilham Resort dijadikan sebagai contoh atau “benchmarking” bagi sektor hotel patuh syariah di Malaysia.

#### **5.4.5 Klausula 8 - Kesan Pengauditan**

Sebagaimana yang dijelaskan dalam bab 2 berkenaan Klausula 8 Pengukuran, Analisis dan Penambahbaikan, audit merupakan satu proses pengukuran yang dilaksanakan di PNB Ilham Resort bagi mengetahui keberkesanan sistem pengurusan secara menyeluruh. Proses audit ini melibatkan audit kualiti dalaman yang dijalankan oleh

---

<sup>229</sup> BED2 -Bukan Eksekutif, Jabatan Dapur, hasil temubual pada 11 Februari, 2017, PNB Ilham Resort.

pihak juruaudit dalaman yang dilantik oleh PNB dan audit luaran yang dijalankan oleh pasukan juruaudit daripada SIRIM.

Hasil audit pematuhan ini menghasilkan penemuan-penemuan yang diklasifikasikan sebagai ketidakakuratan dan juga peluang penambahbaikan. Berdasarkan kajian observasi penemuan-penemuan audit yang dilihat ketika audit lapangan dijalankan, pengkaji dapati aktiviti audit ini telah menambah nilai proses kerja di PNB Ilham Resort. Hal ini merujuk kepada tindakan pembetulan dan tindakan pencegahan yang telah diambil sebagai respon kepada penemuan yang diberikan sama ada oleh juruaudit luaran atau dalaman. Manakala di peringkat kakitangan pula merasakan aspek pemantauan audit telah menjadikan mereka berdisiplin, peka dan meningkatkan pengetahuan yang mendalam mengenai pematuhan syariah dan halal

#### **5.4.6 Ulasan Kesan Pelaksanaan MS 1900**

Berdasarkan dapatan kesan pelaksanaan MS 1900, pengkaji merumuskan kesan pelaksanaan MS 1900 kepada dua kelompok utama iaitu kesan yang dirasai oleh kakitangan dan pihak organisasi. Rata-rata kesan yang dirasai oleh kakitangan adalah menjurus kepada aspek sumber manusia di mana kewujudan dokumentasi patuh syariah telah memudahkan tugas kerja harian, selain tu kesan kepada personaliti pekerja mulia di mana aspek penyemaian nilai-nilai murni telah menyemarakkan semangat tolongan-menolong, pekerja yang berdisiplin dan akhlak mulia. Selain itu, kakitangan di PNB Ilham Resort juga merasa lebih aman dan yakin untuk memakai tudung dan menutup aurat kerana polisi syarikat yang berbeza dengan hotel konvensional yang lain yang tidak memberangkan memakai tudung ketika bertugas.

Manakala kesan yang dapat dirasai di peringkat pihak organisasi pula dapat dilihat dengan wujudnya dokumen yang patuh syariah, syarikat peka terhadap keperluan syariah dengan menyediakan produk dan pengurusan sumber patuh syariah, juga produk

halal. Kesan MS 1900 ini juga dapat dilihat dengan kurangnya isu berbangkit yang digariskan oleh pihak berkepentingan luar seperti juruaudot dalaman dan luaran dan juga pihak berkuasa seperti JAKIM, Majlis Perbandaran dan sebagainya. Kesan ini dilihat berdasarkan Klausutama MS 1900. Ringkasan kesan diperjelaskan sebagaimana Rajah 5.25 berikut:

Rajah 5.25 : Kesan Pelaksanaan MS 1900



Berdasarkan dapatan kesan pelaksanaan di atas pengkaji merumuskan cabaran ini kepada dua unsur utama iaitu kesan yang dirasai oleh kakitangan dan pihak syarikat. Kesan ini dilihat berdasarkan Klausutama MS 1900. Ringkasan cabaran diperjelaskan sebagaimana Jadual 5.8 berikut:

Jadual 5.8 : Kesan terhadap Syarikat dan Pekerja di PNB Ilham Resort

<b>Klausa</b>	<b>Kesan Terhadap Syarikat</b>	<b>Kesan Terhadap Pekerja</b>
Klausa 4	Memiliki dokumentasi operasi syarikat yang patuh syariah dan sistematik seperti Manual Kualiti, Isu Kritikal Syariah, Halal Database dan sebagainya.	Prosedur kerja yang wujud memudahkan tugas kerja.
Klausa 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wujud suasana yang lebih peka mengenai pematuhan syariah di peringkat yang lebih tinggi.</li> <li>▪ Kewujudan Jawatankuasa Halal yang juga memantau aktiviti pematuhan syariah.</li> <li>▪ Penghayatan nilai-nilai murni dalam organisasi. Tiada kes kecurian atau pecah amanah dan sebagainya.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lebih peka terhadap pematuhan MS 1900</li> <li>▪ Mewujudkan sikap bertanggungjawab, tolong menolong dan kerjasama sesama rakan sekerja.</li> </ul>
Klausa 6	Memilik sistem kewangan syarikat Islamik.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mudah mengeluarkan zakat kerana proses pembayaran zakat dikendalikan oleh pihak syarikat.</li> <li>▪ Kakitangan Muslimah berasa aman dan selesa untuk memakai tudung</li> </ul>
Klausa 7	Produk yang ditawarkan oleh pihak hotel adalah patuh syariah.	Berusaha bersungguh-sungguh untuk mengeluarkan produk halal atau patuh syariah.
Klausa 8	Hasil penemuan meningkat mutu kerja patuh syariah dikalangan kakitangan	Rakan sekerja berdisiplin

## **5.5 Kesimpulan**

Secara dasarnya, ketiga-tiga objektif kajian ini telah tercapai dan dijelaskan melalui bab ini. Seterusnya aspek penambahbaikan kajian akan diperjelas dalam Bab 6 iaitu penutup kajian ini dimana rumusan dan cadangan akan dikemukakan berdasarkan pencapaian objektif kajian.

## **BAB 6**

### **RUMUSAN DAN CADANGAN**

#### **6.1 Pendahuluan**

Bab ini akan merumuskan keseluruhan dapatan kajian yang diperoleh dengan menumpukan kepada empat objektif kajian iaitu: (1) meneliti kandungan MS 1900 dan kesesuaianya dalam pengurusan hotel patuh syariah, (2) mengkaji aktiviti-aktiviti pematuhan MS 1900 yang dilaksanakan dalam pengurusan makanan dan minuman di PNB Ilham Resort, (3) meneliti cabaran-cabaran yang dihadapi oleh PNB Ilham Resort dalam melaksanakan MS 1900, dan (4) menganalisis kesan pelaksanaan MS 1900 terhadap pengurusan makanan dan minuman di PNB Ilham Resort. Seterusnya, cadangan penambahbaikan dikemukakan berkaitan pemakaian MS 1900 khususnya dalam sektor hospitaliti.

#### **6.2 Penemuan Utama Kajian**

Bertitik tolak daripada permasalahan kajian mengenai kemunculan standard MS 1900 yang tidak mendapat sambutan oleh pengurusan hotel patuh syariah maka kajian ini dijalankan. Untuk itu, kaedah dokumentasi, temubual bersama 13 responden dan observasi lapangan telah dilakukan bagi mendapatkan gambaran sebenar dan maklumat yang tepat mengenai topik kajian. Hasil analisis kajian menemukan lima penemuan utama seperti berikut.

##### **6.2.1 Perbandingan Standard Yang Berkaitan Pengurusan Hotel Patuh Syariah**

Secara keseluruhannya, terdapat tiga standard utama yang berkaitan pematuhan syariah bagi hotel patuh syariah iaitu MS 1900, MS 1500 dan MS 2610. Ketiga-tiga standard ini

saling melengkapi dan dapat memberikan input yang berbeza bagi memastikan SPK sesebuah organisasi hotel patuh syariah itu benar-benar memenuhi keperluan syariah. Namun begitu, hasil analisis SWOT terhadap ketiga-tiga standard tersebut didapati MS 1900 dilihat lebih menonjol berbanding standard lain kerana Standard MS 1900 dilihat lebih luas skopnya untuk digunakan secara meluas oleh pelbagai industri termasuklah industri hospitaliti Islamik. MS 1900 dilihat berupaya mencorak sistem pengurusan yang selaras tuntutan syarak dengan mengetengahkan lima klausa utama iaitu Klausa 4 - Sistem Pengurusan Kualiti; Klausa 5 - Tanggungjawab Pengurusan; Klausa 6 - Pengurusan Sumber; Klausa 7 - Penghasilan Produk; dan Klausa 8 - Pengukuran, Analisa Dan Penambahbaikan.

Hal ini turut diakui oleh responden kajian<sup>230</sup> di mana MS 1900 dilihat sangat relevan kerana kandungan standard ini adalah lebih komprehensif berbanding kandungan MS 1500 dan MS 2610. MS 1900 yang dibina menggunakan kerangka ISO 9001 yang diiktiraf di peringkat antarabangsa menyebabkan kemunculannya diterima baik dan diamalkan oleh pengurusan banyak organisasi termasuklah PNB Ilham Resort. Hal ini diakui oleh responden kajian<sup>231</sup> di mana pihak syarikat telah memilih untuk melaksanakan pensijilan MS 1900 kerana kandungan standard yang bukan sahaja komprehensif malah bersesuaian dengan aktiviti pengurusan hotel. Pembentukan MS 1900 yang diilhamkan oleh Tun Ahmad Sarji bin Abd Hamid bertujuan untuk membangunkan pengurusan operasi yang berkesan, berinovasi, mempunyai nilai murni yang terpuji dan selaras Maqāsid al-Syarīah.<sup>232</sup>

Sistem dokumentasi yang teratur, operasi kerja yang konsisten dan persekitaran kerja yang menepati keperluan syariah dilihat dapat menambah mutu dan kualiti kerja di

---

<sup>230</sup> Hasil temubual bersama PE1, PNB Ilham Resort, 13 Februari 2017.

<sup>231</sup> Hasil temubual bersama WP, PNB Ilham Resort, 12 Februari 2017.

