

HAK-HAK TETAMU DALAM ISLAM:
KAJIAN TERHADAP KEMUDAHAN HOTEL MESRA MUSLIM
TERPILIH

SYED MUHAMMAD ZAIM BIN SYED MOHD ZAKI

AKADEMI PENGAJIAN ISLAM
UNIVERSITI MALAYA
KUALA LUMPUR

2021

**HAK-HAK TETAMU DALAM ISLAM:
KAJIAN TERHADAP KEMUDAHAN HOTEL MESRA MUSLIM
TERPILIH**

SYED MUHAMMAD ZAIM BIN SYED MOHD ZAKI

**DISERTASIINI DIKEMUKAKAN UNTUK MEMENUHI
KEPERLUAN BAGI IJAZAH SARJANA SYARIAH
(PENGURUSAN DAN KEWANGAN ISLAM)**

**AKADEMI PENGAJIAN ISLAM
UNIVERSITI MALAYA
KUALA LUMPUR**

2021

UNIVERSITI MALAYA
PERAKUAN KEASLIAN PENULISAN

Nama: SYED MUHAMMAD ZAIM BIN SYED MOHD ZAKI

No. Pendaftaran/Matrik: 17036493/1

Nama Ijazah: SARJANA SYARIAH (PENGURUSAN DAN KEWANGAN ISLAM)

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

HAK-HAK TETAMU DALAM ISLAM: KAJIAN TERHADAP KEMUDAHAN HOTEL MESRA MUSLIM TERPILIH

Bidang Penyelidikan: PENGURUSAN ISLAM

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 semunasabunya 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 lain sebagaimana yang diputuskan oleh UM.

Tandatangan Calon :

Tarikh: 14/7/2021

Diperbuat dan sesungguhnya diakui di hadapan,

Tandatangan Saksi

Tarikh: 22/7/2021

Nama:

Jawatan:

HAK-HAK TETAMU DALAM ISLAM:
KAJIAN TERHADAP KEMUDAHAN HOTEL MESRA MUSLIM TERPILIH

ABSTRAK

Minat masyarakat terhadap pelancongan Islam telah meningkatkan pendapatan sektor ini. Malaysia telah menarik pelancong melalui pakej pelancongan Islam, dengan menawarkan pelbagai aspek penginapan, terutama yang berkaitan dengan kemudahan mesra Muslim untuk memenuhi hak-hak tetamu. Namun, dikatakan bahawa kemudahan yang disediakan oleh pengusaha hotel mesra Muslim masih belum memuaskan dalam menunaikan hak tetamu. Oleh itu, kajian ini dilakukan untuk melihat kemudahan yang terdapat di enam hotel mesra Muslim terpilih yang dimiliki oleh Majlis Agama Islam Negeri dan untuk mengesahkan usaha hotel dalam memenuhi hak tetamu. Proses pengumpulan data menggabungkan kaedah pemerhatian dan temu bual. Hasil kajian menunjukkan bahawa tahap ketersediaan kemudahan berdasarkan hak tetamu di hotel mesra Muslim adalah memuaskan dengan ketersediaan melebihi 70%. Di samping itu, hasil kajian juga mendapati bahawa hotel-hotel tersebut telah memenuhi hampir semua hak-hak tetamu seperti yang digariskan dalam Islam. Walau bagaimanapun, masih terdapat beberapa ruang penambahbaikan yang harus dipertimbang untuk mengukuhkan amalan sedia ada demi keselesaan tetamu pada masa hadapan.

Kata Kunci: Hak Tetamu, Hotel Mesra Muslim, Kemudahan Hotel

RIGHTS OF GUESTS IN ISLAM:
STUDY ON SELECTED MUSLIM-FRIENDLY HOTEL FACILITIES

ABSTRACT

The interest of public towards Islamic tourism has gradually raised up the revenue of the sector. Malaysia has been attracting tourists through Islamic tourism packages, by offering various aspects of accommodation, especially related to Muslim-friendly facilities to cater the rights of guests. However, it has been argued that the facilities provided by the Muslim-friendly hotel operators are still not satisfactorily in fulfilling the rights of the guests. Therefore, this study was conducted to observe the available facilities in six selected Muslim-friendly hotels owned by the State Islamic Religious Council and to validate their efforts in fulfilling the rights of their guests. The process of data collection has incorporated the methods of observation and interview. The results have shown that the level of availability of facilities based on the rights of guests in the Muslim-friendly hotels has been reasonably well with above than 70% of availability. In addition, the results of the study also found that the hotels have fulfilled almost all Islamic guests' rights as outlined by Islam. However, there are still rooms for improvement in many areas must be taken into consideration to strengthen the existing practices for their guests' convenience in the future.

Keywords: Guests' Rights, Muslim-friendly Hotels, Facilities

PENGHARGAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين، والصلوة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

وبعد،

Alhamdulillah, syukur kepada Allah SWT kerana dengan limpah dan kurniaNYA, akhirnya saya dapat menyiapkan disertasi ini dengan sempurna meskipun perlu menempuh pelbagai cabaran. Alhamdulillah Ya Allah. Saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih yang tidak terhingga kepada Dr Suhaili Sarif dan Dr Nor ‘Azzah Kamri, selaku penyelia yang sangat saya segani. Terima kasih di atas segala tunjuk ajar, nasihat dan bimbingan yang telah diberikan kepada saya. Alhamdulillah, dengan sokongan dan kesabaran telah membawa saya kepada kejayaan untuk penghasilan disertasi ini. Semoga Dr. sekeluarga dikurniakan kesihatan yang baik dan sentiasa dirahmati Allah SWT.

Selain itu, sekalung penghargaan dan terima kasih ditujukan kepada barisan pensyarah dan staf Akademi Pengajian Islam Universiti Malaya (APIUM), khususnya Jabatan Syariah Pengurusan, yang telah banyak memberikan bimbingan serta memudahkan urusan saya sepanjang tempoh pengajian. Semoga Allah membala setiap kebaikan dan jasa baik yang telah diberikan.

Seterusnya. terima kasih kepada hotel mesra Muslim terpilih, serta informan-informan terlibat iaitu Pengurus Besar dan Penyelia *Housekeeper* yang sudi meluangkan masa membantu saya mendapatkan data dan maklumat yang diperlukan. Jutaan terima kasih yang tidak terhingga kepada penaja Yayasan Pahang yang membantu saya dari segi kewangan sepanjang perjalanan saya pada peringkat sarjana ini. Semoga segala jasa baik dan bantuan yang diberikan pihak Yayasan Pahang mendapat keberkatan daripada Allah SWT, dan penghasilan disertasi ini dapat memberi manfaat kepada masyarakat.

Penghargaan istimewa buat ayah dan ibu yang amat saya sayangi, Syed Mohd Zaki bin Syed Omar dan Syarifah Hasaniah bt Syed Abd Rahman yang banyak berkorban dan sentiasa mendoakan kejayaan saya. Berkat doa dan nasihat mereka, telah memberi kekuatan kepada diri saya untuk menyempurnakan disertasi dengan jayanya. Tidak dilupakan adik-beradik, Syed Muhammad Adib, Syarifah Farihah dan Syarifah Husna, yang sering memberikan sokongan moral sepanjang tempoh pengajian.

Apresiasi khusus kepada isteri tercinta Fathin Nadhirah bt Saadon, yang banyak memberi dorongan khususnya semasa proses pembentukan dan pembetulan disertasi. Benarlah disebalik seorang lelaki yang berjaya, ada wanita yang sentiasa mendukung. Semoga perhubungan yang dibina sentiasa bahagia dan kekal hingga hujung nyawa.

Akhir kalam, terima kasih buat sahabat-sahabat seperjuangan khususnya ahli Rumah No.10, yang banyak memberikan bantuan secara langsung mahupun tidak langsung di saat saya memerlukan. Kehadiran sahabat-sahabat membuatkan saya lebih bersemangat untuk meneruskan perjuangan ini. Saya mendoakan semuanya sentiasa dalam rahmat Allah SWT. Hanya Allah SWT yang mampu membala setiap kebaikan yang dihulurkan.

Syed Muhammad Zaim
17036493/1
Pelajar Sarjana Jabatan Syariah dan Pengurusan,
Akademi Pengajian Islam,
Universiti Malaya.
syedzaim9@gmail.com

ISI KANDUNGAN

| | |
|------------------------------------|------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| PENGHARGAAN | iii |
| ISI KANDUNGAN | v |
| SENARAI JADUAL | ix |
| SENARAI RAJAH | xi |
| SENARAI GAMBAR | xii |
| SENARAI SINGKATAN | xiii |
| SENARAI LAMPIRAN | xiv |
| PANDUAN TRANSLITERASI | xv |

BAB SATU

PENGENALAN

| | |
|---|----|
| 1.1 Pendahuluan | 1 |
| 1.2 Latar Belakang Kajian..... | 1 |
| 1.3 Pernyataan Masalah | 5 |
| 1.4 Persoalan Kajian..... | 9 |
| 1.5 Objektif Kajian..... | 9 |
| 1.6 Skop Kajian..... | 10 |
| 1.7 Definisi Operasional..... | 11 |
| 1.7.1 Definisi Hak-Hak Tetamu Dalam Islam | 11 |
| 1.7.2 Definisi Kemudahan Hotel | 15 |
| 1.7.3 Definisi Hotel Mesra Muslim | 16 |
| 1.8 Kepentingan Kajian..... | 19 |
| 1.9 Sorotan Literatur | 20 |
| 1.9.1 Kajian Mengenai Hak-Hak Tetamu..... | 20 |
| 1.9.2 Kajian Mengenai Hotel Mesra Muslim | 27 |
| 1.10 Susunan Bab..... | 31 |

| | |
|------------------------|----|
| 1. 11 Kesimpulan | 33 |
|------------------------|----|

BAB DUA

KEMUDAHAN HOTEL BERASASKAN HAK-HAK TETAMU DALAM ISLAM

| | |
|--|----|
| 2.1 Pendahuluan | 34 |
| 2.2 Konsep Hak Tetamu Dalam Islam | 34 |
| 2.2.1 Hak Tetamu Dalam Islam..... | 34 |
| 2.2.2 Asas Kepada Hak Tetamu dalam Islam | 37 |
| 2.2.3 Komitmen Terhadap Hak Tetamu | 44 |
| 2.2.4 Hak Tetamu Berorientasikan Maslahat | 47 |
| 2.3 Kemudahan Hotel Dalam Memenuhi Hak Tetamu..... | 53 |
| 2.3.1 Keperluan Kemudahan Hotel | 54 |
| 2.3.2 Kemudahan Hotel Berasaskan Hak-Hak Tetamu..... | 55 |
| 2.4 Kesimpulan | 74 |

BAB TIGA

METODOLOGI KAJIAN

| | |
|---|----|
| 3.1 Pendahuluan | 76 |
| 3.2 Reka Bentuk Kajian | 76 |
| 3.3 Kaedah Pengumpulan Data | 77 |
| 3.3.1 Kajian Perpustakaan | 77 |
| 3.3.2 Kajian Lapangan..... | 78 |
| 3.4 Instrumen Kajian..... | 82 |
| 3.4.1 Pemerhatian | 82 |
| 3.4.2 Temu bual..... | 87 |
| 3.5 Kaedah Analisis Data..... | 88 |
| 3.5.1 Kaedah Analisis Statistik Kuasi | 88 |
| 3.5.2 Kaedah Analisis Tematik | 90 |
| 3.6 Kesahan Dan Kebolehpercayaan Data | 91 |
| 3.7 Sampel Kajian | 93 |

| | |
|--|----|
| 3.7.1 Profil Sampel Kajian..... | 93 |
| 3.7.2. Justifikasi Pemilihan Sampel Kajian | 97 |
| 3.8 Kesimpulan | 99 |

BAB EMPAT

ANALISIS DAPATAN KAJIAN

| | |
|--|-----|
| 4.1 Pendahuluan | 100 |
| 4.2. Analisis Komitmen Hotel Mesra Muslim Terpilih Dalam Menunaikan Hak Tetamu..... | 100 |
| 4.2.1. Latihan Kemahiran dan Motivasi | 100 |
| 4.2.2. Ganjaran Insentif | 101 |
| 4.2.3. Penambahbaikan Infrastruktur..... | 102 |
| 4.2.4. Hubungan Kerjasama | 103 |
| 4.2.5. Rujukan Hotel Islamik..... | 103 |
| 4.2.6. Pembangunan Standard Rujukan..... | 105 |
| 4.3. Analisis Kemudahan Hak Tetamu Islam Di Hotel Mesra Muslim Terpilih | 109 |
| 4.3.1. Kemudahan Hotel Mesra Muslim Terpilih dalam Memenuhi Hak Tetamu... 109 | |
| 4.3.2. Tahap Ketersediaan Kemudahan Hak-Hak Tetamu di Hotel Mesra Muslim Terpilih..... | 128 |
| 4.4. Kesimpulan | 133 |

BAB LIMA

RUMUSAN DAN CADANGAN

| | |
|--|-----|
| 5.1 Pendahuluan | 135 |
| 5.2 Penemuan Utama Kajian..... | 135 |
| 5.2.1. Konsep Hak Tetamu dalam Islam | 135 |
| 5.2.2 Praktis Hotel Mesra Muslim Terpilih..... | 137 |
| 5.3 Cadangan..... | 142 |
| 5.3.1. Cadangan Kepada Pemain Industri | 142 |
| 5.3.2. Cadangan Kajian Masa Hadapan..... | 145 |
| 5.4 Kesimpulan | 146 |

| | |
|-------------------------|------------|
| BIBLIOGRAFI..... | 147 |
| LAMPIRAN..... | 166 |

SENARAI JADUAL

Jadual 1.1 Peratusan Komponen Perbelanjaan Pelancong Bagi Tahun 2016-2020

Jadual 1.2 Purata Kadar Penginapan Hotel Bagi Tahun 2016-2020

Jadual 2.1 Hak dan Tanggungjawab Pengunjung dan Tuan Rumah

Jadual 2.2 Kemudahan Hotel Berasaskan Hak Keagamaaan

Jadual 2.3 Kemudahan Hotel Berasaskan Hak Keselamatan

Jadual 2.4 Kemudahan Hotel Berasaskan Hak Fisiologi

Jadual 3.1 Senarai Informatif Kajian

Jadual 3.2 Item Kemudahan Berasaskan Hak Keagamaan

Jadual 3.3 Item Kemudahan Berasaskan Hak Keselamatan

Jadual 3.4 Item Kemudahan Berasaskan Hak Fisiologi

Jadual 3.5 Soalan Instrumen Temu Bual

Jadual 3.6 Indikator Ketersediaan Kemudahan

Jadual 3.7 Taburan Lokasi Hotel Mesra Muslim Terpilih

Jadual 3.8 Pengurusan Hotel Mesra Muslim Terpilih

Jadual 4.1 Kemudahan Berkaitan Hak Keagamaan di Hotel Mesra Muslim Terpilih

Jadual 4.2 Kemudahan Berkaitan Hak Keselamatan di Hotel Mesra Muslim Terpilih

Jadual 4.3 Senarai Harga Hotel Mesra Muslim Terpilih

Jadual 4.4 Saluran Televisyen dan Bahan Bacaan di Hotel Mesra Muslim Terpilih

Jadual 4.5 Kemudahan Berkaitan Hak Fisiologi di Hotel Mesra Muslim Terpilih

Jadual 4.6 Bilangan Kemudahan Tersedia Dan Tidak Tersedia Bagi Kemudahan Hak

Tetamu

Jadual 4.7 Tahap Ketersediaan Kemudahan Hak Keagamaan

Jadual 4.8 Tahap Ketersediaan Kemudahan Hak Keselamatan

Jadual 4.9 Ketersediaan Kemudahan Hak Fisiologi

Jadual 4.10 Tahap Ketersediaan Kemudahan Hak Tetamu oleh Hotel Mesra Muslim
Terpilih