<sup>232</sup> Hasliza, Mohamad Ali, 2015, Kajian pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900: Keperluan daripada Perspektif Islam di Jabatan Wakaf, Zakat dan Haji (JAWHAR), Disertasi Sarjana, Akademi Pengajian Islam, University Malaya.

tahap yang unggul. Bahkan penerapan nilai-nilai murni dikalangan kakitangan dilihat membezakan keperluan standard ini berbanding standard pematuhan syariah yang lain.

Bagi MS 1500, ianya dilihat lebih memfokuskan kepada aspek halal dalam pengendalian makanan dan minuman sahaja. Pemantauan yang dibuat secara berkala oleh JAKIM menjadikan sistem pengurusan makanan dan minuman halal lebih ketat dan terjamin. Atas dasar itulah juga maka di Jabatan Dapur & Penyediaan makanan dan minuman di PNB Ilham Resort mendapatkan pensijilan standard ini sebagai persediaan kepada pemakaian standard MS 1900.

Bagi MS 2610 pula, didapati ianya lebih menjurus ke arah menjadikan sesebuah organisasi itu mesra kemudahan untuk pelanggan Muslim. Elemen pematuhan syariah di setiap klausa dan keperluan adalah agak longgar dan tidak seperti yang digariskan di dalam MS 1900. Sehingga kajian ini ditulis masih belum ada organisasi atau badan yang dilihat telah mendapatkan pensijilan ini. Bagi mengukuhkan kelebihan yang dimiliki oleh MS 1900, maka analisis kaedah Matrik TOWS telah digunakan yang mana akhirnya menyimpulkan kepada empat strategi pemerkasaan standard MS 1900 ini seperti berikut:

**Pertama**, pengkaji telah menjalankan analisis silang menggunakan kekuatan untuk merebut peluang dikenali sebagai ‘*Strategi (SO)*’. Sebagaimana yang diketahui kerangka MS 1900 ini dibina berdasarkan ISO 9001 disebabkan ketiadaan standard patuh syariah yang khas ketika ini. Kemunculan ISO 9001 telah mendapat pengiktirafan yang meluas diperingkat antarabangsa, begitu juga selayakknya kedudukan MS 1900 ini sepatutnya tidak terbatas kepada penerimaan di Malaysia sahaja. Oleh itu, kerjasama dengan badan pensijilan luar negara dilihat memberi peluang pasaran baru yang boleh diteroka oleh Malaysia bagi mengukuhkan kedudukan standard ini ke tahap yang lebih tinggi. Selain itu, pihak badan pensijilan standard Malaysia iaitu SIRIM QAS Sdn Berhad supaya melancarkan skim integrasi sistem pengurusan kualiti kepada hotel-hotel yang

telah mendapat pensijilan halal. Hal ini kerana hotel-hotel yang telah mendapat pensijilan halal telah memenuhi keperluan kritikal hotel patuh syariah iaitu bahagian makanan dan minuman halal. Kebanyakan kursus-kursus yang ditawarkan pada hari ini lebih berbentuk konseptual atau teori. Oleh itu, kursus bimbingan MS 1900 secara lapangan kepada hotel-hotel yang berminat bagi mendapatkan gambaran sebenar pelaksanaan aktiviti patuh syariah di peringkat hotel boleh dilaksanakan.

**Kedua**, pengkaji menggunakan ‘*STRATEGI (WO)*’ iaitu mengatasi kelemahan dengan mengambil peluang yang ada bagi menghasilkan dua strategi pemerkasaan MS 1900 kepada pihak SIRIM iaitu meningkatkan promosi dan pengiklanan secara meluas melalui media sosial terkini seperti instagram dan facebook mengenai MS 1900. Media sosial pada hari ini diterima baik oleh semua peringkat usia dan merupakan kaedah penyebaran maklumat yang pantas dan mendapat perhatian yang meluas dikalangan masyarakat. Selain itu, pembentukan modul-modul pelaksanaan MS 1900 yang sistematik mengikut sektor industri perlu dibina bagi meningkatkan pemahaman pelanggan. Ketiadaan modul atau garis panduan ini mewujudkan perbezaan interpritasi dikalangan industri dalam memahami kandungan dan pelaksanaan MS 1900.

**Ketiga**, pengkaji telah menjalankan analisis silang menggunakan ‘*STRATEGI (ST)*’ iaitu menggunakan kekuatan untuk menghadapi ancaman. Tiga strategi pemerkasaan telah dikenalpasti untuk dipertimbangkan oleh pihak SIRIM iaitu meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan servis dan produk patuh syariah setanding perkhidmatan yang ditawarkan oleh syarikat konvensional, menaiktaraf sistem operasi syarikat seiring perubahan semasa dan menawarkan pakej pensijilan MS 1900 dengan harga yang menarik kepada syarikat / hotel-hotel yang telah menerima *Cresent Rating*. Sebagaimana yang diketahui pada masa ini terdapat 8 hotel di Malaysia yang telah

menerima pengiktirafan Crescent Rating<sup>233</sup>. Peluang ini boleh diambil dengan menawarkan pakej yang harga menarik kerana hotel –hotel ini telah memenuhi keperluan umum garispanduan hotel patuh syariah dan mudah bagi pihak mereka memenuhi keperluan lain yang digariskan dalam MS 1900.

**Keempat**, menerusi ‘STRATEGI (WT)’ pengkaji cuba mengurangkan kelemahan dengan menggelakkkan ancaman, tiga strategi pemerkasaan MS 1900 telah dikenalpasti seperti berikut iaitu pihak SIRIM boleh menjalinkan kerjasama dengan syarikat online travel ejen seperti Agoda, Booking.com Traveloka, Trivago dan sebagainya untuk meletakkan kriteria logo patuh syariah kepada hotel-hotel /syarikat yang mendapat pensijilan MS 1900. Seterusnya, mewujudkan logo patuh syariah dan sistem rating patuh syariah kepada syarikat yang menerima pensijilan MS 1900 atau cresnt rating untuk digunakan sebagai bahan promosi di media sosial dan yang terakhir melantik lebih ramai pakar Syariah bagi membimbing syarikat/hotel yang berminat melaksanakan operasi patuh syariah.

### **6.2.2 PNB Ilham Resort Sebagai Hotel Patuh Syariah**

Secara keseluruhannya, berdasarkan kajian yang telah dijalankan, didapati bahawa PNB Ilham Resort merupakan sebuah hotel yang telah diurus mengikut keperluan syariah. Hal ini dirujuk kepada lapan kriteria hotel patuh syariah iaitu Pertama, menyediakan makanan dan minuman halal dan tidak menyediakan alkohol. Kedua, pengurusan kewangan yang patuh syariah. Ketiga, kemudahan beribadat kepada Muslim. Keempat, pakaian kakitangan yang menutup aurat. Kelima, sebaran informasi yang tepat. Keenam, bahan ilmiah dan keagamaan. Ketujuh, penyediaan saluran televisyen dan hiburan yang terkawal. Kelapan, Fasiliti operasi yang patuh syariah

---

<sup>233</sup> Crescent Rating, *Hotel Crescent Rated Member*, <https://www.crescentrating.com/crescent-rated-services.html> , maklumat dicapai 20 Januari 2017.

Penjagaan makanan halal merupakan aspek yang tergolong dalam kategori *maqāsid al-syarīah* iaitu bagi memelihara nyawa manusia bagi meneruskan kehidupan. Melihat kepada aspek kriteria penyediaan makanan dan minuman halal di PNB Ilham Resort, didapati hotel ini telah memenuhi keperluan *maqāsid al-syarīah* ini dengan baik. Tidak sekadar mendapatkan pensijilan dapur halal JAKIM bagi mengesahkan pengurusan halal hotel, PNB Ilham Resort juga telah membangunkan Jawatankuasa Halal yang berfungsi sebagai badan pemantauan pengurusan halal di peringkat hotel agar sumber bahan mentah, kawalan dan proses makanan dan barang halal sentiasa menepati keperluan syarak.

Dokumentasi dan rekod kawalan kualiti dan halal telah diwujudkan meliputi manual kualiti, sistem prosedur, fail sistem jaminan halal PNB Ilham Resort, Halal Database, rekod rawatan imunisasi kakitangan Jabatan Dapur dan Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman, senarai semak tugas kerja dan rekod-rekod lain berkaitan pemantauan barang halal. Kesedaran dikalangan kakitangan juga dilihat sangat baik apabila semua responden<sup>234</sup> dilihat mengamalkan kebersihan kendiri yang baik bagi menjaga kebersihan dan keselamatan makanan iaitu memakai pakaian seragam kerja yang bersih, memakai apron ketika bertugas, menutup rambut ketika bertugas, memakai sarung tangan ketika mengendalikan makanan siap sedia (*ready made food*) dan sebagainya.

Seterusnya melihat kepada aspek kriteria kedua, PNB Ilham Resort telah melaksanakan pengurusan kewangan yang mematuhi syariah termasuk dari segi sumber modal perniagaan, pengurusan akaun kewangan Islam dan juga pengurusan zakat. Sumber pembiayaan perniagaan PNB Ilham Resort adalah melalui syarikat PMSSB yang menjalankan perniagaan yang halal. PNB Ilham Resort juga telah menyediakan sumber akaun syarikat yang islamik dan aktiviti pemantauan kewangan halal di hotel ini

---

<sup>234</sup> Hasil temubual bersama BED1-BED4, PNB Ilham Resort, 11 Februari 2017.

juga dilihat ketat dengan menekankan aspek pembayaran kepada pihak luar mengikut terma yang dipersetujui bagi mengelak sebarang perkara yang boleh melibatkan *riba*. Menerusi aspek pengurusan sumber manusia pula, PNB Ilham Resort telah menggalakkan pembukaan akaun Islamik kepada semua kakitangan yang dilantik bertugas di PNB Ilham Resort.

Selain itu perkhidmatan potongan zakat kepada kakitangan Muslim bagi memudahkan urusan kakitangan juga disediakan. Pihak syarikat juga Hal ini dilihat jelas menunjukkan komitmen yang tinggi di peringkat pengurusan bagi memastikan pengurusan sumber bahan makanan dan minuman halal di PNB Ilham Resort adalah patuh syariah. Hal ini turut diakui responden<sup>235</sup> di mana pihak hotel sangat tegas dalam melantik pembekal bahan mentah dan peralatan di Jabatan Dapur dan Jabatan Pengurusan Makanan dan Minuman bagi memastikan keupayaan pembekal menyediakan barang halal yang diiktiraf JAKIM. Melihat kesemua perkara yang disebutkan tadi, jelaslah PNB Ilham Resort telah memenuhi kriteria kedua hotel patuh syariah.