Universiti Malaya

SENARAI RAJAH

Rajah 2.1 Hak Tetamu Dalam Islam

Rajah 2.2 Orientasi Maslahat Terhadap Hak-Hak Tetamu Dalam Islam

Rajah 3.1 Formula Peratusan Ketersediaan Kemudahan

Rajah 3.2 Lokasi Hotel Mesra Muslim Terpilih Berdasarkan Negeri

Rajah 4.1 Peratusan Kemudahan Tersedia Berbanding Kemudahan Tidak Tersedia

SENARAI GAMBAR

Gambar 4.1 Perhiasan di Hotel C dan Hotel F

Gambar 4.2 Ruangan Ibadah Menghadap Pintu Masuk Bilik

Gambar 4.3 Kemudahan Surau Hotel Mesra Muslim Terpilih

Gambar 4.4 Kotak Simpanan Keselamatan di Lobi Hotel

Gambar 4.5 Etika Pemakaian di Kawasan Rekreasi Hotel Mesra Muslim Terpilih

Gambar 4.6 Kemudahan Bilik Mandi Hotel Mesra Muslim Terpilih

SENARAI SINGKATAN

| | |
|-------|---|
| AS | <i>'Alaihi Salam</i> |
| ASEAN | Persatuan Negara-Negara Asia Tenggara |
| ISO | <i>International Organization for Standardization</i> |
| KPI | Petunjuk Prestasi Utama |
| KTM | Keretapi Tanah Melayu |
| MS | <i>Malaysian Standard</i> |
| RA | <i>Radiallahu 'anhu/'anha</i> |
| RM | Ringgit Malaysia |
| S.A.W | <i>Sallallah 'alaihi wa Sallam</i> |
| SS | <i>Sahibu Samahah</i> |
| SWT | <i>Subhanahu wa Ta'ala</i> |
| t.t | Tanpa Tarikh |
| t.tp | Tanpa Tempat |
| t.p | Tanpa Penerbit |
| W.P | Wilayah Persekutuan |

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran 1: Sumber Dokumentasi

Lampiran 2: Surat Rujukan Instrumen Panel Pakar

Lampiran 3: Surat Permohonan Menjalankan Temu Bual

Lampiran 4: Surat Pengesahan Pelajar

PANDUAN TRANSLITERASI

Senarai panduan tersebut adalah seperti berikut:

i. Konsonan

| Konsonan | | | |
|----------|-------|------|-------|
| Arab | Roman | Arab | Roman |
| ا،' | a,' | ط | ṭ |
| ب | b | ظ | ẓ |
| ت | t | ع | ‘ |
| ث | th | غ | gh |
| ج | j | ف | f |
| ح | ḥ | ق | q |
| خ | kh | ك | k |
| د | d | ل | l |
| ذ | dh | م | m |
| ر | r | ن | n |
| ز | z | ه | h |
| س | s | و | w |
| ش | sh | ي | y |
| ص | ṣ | ة | h,t |
| ض | ḍ | | |

ii. Vokal

| Vokal | | | |
|--------------|---------------|---------------|---------------|
| Vokal Pendek | Transliterasi | Vokal Panjang | Transliterasi |
| ـ | a | ـى | ā |
| ــ | i | ــى | ī |
| ـــ | u | ـــو | ū |

iii. Diftong

| Diftong | |
|---------|---------------|
| Diftong | Transliterasi |
| ءَ -- | aw |
| يَ -- | ay |
| ءُ -- | uww |
| يُ -- | iy. ī |

Sumber: Panduan Penulisan Ilmiah, Akademi Pengajian Islam Universiti Malaya, Ed Ke-4 (Kuala Lumpur: Akademi Pengajian Islam Universiti Malaya, 2020)

BAB SATU

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Bab ini membincangkan secara terperinci berkenaan latar belakang kajian, masalah kajian, persoalan, dan objektif kajian. Selain itu, turut dibincangkan skop dan kepentingan kajian ini dijalankan, serta ulasan literatur yang berkaitan topik kajian.

1.2 Latar Belakang Kajian

Islam amat menitikberatkan soal melayani tetamu. Walaupun para sarjana Islam berselisih pendapat mengenai hukum melayani tetamu, namun mereka bersepakat bahawa melayani tetamu tergolong sebagai akhlak baik yang digalakkan.¹ Semasa berlakunya interaksi ini, dua pihak yang terlibat ialah tetamu dan tuan rumah terikat kepada panduan umum yang disebut sebagai hak dan tanggungjawab, dan aplikasinya berbeza bergantung kepada kesesuaian tempat dan masa ianya terlaksana.² Kini amalan melayani tetamu atau lebih sinonim dengan hospitaliti, tidak terhad kepada rumah kediaman semata, tetapi turut diamalkan oleh pihak berkepentingan dalam sektor perkhidmatan seperti hotel, restoran, pengurusan pelancongan dan sebagainya,³ cuma dengan kaedah yang sedikit berbeza mengikut operasi masing-masing.

Sektor pelancongan menjadi antara sub-sektor utama yang membantu dalam menggerakkan sektor perkhidmatan di negara ini.⁴ Sektor ini terbentuk daripada beberapa

¹ Muhammad Nūḥ al-Quḍāḥ, “al-Ḍiyāfah: wa Aḥkāmuḥā fī al-Fiqh al-Islāmī”, *al-Majallaḥ al-Urduniyyah fī al-Dirāsāt al-Islāmiyyah* 4, no 3 (2008), 121

² Zahari Mahad Musa, "Dinamisme Ijtihad Fiqh Tentang Hospitaliti Rumah Kediaman," *Perspektif: Jurnal Sains Sosial dan Kemanusiaan* 7, no. 1 (2015), 48.

³ Suhaili Sarif, Nor ’Azzah Kamri dan Nor Aini Ali, “Khidmat Tamu Hotel Mesra Muslim: Kajian Berasaskan Etika *Ikram Al-Dayf*,” *Laporan Penyelidikan Pusat Pelancongan Islam Malaysia, Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan* (2019), 4.

⁴ Norlida Hanim Mohd Salleh, Redzuan O., Kalsom Z. dan Tamat S., “Pengukuran Kepuasan Pelancong Terhadap Kualiti Perkhidmatan Di Destinasi Pelancongan Pulau Kapas: Pendekatan Faktor Analisis,” *Malaysian Journal of Environmental Management* 12, no. 2, (2011), 23-32.

komponen penting yang menyumbang kepada perbelanjaan pelancongan.⁵ Antaranya adalah membeli-belah, penginapan, makanan dan minuman, pengangkutan tempatan dan sebagainya. Komponen penginapan menjadi penyumbang terbesar selepas komponen beli-belah selama lima tahun berturut-turut, dengan mencatatkan jumlah perbelanjaan melebihi RM 84 bilion bagi tempoh antara 2016-2020 sebagaimana paparan dalam jadual 1.1.⁶

| Komponen | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|-------------------------|------|------|------|------|------|
| Beli Belah | 31.7 | 32.7 | 33.4 | 33.6 | 35.4 |
| Penginapan | 24.9 | 25.6 | 25.7 | 24 | 23.4 |
| Makanan & Minuman | 13.1 | 13.3 | 13.4 | 13.3 | 14.6 |
| Pengangkutan tempatan | 6.6 | 5.8 | 6.1 | 7.6 | 7.3 |
| Penganjuran Pelancongan | 5.4 | 4.9 | 4.4 | 6.3 | 4.7 |

Sumber: Tourism Malaysia

Jadual 1.1 Peratusan Komponen Perbelanjaan Pelancong Bagi Tahun 2016-2020

Daripada statistik tersebut, komponen penginapan menjadi antara penyumbang terbesar kepada hasil pendapatan sektor ini. Ia menunjukkan pertumbuhan positif setiap tahun, iaitu sebanyak 2.9% pada tahun 2017 berbanding tahun sebelumnya, 2.8% pada tahun 2018 dan 0.1% pada tahun 2019. Tidak dinafikan bahawa berlaku penurunan pada dua tahun berikutnya iaitu 2019 dan 2020, namun ia adalah kesan daripada dasar kerajaan untuk membendung penularan wabak COVID-19. Apa jua keadaannya, komponen penginapan yang merupakan komponen kedua terbesar ini membuktikan bahawa, pelancong yang melancong ke sini membelanjakan sebahagian besar belanjawan

⁵ Suhaimi Ab Rahman, Yaakob Che Man, Wan Sahida Wan Zulkifli, “Hotel Mesra Pelanggan Muslim Dalam Industri Pelancongan Di Malaysia.” *Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan dan Pelancongan Islam 2010, CITU, UiTM Shah Alam*, (22-23 Jun 2010), 177.

⁶ Komponen perbelanjaan pelancong 2016-2020, *Tourism Performance Report 2016-2020*, dimuat turun daripada http://mytourismdata.tourism.gov.my/?page_id=830, pada 6/4/2021.

pelancongan mereka untuk mendapatkan kemudahan penginapan seperti hotel, apartmen, inap desa, hostel dan sebagainya.

Pada masa yang sama, konsep pelancongan Islam mula mendapat perhatian dan menjadi tarikan dalam kalangan masyarakat dan negara.⁷ Ini kerana ia mampu menghasilkan pendapatan ekonomi ketara kepada negara.⁸ Pelancongan Islam acap kali dikaitkan dengan pelancongan kebudayaan, keagamaan, dan spiritual. Pelancongan Islam juga mempunyai kaitan dengan beberapa konsep perjalanan kerohanian yang dinyatakan di dalam Islam seperti *rihlah* dan ziarah.⁹

Pada tahun 2019 sahaja, sektor pelancongan halal mewakili 11.6% daripada jumlah perbelanjaan pelancongan global dan dijangka akan terus meningkat untuk tahun berikutnya.¹⁰ Retetan itu, Malaysia juga tidak mahu terlepas untuk menjadi sebahagian daripada negara tumpuan dalam sektor ini.¹¹ Kehadiran pelancong Muslim ke negara ini yang semakin meningkat¹² membantu merealisasikan impian kerajaan untuk memajukan pelancongan Islam di negara ini seterusnya menjadikan Malaysia sebagai antara negara ASEAN yang teraktif dalam memajukan konsep pelancongan Islam.¹³ Ini secara

⁷ Nazarudin Bin Derani, Mohd Onn Rashdi Bin Abd Patah, Harnizam Bin Zahari, Razlan Adli Bin Zain Fasiliti “Hotel Mesra Pengguna Islam: Status Dan Isu”, *Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan dan Pelancongan Islam 2010, CITU, UiTM Shah Alam*, (22-23 Jun 2010), 158-159.

⁸ Dallen J. Timothy, *Cultural Heritage and Tourism: An Introduction* (Bristol, UK: Channel View Publications, 2011).

⁹ Jabil Mapjabil, Ratna Roshida Abd Razak Abd Razak, Mazdi Marzuki, dan Rosmiza Mohd Zainol, “Pelancongan Islam: Suatu tinjauan konseptual dan relevannya di Malaysia,” *Geografia-Malaysian Journal of Society and Space* 11, no. 1 (2017).

¹⁰ “Ministry to Push for Multi-Billion-Dollar Halal Tourism” laman sesawang *The Star Online*, dicapai pada 15/11/2019, [Https://Www.Thestar.Com.My/News/Nation/2018/09/06/Ministry-To-Push-For-Multibillion-Dollar-Halal-Tourism/](https://Www.Thestar.Com.My/News/Nation/2018/09/06/Ministry-To-Push-For-Multibillion-Dollar-Halal-Tourism/).

¹¹ “Malaysia tumpuan pelancongan Islam global” laman sesawang Berita Harian, dicapai pada 15/11/2019, <https://www.bharian.com.my/rencana/surat-pembaca/2018/10/485226/malaysia-tumpuan-pelancongan-islam-global>.

¹² Abdul Ghani Abu, “Malaysia Destinasi Utama Pelancongan Islam”, *Majalah Dewan Budaya Keluaran Mac 2013*, Dicapai Pada 15/11/2019, <http://dwnbudaya.dbp.my/wordpress/?m=201303>.

¹³ Haliza Abdul Rahman, "Potensi dan Cabaran Dalam Memajukan Pelancongan Islam di Malaysia." *Jurnal Sultan Alauddin Sulaiman Shah*, Special Issue (2018), 508.

automatik menyebabkan permintaan terhadap perkhidmatan yang mesra pelanggan Muslim semakin bertambah.¹⁴

Rentetan daripada apa yang berlaku, pengusaha-pengusaha hotel dilihat telah mengambil peluang ini dengan menyediakan pelbagai kemudahan dan perkhidmatan yang bersifat mesra Muslim. Ia bertujuan untuk memberi keselesaan kepada pelancong Muslim yang menginap di hotel mereka, selain melihat kepada prospek perkembangannya akan datang.¹⁵

Namun dalam keghairahan pihak pengusaha hotel membekalkan kemudahan mesra Muslim, masih terdapat isu-isu berbangkit yang dianggap mengabaikan hak tetamu Muslim yang menginap di premis hotel mereka. Kemudahan yang wujud di hotel mesra Muslim Malaysia kini dikatakan masih belum cukup sempurna untuk diklasifikasikan sebagai mesra Muslim secara menyeluruh. Pada masa yang sama, sikap pengusaha yang sering terlepas pandang dalam soal-soal berkaitan ibadah dan pemakanan mencemarkan praktis sebenar mesra Muslim ini.

Tuntasnya walau apa pun yang berlaku, kemudahan dan perkhidmatan yang dicanang sebagai mesra pelanggan Muslim mestilah setidaknya merangkumi aspek terpenting bagi individu Muslim itu sendiri. Sebagai contoh aspek-aspek yang berkaitan soal keagamaan, keselamatan dan fisiologi perlu diberikan tumpuan utama dan dipelihara oleh setiap pengusaha hotel yang mengamalkan konsep mesra Muslim itu sendiri.¹⁶ Oleh yang demikian, kajian ini dijalankan untuk mengkaji secara khusus hak-hak yang

¹⁴ Suhaimi Ab Rahman, Yaakob Che Man, Wan Sahida Wan Zulkifli, “Hotel Mesra Pelanggan Muslim Dalam Industri Pelancongan Di Malaysia.” *Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan dan Pelancongan Islam 2010, CITU, UiTM Shah Alam*, (22-23 Jun 2010), 178.

¹⁵ Suhaimi Ab Rahman, Yaakob Che Man, Wan Sahida Wan Zulkifli, “Hotel Mesra Pelanggan Muslim Dalam Industri Pelancongan Di Malaysia.” *Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan dan Pelancongan Islam 2010, CITU, UiTM Shah Alam*, (22-23 Jun 2010), 178.

¹⁶ Suhaili Sarif, Nor ’Azzah Kamri dan Nor Aini Ali, “Khidmat Tamu Hotel Mesra Muslim: Kajian Berasaskan Etika *Ikram Al-Dayf*,” *Laporan Penyelidikan Pusat Pelancongan Islam Malaysia, Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan* (2019).

seharusnya diambil berat oleh pengusaha hotel mesra Muslim dalam memenuhi keperluan tetamu khususnya yang beragama Islam yang menginap di hotel mereka.

1.3 Pernyataan Masalah

Mengikut kepada statistik yang dikeluarkan oleh Tourism Malaysia antara tahun 2016 hingga 2020 sahaja, jumlah hotel seluruh Malaysia adalah melebihi 4500 buah hotel dengan bacaan angka melebihi 290 ribu buah bilik. Hotel-hotel ini juga, mencatatkan jumlah penginapan tetamu domestik dan antarabangsa yang agak memberangsangkan iaitu melebihi 312 juta orang tetamu bagi tempoh lima tahun tersebut. Seiring dengan jumlah tersebut Purata Kadar Penginapan (AOR) direkodkan melebihi 50%, iaitu 60.9% pada 2016, 60.6% pada 2017, 60.8% pada 2018,¹⁷ 56.6% pada 2019 dan 27.8% pada 2020, seperti dalam jadual 1.2.¹⁸

| Tahun | Peratusan (%) |
|-------|---------------|
| 2016 | 60.9 |
| 2017 | 60.6 |
| 2018 | 60.8 |
| 2019 | 56.6 |
| 2020 | 27.8 |

Sumber: Tourism Malaysia

Jadual 1.2 Purata Kadar Penginapan Hotel Bagi Tahun 2016-2020

Trend kadar penginapan yang tidak stabil sepanjang tempoh lima tahun tersebut hakikatnya dipengaruhi oleh keadaan kesihatan dunia yang tidak mengizinkan. Namun, peningkatan peratusan sebanyak 0.2% pada tahun sebelum pandemik memberikan indikator bahawa pelancong cenderung untuk menjadikan hotel sebagai tempat

¹⁷ Komponen Perbelanjaan Pelancong 2016-2018, *Malaysia Tourism Key Performance Indicator 2018*, 56-58, dimuat turun daripada <https://www.tourism.gov.my/>, pada 15/11/2019.

¹⁸ Malaysia Average Occupancy Rates of Hotels Jan-June 2019/2020, Laman sesawang *Tourism Malaysia*, dimuat turut daripada <http://mytourismdata.tourism.gov.my/wp-content/uploads/2020/10/malaysia-average-occupancy-rate-jan-june-2020-by-state.pdf>, pada 6/4/2021.

penginapan utama mereka berbanding pilihan penginapan lain seperti homestay, asrama dan sebagainya.

Di samping itu, kehadiran pelancong Muslim ke negara ini pada tahun sebelum pandemik telah mencatatkan anggaran sekitar 200.3 juta orang.¹⁹ Ditambah lagi dengan jumlah pelancong tempatan, menzahirkan kepentingan bagi pihak-pihak yang terlibat dalam sektor penginapan perhotelan untuk membekalkan kemudahan dan perkhidmatan yang sekurang-kurangnya mampu memenuhi hak-hak asas pelancong sebagai seorang Muslim. Namun sebaliknya yang berlaku apabila pelbagai rungutan dilontar oleh tetamu hotel menunjukkan bahawa adanya kekurangan yang ketara yang dinilai daripada aspek tersebut.

Aduan-aduan yang berlaku menunjukkan bahawa ada di antara hak-hak tetamu yang terabai. Kekurangan dari segi kemudahan untuk melaksanakan ibadah keagamaan seperti sejадah dalam bilik penginapan, menyukarkan tetamu untuk menunaikan ibadah.²⁰ Saiz bilik yang agak sempit yang tidak mencukupi bagi tetamu untuk melaksanakan ibadah solat menjadi antara komen negatif terhadap hotel mesra Muslim ini.²¹ Lebih menyukarkan tetamu yang beragama Islam apabila pihak hotel tidak meletakkan tanda arah kiblat dan jadual waktu solat tempatan.²² Selain itu, masalah kekurangan infrastruktur asas seperti surau dan tandas telah menyebabkan tetamu sukar untuk berwuduk dan bersuci.²³ Ketidadaan pili air (*bidet*) yang disediakan di surau-surau dan

¹⁹ “Pelancongan Mesra Muslim: Malaysia ungguli tempat pertama”, laman sesawang *Berita Harian*, dicapai pada 6/4/2021, <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2020/12/760788/pelancongan-mesra-muslim-malaysia-ungguli-tempat-pertama>.

²⁰ Reviu 29 Julai 2019, laman sesawang *Booking.com*, Dicapai pada 17/11/2019, <https://www.booking.com/reviews/my/hotel/oyo-rooms-padang-jawa-jpj.ms.html>.

²¹ Reviu 13 Mac 2019, laman sesawang *Booking.com*, dicapai pada 16/11/2019, <https://www.booking.com/hotel/my/adya-express-kl.ms.html>

²² “Panduan Kembara Muslim”, laman sesawang *Harian Metro*, dicapai pada 16/11/2019, <https://www.hmetro.com.my/santai/2017/08/250119/panduan-kembara-muslim>.

²³ Mohd Faizal Mat Pesa, Mohamad Faizal Ahmat dan Suriati Barning, “Tahap Kesedaran Terhadap Pelaksanaan Hotel Patuh Syariah Menurut Perspektif Islam”, *8th National Conference in Education - Technical & Vocational Education and Training (CiE-TVET)*, (2018), 934.

bilik hotel menyukarkan tetamu untuk berwuduk.²⁴ Terdapat juga hotel yang langsung tidak menyediakan kemudahan surau untuk tetamu Muslim.²⁵

Pada masa yang sama, isu keselamatan turut merupakan isu terpenting kepada sesebuah hotel. Ketiadaan tempat meletak kenderaan yang khusus untuk tetamu menginap mendedahkan harta benda tetamu kepada risiko kecurian, kerosakan dan sebagainya.²⁶ Kelengkapan atas bilik yang tidak diselenggara turut akan mengancam nyawa tetamu. Misalnya tingkap bilik hotel yang tidak boleh dikunci kerana rosak memungkinkan tragedi yang mampu meragut nyawa.²⁷ Begitu juga dengan tuala yang kotor, karpet yang tidak dicuci dan langsir yang berdebu pastinya mendedahkan tetamu kepada pelbagai ancaman penyakit seperti asma, kegatalan dan jangkitan kuman.²⁸

Sementara itu, terdapat sebahagian pengusaha hotel yang menyediakan makanan kepada tetamu Muslim menggunakan bahan-bahan ramuan yang tidak halal.²⁹ Ini jelas mencabuli hak tetamu Muslim kerana sebagaimana maklum bahawa mencari yang halal itu adalah wajib ke atas setiap Muslim kecuali dalam keadaan darurat.³⁰ Lebih menyedihkan lagi, apabila perkataan “Halal” dipamerkan walaupun tidak mempunyai sijil yang sah.³¹ Tindakan sedemikian jelas memperdaya dan mengelirukan tetamu

²⁴ “Pulau Pinang Dicadang Sediakan Hotel Restoran Mesra Pelancong Muslim”, laman sesawang *Astro Awani*, dicapai pada 16/11/2019, <http://www.astroawani.com/berita-malaysia/pulau-pinang-dicadang-sediakan-hotel-restoran-mesra-pelancong-muslim-81275>.

²⁵ Reviu 13 Mei 2016, laman sesawang *Booking.com*, dicapai pada 16/11/2019, <https://www.booking.com/reviews/my/hotel/desaru-tunamaya-beach-amp-spa-resort-desaru2/review/f784082c1000d3c6.ms.html>.

²⁶ Reviu 14 Mac 2019, laman sesawang *Booking.com*, dicapai pada 17/11/2019, <https://www.booking.com/reviews/my/hotel/de-elements.ms.html>.

²⁷ Reviu 30 November 2015, laman sesawang *Booking.com*, dicapai pada 17/11/2019, <https://www.booking.com/reviews/my/hotel/federal-kangar-perlis.ms.html?page=1>.

²⁸ Reviu 26 Disember 2018, laman sesawang *Booking.com*, dicapai pada 17/11/2019, <https://www.booking.com/reviews/my/hotel/summit-bukit-mertajam.ms.html>.

²⁹ “Amaran Keras Terhadap Restoran Dan Hotel Tiada Sijil Halal JAIP”, laman sesawang *Astro Awani*, dicapai pada 17/11/2019, <http://www.astroawani.com/berita-malaysia/amaran-keras-terhadap-restoran-dan-hotel-tiada-sijil-halal-jaip-19044>.

³⁰ Saadan Man dan Zainal Abidin Yahya, “*Halalkah Makanan Kita? Bagaimana Mencarinya di Pasaran*” (Selangor: PTS Islamika, 2014), xi.

³¹ “Amaran Keras Terhadap Restoran Dan Hotel Tiada Sijil Halal JAIP”, laman sesawang *Astro Awani*, dicapai pada 17/11/2019, <http://www.astroawani.com/berita-malaysia/amaran-keras-terhadap-restoran-dan-hotel-tiada-sijil-halal-jaip-19044>.

Muslim yang menginap. Lebih membimbangkan apabila hotel-hotel yang tidak mempunyai sijil halal ini menyediakan pakej buffet bulan Ramadan.³² Hal ini kerana pakej ini bukan hanya disertai oleh tetamu hotel, tetapi turut menarik minat tetamu daripada luar yang tidak menginap di situ.

Senario ini juga berlaku dalam kalangan hotel mesra Muslim sehingga dikatakan masih belum bersifat mesra Muslim secara sempurna serta masih belum bersedia untuk dilabelkan sebagai perusahaan mesra Muslim.³³ Kekurangan ini juga dikaitkan dengan sikap pengusaha atau operator hotel yang bersikap acuh tak acuh dalam melihat isu ini terutamanya yang melibatkan aspek makanan dan ibadah.³⁴ Ia jelas bakal memberikan imej buruk kepada sesebuah hotel yang berlabel mesra Muslim.

Walaupun Malaysia menduduki tempat pertama dalam carta Pelancongan Mesra Muslim (MFT) mengikut Laporan Ekonomi Islam Global (SGIE) 2020/21, namun ianya masih perlu dipertingkatkan khususnya berkaitan infrastruktur, fasiliti, standard dan pensijilan seperti yang diperjelaskan sendiri oleh Menteri Pelancongan, Kesenian dan Kebudayaan, Datuk Seri Nancy Shukri.³⁵ Situasi ini menunjukkan bahawa, masih terdapat kekurangan dalam sektor pelancongan mesra Muslim di negara ini, khususnya melibatkan kemudahan yang disediakan.

Kesimpulannya, kemudahan yang terdapat di hotel-hotel kini terutamanya melibatkan hotel mesra Muslim masih belum cukup untuk memenuhi keperluan asas tetamu mereka. Ini sekaligus menyebabkan hak tetamu tidak dapat dipenuhi. Oleh yang

³² “Pastikan Ada Sijil Halal”, *Harian Metro*, dicapai pada 17/11/2019, <https://www.hmetro.com.my/mutakhir/2018/05/343069/pastikan-ada-sijil-halal>.

³³ Nazarudin Bin Derani, Mohd Onn Rashdi Bin Abd Patah, Harnizam Bin Zahari, Razlan Adli Bin Zain Fasiliti “Hotel Mesra Pengguna Islam: Status Dan Isu”, *Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan dan Pelancongan Islam 2010, CITU, UiTM Shah Alam*, (22-23 Jun 2010), 160.

³⁴ Nazarudin Bin Derani, Mohd Onn Rashdi Bin Abd Patah, Harnizam Bin Zahari, Razlan Adli Bin Zain Fasiliti “Hotel Mesra Pengguna Islam: Status Dan Isu”, *Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan dan Pelancongan Islam 2010, CITU, UiTM Shah Alam*, (22-23 Jun 2010), 160

³⁵ “Pelancongan Mesra Muslim: Malaysia ungguli tempat pertama”, laman sesawang *Berita Harian*, dicapai pada 6/4/2021, <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2020/12/760788/pelancongan-mesra-muslim-malaysia-ungguli-tempat-pertama>.

demikian, penelitian terhadap hak-hak tetamu berpandukan Islam berkaitan penyediaan kemudahan yang bersifat mesra Muslim khusus daripada pengusaha-pengusaha hotel perlu dijalankan. Ia bagi melihat praktis mereka dalam menunaikan hak tetamu yang berkunjung di hotel mereka.

1.4 Persoalan Kajian

Bertitik tolak daripada senario yang berlaku, beberapa persoalan telah diketengahkan sebagai panduan kepada kajian ini:

1. Apakah hak-hak tetamu berkaitan hak keagamaan, hak keselamatan dan hak fisiologi dari perspektif Islam?
2. Apakah bentuk kemudahan hotel dalam memenuhi hak tetamu menurut Islam?
3. Bagaimana komitmen hotel mesra Muslim terpilih menunaikan hak-hak tetamu sepanjang tempoh kunjungan mereka?
4. Bagaimana kemudahan yang terdapat di hotel mesra Muslim terpilih memenuhi hak-hak tetamu menurut Islam?

1.5 Objektif Kajian

Persoalan yang timbul menunjukkan tujuan utama yang ingin dicapai oleh pengkaji menerusi kajian ini:

1. Meneliti konsep hak-hak tetamu berkaitan hak keagamaan, hak keselamatan dan hak fisiologi daripada perspektif Islam.
2. Mengenalpasti bentuk-bentuk kemudahan hotel dalam memenuhi hak-hak tetamu berkaitan keagamaan, keselamatan dan fisiologi menurut Islam.
3. Mengkaji komitmen hotel mesra Muslim terpilih dalam menyediakan kemudahan kepada tetamu berdasarkan hak keagamaan, hak keselamatan dan hak fisiologi.

4. Menganalisis kemudahan yang terdapat di hotel mesra Muslim terpilih dalam kerangka hak keagamaan, hak keselamatan dan hak fisiologi tetamu.

1.6 Skop Kajian

Kajian ini menfokuskan kepada hak-hak asas tetamu yang berkaitan dengan keagamaan, keselamatan, dan fisiologi.³⁶ Hak-hak tersebut kemudiannya tertumpu kepada bentuk kemudahan di hotel mesra Muslim yang dimiliki oleh Majlis Agama Islam Negeri secara penuh, ataupun melalui pemilikan bersama seperti pihak Majlis Agama dengan kerjasama institusi-institusi lain. Hal ini kerana, sebuah entiti yang bergerak di bawah institusi keagamaan seharusnya paling terkehadapan dalam memperkenalkan praktikaliti Islam kepada tetamunya. Ditambah pula, kelengkapan kemudahan di hotel-hotel mesra Muslim yang dikatakan belum cukup baik untuk disifatkan sebagai mesra Muslim secara keseluruhan merupakan antara faktor untuk meneliti kemudahan hotel mesra Muslim berdasarkan hak-hak tetamu.

Informan yang akan menjadi rujukan utama dalam pengumpulan data dan fakta adalah pengurus besar dan penyelia *Housekeeper* hotel mesra Muslim terpilih. Mereka adalah individu yang mempunyai keterlibatan secara langsung dan mempunyai pengalaman luas mengenai subjek kajian yang ingin dikaji oleh penyelidik. Selain itu, mereka merupakan pakar rujuk yang berkelayakan untuk memberi maklumat berkaitan subjek kajian.

Sektor yang menjadi tumpuan pengkaji adalah sektor perhotelan. Ini kerana pelancongan hotel merupakan sektor yang semakin menjadi tumpuan masyarakat Islam pada masa kini. Dalam pada itu, hak-hak pelanggan merupakan antara intipati utama daripada dimensi-dimensi yang mendasari kelangsungan operasi sektor ini iaitu

³⁶ Suhaili Sarif, Nor ‘Azzah Kamri dan Nor Aini Ali, “Khidmat Tamu Hotel Mesra Muslim: Kajian Berdasarkan Etika *Ikram Al-Dayf*,” *Laporan Penyelidikan Islamic Tourism Center of Malaysia, Kementerian pelancongan dan kebudayaan*, (2019). 14-16.

perkhidmatan, kemudahan dan juga pelanggan. Oleh yang demikian, kekurangan dari segi penyampaian hak boleh memberi impak negatif kepada imej hotel, seterusnya sektor berkaitan.