Sebagai syarikat hospitaliti yang menawarkan perkhidmatan penginapan, didapati PNB Ilham Resort telah menyediakan kemudahan ibadah yang baik meliputi penyediaan kelengkapan solat seperti surau, al-Quran, azan solat, sejada, telekung, penanda arah kiblat dan lain-lain. Aspek penjagaan solat juga turut ditekankan dikalangan pekerja sebagaimana dinyatakan responden,<sup>236</sup> pihak pengurusan menyediakan kemudahan pengangkutan ke masjid setiap hari Jumaat dan memberi kebenaran kepada kakitangan yang sedang bertugas untuk menuaikan ibadah solat di dalam bilik yang sedang dibersihkan iaitu bilik tiada pelanggan (*vacant clean*) sekiranya perlu.

---

<sup>235</sup> Hasil temubual bersama PE 2 dan PE3, PNB Ilham Resort, 12 Februari 2017,

<sup>236</sup> Hasil temubual bersama WP, PNB Ilham Resort, 12 Februari 2017.

Seterusnya aspek penjagaan aurat pula, didapati PNB Ilham Resort telah mengamalkan dasar yang sangat baik bertentangan dengan sektor hotel konvensional yang tidak mementingkan aspek penjagaan aurat seperti pemakaian tudung ditempat kerja. Menurut responden<sup>237</sup> pihak syarikat telah mengubah kaedah pelantikan dengan memberitahu terlebih dahulu kepada calon pekerja ketika sesi temuduga berkenaan menekankan aspek menutup aurat sebelum pelantikan dibuat. Rata-rata pekerja Muslimah<sup>238</sup> menyukai pendekatan ini yang dilihat membuatkan mereka berasa selamat dan selesa berkerja di PNB Ilham Resort berbanding hotel konvensional yang lain. Selain itu, aspek penjagaan aurat juga telah dikembangkan kepada pelanggan dengan menyediakan garispanduan galakan pemakaian pakaian renang Muslim sebagai panduan pelanggan. Hal ini dilihat menepati maqasid penjagaan agama sekaligus meletakkan PNB Ilham Resort memenuhi kriteria ke empat hotel patuh syariah.

Bagi kriteria kelima, berkenaan sebaran informasi yang tepat, didapati hotel ini juga mengamalkan sebaran maklumat berkenaan perkhidmatan yang ditawarkan berlandaskan syariah iaitu tepat, jelas dan tidak menipu pelanggan dengan kadar tersembunyi. Hal ini dilihat menerusi promosi yang disediakan di laman web syarikat, laman web ejen pelancongan atas talian (online), paparan media social seperti facebook dan instagram, brosur, risalah syarikat dan sebagainya. Selain itu, makluman berkaitan kadar bayaran penginapan juga telah dimaklumkan kepada pelanggan terlebih dahulu dan semua terma dan kadar dinyatakan secara jelas di dalam bil penginapan. Hal ini dilihat menepati kriteria hotel patuh syariah.

Bagi kriteria keenam, didapati PNB Ilham Resort telah menyediakan bahan bacaan mengenai sektor perhotelan dan menyediakan al-Quran di setiap bilik penginapan. Manakala buku-buku keagamaan dilihat disediakan di bilik Surau sahaja. Melihat kepada keperluan asas setiap hotel termasuk konvensional menyediakan bahan

---

<sup>237</sup> Ibid

<sup>238</sup> Hasil temubual bersama BEF1, BEF2,BED 3 dan BEF4, PNB Ilham Resort,12 Februari 2017.

bacaan di dalam bilik penginapan, pengkaji berharap akan ada lebih bahan ilmiah lain seperti majalah keagamaan dan bahan bacaan semasa yang bermanfaat dapat disediakan di masa hadapan. Walaupun begitu tidak dinafikan hotel ini telah memenuhi keperluan kriteria hotel patuh syariah. Seterusnya berkenaan kriteria penyediaan saluran televisyen dan hiburan yang terkawal. Didapati bahawa PNB Ilham Resort telah menyediakan saluran televisyen umum seperti saluran nasional RTM dan juga Astro dengan kandungan hiburan yang terkawal hal ini menyokong kajian Rosenberg dan Choufany (2009)<sup>239</sup> yang menyatakan siaran televisyen konvensional dan terkawal merupakan elemen sebuah hotel patuh syariah.

Bagi kriteria terakhir iaitu fasiliti operasi yang patuh syariah. Hasil pengamatan sepanjang kajian didapati pihak PNB Ilham Resort telah menyediakan fasiliti dan kemudahan seperti bilik penginapan yang dilengkapi arah kiblat, perhiasan hotel yang menepati kehendak syariah, penyediaan kolam renang yang membenarkan pakaian Muslimah digunakan, bilik gymnasium dan tempat seminar untuk kegunaan pelanggan. Selain itu PNB Ilham Resort juga menawarkan aktiviti team building yang mana kemudahan ini diselia oleh pihak luar yang terlatih. Berdasarkan pengamatan dan temubual yang dijalankan, aspek pengasingan mengikut jantina masih belum dilaksanakan di hotel ini. Berdasarkan maklumat yang diperoleh responden<sup>240</sup> hal ini kerana matlamat perniagaan resort yang mensasarkan kelompok '*family and family*' dimana keluarga berkumpul dan beriadah di Resort ini.

Menurut beliau pihak hotel berusaha memenuhi keperluan MS 1900 dan sentiasa memastikan tidak berlaku perkara yang bertentangan dari ajaran Islam. Semua fasiliti di PNB Ilham Resort telah diselenggara dengan baik oleh Jabatan Penyelenggaraan bagi mengelakkan sebarang kemalangan dan kecederaan kepada pelanggan. Hal ini dilihat

<sup>239</sup> Paul Rosenberg and Hala Matar Choufany, "Spiritual lodging-the Sharia-compliant hotel concept," Sabtu, 2 Mei 2009, <https://www.4hoteliers.com/features/article/4010>, laman sesawang di akses pada 2 Februari 2015.

<sup>240</sup> Hasil temubual bersama WP, PNB Ilham Resort, 12 Februari 2017.

memenuhi keperluan maqasid penjagaan terhadap nyawa. Secara keseluruhannya, jelas menunjukkan PNB Ilham Resort telah memenuhi keperluan kriteria hotel patuh syariah dan memenuhi aspek Maqasid al-syariah. Walaupun begitu menerusi aspek penyediaan fasiliti patuh syariah, pihak pengurusan boleh mempertimbangkan penyediaan kemudahan yang mengasingkan kemudahan bagi lelaki dan perempuan agar benar-benar menepati keperluan Syariah.

### **6.2.3 Aktiviti Pelaksanaan MS 1900 Dalam Pengurusan Hotel Patuh Syariah**

Berdasarkan kajian yang telah dijalankan, pengkaji mendapati pelaksanaan MS 1900 di PNB Ilham Resort adalah memuaskan di mana ke semua keperluan yang digariskan telah dipatuhi dan dilaksanakan meliputi pemahaman ke atas keperluan MS 1900, seterusnya penekanan terhadap dokumentasi yang sistematik, pengwujudan polisi kualiti, komitmen semua pihak dalam melaksana dan mematuhi keperluan syariah, pelaksanaan aktiviti audit dan penilaian prestasi. Memandangkan kajian ini memfokuskan kepada pengurusan di Jabatan Dapur dan Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman di PNB Ilham Resort, maka pematuhan MS 1900 dapat dilihat menerusi aktiviti-aktiviti berikut yang disusun mengikut keperluan Klausula 4 hingga Klausula 8.

Pertama, pelaksanaan Klausula 4, didapati bahawa PNB Ilham Resort telah mewujudkan sistem pengurusan kualiti berasaskan syariah dengan sistematik. Hal ini dapat dilihat dengan pembentukan polisi kualiti, objektif kualiti, visi dan nilai-nilai murni berasaskan syariah. PNB Ilham juga telah mewujudkan dokumentasi wajib MS 1900 bagi kedua-dua jabatan ini merangkumi iaitu Manual kualiti, sistem prosedur, isu kritikal syariah dan kawalan rekod yang teratur. Walaupun begitu, aspek latihan perlu dan semakan prosedur perlu memandangkan kadar pelantikan dan perletakan jawatan kakitangan hotel yang tinggi. Pengetahuan dan kesedaran yang baik berkenaan operasi kerja dapat membantu melancarkan operasi syarikat.

Kedua, pelaksanaan Klausma 5, didapati PNB Ilham Resort telah mewujudkan Jawatankuasa Halal yang juga bertindak sebagai badan penasihat bagi memastikan sistem pengurusan kerja dan operasi di PNB Ilham Resort memenuhi keperluan Syariah. Kedua-dua jabatan ini juga memiliki objektif kualiti yang khusus kea rah menghasilkan kerja yang efektif dan konsisten. Disebabkan ketiadaan pegawai syariah yang khusus di PNB Ilham Resort, usahasama telah dijalankan dengan Pegawai Syariah dari PNB Perdana On The Park Kuala Lumpur untuk menasihati keperluan-keperluan syariah dan sebarang masalah berkenaan hukum halal dan haram yang timbul.

Walaupun begitu pihak pengurusan perlu menimbangkan pelantikan segera bagi jawatan pegawai syariah ini yang dilihat amat kritikal dan memerlukan pemantauan yang tepat dan berterusan bagi memastikan kelancaran tugas. pengkaji melihat kelonggaran yang diberikan pihak SIRIM kepada industri untuk mencorak dan mengatur aktiviti pematuhan syariah mengikut kemampuan sesebuah organisasi itu bertindak tidak harus di ambil ringan. Hal ini kerana, mengangkat organisasi sebagai patuh syariah bukan bergantung kepada pensijilan semata, lebih dari itu merupakan tanggungjawab kepada mematuhi perintah Allah dengan sebaiknya.