1.7 Definisi Operasional

1.7.1 Definisi Hak-Hak Tetamu Dalam Islam

(a) Hak

Hak didefinisikan dalam pelbagai maksud antaranya kebenaran, kekuasaan atau pengaruh, pemilikan, serta manfaat ataupun kebaikan. Kamus Dewan (2002) mendefinisikan hak sebagai kuasa yang ditentukan oleh undang-undang, budaya dan sebagainya ke atas sesuatu ataupun untuk berbuat sesuatu. Selain itu, hak juga merujuk kepada pemilikan dan kepunyaan seseorang.³⁷ Interpretasi ini menunjukkan hak sebagai sebuah pengaruh pemilikan dan kekuasaan yang ditunaikan terhadap sesuatu perkara ataupun dilaksanakan melalui sesuatu perbuatan, berpandukan norma setempat seperti budaya, adat atau undang-undang tempatan.

Dalam pada itu, Jaafar Salleh (2010) merujuk hak sebagai kuasa dan keistimewaan untuk melakukan sesuatu.³⁸ Pandangan yang hampir sama seperti yang dinyatakan al-Sayyid (2006), bahawa hak membawa maksud kebebasan dalam melakukan, meninggalkan atau memiliki sesuatu perkara tanpa sebarang tegahan yang mengikatnya.³⁹ Takrifan ini walau bagaimanapun jelas memperlihatkan bahawa hak adalah bersifat mutlak, dan tiada sebarang pengikat yang menjadi panduan kepadanya. Berdasarkan definisi ini, memberi gambaran bahawa hak adalah merupakan satu

³⁷ Kamus Dewan, ed. ke-3 (Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 2002), 428, entri ‘hak’.

³⁸ Jaafar Salleh, *Islam Melindungi Hak-Hak Asasi Manusia Sejagat* (Petaling Jaya: Mulia Terang Sdn Bhd., 2010), 9.

³⁹ Yusrī al-Sayyid Muḥammad, *Huqūq al-Insān fī Ḏau' al-Kitāb wa al-Sunnah* (Beirut: Dār al-Ma'rifah, 2006), 88.

keistimewaan yang dimiliki oleh seseorang untuk bebas melakukan apa sahaja mengikut kehendaknya.

Lain pula pandangannya, seperti yang diketengahkan Suhairin et al (2017) yang mengatakan bahawa hak adalah sebuah kebenaran daripada apa yang dibawa oleh Nabi SAW daripada al-Quran dengan mematuhi segala perintah dan menjauhi daripada apa yang dilarang oleh syarak.⁴⁰ Ini berdasarkan kepada firmanNya dalam Surah al-'Anbiya' ayat ke 18 yang menyatakan bahawa Allah mengarahkan segala yang benar (*haq*) bagi menentang kebatilan.

Bagi al-Jurjaniy (1983) pula, hak merupakan sesuatu ketetapan yang tidak boleh diingkari, ia adalah hukum yang diamalkan pada sesuatu tempat yang berkaitan dengan percakapan, akidah, keagamaan, dan pegangan mazhab dan ianya merupakan lawan kepada kebatilan.⁴¹ Pendefinisian yang dinyatakan oleh Suhairin dan Jurjaniy memberikan indikator yang menuntut bahawa sesuatu hak perlu dibimbang dan tidak boleh bersifat mutlak. Ia perlu kepada garis panduan untuk menyelamatkannya daripada tergelincir daripada al-Quran dan Sunnah. Walaupun begitu, dalam definisi ini tidak menjelaskan intipati hak itu sendiri, tetapi lebih kepada menetapkan garis panduan kepada hak.

Setelah itu, al-Alim (1994) memberikan definisi yang lebih menyeluruh dengan mentafsirkan hak sebagai segala manfaat atau kebaikan yang ditetapkan untuk manusia berlandaskan aturan syarak.⁴² Ianya boleh terkait dengan harta seperti hak untuk membelanjakan wang, serta tiada berkaitan dengan harta seperti hak untuk mendapatkan

⁴⁰ Suhairin Muhammad Şâlihîn, Ahmad Mujtabî Bâniqâ 'Alî dan Ahmad Hasan Muhammed, "Al Diyâfah Min Huqûq Al-Insân Fi Daw'i Al-Sunnah Al-Nabawiyyah," *Journal of Islam in Asia* 14, no.1 (2017), 110.

⁴¹ 'Alî bin Muhammad al-Jurjâniy, *al-Ta'rîfât* (Beirut: Dâr al-Kutub al-'Ilmiyyah, 1983), 10 : 49, entri "Qâf" fasal al-Hâ'.

⁴² Yûsuf Hâmid al-'Âlim, *al-Maqâsid al-'Âmmah li al-Syâfi'ah al-Islâmiyyah* (Riyadh: al-Dâr al-'Âlamîyyah li al-Kutub al-Islâmi, 1994), 472.

layanan sebagai seorang tetamu dan sebagainya. Dalam situasi ini memperlihatkan bahawa hak itu terdiri daripada keistimewaan, pemanfaatan dan juga maslahah.

Berdasarkan kepada definisi-definisi yang telah dinyatakan di atas, dapat disimpulkan bahawa hak merupakan suatu keistimewaan yang dimiliki oleh satu pihak ke atas satu pihak yang lain, akibat daripada wujudnya faktor-faktor tertentu sama ada berbentuk material ataupun bukan material, seperti hak individu untuk membelanjakan wang miliknya, ataupun hak tetamu sebagai orang yang berkunjung ke rumah orang lain. Namun dalam konteks Islami, hak-hak ini masih terikat kepada panduan dan hukum-hakam Islam serta tidak boleh dilaksanakan jika bertentangan dengan prinsip yang terkandung dalam al-Quran dan al-Sunnah.

Hak-hak ini juga berfungsi untuk memberikan manfaat kebaikan kepada empunya hak selama di dunia dan akhirat.⁴³ Demikian difahami, keistimewaan individu yang membawa kepada kemudaratannya tidak akan dianggap sebagai hak disisi Islam, misalnya keistimewaan untuk merokok tidak akan dianggap hak disisi Islam kerana merokok memudaratkan tubuh badan, selain merupakan perbuatan haram seperti yang diputuskan majoriti ulama kontemporari.

(b) Tetamu

Kamus Oxford (2015) mengertikan tetamu sebagai individu yang diundang ke sesebuah tempat ataupun diundang menghadiri suatu majlis.⁴⁴ Pengertian ini menunjukkan bahawa individu akan dianggap sebagai tetamu setelah mendapat undangan untuk menghadiri sesebuah tempat ataupun suatu pertemuan. Akan tetapi takrifan ini tidak mencakupi makna tetamu yang sebenar, kerana realitinya pihak yang bertandang walaupun kehadirannya tanpa sebarang undangan turut digelar sebagai tetamu.

⁴³ Yūsuf Ḥāmid al-‘Ālim, *al-Maqāṣid al-‘Āmmah li al-Syāri‘ah al-Islāmiyyah* (Riyadh: al-Dār al-‘Ālamīyyah li al-Kutub al-Islāmī, 1994), 473.

⁴⁴ *Oxford English-English-Malay Dictionary*, ed. ke-3 (Selangor: Oxford Fajar, 2015), 392, entri “guest”.

Sehubungan dengan itu, Abu Jayb (1988) memberikan pentakrifan tetamu dengan lebih umum iaitu sebagai orang yang tinggal, mendiami dan menetap di rumah orang lain sama ada dengan jemputan atau sebaliknya.⁴⁵ Jika diteliti, istilah *dayf* iaitu tetamu di dalam al-Quran dimaksudkan kepada Malaikat yang mengunjungi rumah Ibrahim AS, yang merupakan pihak asing dan tidak dikenali oleh Ibrahim AS.⁴⁶ Kedatangan tetamu tersebut jelas bukan dengan jemputan ataupun perjanjian kerana baginda sendiri bertanya-tanya akan tujuan kehadiran para malaikat tersebut. Aspek ini memperlihatkan fokus beliau dalam menjelaskan pengertian tetamu.

Walaupun begitu, kenyataan Abu Jayb yang mengkhususkan tetamu kepada orang yang mendiami rumah orang lain juga tidak begitu tepat. Hal ini kerana, berdasarkan kepada peristiwa yang berlaku kepada Ibrahim AS seperti yang dicatatkan di atas tidak memperlihatkan tetamu tersebut menginap di rumahnya. Akan tetapi mereka meneruskan perjalanan kepada kaum Nabi Lut AS setelah menyampaikan khabar gembira Allah SWT kepada baginda.⁴⁷

Deduksinya, tetamu adalah individu yang mengunjungi sesebuah tempat atau kawasan yang asing, sama ada dengan jemputan ataupun tanpa jemputan, serta tidak dilazimkan untuk menginap di kawasan tersebut. Oleh yang demikian dapat difahami bahawa landasan tetamu tidak hanya terhad kepada rumah kediaman sahaja, bahkan mampu diimplementasikan dalam sebarang situasi yang melibatkan layanan dan perkhidmatan misalnya restoran, hotel, pengangkutan dan seumpamanya.

⁴⁵ Sa‘diy Abū Jayb, *al-Qāmūs al-Fiqhī Lughah wa Iṣṭilāḥ* (Syria, Damsyik: Dār al-Fikr, 1988), 226.

⁴⁶ Al-Quran, Surah Az-Dhariyyat 51:25.

⁴⁷ Lajnah ‘Ulamā’ bi Ishrāf Majma‘ al-Buhūth al-Islāmiyyah bi al-Azhar, *al-Tafsīr al-Wasīt li al-Qur’ān al-Karīm* (Mesir: al-‘Amīriyyah ,1992), 9:1099.

1.7.2 Definisi Kemudahan Hotel

(a) Kemudahan

Kemudahan (*facility*) adalah sesuatu perkara yang memudahkan atau mempermudahkan sesuatu kegiatan.⁴⁸ Kamus Oxford (2015) mendefinisikan kemudahan sebagai perkhidmatan, bangunan dan kelengkapan yang boleh digunakan untuk melakukan sesuatu.⁴⁹ Daripada definisi tersebut menunjukkan bahawa kemudahan terdiri daripada aset nyata seperti bangunan serta alatan kelengkapan, dan aset tidak nyata seperti perkhidmatan, yang digunakan untuk mempermudah dan melicinkan sesuatu perkara.

Kemudahan dan perkhidmatan merupakan dua perkara yang sering berkait. Gardner (1987) mendefinisikan kemudahan sebagai peluang dan keadaan yang menguntungkan untuk mempermudahkan prestasi sesuatu tindakan. Perkhidmatan pula merupakan suatu kelakuan atau kendalian yang cenderung kearah menjaga kebijakan dan kelebihan sesuatu pihak.⁵⁰ Walaupun dari sudut aplikasinya sedikit berbeza, namun objektifnya masih senada iaitu memberikan manfaat kepada sesebuah pihak.

(b) Hotel

Hotel dikenali sebagai sebuah tempat yang berfungsi untuk menyediakan tempat penginapan seperti bilik tidur, makanan dan keperluan-keperluan asas kepada pengembara.⁵¹ Disamping itu, Jones et al (1989) mendefinisikan hotel sebagai pengoperasian yang bertujuan untuk menyediakan tempat penginapan dan juga perkhidmatan sampingan yang pelbagai kepada orang ramai yang keluar dari rumah mereka atas sebarang alasan.⁵²

⁴⁸ Kamus Dewan, ed. ke-4 (Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 2005), 1048, entri “kemudahan”

⁴⁹ *Oxford English-English-Malay Dictionary*, ed. ke-3 (Selangor: Oxford Fajar, 2015), 311, entri “facility”.

⁵⁰ John Gardner, "Section 20 of the Race Relations Act 1976: Facilities and Services," *Mod. L. Rev.* 50 (1987), 346.

⁵¹ Muhamad Zan bin Sailan, "Pengurusan hotel secara Islam: kajian terhadap pengurusan makanan halal di Hotel De Palma Ampang, Selangor," (Disertasi Sarjana, Universiti Malaya, Kuala Lumpur, 2013), 37.

⁵² Peter Jones dan Andrew Lockwood, *The Management of Hotel Operations* (London: Thomson Learning, 1989), 1.

Ia boleh terjadi berdasarkan apa jenis tujuan sekalipun, sama ada pelancongan, perniagaan, dan sebagainya. Tujuan-tujuan tersebut telah menyebabkan konsep hotel yang pada asalnya hanya sebuah tempat penginapan dan penyedia perkhidmatan, kini semakin berkembang sehingga dikatakan sebagai pusat perhubungan komuniti.⁵³

(c) Kemudahan Hotel

Berdasarkan definisi kemudahan dan hotel di atas, kemudahan hotel boleh disimpulkan sebagai segala bentuk kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan pihak hotel kepada tetamu, bertujuan untuk melancarkan segala urusan tetamu selama berada bawah skop tanggungjawab hotel. Kemudahan-kemudahan ini boleh didatangkan dalam bentuk fizikal dan sebaliknya. Selain itu, ia juga boleh terjadi sebagai bentuk kebajikan atau sebahagian daripada produk perniagaan hotel.

1.7.3 Definisi Hotel Mesra Muslim

Sarjana akademik masih belum menetapkan definisi khusus kepada hotel mesra Muslim. Walau bagaimanapun, mereka ada menetapkan ciri-ciri yang perlu kepada sebuah hotel yang bersifat mesra Muslim. Zakiah et al (2013) menyatakan bahawa hotel mesra Muslim adalah sama seperti struktur hotel patuh Syariah.⁵⁴ Menurut pengkaji, Hotel Patuh Syariah didefinisikan sebagai hotel yang menyediakan perkhidmatan mengikut kepada prinsip Syariah, yang mana ia tidak hanya terhad kepada penyediaan makanan dan minuman halal, tetapi lebih dari itu dengan memastikan keseluruhan operasi hotel adalah beroperasi mengikut prinsip-prinsip Islam.⁵⁵ Walau bagaimanapun, konsep ini tidak diterima industri dan pengkaji-pengkaji lain.⁵⁶

⁵³ Shepard Henkin, *Opportunities in Hotel and Motel Careers* (New York: Mc Graw Hill, 2006), 1.

⁵⁴ Zakiah Samori dan Fadilah Abd Rahman, "Establishing Shariah Compliant Hotels in Malaysia: Identifying Opportunities, Exploring Challenges," *West East Journal of Social Science*, 2(2), (2013), 100.

⁵⁵ Zakiah Samori dan Fadilah Abd Rahman, "Establishing Shariah Compliant Hotels in Malaysia: Identifying Opportunities, Exploring Challenges," *West East Journal of Social Science*, 2(2), (2013), 99.

⁵⁶ M. H. Abu Karim, Rozila Ahmad dan N. Zainol, "Hotel managers' intention towards implement Islamic quality standard for hotels in Malaysia: A conceptual paper," (Kertas Persidangan, Seminar Antarabangsa Pelancongan Dan Hospitaliti (THIC), Langkawi, Malaysia, 5-6 November 2014), 392.

Selain itu, Mohd Fadil (2011) menjelaskan kriteria hotel mesra pelanggan Muslim adalah dengan menyediakan perkhidmatan dan kemudahan yang mempunyai nilai Islamik seperti tamar, kismis, khidmat imam, dan tanda logo halal.⁵⁷ Berbeza dengan sebelumnya, kriteria ini tidak menyentuh berkaitan soal operasi dan pengurusan hotel, akan tetapi hanya menjurus ke arah menyediakan sesuatu kemudahan dan perkhidmatan sesuai dengan peribadi tetamu sebagai seorang Muslim.

Sementara itu, Zakiah et al (2014) menganggap hotel mesra Muslim adalah hotel yang tidak menghidangkan sebarang minuman dan makanan yang dilarang kepada pelancong Muslim. Sebagai nilai tambah juga, penyediaan bilik berasingan untuk lelaki dan perempuan, selain tanda arah kiblat, sejadah dan terjemahan al-Quran.⁵⁸ Hotel mesra Muslim terbahagi kepada tiga kategori iaitu asas, sederhana dan lanjutan, bergantung kepada bentuk kemudahan Islamik yang ditawarkan oleh hotel tersebut.⁵⁹

Di samping itu, Battour et al (2016) turut menerangkan berkaitan hotel mesra Muslim. Menurut mereka hotel mesra Muslim adalah hotel yang mampu menyampaikan semua keperluan yang mematuhi ajaran Islam kepada tetamu Muslim⁶⁰, misalnya tanda kiblat, halal, bilik solat dan lain-lain. Kebolehan hotel mesra Muslim untuk menjayakan praktis tersebut dianggap sebagai salah satu usaha untuk menarik dan menggalakkan pelancong Muslim menziarahi sesebuah destinasi.

Hotel mesra Muslim sebagaimana yang dijelaskan Noriah et al (2017) pula adalah hotel yang mampu menyediakan kemudahan yang sesuai untuk pengembara Muslim.⁶¹

⁵⁷ Mohd Fadil Mohd Yusof, "Hotel Patuh Shariah (Shariah Compliant Hotels) Sebagai Produk Baru Industri Pelancongan Malaysia." *Prosiding PERKEM VI, JILID 2* (2011), 479.

⁵⁸ Zakiah Samori dan Noorsalawati Sabtu, "Developing halal standard for Malaysian hotel industry: An exploratory study," *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 121 (2014), 148.

⁵⁹ Zakiah Samori, Nor Zafir Md Salleh dan Mohammad Mahyuddin Khalid, "Current trends on Halal tourism: Cases on selected Asian countries," *Tourism Management Perspectives* 19 (2016), 134.

⁶⁰ Mohamed Battour dan Mohd Nazari Ismail, "Halal tourism: Concepts, practises, challenges and future," *Tourism management perspectives* 19 (2016), 152.

⁶¹ Majdah Zawawi dan Noriah Ramli, "Shari'ah Compliant Hospitality Services" Or "Muslim Friendly Hospitality Services": Searching for A Balance," *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics* 20, no.4 (2017), 30-31.

Menurutnya lagi, konsep hotel mesra Muslim adalah suatu konsep yang boleh diterima umum dan lebih mesra kepada pemilik hotel sama ada Muslim atau sebaliknya. Ia bersifat lebih sederhana berbanding konsep hotel patuh Syariah, dan mampu menjadi galakan kepada industri untuk mengadaptasinya.

Kriteria yang hampir sama seperti yang dijelaskan di atas, Junainah et al (2017) berpendapat hotel mesra Muslim merupakan hotel yang terletak diantara hotel kering (*dry hotel*) dan hotel patuh Syariah. Oleh itu, hotel mesra Muslim perlu menyediakan kemudahan lebih baik berbanding *dry hotel* dari aspek keperluan dan kemahuan pelancong Muslim untuk keperluan peribadi mahupun awam dan lebih sederhana berbanding hotel patuh Syariah.⁶²

Standard Malaysia (MS 2610:2015) Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim juga tidak memberikan definisi khusus berkaitan hotel mesra Muslim, ini kerana ianya bersifat umum dan bertujuan untuk digunakan kepada semua entiti penginapan, pakej pelancongan dan pemandu pelancong. Walaupun begitu, daripada standard itu difahami bahawa hotel mesra Muslim adalah sebuah tempat penginapan yang menyediakan perkhidmatan dan produk pelancongan mengikut Syariah yang menyediakan dan mempersiapkan kemudahan-kemudahan sesuai untuk pelancong Muslim.⁶³

Berdasarkan beberapa kriteria yang dinyatakan di atas, dapat disimpulkan bahawa hotel mesra Muslim merupakan satu praktis yang dilaksanakan oleh sesebuah hotel dalam menyediakan keperluan berupa kemudahan dan perkhidmatan kepada tetamu Muslim yang mengunjungi hotel tersebut. Keperluan tersebut tidak lain bukan adalah untuk

⁶² Junainah Idris dan Siti Syuhada Abd Rahman, "Aida Model, Social Media Marketing and Decision to Patronize fo Muslim Friendly Hotel," *Journal of Management & Muamalah* 7, No. 2 (2017), 6-7.

⁶³ Jabatan Standard Malaysia, *Standard Malaysia MS 2610:2015 Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim*, (Cyberjaya: Jabatan Standard Malaysia, 2015), 1-2.

memenuhi tuntutan tetamu sebagai seorang Muslim.⁶⁴ Contohnya, penyediaan ruangan solat, makanan halal, tanda arah kiblat, alatan mandian yang halal dan sebagainya.

Pandangan tersebut juga menzahirkan perbezaan antara hotel mesra Muslim dan hotel patuh Syariah. Pendekatan yang digunakan di dalam hotel mesra Muslim dilihat lebih moderat berbanding patuh Syariah yang lebih rigid melibatkan semua aspek perhotelan seperti operasi, pengurusan, produk dan perkhidmatan.⁶⁵ Pada masa yang sama, dapat juga difahami bahawa hotel mesra Muslim belum tentu boleh dikategorikan sebagai patuh Syariah. Namun tidak pula sebaliknya, semua hotel patuh Syariah seharusnya bersifat mesra Muslim pada dasarnya.

1.8 Kepentingan Kajian

Kajian ini mampu menjelaskan secara lebih tersusun dan terperinci mengenai hak-hak sebenar yang sepatutnya diterima oleh tetamu sepanjang tempoh kunjungan mereka di premis hotel khususnya berkaitan bentuk-bentuk kemudahan. Daripada hak-hak tersebut, mampu memberikan satu dimensi ilmu baharu kepada pemain industri perhotelan berkaitan keistimewaan yang sewajarnya disediakan untuk tetamu dari perspektif Islam agar ianya mampu diamalkan oleh setiap entiti berkaitan dalam menyelesaikan masalah berkaitan kemudahan.

Selain itu, kajian ini juga mampu memberikan cadangan kepada hotel mesra Muslim terpilih, sebagai usaha menambahbaik perkhidmatan mereka. Hal ini kerana, adalah lebih baik bagi organisasi yang membawa imej pelancongan Islam mengamalkan

⁶⁴ Nazarudin Bin Derani, Mohd Onn Rashdi Bin Abd Patah, Harnizam Bin Zahari dan Razlan Adli bin Zain, "Fasiliti Hotel Mesra Pengguna Islam: Status Dan Isu", (Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan dan Pelancongan Islam 2010, Pusat Kefahaman dan Pemikiran Islam (CITU), UiTM Shah Alam, 22-23 Jun 2010), 157.

⁶⁵ Siti Fatma Mansor dan Rosmawati Rasit, "Ciri-Ciri Hotel Patuh Syariah Terhadap Masa Depan Pelancongan Islam Di Malaysia: Satu Tinjauan Literatur," (Prosiding Kolokium Jejak Warisan Ilmu Islam, 2015), 5-6.

ajaran Islam secara syumul dalam perjalanan operasi serta perkhidmatannya. Langkah ini demi memastikan hak setiap pihak yang terlibat di dalam transaksi ini sentiasa terpelihara.

Pada masa yang sama, penyelidikan ini boleh meningkatkan kesedaran masyarakat berkaitan hak yang sewajarnya diterima oleh mereka tatkala menjadi sebahagian daripada tetamu hotel, serta sebagai penambah ilmu pengetahuan kepada masyarakat Malaysia umumnya. Akhir sekali, disertasi ini juga mampu berperanan sebagai platform latihan akademik kepada diri pengkaji, juga sebagai pemudah cara kepada pengkaji-pengkaji akan datang untuk meneruskan kajian berkaitan hak-hak tetamu dalam Islam.

1.9 Sorotan Literatur

Bagi kajian ini, pengkaji membahagikan sorotan kajian lepas kepada dua tema iaitu kajian mengenai hak-hak tetamu serta kajian mengenai hotel mesra Muslim.

1.9.1 Kajian Mengenai Hak-Hak Tetamu

Dalam tema ini, sorotan dijalankan dengan melihat kajian-kajian berkaitan hak-hak tetamu dalam sektor pelancongan, kajian hak-hak tetamu berkaitan rumah kediaman, dan kajian hak-hak tetamu berkaitan hospitaliti hotel.

Kajian Hak-Hak Tetamu Dalam Sektor Pelancongan

Dalam sektor pelancongan, kajian berkaitan hak masih berada pada peringkat permulaan jika dibandingkan dengan topik-topik lain. Kajian George et al (2007)⁶⁶ menggabungkan konsep hak kemanusiaan dengan sektor pelancongan. Menurut pengkaji, hak kemanusiaan kerap diabaikan dalam usaha untuk mencapai kemajuan dalam sektor pelancongan. Perkembangan pelancongan dilihat telah melanggar hak setiap pihak yang

⁶⁶ Babu P. George dan Vinitha Varghese, "Human rights in tourism: Conceptualization and stakeholder perspectives," *EJBO-Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies* 12, no. 2 (2007).

terlibat dengan sektor ini, iaitu industri, komuniti tempatan, pekerja, pelancong, pengusaha dan sebagainya. Pembinaan konsep tidak berlandaskan sumber-sumber Islam, tetapi lebih kepada panduan konvensional. Masalah berkaitan integriti, moral dan pentadbiran menjadi tunjang kepada pencabulan hak setiap entiti terlibat. Kajian ini menumpukan kepada semua pemain yang terlibat di dalam sektor ini tanpa memberikan tumpuan khusus kepada satu pihak. Pengkaji turut menegaskan bahawa perkembangan pelancongan yang mapan tidak mampu dicapai sekiranya pihak berkepentingan masih tidak mengiktiraf hak kemanusiaan sebagai satu tonggak penting dalam sektor ini.

Hasil kajian yang hampir sama dicapai oleh Zanisah et al (2012)⁶⁷. Menurut penyelidik, aktiviti pelancongan telah memberi kesan negatif kepada komuniti setempat antaranya mengganggu hak privasi individu, hak mengekalkan ketulenan budaya, hak untuk bergerak, hak kesihatan serta hak mengekspoitali hasil bumi tempatan. Walaupun begitu, penyelidik tertumpu kepada hak penyedia perkhidmatan dan bukannya dari aspek pengguna ataupun pelancong. Tambahan pula, hak-hak yang disebut bukan menjadi subjek khusus pengkaji, tetapi merupakan impak yang terhasil dari perkembangan ekonomi setempat.

Pada kajian yang lain, Quetzil (2012)⁶⁸ menyatakan bahawa kemunculan etika pelancongan akan menjurus kepada kewujudan hak dan tanggungjawab setiap entiti yang terlibat dalam perkembangan industri pelancongan. Walaupun begitu, “hak untuk melancong” seperti yang diketengahkan oleh pengkaji hanya berpandukan Kod Etika Pelancongan Global UNWTO, bukannya merujuk kepada asas Islamik.

⁶⁷ Zanisah Man, Nurul Fatanah Zahari dan Mustaffa Omar, "Kesan ekonomi pelancongan terhadap komuniti batek di Kuala Tahan, Pahang," *e-BANGI: Jurnal Sains Sosial dan Kemanusiaan* 4, no. 1 (2009), 1-12.

⁶⁸ Quetzil Castañeda, "The neoliberal imperative of tourism: Rights and legitimization in the Unwto global code of ethics for tourism," *Practicing Anthropology* 34, no. 3 (2012), 47-51.

Secara umumnya, kajian-kajian yang disebutkan sebelum ini masih bersifat umum dengan melibatkan kesemua pemain sektor tanpa memberikan fokus kepada satu-satu pihak. Kajian ini juga, berpandukan daripada prinsip dan garis panduan konvensional, serta belum diperkembangkan dari sudut Islamik.

Selain itu, Greenwood et al (2014)⁶⁹ serta Siti Aisyah et al (2017)⁷⁰ menjelaskan kewujudan undang-undang pengguna mampu memelihara hak pelancong semasa berinteraksi dalam sesebuah aktiviti pelancongan. Hasil kajian menyatakan undang-undang sedia ada sudah memadai untuk melindungi hak setiap pihak berkontrak, tetapi hanya perlu kepada kesedaran pengguna untuk berani menegakkan hak mereka melalui pengadilan. Berbeza pula hasil kajian yang diperoleh Zhang (2014)⁷¹, yang menyatakan bahawa sebab kepada pencabulan hak pengguna dalam pelancongan seperti, hak kebebasan mengembara, hak untuk mengetahui kebenaran dan hak untuk mendakwa, adalah disebabkan oleh kekurangan dari segi undang-undang perlindungan pengguna pelancongan. Pada kajian yang lain, Nedea et al (2010)⁷² turut sama mengetengahkan hak pengguna berkaitan medium elektronik dalam sektor pelancongan, seperti hak perlindungan data peribadi dan hak keselamatan semasa melayari sesawang.

Setiap kajian tersebut melihat dari aspek perundangan yang berfungsi sebagai pembela kepada hak pelancong. Hak-hak yang disebut itu juga tidak diperincikan kerana tumpuan setiap pengkaji lebih kepada aspek perundangan. Kesemua kajian ini lebih menumpukan kepada aspek perundangan yang berkaitan perlindungan pengguna, dan

⁶⁹ Verity Greenwood dan Larry Dwyer, "Challenges to consumer protection legislation in tourism contexts," *Journal of Tourism Consumption and Practice* 6, no.2 (2014).

⁷⁰ Siti Aisyah Samudin dan Zalina Zakaria, "Perlindungan Pengguna Ke Atas Skim Pelancongan Di Malaysia," *Journal of Shariah Law Research* 2, no. 2 (2017).

⁷¹ Zhang Nianping, "The research of the tourism consumer protection," dalam *2nd International Conference on Advances in Social Science, Humanities, and Management (ASSHM-14)*. Atlantis Press, (2014).

⁷² Alexandru Nedea dan Alina Bălan, "E-tourism and tourism services consumer protection," *Amfiteatru Economic* 12, no. 28 (2010), 492-503.

penggunaan medium perundangan sebagai metod utama untuk menegakkan hak-hak pengguna yang berkait.

Kajian Hak-Hak Tetamu Berkaitan Rumah Kediaman

Kajian khusus berkaitan hak tetamu masih belum banyak dikaji oleh penyelidik-penyalidik kontemporari. Menurut Zahari (2015)⁷³, Islam memberikan perlindungan kepada hak privasi penghuni dan pada masa yang sama menuntut keperluan hidup bermasyarakat. Dalam kajian ini juga, pengkaji menjelaskan peraturan dan etika yang perlu dipatuhi oleh dua pihak yang berhospitaliti iaitu penghuni dan pengunjung. Daripada panduan etika tersebut, telah melahirkan peraturan umum yang dilabel sebagai hak dan tanggungjawab ke atas mereka. Hak-hak tetamu seperti yang dinyatakan oleh penyelidik adalah hak mendapatkan layanan, hak layanan saksama, hak untuk dihormati dan hak untuk mendapatkan kemudahan ketika menginap. Kajian pengkaji tertumpu kepada peraturan hospitaliti berkaitan rumah kediaman dan melibatkan kesemua pihak berinteraksi iaitu tetamu dan tuan kediaman. Artikel ini juga melihat daripada aspek perbahasan ijtihad fiqh dengan memberikan perhatian khusus kepada hukum-hakam berkaitan ke atas tetamu dan tuan rumah.