Seterusnya pelaksanaan Klausma 6, hasil kajian mendapati bahawa sistem pengurusan sumber samada sumber kewangan perniagaan, sumber bahan mentah dan sumber tenaga manusia adalah selari dengan kehendak syarak. Perniagaan di PNB Ilham Resort adalah berdasarkan perniagaan yang halal dan sah mengikut hukum syarak. Sumber bahan mentah merupakan aspek terpenting bagi Jabatan Dapur dan Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman, justeru PNB Ilham telah menyediakan prosedur pemilihan pembekal yang ketat agar memenuhi keperluan yang ditetapkan oleh JAKIM. Selain itu latihan mengenai halal juga telah diberikan kepada semua kakitangan di kedua-dua jabatan ini.

Namun begitu, kesukaran mendapatkan bahan mentah dan faktor kos pembelian barang berlogo halal yang tinggi, PNB Ilham Resort boleh menimbangkan untuk menghasilkan produk siap sedia seperti kuih muih sendiri dan tidak bergantung kepada produk IKS yang masih tidak mendapat pensijilan halal oleh JAKIM. Bagi mengatasi masalah kos pembelian barang berlogo halal yang dikatakan mahal, dicadangkan agar pihak pengurusan PMSSB dapat menjalankan rundingan bersama pihak pengeluar sesuatu produk yang dikehendaki dengan pembelian pada skala yang lebih besar dan tempoh yang lebih panjang merangkumi pembelian kepada semua hotel-hotel rangkaian PNB yang sudah tentu boleh mengurangkan kos pembelian yang dihadapi.

Bagi pelaksanaan Klausula 7 pula, didapati bahawa aktiviti di kedua-dua Jabatan ini adalah dipraktikkan berdasarkan sistem prosedur keje dan isu kritikal syariah yang telah diwujudkan. Kedua-dua jabatan ini dilihat berusaha memastikan keperluan pelanggan dipenuhi selari keperluan syarak. Pensijilan dapur halal menunjukkan wujud usaha di situ bagi memberi kenyakinan kepada pelanggan Muslim yang menikmati makanan dan minuman di PNB Ilham Resort. Sistem kawalan halal juga dilaksanakan dengan baik oleh kakitangan di kedua-dua jabatan ini dengan memastikan makanan yang disediakan tidak luput tarikh, bersih, memperoleh logo halal JAKIM dan sumber ramuan dan bahan minuman adalah halal dan berkualiti.

Namun begitu, aktiviti pemantauan ini dilihat bukan mudah untuk dilaksanakan memandangkan tugas pemantauan syariah seharusnya dijalankan oleh pegawai syariah, hal ini menjadi bebanan kepada setiap kakitangan kerana tugas kerja yang bertambah disamping perlu menyelesai tugas hakiki. Oleh itu, kaedah penyeliaan secara mingguan oleh kakitangan yang khusus secara sistem giliran dilihat lebih baik berbanding mengharapkan setiap kakitangan memeriksa sendiri pematuhan halal seperti statusnya dan tarikh luput produk ketika bertugas. Hal ini dibimbing menyebabkan kakitangan saling berharap tugas pemeriksaan telah dilakukan oleh kakitangan yang lain dan lebih

dibimbangi ianya boleh menyumbang kepada isu seperti penggunaan bahan yang luput tarikh dan produk tidak mempunyai status halal digunakan ketika bertugas dan tindakan ini boleh dikenakan ketidakpatuhan (NCR) ketika sesi audit yang dijalankan oleh pihak dalaman atau luaran seperti SIRIM dan JAKIM.

Dari segi pelaksanaan Klausus 8, pula di dapati aspek pengukuran, pemantauan dan penambahbaikan di PNB Ilham Resort mengambil kira penemuan yang diperoleh berdasarkan audit dalaman oleh pasukan juru audit PNB dan audit luaran oleh pihak SIRIM QAS Internation Sdn Bhd. Menerusi kajian ini, didapati pengurusan audit mengemukakan penambahbaikan yang positif ke arah meningkatkan mutu kerja di PNB Ilham Resort. Namun begitu, hasil penelitian fail pengurusan audit didapati bahawa penglibatan kakitangan diperengkat pelaksana dilihat masih kurang kerana kebanyakan isu yang di ketengahkan ketika sesi audit berlaku adalah diurus oleh pihak ketua jabatan sahaja.

Kaedah perbincangan bersama ‘syura’ dalam menyelesaikan isu yang timbul boleh dipraktikkan kerana kaedah ini dilihat dapat memberi pendedahan yang lebih baik kepada semua kakitangan memandangkan setiap operasi syarikat tidak bergantung kepada satu pihak sahaja tetapi melibatkan kerjasama daripada semua pihak. Hal ini dapat memastikan tugas kerja patuh syariah yang berterusan dan semua penemuan yang diberikan diambil tindakan yang sewajarnya dan aktiviti tindakan pembetulan dan tindakan pencegahan ini dipantau tidak bertentangan dengan keperluan syariah.

#### **6.2.4 Cabaran - Cabaran Yang Dihadapi Oleh Pengurusan Hotel Patuh Syariah**

Berdasarkan hasil kajian, pengkaji telah mengkategorikan cabaran pelaksanaan MS 1900 di PNB Ilham Resort kepada dua iaitu cabaran dalaman dan cabaran luaran. Cabaran dalaman yang dihadapi oleh Jabatan Dapur dan Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman ini telah menggariskan aspek utama iaitu Faktor kurang pendedahan dan

latihan yang menyebabkan kakitangan tidak dapat menjalankan kerja tidak konsisten. Hal ini turut menjadi cabaran kepada pihak hotel kerana kakitangan yang ada masih belum mahir dan tidak yakin menjalankan sertu.

Selain itu, prosedur kerja yang terlalu banyak dan sukar difahami menyebabkan kakitangan lewat menjalankan tugas. Ketiadaan pegawai syariah membolehkan sistem pemantauan syariah tidak berjalan menjadikan sistem pengurusan ini sedikit longgar kerana tugas pemantauan hanya dijalankan oleh Ketua Jabatan yang ada, itupun setelah tugas hakiki dijalankan. Sikap kakitangan yang suka mengikut jalan pintas tanpa mengikut prosedur kerja yang ditetapkan merupakan cabaran di PNB Ilham Resort. Sikap kakitangan yang lebih senior dan dilihat boleh mempengaruhi kakitangan yang baru di PNB Ilham Resort. Perkara ini merupakan cabaran yang haru ditangani dengan segera bagi mengelakkan kesalahan ini berlarutan.

Bebanan kerja bertambah disebabkan kurang tenaga kerja merupakan cabaran kepada pihak PNB Ilham Resort. Hal ini terjadi kesan daripada faktor kadar tempoh perkhidmatan pendek dan pertukaran kerja dikalangan sektor hospitality yang tinggi. Selain tu juga cabaran pemantauan audit turut diakui responden yang mana menurut beliau merupakan beban kerana aktiviti pemantauan ini menuntut kepada faktor masa untuk menyediakan bahan sebelum dan sesudah audit pemantauan dijalankan.

Dari segi cabaran luaran pula, sebanyak tujuh perkara telah dikemukakan iaitu Pertama berkenaan sumber kewangan di mana terdapat pembekal atau pelanggan yang masih membayar ke akaun perbankan konvensional hotel ini. Kedua, faktor cabaran produk ramuan makanan keluaran IKS tidak mempunyai logo halal JAKIM. Ketiga, pembelian bahan mentah berlogo halal terlalu mahal berbanding barang produk IKS. Keempat, Sistem Jaminan Halal JAKIM tidak stabil menyukarkan tugas mengemaskini maklumat pensijilan halal.

Seterusnya, cabaran kelima dilihat berpunca daripada pihak pelanggan yang menggunakan tempat barbecue untuk masak makanan najis mughallazah tanpa kebenaran dan makluman kepada pihak pengurusan. Cabaran keenam pula mendapati Sikap juruaudit yang menggariskan keperluan yang terlalu ketat dan tidak mengambilkira situasi yang dialami boleh menyebab ketidakpatuhan syariah dikemukakan kepada pihak pengurusan.

Berdasarkan semua cabaran pelaksanaan yang dikongsikan menunjukkan cabaran dalaman dan cabaran luaran terjadi di PNB Ilham Resort. Pihak pengurusan harus memandang serius perkara ini dengan menangani isu-isu yang boleh diselesaikan di peringkat dalaman terlebih dahulu. Kerjasama dengan pihak luar juga perlu diperhalusi agar cabaran yang ada ini ditangani dan ditambahbaik sistem aliran kerja sedia ada bagi memastikan MS 1900 dapat dilaksanakan dengan efektif.

### **6.2.5 Kesan pelaksanaan MS 1900 terhadap pengurusan hotel patuh syariah**

Menurut kajian lalu kesan pemakaian MS 1900 dalam sistem pengurusan bukan hanya meningkatkan sistem pengurusan organisasi<sup>241</sup> kerja lebih sistematik, peningkatan mutu kerja yang memenuhi nilai-nilai murni organisasi, menjadikan suasana kerja yang mesra, peningkatan kepuasan pekerja, meningkatkan imej organisasi<sup>242</sup> dan peningkatan budaya kerja berkualiti<sup>243</sup>. Berdasarkan hasil kajian, pengkaji telah mengategorikan cabaran pelaksanaan MS 1900 di PNB Ilham Resort kepada dua perkara iaitu kesan kepada organisasi dan kesan kepada kakitangan.

Kesan pelaksanaan MS 1900 di peringkat organisasi, PNB Ilham Resort didapati syarikat ini telah memiliki dokumentasi operasi yang efektif dan mematuhi

<sup>241</sup> Basir, S.A, and Azmi,I.A.G.(2011). Malaysian Islamic Quality Management System MS 1900 from an Islamic Perspective: an implementation Model. Journa of Shari'ah, University Malaya, Press, Vol. 19(2), pp. 85-106.