Kajian yang hampir sama dilakukan oleh Rababah et al (2016).⁷⁴ Menurut Rababah, hospitaliti merupakan suatu nilai dan etika mulia yang sudah lama wujud dalam Islam. Ia merupakan antara cabang keimanan, dan amalan yang diamalkan oleh para nabi dan orang-orang soleh. Kajian pengkaji adalah mengenai nilai, etika dan panduan yang perlu diadaptasi dan diamalkan oleh seluruh komuniti Muslim yang berfungsi sebagai tetamu maupun penghuni rumah. Menurut pengkaji juga nilai etika di dalam

⁷³ Zahari Mahad Musa, "Dinamisme Ijtihad Fiqh Tentang Hospitaliti Rumah Kediaman," *Perspektif: Jurnal Sains Sosial dan Kemanusiaan* 7, no. 1 (2015), 41-49.

⁷⁴ Hussien Rababah dan Yusuf Rababah, "Rules and Ethics of Hospitality in Islam," *Journal of Culture, Society and Development* 20 (2016).

perkhidmatan hospitaliti adalah mengikut ‘urf dan adat sesebuah masyarakat, tetapi ia masih perlu dipandu oleh nilai-nilai Islam. Pengkaji menggariskan beberapa etika yang perlu dipatuhi oleh penghuni rumah yang menzahirkan hak-hak tetamu seperti, hak untuk dihormati dan hak untuk dimuliakan. Kajian Rababah ini masih berada di peringkat asas dan diperbahaskan secara umum meliputi keseluruhan industri hospitaliti, tanpa ada memberikan fokus kepada sebarang skim industri hospitaliti.

Kemudian, Suhairin et al (2017)⁷⁵ menyatakan bahawa hospitaliti merupakan salah satu daripada hak asasi manusia, dan ini bermakna setiap tetamu berhak untuk dimuliakan dan dilayan dengan baik apabila bertandang ke rumah orang lain. Hak tetamu mempunyai hubung kait dengan hak-hak lain seperti hak Allah, hak individu, hak sahabat dan hak suami, kaitan ini menjelaskan kepentingan hospitaliti. Pada masa yang sama, pengkaji menyatakan bahawa hak tetamu tidak akan gugur dalam apa jua keadaan dan apa jua status tetamu yang bertandang, selain merupakan keperluan yang mesti dilaksanakan oleh penghuni rumah walaupun dengan seringen-ringan perkara. Kajian ini hanya bersumberkan satu daripada sumber-sumber hukum Islam iaitu Hadis Nabi SAW sahaja. Kajian ini juga seperti kajian-kajian sebelumnya tidak menumpukan kepada satu-satu skim industri, bahkan hanya merupakan gambaran umum, tanpa menyatakan secara terperinci hak-hak yang berhak diterima oleh tetamu.

Di samping itu, Mohd Hilmi (2017)⁷⁶ menjalankan kajian berkaitan nilai emosi yang terdapat di dalam Al-Quran. Hasil analisis pengkaji berkaitan ayat berkunjung surah al-Ahzab ayat 53 mendapati seorang tetamu perlu menghormati hak tetamu lain untuk menjamu selera dengan beredar segera setelah selesai menjamah makanan, dan hak

⁷⁵ Suhairin Muhammad Şâlihîn, Ahmad Mujtabî Bâniqâ ‘Alî dan Ahmad Hasan Muhammed,, “Al Dîyâfah Min Ḥuqûq Al Insân Fî Dou‘ Al Sunnah Al Nabawiyyah,” *Journal of Islam in Asia* 14, no.1 (2017): 107-139.

⁷⁶ Mohd Hilmi Abdullah, “Kecerdasan Emosi (EQ) dalam al-Quran,” *Jurnal AL-ANWAR, Persatuan Bekas Mahasiswa Islam Timut (PBMITT)* 4, No.2, (2017), 21-29.

mendapatkan layanan tetamu dari tuan rumah. Kajian pengkaji melihat daripada sudut psikologi yang hanya terdapat di dalam Al-Quran menerusi potongan ayat-ayat terpilih. Selain kajian ini juga bukan tertumpu sepenuhnya kepada pembinaan konsep hak tetamu, bahkan melibatkan perkara lain seperti kepimpinan, hak keilmuan, hak orang kurang upaya dan sebagainya.

Kajian Hak-Hak Tetamu Berkaitan Hospitaliti Hotel

Tidak dinafikan terdapat pengkaji yang memperluaskan skop kajian berkaitan hak-hak tetamu dengan mengharmonikannya mengikut praktis perhotelan. Hak-hak tetamu melibatkan pengoperasian hotel diekspresikan melalui bentuk kemudahan serta kelengkapan yang disediakan hotel.

Zafir (2015)⁷⁷ menjelaskan ciri-ciri yang diperlukan oleh sesebuah hotel untuk memenuhi hak tetamu Muslim. Pengkaji menjelaskan tiga keperluan tetamu Muslim yang perlu diberikan perhatian oleh sesebuah hotel iaitu keperluan yang berkaitan aktiviti keagamaan seperti solat, puasa, zakat dan haji, keperluan umum yang melibatkan makanan, kemudahan, bilik tidur dan rekreasi, serta terakhir sekali keperluan yang melibatkan hukum-hakam islam dalam pengurusan hotel yang melibatkan kewangan, perjalanan operasi, hiasan dalaman dan pengurusan.

Namun begitu, sampel kajian adalah merujuk kepada hotel patuh Syariah dan tidak melibatkan hotel mesra Muslim. Ia juga tidak tertumpu kepada bentuk kemudahan hotel semata-mata akan tetapi turut membabitkan perjalanan pengurusan dan pengoperasian hotel. Kajian ini juga, hanya bersifat teoritikal yang merupakan sebuah

⁷⁷ M.N. Zafir, "Establishing Shariah-compliance hotel characteristics from a muslim needs perspective," dalam *Theory and Practice in Hospitality and Tourism Research* ed.Radzi et al. (London: Taylor & Francis 2015): 1-6.

cadangan untuk pembentukan hotel patuh Syariah dan bukannya untuk melihat ketersediaan keperluan kemudahan dalam memenuhi hak tetamu.

Setelah itu, hasil kajian Suhaili et al (2019)⁷⁸ memberikan natijah yang hampir sama seperti yang diperjelaskan pengkaji sebelumnya. Menurut pengkaji, hak-hak tetamu adalah merupakan intipati penting dalam proses khidmat tamu sesebuah hotel. Dengan kata lain, tetamu hotel lebih layak untuk disempurnakan hak-hak berkaitan atas dasar mereka sebagai pelanggan sesuatu perkhidmatan. Bentuk hak yang ditekankan oleh pengkaji adalah hak keagamaan iaitu berkaitan memudahkan tetamu menunaikan tuntutan keagamaan, hak keselamatan yang berkaitan jaminan keselamatan untuk tetamu, dan hak fisiologi yang berkaitan menyempurnakan keperluan asas tetamu.

Namun begitu, kajian ini masih berada pada peringkat teoritikal dan tidak melibatkan sebarang operator perhotelan. Adapun melihat kepada skop “hotel mesra Muslim” seperti yang dinyatakan pengkaji, ianya masih merupakan satu tinjauan awal dan tidak sebagai sampel kajian. Hak-hak tetamu seperti yang dinyatakan pengkaji juga bukan topik utama kajian, bahkan hanya sebagai subtopik kepadanya iaitu khidmat tamu hotel mesra Muslim. Oleh yang demikian, perkara berkaitan hak-hak tetamu dalam kajian ini masih belum dikembangkan secara terperinci sebagaimana yang dijalankan oleh pengkaji melalui penulisan kesarjanaan ini.

Shnyrkova et al (2019)⁷⁹ menjalankan kajian untuk mengenalpasti keperluan-keperluan pelanggan hotel Halal yang beragama Islam. Hasil menemukan 13 keperluan yang menjadi pilihan pelanggan Muslim di hotel Halal. Kajian ini melihat daripada perspektif tetamu yang merupakan pelanggan hotel, dan bukannya merujuk hak tetamu

⁷⁸ Suhaili Sarif, Nor ‘Azzah Kamri dan Nor Aini Ali, “Khidmat Tamu Hotel Mesra Muslim: Kajian Berasaskan Etika *Ikram Al-Dayf*,” *Laporan Penyelidikan Islamic Tourism Center of Malaysia, Kementerian pelancongan dan kebudayaan*, (2019).

⁷⁹ Anna Shnyrkova, dan Marina Predvoditeleva. "The needs of Muslim hotel customers: evidence from Russian guests." *Journal of Islamic Marketing* vol.ahead-of-print, no. ahead-of-print, <https://doi-org.ezproxy.um.edu.my/10.1108/JIMA-09-2018-0172> (2019).

yang disediakan oleh pihak hotel. Selain itu, kajian ini melihat kepada hotel Halal secara umum dengan melibatkan segala jenis akomodasi halal iaitu hotel patuh Syariah, hotel Islamik, hotel Halal, *dry hotel*, hotel Konservatif, dan hotel mesra Muslim. Keperluan-keperluan yang dinyatakan pengkaji juga bukanlah disusun ke dalam segmen hak-hak tetamu yang sebenar, atau dengan erti kata lain tidak dibina dari pemahaman hak-hak tetamu Islam.

Kesimpulannya melalui kajian-kajian lepas, terdapat pengkaji yang mengembangkan perbincangan hak-hak tetamu berpandukan Islam. Walaupun begitu, kajian-kajian yang telah dijalankan masih bersifat umum atau masih merupakan tinjauan awal. Tidak dinafikan bahawa ada pengkaji yang menumpukan kepada hak-hak tetamu secara khusus di hotel mesra Muslim. Walau bagaimanapun, kajian berkenaan hanya berada di peringkat teori dan belum dibuktikan secara empirikal. Kajian empirikal bagi melihat hak-hak tetamu yang dipersiapkan operator hotel kepada tetamu berlandaskan Islam masih belum dikaji secara khusus oleh pengkaji-pengkaji lepas.

1.9.2 Kajian Mengenai Hotel Mesra Muslim

Bagi hotel mesra Muslim, pelbagai kajian teoritikal dan empirikal dijalankan untuk mendalami intipati sebenar konsep tersebut. Namun, kajian yang menfokuskan kepada kemudahan hotel mesra Muslim masih belum dijalankan secara meluas oleh pengkaji sedia ada. Adapun kajian-kajian berkaitan kemudahan hotel mesra Muslim yang wujud ketika ini tidak melihat dari aspek hak-hak tetamu akan tetapi lebih kepada pengamalan pemain-pemain industri, serta atribut mesra Muslim mengikut nilai-nilai badan-badan berautoriti menerusi standard-standard khusus.

Mohd Hyrul et al (2017)⁸⁰ menjalankan kajian perbezaan antara ciri-ciri Hotel Islamik dan Hotel Patuh Syariah. Menurut pengkaji, kemudahan dan perkhidmatan Hotel Islamik adalah bersifat mesra Muslim. Kemudahan dan perkhidmatan yang mesra Muslim adalah merangkumi aspek pengurusan, bilik tamu, restoran, kesihatan dan sebagainya. Ciri-ciri kemudahan mesra Muslim yang diamalkan hotel Islamik tidaklah serumit kemudahan yang diamalkan hotel patuh Syariah. Pengkaji turut mengecualikan beberapa aspek kemudahan yang terkandung dalam hotel patuh Syariah daripada pengamalan hotel Islamik. Kajian ini merupakan kajian berbentuk perbandingan yang membandingkan dua konsep Islamik yang menjadi praktis pemain industri dalam menyediakan kemudahan dan perkhidmatan tertentu, dan bukannya dibina daripada sebarang konsep. Kajian ini juga tidak sepenuhnya tertumpu kepada aspek kemudahan sahaja bahkan turut melibatkan aspek lain seperti pengurusan, pemasaran dan sebagainya.

Dalam kajian lain, Majdah et al (2017)⁸¹ menjalankan kajian konseptual bagi menjelaskan persamaan dan perbezaan antara terminologi hospitaliti mesra Muslim dan hospitaliti patuh Syariah. Pengkaji mencadangkan 11 kriteria ideal untuk diadaptasikan oleh hotel mesra Muslim dengan melibatkan pelbagai bentuk kemudahan makanan, ibadah, kelengkapan asas, hiburan dan sebagainya. Walaupun begitu, cadangan yang diutarakan adalah merujuk kepada MS 2610:2015 dan tidak melihat dari sudut hak-hak tetamu. Ia juga hanya melihat dari aspek fleksibiliti pengusaha hotel untuk mengaplikasikan konsep ini ke dalam pengoperasian hotel. Demikian menurut pengkaji, hak tetamu bukanlah kayu ukur dalam menyediakan kemudahan-kemudahan berkaitan dalam premis hotel.

⁸⁰ Mohd Hyrul Abu Karim, Rozila Ahmad, dan Noor Azimin Zainol, "Differences in hotel attributes: Islamic hotel and Sharia compliant hotel in Malaysia," *Journal of Global Business and Social Entrepreneurship (GBSE)* 1, no. 2 (2017): 157-169.

⁸¹ Majdah Zawawi dan Noriah Ramli, "Shari'ah Compliant Hospitality Services" or "Muslim Friendly Hospitality Services: Searching for A Balance," *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics* 20, no.4 (2017): 28-37.

Hasil yang hampir sama ditemui oleh pengkaji Siti Syahirah et al (2017).⁸² Pengkaji menyenarai pendek 12 elemen kemudahan yang diperlukan oleh sebuah hotel untuk menjadikannya mesra Muslim. Kemudahan tersebut ialah sejadah, tanda arah kiblat, bar mini, barang mandian halal, al-Quran berserta terjemahan, jadual waktu solat, saluran televisyen keagamaan, dekorasi Islam, kebersihan, posisi katil dan tandas, ruang solat yang bersesuaian, dan telekung. Walaupun begitu, kajian ini dijalankan bukanlah untuk melihat ketersediaan kemudahan-kemudahan tersebut di premis hotel, akan tetapi sebagai langkah persediaan kepada pihak pengusaha untuk mempersiapkan kemudahan tersebut kepada tetamu. Oleh itu, objektif Majdah dan Siti Syahirah adalah sama iaitu sebagai cadangan serta panduan kepada pihak operator dalam mewujudkan sebuah hotel yang dijenamakan sebagai hotel mesra Muslim.

Noor Najihah (2018)⁸³ pula mengkaji kesediaan pemilik dan pihak pengurusan hotel terpilih untuk menyediakan perkhidmatan mesra Muslim kepada tetamu. Bentuk perkhidmatan yang menjadi tumpuan kajian ini adalah berpandukan kepada MS2610:2015 dan bukannya melihat daripada aspek hak tetamu. Hasil kajian mendapati tahap kesedaran untuk menyediakan perkhidmatan hotel mesra Muslim dalam kalangan pengusaha hotel adalah rendah. Ia berpunca daripada kurangnya pemahaman pengusaha hotel terhadap standard perkhidmatan mesra Muslim, selain kurangnya komitmen daripada pihak pengurusan.

Setelah itu, Mahrnasari et al (2020)⁸⁴ menjalankan kajian untuk melihat kepuasan pelanggan terhadap kemudahan mesra Muslim dalam industri perhotelan di Indonesia.