<sup>242</sup> Implementation of the Islamic Quality Management System MS 1900 and its benefits: A Case Study at Department of Hajj, Waqf and Zakah, Malaysia, GJAT, Disember 2016, Vol 6. Issue2, ms 89

<sup>243</sup> Implementation of the Islamic Quality Management System MS 1900 and its benefits: A Case Study at Department of Hajj, Waqf and Zakah, Malaysia, GJAT, Disember 2016, Vol 6. Issue2, ms 89

hukum syariah seperti Manual Kualiti, Isu Kritikal Syariah, Halal Database dan sebagainya. Hal ini dilihat telah mendisiplinkan kakitangan sekaligus menjadi cerminan yang baik kepada syarikat. Selain itu, pihak pengurusan mewujudkan Jawatankuasa Halal yang juga memantau aktiviti pematuhan syariah. Seterusnya, MS 1900 ini turut menggalakkan penghayatan nilai-nilai murni dalam organisasi dan menghasilkan sistem kewangan dan polisi syarikat yang patuh syariah.

Sementara diperingkat kakitangan pula rata-rata responden kajian menyatakan bahawa MS 1900 telah berjaya menyemai sikap tolong menolong, bertanggungjawab dan prihatin sesama rakan sekerja. Disamping itu, latihan berkaitan aspek syariah dan halal dapat membentuk peribadi kakitangan yang mulia dan metod dakwah yang berkesan kepada kakitangan kerana menjadi seorang Muslim yang soleh. Seterusnya semangat kerja berpasukan semakin meningkat dan penghayatan aspek keagamaan seperti dapat menunaikan solat ketika bertugas juga baik disamping nilai-nilai murni yang baik dikalangan kakitangan dengan mengelak berlaku perbalahan ketika bertugas.

Hal ini diakui responden<sup>244</sup> yang menyatakan tugas sektor hospitaliti perlu kepada perkhidmatan yang berhemah kepada pelanggan dan perkara ini tidak dapat berlaku tanpa penghayatan budaya kerja dan nilai-nilai murni yang cuba diterapkan dalam diri kakitangan. Kaedah teguran dan bimbingan oleh kakitangan lama kepada kakitangan yang baru mengenai membolehkan kesinambungan akhlak yang lebih baik dikalangan pekerja.

---

<sup>244</sup> Ibid

### **6.3 Cadangan Kajian**

Berdasarkan dapatan yang diperolehi sepanjang kajian ini dijalankan, pengkaji menggariskan beberapa saranan yang boleh diambil perhatian bagi pihak pengurusan PNB Ilham Resort selaku lokasi kajian, pihak SIRIM selaku penggubal standard dan bakal pengkaji dalam bidang berkaitan.

#### **(i) Pihak Pengurusan PNB Ilham Resort**

Penyediaan pegawai syariah yang tetap merupakan keperluan kepada organisasi hotel patuh syariah agar pematuhan syariah yang menyeluruh dapat dicapai. Sungguhpun kajian ini memfokuskan kepada aspek pematuhan di Jabatan Dapur dan Jabatan Penyediaan Makanan, hasil analisa mendapati ketiadaan jawatan penting dan ketidakfahaman disiplin ilmu syariah yang jelas boleh menjadi risiko yang menyumbang kepada ketidakpatuhan syariah dan meninggalkan bebanan tugas yang tinggi dikalangan kakitangan. Aspek pemantauan dan penelitian hukum selayakknya diberikan kepada mereka yang lebih arif sebagaimana firman Allah yang bermaksud:

*“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya...”*

*Surah Al-Nisa' ayat ke 58*

Memandangkan kadar pelantikan dan perletakan jawatan kakitangan hotel yang tinggi, maka aspek latihan dan semakan prosedur juga perlu dipertingkatkan terutamanya latihan kepada kakitangan yang baru berkhidmat di PNB Ilham Resort bagi melancarkan operasi harian dan tugas agar memenuhi keperluan syariah. Seterusnya menyentuh aspek pembelian barang halal, PNB Ilham Resort boleh berbincang dan mengesyorkan kepada pihak PMSBB mengenai kaedah pembelian beberapa produk halal yang sukar didapatkan pada skala yang

lebih besar meliputi seme rangkaian hotel PNB. Hal ini boleh mengurangkan kos yang dihadapi oleh pihak hotel bagi memastikan aspek pembelian produk halal dapat dikenalkan dengan lebih baik.

Selain itu, pihak pengurusan boleh menimbangkan kaedah penyeliaan halal secara mingguan oleh kakitangan yang khusus mengikut sistem giliran dilihat lebih baik berbanding mengharapkan setiap kakitangan memeriksa sendiri pematuhan halal di mana dibimbangi menyebabkan kakitangan saling berharap tugas pemeriksaan telah dilakukan oleh kakitangan yang lain dan menyumbang kepada isu bahan yang luput tarikh dan tidak mempunyai status halal digunakan dalam tugas sehari-hari.

PNB Ilham Resort merupakan hotel yang mengangkat keperluan syariah dalam aspek pengurusan kerja dan operasi syarikat. Namun hal ini masih kurang diketahui oleh masyarakat dan pihak perhotelan lain memandangkan promosi dan liputan yang kurang mengenai hotel ini sebagai sebuah hotel patuh syariah. Untuk itu, dicadangkan agar perkara ini dapat diwar-warkan kepada masyarakat dan dijadikan contoh kepada industri hotel yang ada di Malaysia.

## (ii) **Pihak SIRIM**

Standard MS 1900 merupakan inisiatif yang diambil oleh Jawatankuasa Sistem Pengurusan Kualiti Menerusi Perspektif Islam Malaysia bagi membangunkan standard pematuhan syariah yang berbeza dengan standard konvensional. Kurangnya sambutan terhadap standard ini perlu diteliti dan diambil perhatian. Beberapa cadangan strategi telah dikemukakan di dalam Bab 4 dan boleh dipertimbangkan antaranya seperti berikut:

1. Menyedia pakej integrasi sistem pengurusan patuh syariah bagi pihak hotel dan resort yang telah mendapat pensijilan halal.

2. Mewujudkan pelan kerjasama industri dengan pihak hotel yang telah mendapat pensijilan MS 1900. Hal ini membolehkan pihak hotel yang lain mendapat pendedahan yang jelas mengenai pemakaian MS 1900 dalam operasi harian.

### **(iii) Bakal Pengkaji**

Kajian mengenai pemakaian MS 1900 dalam pengurusan hotel patuh syariah masih kurang dan tidak meluas. Sungguhpun kajian ini telah dijalankan dalam pengurusan hotel patuh syariah, skop dan batasan kajian hanya tertumpu kepada bahagian pengendalian makanan dan dapur hotel sahaja. Masih terdapat banyak lagi skop pengurusan hotel patuh syariah yang belum diteroka oleh pengkaji-pengkaji seperti aspek kewangan patuh syariah, pengurusan bilik (*housekeeping*), pemasaran hotel patuh syariah, infrastruktur dan kawalan di hotel patuh syariah. Isu pelaksanaan MS 1900 juga dilihat masih hijau dan boleh diteroka merangkumi aspek perbandingan pelaksanaannya dalam pelbagai sektor perniagaan yang lain seperti perubatan, kewangan, pengendalian tempat penyimpanan (*warehouse*) dan sebagainya.

### **6.4 Penutup**

Pengkaji berharap kajian ini dapat memberi input dan menyumbang kepada pembangunan ilmu-ilmu Islam berkenaan pengurusan hotel patuh syariah. Diharapkan pengkaji akan datang dapat menjalankan kajian yang lebih mendalam mengenai isu-isu berkaitan MS 1900 dan hotel patuh syariah yang masih belum dikaji. Semoga kajian ini memberi manfaat kepada industri perhotelan patuh syariah, para pendidik, pengkaji dan semua lapisan masyarakat yang mencari maklumat dan pencerahan mengenai pelaksanaan MS 1900.

## BIBLIOGRAFI

- Abdul Karim Zaidan, *al-Wafiz Fiqh*. (Baghdad: Maktabah Al-Quds, 1987).
- Afza Wahidah Kamaruddin.(2015). Gelagat Pemilihan Hotel Halal dalam Kalangan Pengguna Muslim: Kajian dari Perspektif ekonomi Islam Disertasi Syariah Jabatan Syariah dan Ekonomi, Akademik Pengajian Islam, Universiti Malaya
- Ahmad al-Mazjaji, *Muqaddimah Fi al-Idarah al-Islamiah*, ed. 1 (Jeddah, 2000).
- Ahmad Hatta, MA. *Tafsir Quran Perkata*, Dilengkapi Dengan Asbabun Nuzul & Terjemah, (Terbitan Pustaka Maghfirah, Cetakan Ketiga, 2009)
- Alhaji A.D. Ajijola. *Introduction to Islamic Law*. (Adam Publishers & Distributors, 2005)
- Ali Ibn Muhammad Al-Jurjānī, ‘*Kitāb al-ta’rīfāt, lil-Fādil al-‘Allāmah*’, (Beirut: Dar Al-Kitab Al-Arabi, 1405)
- Basir, S.A, and Azmi,I.A.G.(2011). Malaysian Islamic Quality Management System MS 1900 from an Islamic Perspective: an implementation Model, *Journal of Shari ’ah*, University Malaya, Press, Vol. 19(2), 85-106
- Berteraskan Islam Di Malaysia, *Tesis Ijazah Doktor Falsafah*, Universiti Sains Malaysia. [https://www.academia.edu/7709295/Kaedah\\_Pengurusan\\_Institusi\\_Pembangunan\\_Berteraskan\\_Islam\\_di\\_Malaysia](https://www.academia.edu/7709295/Kaedah_Pengurusan_Institusi_Pembangunan_Berteraskan_Islam_di_Malaysia), dicapai 1 Januari 2018.
- Catherine Soanes et.al, *Oxford Dictionary of English*, ed 2 (New York: Oxford University Press, 2006).
- Crescentrating (2014) “*Top Halal Friendly Holiday Destinations for 2014*”. <https://www.crescentrating.com/ratingaccreditations/rankingdetail.html?id=360> 2 dicapai pada 9 Mac 2015

Creswell. (2007). *Qualitative Inquiry and Research Design, Choosing among Five approaches* (Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc., 2007).

Dewan Bahasa dan Pustaka, Pusat Rujukan Persuratan Melayu, 2018,  
<http://prpm.dbp.gov.my/>, dicapai pada 20 Januari,2018.

Directori Halal Malaysia. (2017). *Senarai Hotel dan Resort*, Bahagian Hub Halal, JAKIM,  
<http://www.halal.gov.my/v4/index.php?data=ZGlyZWN0b3J5L2luZGV4X2RpcmVjdG9yeTs7Ozs=&negeri=&category=&cari=hotel>, dicapai pada 30 Ogos 2017

EkonomiIslam.com (2017) Pengertia Syariah dan Hukum Islam,  
<http://ekonomislam.com/pengertian-syariah-dan-hukum-islam/> , laman sesawang diakses pada 1 Januari 2018.

English Oxford Living Dictionaries, Management, Oxford University Press,  
<https://en.oxforddictionaries.com/definition/management>, dicapai pada 5 Februari 2018.

Fadzila Azni Binti Ahmad. (2008). Kaedah Pengurusan Institusi-Institusi Pembangunan H.K.Din. “Tourism in Malaysia: Competing need in plural society”, *Annals Tourism Research*, Vol. 9, 453-480, (Terbitan Elsevier Ltd,1982)

Hakimi Ismail, “366 hotel, resort miliki sijil halal”, laman sesawang Utusan Online  
[http://ww1.utusan.com.my/utusan/info.asp?y=2011&dt=0224&pub=Utusan\\_Malaysia&sec=Dalam\\_Negeri&pg=dn\\_16.htm](http://ww1.utusan.com.my/utusan/info.asp?y=2011&dt=0224&pub=Utusan_Malaysia&sec=Dalam_Negeri&pg=dn_16.htm) dicapai pada 9 Mac 2016,

Harold Koontz dan Heinz Weihrich, *Pengurusan*, ter. Mohd Salmi Mohd Sohod et.al. (Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 2001), 4

Hasan Al-Banna Mohamed, A.Mumin A. Ghani dan Siti Arni, (2013), “Sistem Pengurusan Islam yang berkualiti mampu menjamin kepuasan pekerja: Suatu Realiti dan Cabaran Masa Hadapan”, *Global Journal Al-Thaqafah - GJAT*, Vol. 3,

Isu. 1, 67-83, Jun 2013.

[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwj7psXIrc7LAhXGC44KHbm6CHwQFggdMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.gjat.my%2Fgjat062013%2F3420130301.pdf&usg=AFQjCNEFHbO\\_hnxEVoGtpIdY8BGEczC0dg&sig2=7Ijf0nKbYD8Llmbnsukt9w&cad=rja](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwj7psXIrc7LAhXGC44KHbm6CHwQFggdMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.gjat.my%2Fgjat062013%2F3420130301.pdf&usg=AFQjCNEFHbO_hnxEVoGtpIdY8BGEczC0dg&sig2=7Ijf0nKbYD8Llmbnsukt9w&cad=rja). Dicapai pada 20 Mac 2016.

Hasan Al-Banna Mohamed, A.Mumin A. Ghani dan Siti Arni. (2014). “Faktor kejayaan dalam pelaksanaan MS 1900: Kajian di Institusi Pengajian Awam (IPTA) Malaysia”, *International Journal of Multidisciplinary Education and Research – IJMER*, Vol. 1: Isu. 2, 30 September 2014,

Hasan Al-Banna Mohamed, A.Mumin A.Ghani dan Siti Arni Basir. (2011). “Pemantapan Sistem Pengurusan Islam Berkualiti Melalui Konsep Tawhidi, Budaya Itqan dan Nilai Ehsan”, World Congress on Islamic System 2011.

Hasan Al-Banna Mohammed, A.Mumin A. Ghani dan Siti Arni Basir. (2013). “The guidance of moral value towards the consolidation of the Quality Management System according to the Islamic Perspectives”, *International Journal of Business and Social Science*, April 2013, Vol. 4, No. 4

Hasliza Mohamed Ali, Siti Arni Basir dan Musaiyadah Ahmadun. (2015). “The issue of Implementing Quality Management System MS 1900 Certification at the Department of Awqaf, Zakat and Hajj (JAWHAR)”, *Journal Research in Islamic Studies*, Vol. 2, no. 1 (2015): 14-28

Hasliza Mohamed Ali. (2015). “Kajian pelaksanaan sistem pengurusan kualiti MS 1900: Keperluan daripada perspektif Islam di Jabatan Wakaf, Zakat and Hajj (JAWHAR), *Disertasi Ijazah Sarjana*, Jabatan Siasah Syar’iyyah, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya

Hasliza Mohamad Ali, Siti Arni Basir, Musaiyadah Ahmadun (2016), *Implementation of the Islamic Quality Management System MS1900 and its Benefits: A Case Study at the Department of Hajj, Waqf and Zakah, Malaysia*, GJAT, Disember

2016, Vol 6 Isu 2, 85, <http://www.gjat.my/gjat122016/11620160602.pdf>, dicapai pada 10 Ogos 2018.

Hassan Al-Banna bin Mohamed (2015) Kajian Kes Pelaksanaan MS 1900:2005 Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia, *Tesis Ijazah Doktor Falsafah*, Jabatan Syariah dan Pengurusan, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya.

Hassan Haji Ahmad. (1997). Maqasid Syari'ah: Konsep dan Pengaruhnya dalam Pembentukan Hukum. *Koleksi Persidangan*. Seminar Hukum Islam Semasa Peringkat Kebangsaan (17-18 Jun 1997: Universiti Malaya, Kuala Lumpur): Kertas 8, 19.

*Health Services Research*. 34 (5) Part II. 1189 – 1208, <http://ncbi.nlm.nih.gov/>, dicapai pada 20 Januari 2018.

Hesham Ezzat Saad, Badran Nabil Ali, Abdel Aleem Magdy Abdel Ati (2014), Shariah Compliant Hotels in Egypt: Concept and Challenge, Faculty of Tourism and Hotel, Fayoum University, Advances Hospitality and Tourism Research (AHTR), 2(1) 1-15, An International Journal of Akdeniz University Tourism Faculty, ISSN 2147-9100, [https://www.academia.edu/22372230/\\_Shariah\\_Compliant\\_Hotel\\_Or\\_Muslim\\_Friendly\\_Hotel\\_Searching\\_For\\_A\\_Balance\\_Introduction](https://www.academia.edu/22372230/_Shariah_Compliant_Hotel_Or_Muslim_Friendly_Hotel_Searching_For_A_Balance_Introduction), dicapai pada 12 Disember 2017.

Ibn Manzūr, Muhammad, (t.t), - *Lisān A - 'Arab*, Beirut: Dar Sadir

Imam Al-Ghazali, *Ihya' Ulumuddin*, jld.2, terj. Prof. TK.H Ismail Yakub SH.MA, (Singapura: Pustaka Nasional Pte Ltd,2003).

Islamictoday.net, *Working in Hotel Management – An Islamic Perspectives*, Islamtoday.net. Jun 24, 2007. Dicapai pada 10 Mac 2017

Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM). Senarai Hotel & Resort yang mendapat Sijil Halal Malaysia(JAKIM).  
<http://www.halal.gov.my/v4/index.php/my/direktori-halal/senarai-hotel>. (2015)

Jabatan Kemajuan Islam Malaysia, e-Quran Terjemahan Al-Quran,  
<http://www.islam.gov.my/e-jakim/e-quran/terjemahan-al-quran>, dicapai pada 1 Ogos 2018.

Joan C.Henderson. (2003). “Managing Tourism and Islam in Peninsular Malaysia”, *Journal of Tourism Management*, 24

Joan C.Henderson. (2009). “*Islamic Tourism Reviewed*”. *Tourism Recreation Research*, Issue 34, 2

Joan C.Henderson. (2010). “Sharia-Compliant Hotels”, *Tourism and Hospitality Research* Vol. 10, no 3, 246-254

*Kamus Dewan* (Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 2007)

*Kamus Dewan*, ed. Ke-4 (Kuala Lumpur:Dewan Bahasa dan Pustaka, 1995)

Kerlinger, Fred N. (1973) Foundations of Behavioral Research. 2<sup>nd</sup> edition. Holt, Rinehart and Winston, 11, <http://home.ubalt.edu/tmitch/kerlinger.htm>. (1973). dicapai pada 9 September 2017

Khaliq Ahmad & Zul Ariff Abdul Latiff, (2003), Issues in Quality Management : ISO in Relation to Islamic Standards, *Intellectual Discourse*, Vol 11, No. 1, 89-97 International Islamic University of Malaysia. <http://www.iium.edu.my/intdiscourse/index.php/islam/issue/view/34>. Dicapai pada 1 Januari 2016

Khatijah Othman. (2013). A Brief Overview on Islamic Compliance Quality Management System.. *International Journal of Management Sciences and Business Research*, 2(12)

Lokman bin Abdul Rasol dan Siti Arni binti Basir. (2014). Quality Management Features by Conventional and Islamic Perspective: An Analysis of Theory, *International Journal of Business and Management Tomorrow (IJBMT)*, Vol.2 No.4, 1-8

Malaysian Certified Directory SIRIM QAS International Sdn. Bhd. MS 1900..  
<http://www.malaysiancertified.com.my/>. Dicapai pada 30 Disember 2015

Malim Ghazali P.K. Hotel Syariah De Palma: Konsep & Pelaksanaan- Petaling Jaya, (Selangor: Kumpulan Hotel De Palma, 2011).

Marilyn M.Helms, Judy Nixon (2010) "Exploring SWOT analysis – where are we now?: A review of academic research from the last decade", Journal of Strategy and Management, Vol. 3 Issue: 3, 215-251, <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/17554251011064837>, dicapai pada 12 Disember 2017

Mastercard-Crescent Rating (2015) “*Global Muslim Travel Index 2015 (GMTI 2015)*”, [https://www.crescentrating.com/download/thankyou.html?file=Rn53gp\\_T\\_GMTI\\_report.pdf](https://www.crescentrating.com/download/thankyou.html?file=Rn53gp_T_GMTI_report.pdf), dicapai pada 9 Mac 2016.

Melati Mohd Ariff, “Tiada Kompromi Kuatkuasa Sijil Halal”, laman sesawang Portal Promosi Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDKKK). <http://kpdkkk.bernama.com/newsBm.php?id=475064>, dicapai pada 9 Mac 2016

Mohd Fadil Mohd Yusof, (2011), “Hotel Patuh Shariah (Shariah Compliant Hotels) Sebagai Produk Baru Industri Pelancongan di Malaysia - Shariah Compliant Hotels as a New Product for Tourism Industry in Malaysia” *Prosiding PERKEM VI*, Jilid 2 (2011) 477 – 480, Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti , Fakulti Keusahawanan dan Perniagaan, Universiti Malaysia Kelantan (UMK). [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rj&uact=8&ved=0ahUKEwjW78jLu87LAhWhto4KHcz6Ch4QFggdMAA&url=https%3A%2F%2Fwww.ukm.my%2Ffsep%2Fperkem%2Fpdf%2FperkemVI%2FPERKEM2011-2-5D4.pdf&usg=AFQjCNEqH9GviQMVI\\_EuQa4-N84oxgLJXw&sig2=4dNp8t-7dM-J2UmynB7gjQ](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rj&uact=8&ved=0ahUKEwjW78jLu87LAhWhto4KHcz6Ch4QFggdMAA&url=https%3A%2F%2Fwww.ukm.my%2Ffsep%2Fperkem%2Fpdf%2FperkemVI%2FPERKEM2011-2-5D4.pdf&usg=AFQjCNEqH9GviQMVI_EuQa4-N84oxgLJXw&sig2=4dNp8t-7dM-J2UmynB7gjQ). Dicapai pada 20 Mac 2016

Mohd Fadil Mohd Yusof. (2011). “Hotel Patuh Shariah (Shariah Complaint Hotels) Sebagai Produk Baru dalam Industri Pelancongan di Malaysia”,

(*Makalah, Persidangan Kebangsaan Ekonomi Malaysia VI (PERKIM IV)*,  
Melaka, 5 - 7 Jun 2011

Mohd Fadli and Mohd Zulkifli. (2013). Introducing Shariah Compliant Hotels as New Tourism Product: The Case of Malaysia. *Entrepreneurship Vision 2020: Innovation, Development Sustainability, and Economic Growth*, 1142-1146

Mohd Hyrul Abu Karim<sup>1</sup>, Rozila Ahmad , Noor Azimin Zainol<sup>3</sup> School of Tourism, Hospitality and Environmental Management, Universiti Utara Malaysia, 06010 Sintok, Malaysia, Differences In Hotel Attributes: Islamic Hotel And Sharia Compliant Hotel In Malaysia, *Journal of Global Business and Social Entrepreneurship (GBSE)* Vol. 1: no. 2 (2017) 157–169, [gbse.com.my](http://gbse.com.my/v1no2jan17/), <http://gbse.com.my/v1no2jan17/Paper-35-.pdf>, dicapai pada 20 Disember 2017

Mohd Mauli Azli Abu Bakar. (2004). “Analisis pelaksanaan MS ISO 900 di Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) menurut perspektif Islam, *Disertasi Ijazah Sarjana*, Jabatan Siasah Syar’iyyah, Akademi Pengajian Islam Akademi Pengajian Islam

Mohd Rizal Razalli, Suzzaini Abdullah dan Mohamad Ghozali Hassan. (2012). “Developing a Model for Islamic Hotel: Evaluating Opportunities and Challenges”, (*Makalah, International Conference on Knowledge, Culture and Society (ICKCS)*, Jeju Island, South Korea, 29 - 30 June 2012, 92-93.

Mohd. Saiba Yaacob. (2000). Hukum Islam : Antara Prinsip Syariah dan Perbendaharaan Fiqh. *Disertasi Sarjana Syariah*, Jabatan Fiqh dan Usul, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya

MS 1900:2005 “Piawaian Halal Sistem Pengurusan Kualiti” Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Koperasi Dan Kepenggunaan. Dikemaskini 28 Oktober 2008. <http://www.kpdnkk.bernama.com>, dicapai pada 4 Julai 2014

Muhamad Rahimi Osman (2010) Persijilan Halal Hotel di Malaysia : Satu Pengamatan awal / Muhamad Rahimi Osman, Zulekha Yusoff, Mohd Takiyuddin Ibrahim, Mohd Yadman Sarwan. *Koleksi Persidangan*. Seminar Pengurusan Perhotelan Pelancongan Islam (22-23 Jun 2010: Shah Alam). Prosiding, Penyunting: Mohd. Asmadi Yakob, Huzaimah Hj. Ismail dan Mohd. Takiyuddin Hj. Ibrahim (Shah Alam: Pusat Pemikiran dan Kefahaman Islam, Universiti Teknologi MARA, 2010), 276 - 283

Muhammad Abu Zahrah, *Usul Al-Fiqh*, (Qaherah : Dar al-Fikr al- Arabi, 1958)

Muhammad Hafiz Yaakub dan Ali Fauzi Ahmad Khan. (2014). “Knowledge Management Values of Al-Ta’alum in MS 1900:2005 Quality Management System: A survey among staff of Kolej Islam Pahang Sultan Azlan Ahmad Shah (KIPSAS)”, *Advance Science Letters*, Vol.21, No.4, April 2015, 676-679.

Muhammad Zan Sailan. (2013). “Pengurusan hotel Secara Islam: Kajian Terhadap Pengurusan Makanan Halal Di Hotel De Palma Ampang, Selangor”, *Disertasi Sarjana Syariah*, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya

Najahuddin Lateh. (2010). Huzaimah Hj Ismail dan Baterah Alias, “Islamisasi Hotel Melalui Pendekatan Hadis Ahkam”. In *Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan dan Pelancongan Islam 2010*, CITU, UiTM, Shah Alam, 22 - 23 Jun 2010.

Nazarudin Derani. (2010). Fasiliti Hotel Pengguna Islam: Status dan Isu / Nazarudin Derani, Mohd Onn Rashidi Abd Patah, Harnizam Zahari. *Koleksi Persidangan. Seminar Pengurusan dan Pelancongan Islam 922 - 23 Jun 2010: Shah Alam*). Prosiding, Penyunting: Mohd. Asmad Yakod, Huzaimah Hj. Ismail dan Mohd Takiyuddin Hj. Ibrahim (Shah Alam: Pusat Pemikiran dan Kefahaman Islam, Universiti Teknologi MARA, 2010), 157 - 161

Nik Adnan Nik Mat et al., (201). “Isu Bahan Penyediaan Makanan Syubhah dalam Industri Hotel”. (*Makalah, Seminar Pengurusan Perhotelan dan Perlancongan*

- Islam)*, Fakulti Pengurusan Perhotelan dan Pelancongan, Universiti Teknologi Mara, 22 - 23 Jun 2010
- Nor Hidayatun Abdul Razak. (2013). Attributes of Shariah Compliance Hotel. *The Emergence of Global Halal Business*, edited by Sharifah Zannierah Syed Marzuki & Wan Kalthom Yahya (Shah Alam, Selangor : UITM Press, 2013), 43 - 51.
- Nor Zafir Md Salleh, Abu Bakar Abdul Hamid, Noor Hazarina Hashim dan Siti Zaleha Omain. (2014). The Practice of Syariah-Compliant Hotel in Malaysia *International Journal of Trade, Economics and Finance*, February 2014, Vol. 5, No. 1, 26-30.
- Nor' Azzah Kamri. (2010). Etika dalam Pengurusan Hotel Secara Islam: Suatu Sorotan Kepentingan. *Koleksi Persidangan*. Seminar Pengurusan Perhotelan dan Pelancongan Islam (23-23 Jun 2010 : Shah Alam) Prosiding, Penyunting : Mohd Asmadi Yakob, Huzaimah Hj. Ismail dan Mohd. Takiyuddin Hj. Ibrahim (Shah Alam: Pusat Pemikiran dan Kefahaman Islam, Universiti Teknologi MARA, 2010), 147 – 156.
- Nur Hidayah Che Ahmad. (2012). *Dry Hotel Syariah Compliant Practices: Concept, Challenges and Reality in Malaysia*, (Paper Present at International Conference on Innovation, Management and Technology Research at Malacca).
- Othman Mustapha, Kenyataan Media , Ketua Pengarah Jakim, "Pelaksanaan Penguatkuasaan Halal", Jabatan Kemajuan Islam Malaysia, 17 Januari 2013. [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=8&ved=0ahUKEwjVm\\_jltL3LAhWDmpQKHdvBqoQFghSMAc&url=http%3A%2F%2Fwww.daganghalalgroup.com%2Fjakimhalal%2Fimages%2Fpdf%2Fkenyataanmediakp170113.pdf&usg=AFQjCNGXyw-v9isOVVC4f0LisG3UQoJmqg&cad=rjt](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=8&ved=0ahUKEwjVm_jltL3LAhWDmpQKHdvBqoQFghSMAc&url=http%3A%2F%2Fwww.daganghalalgroup.com%2Fjakimhalal%2Fimages%2Fpdf%2Fkenyataanmediakp170113.pdf&usg=AFQjCNGXyw-v9isOVVC4f0LisG3UQoJmqg&cad=rjt). Dicapai pada 9 Mac 2016
- Patton, M.Q. (1999). "Enhancing the quality and credibility of qualitative analysis." *HSR: Sciences*, Vol. 2, No. 2, 95 - 108

Paul Rosenberg and Hala Matar Choufany, "Spiritual lodging-the Sharia-compliant hotel concept," <https://www.4hoteliers.com/features/article/4010>, dicapai pada 9 Mac 2016

Permodalan Nasional Berhad, laman sesawang, Pengurusan Asset-Hartanah & Hospitality. [http://www.pnb.com.my/aset\\_m.php](http://www.pnb.com.my/aset_m.php), dicapai pada 9 Mac 2016

Pew Research Center "The Future of the Global Muslim population. <http://www.pewresearch.org/fact-tank/2015/04/23/why-muslims-are-the-worlds-fastest-growing-religious-group/>, dicapai pada 23 April 2015

Rohana Mustaffa. (28 Oktober 2008). MS 1900:2005 - Halal Standard For Quality Management. Bernama.com. <http://www.bernama.com/bernama/v3/printable.php?id=367563>, dicapai pada 10 Disember 2016

Sany Sanuri Mohd Mokhtar, Rushami Zien Yusoff, Zakaria Abas, Hartini Ahmad, Muhammad Nasri Md Hussain & Wazin Man @ Othman. (2011). Universiti Utara, Sintok, Malaysia

Sharija Che Shaari dan Jennifer Chan Kim Lian. "Money is not everything": an exploratory study on the factors that attract employees to work at Shariah Compliance Hotels (SCH) *Koleksi Persidangan. International Social Sciences and Tourism Research Conference 2016* (20 - 22 April 2016: Kuala Terengganu). Proceedings, editors: Ahmad Puad Mat Som. Et.al. (Kuala Terengganu: Faculty of Applied Social Sciences, Universiti Sultan Zainal Abidin, 2016), 730 - 735

Siti Aishah Mohamad, Wan Kalthom Yahya, Ilyani Azer, Hamnah Che Hamzah (2013), The Opportunities and Challenges to be a Shariah Compliant Hotel: A Case of LKKP De Rhu Beach Resort, Kertas Seminar, Konferensi Akademik Universiti Teknologi MARA (Pahang) (KONAKA 2013), Bukit Gambang Resort City, Gambang, Pahang, Malaysia 28-29 Oktober 2013. <https://www.scribd.com/doc/208796742/6-the-Opportunities-and-Challenges-to-Be-a-Shariah-Compliant-Hotel-a-Case-of-LKPP-de-Rhu-Beach-Resort-Siti-Aishah-Mohamad-Pp-42-46>, dicapai pada 10 Disember 2017

Siti Arni Basir (2010) The establishment and requirement of Malaysian Quality Management System MS 1900 from Islamic Perspective. Koleksi Persidangan. Persidangan Antarabangsa Islam dalam Masyarakat Malaysia (5-6 Okt 2010: Universiti Malaya, Kuala Lumpur). Prosiding, prakata: Arna'iyah Mohd Noor (Kuala Lumpur: Jabatan Sejarah, Fakulti Sastera dan Sains Sosial, Universiti Malaya, 2010), Vol. 2, 347 - 362

Siti Arni Basir dan Ilhaamie Abd. Ghani Azmi. (2011) Malaysian Islamic Quality Management System Ms 1900 From An Islamic Perspective: An Implementation Model. Jurnal Syariah, 19(2), 85 - 106

Siti Arni Basir, Ilhamie Abdul Ghani Azmi, Sharifah Hayaati Syed Ismail, Patmawati Ibrahim dan Hasan Albanna Mohamed, (2017) Malaysian Islamic quality management system MS1900: An implementation steps at Malacca Zakat Center, *Humanomics*, Vol. 33, Issue: 2, pp.239-254, <https://doi.org/10.1108/H-10-2016-0078>, dicapai pada 20 Oktober 2017

Siti Uzairiah Mohd Tobi. (2016). *Qualittative Research, Interview Analysis and Nvivo11 Exploration*, (ARAS Publisher: Cetakan Pertama September 2016), 21.

Standard Malaysia (2009). “MS 1500:2009 Makanan Halal – Pengeluaran, Penyediaan, Pengendalian dan Penyimpanan Makanan Halal”, Jabatan Standard Malaysia.

Standard Malaysia. (2005).“MS 1900:2005 Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam – Keperluan”. Jabatan Standard Malaysia.

Standard Malaysia. (2014). “MS 1900:2014 Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah – Keperluan Dengan Panduan”. Jabatan Standard Malaysia

Standard Malaysia. (2015). “MS 2610:2015 Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim - Keperluan”, Jabatan Standard Malaysia.

Stefano Biazzo, & Giovanni Bernardi. Process management practices and quality systems standards: Risks and opportunities of the new ISO 9001 certification (9th ed.). Emerald/Insight, (2003), dicapai pada 3 Januari 2018

Syamsudin Noor, Penerapan Analisis SWOT dalam Menentukan Strategi Pemasaran Daihatsu Luxio di Malang, Jurnal INTEKNA, Tahun XIV, No.2, November 2014: 102 - 209.

Tajzadeh Namin A.A (2013), "Value Creation in Tourism: An Islamic Approach", International Research Journal of Applied and Basic Sciences, Vol. 4 No. 5, 1252 - 1264

The William and Anita Newman Library Baruch College.t.t, Swot analysis, wwk.baruch.

<http://www.washington.edu/research/rapid/resources/toolsTemplates/SWOTanalysis.pdf>, dicapai pada 1 Januari 2016

Ummi Salwa Ahmad Bustamam, Amir Shaharudin, Zainal Abidin Mohamed, Juwairiyah Aini Ahmad Bustamam. (2012) "Crafting Strategy Towards The Syariah Compliant Quality Standard: A Conceptual Framework" dalam "5<sup>TH</sup> Islamic Banking, Accounting and Finance (IBAF) Conference, 2-3 Oktober 2012, Universiti Sains Islam Malaysia (USIM).

University Glasgow, *Performance Development Review Guide to Writing SMART Objectives*, [https://www.gla.ac.uk/media/media\\_455373\\_en.pdf](https://www.gla.ac.uk/media/media_455373_en.pdf), dicapai pada 20 Januari 2018

University Glasgow, t.t, *Performance Development Review Guide to Writing SMART Objectives*, [https://www.gla.ac.uk/media/media\\_455373\\_en.pdf](https://www.gla.ac.uk/media/media_455373_en.pdf), dicapai pada 20 Januari 2018

Wahbah al-Zuhayli. *Usul Fiqh al-Islami* (Dimashq: Dar al –Fikr, 2010)

Wan Sahida, Suhaimi Ab. Rahman, Khairil Awang dan Yaakob Che Man. (2011) The Implementation of Shariah Compliance Concept Hotel: De Palma Hotel Ampang,

Malaysia Koleksi Persidangan. International Conference on Humanities, Historical and Social Sciences (2<sup>nd</sup>: 21 - 22 Oct 2011: Cairo, Egypt), Kertas 4, 5

Yin, R.K. *Case Study Research*, ed. Ke-2 (Thousand Oaks, CA: Sage Publication, 1994)  
Yuni Aryanty Roslin. Awareness and Attitudes Towards Hotel Operation According to Syariah Compliance in Malaysia. Koleksi Persidangan. Seminar Pengurusan Perhotelan dan Perlancongan Islam (22-23 Jun 2010: Shah Alam). at Pemikiran dan Kefahaman Islam, Universiti Teknologi MARA, 2010, 268-275.

Yusniza Kamarulzaman, Abdul Ghani Farinda, A.Madun (2012) "The Acceptance of Islamic Hotel Concept in Malaysia: A conceptual paper", International Conference of Islamic Marketing & Branding Proceeding, Brunei. <http://www.researchgate.net/publication/265907831>, dicapai pada 1 Januari 2016

Yusof al-Qardhawi. *al-Halal Wa al-Haram Fi al-Islam*. (Kaherah: Maktabah Wahbah, 2001)

Zakiah and Fadilah (2013), "Establishing Shariah Compliant Hotels in Malaysia: Identifying Opportunities, Exploring Challenges", *West East Journal of Social Science*, Vol.2, No.2, 95-108.

Zakiah Samori dan Fadilah Abd Rahman. (2013) "Towards The Formation Of Syariah Compliant Hotel In Malaysia: An Exploratory Study On Its Opportunities And Challenges" The 2013 WEI International Academic Conference Proceedings, Istanbul, Turkey, 108-124, <http://www.westeastinstitute.com/>, dicapai pada 20 Januari 2018.

Zakiah Samori dan Noorsalwati Sabtu (2012) "Developing Halal Standard for Malaysian Hotel Industry: An Exploratory Study" International Halal Conference, PWTC, Kuala Lumpur, Malaysia, 144-157, <https://www.researchgate.net/publication/275543722>, dicapai pada 21 Januari 2018.

## **SENARAI TEMU BUAL**

Wakil Pengurusan Atasan (WP), (Penolong Pengurus Residen, PNB Ilham Resort), dalam temu bual dengan pengkaji, pada 12 Februari 2017

Pegawai Eksekutif Kanan (PEK), (Ketua Juruaudit Dalaman (KJD), Permodalan Nasional Berhad)), dalam temu bual dengan pengkaji, pada 8 Februari 2017

Pegawai Eksekutif (PE 1), (Ketua Jabatan Akaun / Unit Perolehan, PNB Ilham Resort)), dalam temu bual dengan pengkaji, pada 13 Februari 2017

Pegawai Eksekutif (PE 2), (Ketua Jabatan Dapur, PNB Ilham Resort)), dalam temu bual dengan pengkaji, pada 12 Februari 2017

Pegawai Eksekutif (PE 3), (Ketua Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman (F&B), PNB Ilham Resort)), dalam temu bual dengan pengkaji, pada 12 Februari 2017

Kakitangan Bukan Eksekutif (BED 1), (Kakitangan Bukan Eksekutif, Jabatan Dapur, PNB Ilham Resort), dalam temu bual dengan pengkaji, pada 11 Februari 2017

Kakitangan Bukan Eksekutif (BED 2), (Kakitangan Bukan Eksekutif, Jabatan Dapur, PNB Ilham Resor)), dalam temu bual dengan pengkaji, pada 11 Februari 2017

Kakitangan Bukan Eksekutif (BED 3), (Kakitangan Bukan Eksekutif, Jabatan Dapur, PNB Ilham Resort), dalam temu bual dengan pengkaji, pada 11 Februari 2017

Kakitangan Bukan Eksekutif (BED 4), (Kakitangan Bukan Eksekutif, Jabatan Dapur, PNB Ilham Resort), dalam temu bual dengan pengkaji, pada 11 Februari 2017

Kakitangan Bukan Eksekutif (BEF 1), (Kakitangan Bukan Eksekutif, Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman (F&B), PNB Ilham Resort)), dalam temu bual dengan pengkaji, pada 11 Februari 2017

Kakitangan Bukan Eksekutif (BEF 2), (Kakitangan Bukan Eksekutif, Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman (F&B), PNB Ilham Resort)), dalam temu bual dengan pengkaji, pada 11 Februari 2017

Kakitangan Bukan Eksekutif (BEF 3), (Kakitangan Bukan Eksekutif, Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman (F&B), PNB Ilham Resort)), dalam temu bual dengan pengkaji, pada 11 Februari 2017

Kakitangan Bukan Eksekutif (BEF 4), (Kakitangan Bukan Eksekutif, Jabatan Penyediaan Makanan dan Minuman (F&B), PNB Ilham Resort)), dalam temu bual dengan pengkaji, pada 11 Februari 2017