⁸² Siti Syahirah Saffinee, Khairusy Syakirin Has-Yun Hashim, Lukman Hakim Mahamod, Mohd Aizat Jamaludin, Betania Kartika Muflih, dan Rashidi Othman, "The standard elements for Muslim friendly accommodation premises," *Journal of Contemporary Islamic Studies* 3, no. 2 (2017): 121-134.

⁸³ Noor Najihah Mohd Daud, "The Readiness of Selected Hotels in Malaysia to Provide Muslim Friendly Services," (Disertasi Sarjana, Universiti Islam Antarabangsa Malaysia, Kuala Lumpur, 2018).

⁸⁴ Mahrnasari Ms. S. Bangsawan, MD Mahfujur Rahman, dan A. Mohd Shahril, "Muslim friendly facilities of the Indonesian hotel industry: A smart tourism approach," *Utopía y praxis latinoamericana: revista internacional de filosofía iberoamericana y teoría social* 25, no. 2 (2020): 190-201.

Walau bagaimanapun, fokus utama kajian ini hanya tertumpu kepada kemudahan makanan dan kemudahan solat tanpa memberikan tumpuan kepada kemudahan-kemudahan hotel mesra Muslim yang lain. Selain itu, persampelan yang dipilih juga hanya secara maya dan kebergantungan sepenuhnya kepada OTR (*online travel reviews*), tanpa adanya pemerhatian fizikal. Ia juga bukanlah meneliti jenis kemudahan yang dibekalkan pihak hotel mesra Muslim tetapi lebih kepada respon tetamu terhadap kemudahan tertentu yang sedia ada.

Kemudian Junaidi et al (2020)⁸⁵ berpandangan, perkhidmatan tambahan yang disediakan oleh hotel mesra Muslim kepada tetamunya masih belum jelas dan memerlukan kepada satu instrumen untuk mengukur perkhidmatan tersebut. Instrumen ini diformulasikan untuk mentaksir kuantiti dan kualiti item mesra Muslim dengan melihat kepada empat elemen iaitu produk dan perkhidmatan hotel, pengurusan, sumber manusia dan kewangan. Hasil pembinaan instrumen menemukan 4 kategori, 12 subkategori dengan melibatkan 32 kawasan hotel.

Kajian Junaidi ini mempunyai struktur kajian yang hampir sama seperti yang dijalankan oleh pengkaji. Walau bagaimanapun, pembentukan kajian ini tidak melihat dari sudut hak-hak tetamu dalam Islam. Instrumen penilaian dirangka berdasarkan prinsip-prinsip Islam secara umum, dengan melibatkan pelbagai elemen perhotelan. Elemen yang diketengahkan pengkaji tidak berpusat kepada penelitian bentuk kemudahan dan perkhidmatan sahaja bahkan turut membabitkan elemen lain seperti pengurusan, kewangan serta sumber manusia.

Selain itu, pembinaan konsep kajian direka untuk kesesuaian demografi operator-operator hotel mesra Muslim di Indonesia. Sebagaimana yang ditekankan pengkaji

⁸⁵ Junaidi Afred Suci, Satria Tri Nanda, Bagio Kadaryanto, dan Lucky Lhaura van FC. "Muslim-friendly assessment tool for hotel: how halal will you serve?" *Journal of Hospitality Marketing & Management* 30, no.2 (2020): 1-41.

bahawa setiap kawasan dan negara mempunyai polisi, regulasi, dan keunikan yang tersendiri menyebabkan penggunaan instrumen pengukur ini tidak sesuai untuk diadaptasikan secara umum untuk semua keadaan terutamanya yang beroperasi di negara-negara lain.⁸⁶ Oleh yang demikian, penulisan kesarjanaan ini dilaksanakan sesuai dengan keadaan operator hotel Malaysia.

Kesimpulannya, daripada literatur yang lepas membuktikan bahawa kajian untuk melihat pengamalan operator hotel dalam menyediakan bentuk-bentuk kemudahan bagi memenuhi hak-hak tetamu sebagaimana yang digariskan dalam Islam masih belum dilakukan oleh pengkaji-pengkaji sebelumnya. Adapun kajian yang paling hampir dan mempunyai struktur yang hampir sama dengan kajian pengkaji tidak memperhatikan ketersediaan kemudahan dari aspek hak-hak tetamu dalam Islam, tetapi lebih berpandukan polisi, regulasi dan praktik lokal. Justeru, menerusi penelitian literatur ini, berjaya menemui kelompongan daripada kajian-kajian sebelumnya dan menzahirkan kewajaran kajian ini.

1.10 Susunan Bab

Kajian ini dipersembahkan ke dalam lima bab. Dimulai dengan bab pengenalan hingga bab rumusan dan cadangan:

Bab 1: Pengenalan

Bab ini membincangkan secara terperinci berkenaan latar belakang serta masalah kajian, persoalan dan objektif kajian. Selain itu, turut dibincangkan juga skop kajian dan kepentingan kajian ini dijalankan, ulasan literatur berkaitan topik kajian, dan akhir sekali struktur kajian.

⁸⁶ Junaidi Afred Suci, Satria Tri Nanda, Bagio Kadaryanto, dan Lucky Lhaura van FC. "Muslim-friendly assessment tool for hotel: how halal will you serve?" *Journal of Hospitality Marketing & Management* 30, no.2 (2020): 28.

Bab 2: Kemudahan Hotel Berasaskan Hak-Hak Tetamu Dalam Islam

Perbincangan mengenai konsep hak-hak tetamu dalam Islam. Kajian menyeluruh mengenai konsep hak-hak tetamu dalam Islam berkaitan penyediaan kemudahan hotel khusus melibatkan sektor perhotelan. Melalui konsep tersebut dinyatakan atas berkaitan hak-hak tetamu Islam berdasarkan al-Quran dan Hadis, serta bentuk-bentuk kemudahan yang sesuai untuk memenuhi hak-hak tetamu hotel.

Bab 3: Metodologi Kajian

Bab ini membincangkan berkenaan metodologi yang digunakan dalam penghasilan kajian. Pada bahagian ini, diperjelaskan reka bentuk kajian serta kaedah yang diaplikasikan untuk pengumpulan data kajian. Di samping itu, bab ini turut menjelaskan pembangunan instrumen bagi dua kaedah pengumpulan iaitu pemerhatian dan temu bual. Selain itu, ia turut menjelaskan dua kaedah yang digunakan dalam proses menganalisis data kajian, juga elemen kesahan atau kebolehpercayaan semasa mendapatkan data kajian.

Bab 4: Analisis Dapatan Kajian

Di dalam bab ini, segala data yang dikumpul dipersembahkan ke dalam bentuk bermakna. Tiga bahagian analisis dibentang membabitkan analisis berkaitan profil kajian iaitu enam buah hotel mesra Muslim yang dimiliki oleh pihak Majlis Agama Islam Negeri. Kemudian, analisis berkaitan hak-hak tetamu hotel turut diperjelaskan dengan melihat kepada komitmen pihak hotel terhadap hak-hak tersebut. Dan akhir sekali adalah analisis berkenaan kemudahan hak-hak tetamu di hotel mesra Muslim terpilih dengan melihat

kepada bentuk kemudahan yang tersedia, serta tahap ketersediaan kemudahan yang menjadi perhatian hotel terpilih.

Bab 5: Rumusan Dan Cadangan

Bab ini merupakan bahagian terakhir penulisan kajian ini. Ia adalah rumusan keseluruhan bagi kajian yang telah berjaya dicapai bagi keseluruhan kajian. Rumusan berkaitan konsep serta pengamalan hotel diperjelaskan secara ringkas dan padat sebagai gambaran jelas kepada hasil kajian. Selain itu, turut diutarakan beberapa bentuk cadangan kepada hotel mesra Muslim terpilih dan pengkaji-pengkaji masa hadapan sebagai usaha mengembangluaskan lagi konsep hak-hak tetamu dalam Islam.

1.11 Kesimpulan

Hasil yang diperoleh melalui kajian ini diharapkan mampu memberi impak positif dalam kerangka ilmu Islam khususnya dalam perkara berkaitan hak-hak tetamu dalam Islam. Dasarnya, konsep hak tetamu dalam Islam merupakan sebuah konsep yang digunakan kepada rumah kediaman. Walaupun begitu, fleksibiliti Islam yang bergerak seiring dengan arus modenisasi memungkinkan pelaksanaan konsep tersebut ke dalam praktis industri hospitaliti khususnya melibatkan perhotelan. Akan tetapi ianya perlu diharmonisasikan agar hak kedua-dua pihak iaitu tetamu dan pihak hotel mampu dipelihara. Atas dasar tersebut, satu kajian perlu dijalankan demi memastikan pelaksanaan konsep ini diaplikasikan dengan sempurna

BAB DUA

KEMUDAHAN HOTEL BERASASKAN HAK-HAK TETAMU DALAM ISLAM

2.1 Pendahuluan

Bab ini membincangkan konsep hak tetamu beserta aplikasinya terhadap kemudahan hotel. Dalam bab ini perincian konsep dibahagikan kepada dua bahagian iaitu hak tetamu dan kemudahan hotel. Topik hak tetamu membincangkan kerangka hak tetamu dalam Islam dalam perkara berkaitan asas hak tetamu, komitmen terhadap hak tetamu dan orientasi maslahat terhadap hak tetamu. Bagi topik kemudahan hotel dalam memenuhi hak tetamu, membahaskan keperluan terhadap kemudahan hotel dan kemudahan hotel dalam konteks hak keagamaan, hak keselamatan dan hak fisiologi.

2.2 Konsep Hak Tetamu Dalam Islam

Topik ini membincangkan berkaitan hak-hak tetamu dalam Islam. Sebagai permulaan, perbincangan umum berkaitan hak tetamu dalam Islam akan dijalankan. Kemudian, lanjutan berkenaan hak tetamu seperti, asas, komitmen, dan orientasi hak tetamu turut dibincangkan dalam topik ini.

2.2.1 Hak Tetamu Dalam Islam

Hak tetamu merujuk kepada satu keistimewaan yang wajib ditunaikan tuan rumah terhadap tetamunya sepanjang tempoh kunjungan berlaku. Ini berdasarkan daripada hadis yang diriwayatkan al-Miqdam RA:

لَيْلَةُ الصَّيْفِ وَاجِبَةٌ عَلَى كُلِّ مُسْلِمٍ

Terjemahan: Tetamu yang datang malam hari wajib dilayani oleh setiap muslim.¹

¹ Hadis riwayat Ahmad, Kitab Musnad al-Shāmiyyīn, Bab Hadith al-Miqdām bin Ma‘dīkarib al-Kindī Abī Karimah ‘an al-Nabi, no. Hadis 464.

Walau bagaimanapun, kewajipan hak ini tidak perlu dipenuhi jika ianya bertentangan dengan hukum Islam, undang-undang, serta budaya setempat. Hal ini kerana, Islam menyeru agar tunduk kepada Syariah dalam apa jua keadaan berdasarkan kepada firmanNya di dalam surah al-Nisa':

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولَئِكَ مِنْكُمْ فَإِن تَنْزَعُُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ﴿٤٦﴾

al-Nisa' 4 : 59

Terjemahan: Wahai orang-orang yang beriman, taatlah kamu kepada Allah dan taatlah kamu kepada Rasulullah dan kepada "Ulil-Amri" (orang-orang yang berkuasa) dari kalangan kamu. Kemudian jika kamu berselisihan dalam sesuatu perkara, maka hendaklah kamu mengembalikannya kepada (Kitab) Allah (Al-Quran) dan (Sunnah) RasulNya, jika kamu benar beriman kepada Allah dan hari akhirat. Yang demikian adalah lebih baik (bagi kamu), dan lebih elok pula kesudahannya.

Ayat tersebut membuktikan bahawa setiap umat Islam perlu mendahulukan Syariah Islam melebihi apa jua perkara sekalipun, ini termasuklah demi melindungi hak setiap individu dan juga hak-hak masyarakat secara menyeluruh.²

Hak tetamu bertujuan untuk memberikan manfaat atau maslahah kepada tetamu juga tuan rumah. Ia mampu mewujudkan persekitaran selesa kepada tetamu dan tuan rumah, juga sebagai salah satu cara menzahirkan penghargaan atas kunjungan yang dilakukan.³ Perlu ditekankan bahawa wasilah untuk mencapai kemaslahatan hak ini bergantung kepada kemampuan dan kondisi isi rumah. Ia bukanlah bersifat mandatori sehingga membebankan tuan rumah.⁴ Ini berpandukan hadis Salmān al-Fārisī RA berkata:

² Abdul Rahman Al-Sheha, ed. Abu Ayoub Jerome dan Abdulrahman Murad, *Human rights in Islam and common misconceptions*, (t.tp: tp, 2007), 10.

³ Nur‘Azizah Mohamed Najib dan Siti Rugayah Tibek, "Value and Culture in Aladdin Animated Film (Nilai dan Budaya Dalam Filem Animasi Aladdin)," *International Journal of West Asian Studies* 6 (2014), 69.

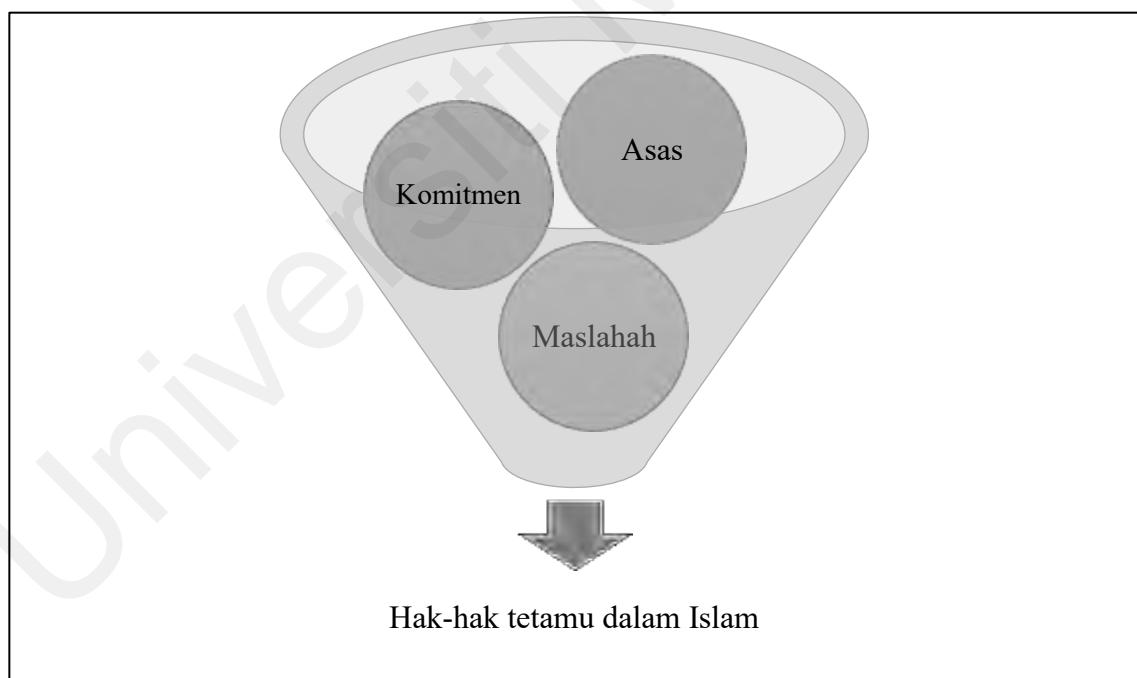
⁴ Muḥammad Nūḥ al-Quḍāḥ, al-Diyāfah: wa Aḥkāmuḥā fī al-Fiqh al-Islāmī, *al-Majallah al-Urduniyyah fī al-Dirāsāt al-Islāmiyyah* 4, no 3 (2008), 129.

خَمَانَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَنْ تَكْلِفَ لِلضَّيْفِ مَا لَيْسَ عِنْدَنَا

Terjemahan: Rasulullah SAW melarang kami membebankan diri kami (untuk melayani tetamu) dengan apa yang tidak kami miliki.⁵

Hadis ini secara jelas menunjukkan bahawa tuan rumah yang tidak berkemampuan, cukup baginya memberikan apa yang ada kepada tetamu. Perlu ditekankan di sini, hak tetamu masih perlu dilaksanakan kerana ia merupakan suatu iltizam ataupun komitmen tuan rumah terhadap tetamu untuk melaksanakannya sedaya mampu. Namun, sesiapa yang mengutamakan tetamu melebihi daripada kemampuan dirinya, maka itu dikategorikan sebagai ihsan dan akhlak terpuji.⁶

Bagi memudahkan perbincangan mengenai hak tetamu dalam Islam, maka perbincangan dipecahkan kepada tiga topik perbincangan seperti yang terdapat dalam rajah 2.1.



Rajah 2.1 Hak Tetamu Dalam Islam

⁵ Hadis riwayat Al-Bukhārī, Bab al-Ḥā’, no. Hadis 2867.

⁶ Zain ad-Dīn ‘Abd al-Rahmān bin Aḥmad bin Rajab bin al-Ḥasan as-Salāmī al-Baghdādī Al-Ḥanbālī, ed. Muḥammad al-Aḥmādī Abū al-Nūr, *Jāmi’ al-‘Ulūm wa al-Ḥukm fi Syarḥ Khamsīn Hadīthan min Jawāmī’ al-Kalim*, (t.tp : Dar al-Salam, 2004), 1:399.

2.2.2 Asas Kepada Hak Tetamu dalam Islam

Hak tetamu merupakan hak lahiriah yang diambil daripada al-Quran dan Hadis. Oleh yang demikian, ianya perlu diselaraskan dengan ajaran dan aturan yang terdapat di dalam Al-Quran dan Hadis. Hak tetamu diterjemahkan menerusi layanan yang disampaikan tuan rumah terhadap tetamu. Justeru, ia mempunyai perkaitan yang sama dengan konsep hospitaliti. Struktur hospitaliti terbina atas asas amanah, pemurah, kemuliaan dan keadilan.⁷

(a) Amanah

Hak tetamu untuk dilayani dengan layanan sebaiknya adalah merupakan satu bentuk amanah Allah SWT yang dipikul oleh setiap makhluk.⁸ Penyampaian hak tetamu terbentuk melalui amanah yang dipikul tuan rumah dalam membantu tetamu sepanjang tempoh kunjungan berlaku.⁹ Konsep bantu-membantu (*ta’awun*) mempunyai parameter tersendiri yang perlu dipenuhi iaitu, membantu dalam melakukan kebaikan dan meninggalkan segala kemungkaran. Ini sama seperti yang dinyatakan di dalam surah al-Ma’idah ayat 2:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالْتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدُوِّينَ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٥﴾

Al-Ma’idah 5:2

Terjemahan: Dan hendaklah kamu tolong-menolong untuk membuat kebijakan dan bertaqwa, dan janganlah kamu bertolong-tolongan pada melakukan dosa (maksiat) dan pencerobohan. Dan bertaqwalah kepada Allah, kerana sesungguhnya Allah Maha Berat azab seksaNya (bagi sesiapa yang melanggar perintahNya).

Allah SWT mengajarkan setiap makhluk agar saling bantu-membantu dalam mengerjakan amal kebijakan, dan sentiasa takut kepadaNya dengan tidak bersekongkol

⁷ Abd Aziz Bin Harjin, *Konsep Hospitaliti Islam* (Selangor: UPENA Universiti Teknologi Mara, 2011), 94-95; Hussien Rababah dan Yusuf Rababah, "Rules and Ethics of Hospitality in Islam," *Journal of Culture, Society and Development* 20 (2016), 46.

⁸ Abd Aziz Bin Harjin, *Konsep Hospitaliti Islam* (Selangor: Upena Universiti Teknologi Mara, 2011), 95.

⁹ Suhaili Sarif, Nor ’Azzah Kamri dan Nor Aini Ali, "Khidmat Tamu Hotel Mesra Muslim: Kajian Berasaskan Etika *Ikram Al-Dayf*," *Laporan Penyelidikan Pusat Pelancongan Islam Malaysia, Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan* (2019), 14.

dalam sebarang bentuk kemaksiatan. Pembalasan yang pedih dijanjikan Allah SWT jika amalan ini diamalkan berkhilafan dengan tuntutan asalnya.

Sikap bantu-membantu dan nilai ketaqwaan disebut secara seiringan sebagai pemberitahuan bahawa tujuan kepada taqwa adalah keredaan Allah SWT, dan bantu-membantu adalah untuk meraih reda manusia.¹⁰ Difahami, walaupun amalan bantu-membantu secara zahirnya merupakan interaksi antara makhluk, tetapi hakikatnya masih mempunyai unsur ketaatan dan keterbatasan wahyu yang perlu dipatuhi. Justeru, ketaatan hanya berlaku dalam urusan kebaikan dan bukannya bukannya kemaksiatan. Berdasarkan hadis yang diriwayatkan daripada ‘Ali RA katanya bahawa Rasulullah SAW bersabda:

لَا طَاعَةٌ فِي مَعْصِيَةِ اللَّهِ إِنَّمَا الطَّاعَةُ فِي الْمَعْرُوفِ

Terjemahan: Tidak ada ketaatan dalam kemaksiatan kepada Allah, ketaatan itu hanya di dalam kebaikan.¹¹

Kesimpulannya, amanah dalam hak tetamu adalah berkaitan untuk mendapatkan bantuan yang sewajarnya sepanjang tempoh kunjungan berlaku. Dan bantuan ini perlulah sesuai dan tidak melanggar batas Syariah.

(b) Pemurah

Dalam bertamu, asas pemurah ditonjolkan melalui sikap kedermawanan (*infaq*) tuan rumah kepada tetamu. Walaupun begitu, sikap ini perlu diusahakan agar terhindar daripada unsur pembaziran dan kebakilan. Ini kerana segala bentuk pembaziran dan pemborosan dalam penggunaan harta adalah dilarang di dalam Islam.¹² Al-Quran menjelaskan sifat makhluk yang direndai Allah dengan membelanjakan harta secara sederhana, menerusi firmanNya dalam surah al-Furqan ayat 67:

¹⁰ Abī ‘Abdullah Muḥammad Ibnu Aḥmad al-Anṣārī Al-Qurtūbī, *Jamī‘ Li al-Aḥkām al-Qur’ān*, (Beirut: Mu’assasah Risālah, 2006), 46.

¹¹ Hadis riwayat Muslim, Kitab al-Imārah, Bab Wujūb Tā‘ah al-Umarā’ fī ghair Ma‘ṣiyah wa Taḥrīmuḥā fī al-Ma‘ṣiyah, no. Hadis 3424.

¹² Yūsuf Ḥāmid al-‘Ālim, *al-Maqāsid al-Āmmah li al-Syari‘ah al-Islāmiyyah* (Riyadh: al-Dār al-‘Alamiyyah li al-Kutub al-Islāmiyah, 1994), 527.

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوْامًا ﴿٦﴾

Al-Furqan 25 : 67

Terjemahan: Dan juga mereka (yang diredhai Allah itu ialah) yang apabila membelanjakan hartanya, tidaklah melampaui batas dan tidak bakhil kedekut, dan (sebaliknya) perbelanjaan mereka adalah betul sederhana di antara kedua-dua cara (boros dan bakhil) itu.

Pemurah yang dimaksudkan adalah seperti yang dijelaskan oleh al-Tabari iaitu, tidak melampaui batas (*israf*) dengan tidak membelanjakan harta kearah kemaksiatan walaupun sedikit, serta tidak kedekut (*iqtar*) dengan berinfak ke arah kebenaran dengan secukupnya.¹³ Oleh yang demikian, tetamu berhak untuk mendapatkan layanan atau kemudahan dengan kadar optimum, dengan erti kata lain tidak terlampaui banyak sehingga membazir dan tidak terlampaui sedikit sehinggakan tidak mencukupi.

Asas kepemurahan ini berkait rapat dengan ideologi ihsan. Ihsan bermaksud melaksanakan dengan sempurna, rapi, kemas, serta berfaedah mengikut cara dan panduan sepetimana yang diajarkan syarak. Ia merupakan konsep cinta Tuhan bagi mengukur kualiti manusia.¹⁴ Peranan khalifah dan amanah yang merupakan kurniaan Allah SWT khusus kepada manusia, memerlukan kepada ketekunan sebagai cara untuk membalaikembali kepercayaan yang telah dipertaruhkanNya kepada manusia. Ia selari dengan saranan hadis daripada ‘Aisyah RA katanya, Rasulullah SAW bersabda:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلاً أَنْ يَتَقَبَّلَهُ

Terjemahan: Sesungguhnya Allah suka apabila kamu melakukan sesuatu amalan dibuat secara tekun.

Hak tetamu merupakan perkara yang amat berkait rapat dengan kehidupan manusia. Ini memperlihatkan keperluan hak tetamu untuk dilaksanakan dalam segenap aspek kehidupan, bukan hanya pemakanan tetapi termasuk aspek keagamaan, sosial, dan

¹³ Muḥammad bin Jarīr bin Yazid al-Tabarī, ed. ‘Abd Allah bin ‘Abd al-Muhsin, *Jāmi‘ al-Bayān ‘an Ta’wīl al-Qur’ān* (t.tp:Dār Hijr, 2001), 17:498.

¹⁴ Danial Zainal Abidin, *Tip-tip cemerlang daripada al-Quran* (Bentong: PTS Publication., 2005), 122.

keselamatan.¹⁵ Konsep ini juga menyebabkan seseorang sentiasa merasa bahawa dia berada dibawah pemerhatian Allah SWT dalam setiap amal perbuatannya.¹⁶ Kesudahannya perasaan cinta dan rasa muhasabah ini kelak akan mendorongnya untuk menjalankan tanggungjawab dengan sesempurna mungkin.

(c) Kemuliaan

Al-Quran mengiktiraf kemuliaan manusia melebihi makhluk ciptaanNya yang lain, dan manusia wajib menghormati antara satu sama lain.¹⁷ Allah SWT berfirman dalam surah al-Isra' ayat 70:

وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَىٰ كَثِيرٍ مِّمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا ﴿٧٠﴾

Al-Isra' 17:70

Terjemahan: Dan sesungguhnya Kami telah memuliakan anak-anak Adam; dan Kami telah beri mereka menggunakan berbagai-bagai kenderaan di darat dan di laut; dan Kami telah memberikan rezeki kepada mereka dari benda-benda yang baik-baik serta Kami telah lebihkan mereka dengan selebih-lebihnya atas banyak makhluk-makhluk yang telah Kami ciptakan.

Keterangan di atas menunjukkan, Islam meletakkan manusia pada kedudukan tertinggi berbanding makhluk-makhluk lain. Allah SWT mengurniakan kepada manusia segala kebebasan agar setiap hak mampu dilaksanakan dengan baik sesama manusia selagi masih berada dalam perbatasan Syariah.¹⁸

Hak tetamu dalam konteks ini dipandu oleh tuntutan ke atas kedua-dua pihak iaitu tuan rumah dan tetamu untuk saling memuliakan antara satu sama lain. Keseimbangan

¹⁵ Hussien Rababah dan Yusuf Rababah, "Rules and Ethics of Hospitality in Islam," *Journal of Culture, Society and Development* 20 (2016), 51-53.

¹⁶ Mohamad Khadafi Rofie, "Prinsip etika kerja Islam menurut Al-Quran dan Al-Sunnah: Satu penilaian terhadap karya penulis etika kerja Islam di Malaysia," (Tesis Kedoktoran: Universiti Utara Malaysia, 2015), 161.

¹⁷ Wan Kamal Mujani dan Mohd Al Adib Samuri, "Mencapai Kesinambungan Islam dan Hak Asasi Manusia di Malaysia" (Prosiding Seminar Kebangsaan Islam dan Hak Asasi Manusia, Kuala Lumpur, Pusat Dagangan Dunia Putra, 2018) 83.

¹⁸ Mohd Fauzi Hamat, "Hak Asasi Manusia Menurut Syarak," *Jurnal Penyelidikan Islam*, vol. 20 (2007), 50-51.

peraturan yang merupakan hak dan tanggungjawab yang perlu dipatuhi oleh setiap daripada pengunjung dan pihak yang menerima kunjungan.¹⁹ Peraturan-peraturan tersebut adalah seperti berikut:

| Tuan Kediaman | Tetamu |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> i. Mengalu-alukan kehadiran tetamu. ii. Menyeferakan perkhidmatan dan makanan. iii. Menjaga perkataan semasa berbicara bersama tetamu. iv. Bersama menjamah makanan dan dibenarkan untuk membatalkan puasa sunat. v. Tidak membeza-bezakan tetamu. vi. Memastikan kemudahan penginapan sekiranya melibatkan bermalam di rumah kediamannya. vii. Mengiringi tetamu ketika keluar dari rumah kediamannya. | <ul style="list-style-type: none"> i. Bersegera untuk menjamah sekiranya telah dihidangkan dengan juadah. ii. Tidak menyusahkan tuan rumah untuk tinggal lebih daripada yang sepatutnya. iii. Memaklumkan tuan rumah akan kehadiran. iv. Menghargai apa yang dihidangkan oleh tuan rumah. v. Memastikan untuk duduk di ruang yang dibenarkan sahaja. vi. Menjaga bicara dengan perkataan-perkataan yang baik. |

Jadual 2.1 Hak dan Tanggungjawab Pengunjung dan Tuan Rumah²⁰

(d) Keadilan

Ahli sarjana mengemukakan beberapa definisi berkaitan keadilan, antaranya bermaksud persamaan yang tertumpu kepada persamaan hak. Keduanya, adil dalam erti kata memberi perhatian terhadap hak individu dan meletakkan hak tersebut kepada pemiliknya.²¹ Pengertian ini adalah seperti apa yang disebut sebagai meletakkan sesuatu pada tempatnya. Diriwayatkan daripada ‘Abdullah bin ‘Amru RA berdasarkan teguran yang dilontarkan Rasulullah SAW kepadanya bersangkutan amal ibadatnya:

¹⁹ Zahari Mahad Musa, "Dinamisme Ijtihad Fiqh Tentang Hospitaliti Rumah Kediaman," *Perspektif: Jurnal Sains Sosial dan Kemanusiaan* 7, no. 1 (2015), 48.

²⁰ Diolah daripada Zahari Mahad Musa, "Dinamisme Ijtihad Fiqh Tentang Hospitaliti Rumah Kediaman," *Perspektif: Jurnal Sains Sosial dan Kemanusiaan* 7, no. 1 (2015), 48.

²¹ M. Quraish Shihab, *Wawasan Al-Quran: Tafsir Tematik atas Pelbagai Persoalan Umat* (Bandung: Mizan, 1996). 152-155.

صُنْ وَأَفْطَرْ وَقُمْ وَمْ فِإِنْ بِحَسَدِكَ عَيْنِكَ حَقًّا وَإِنْ لِعَيْنِكَ عَلَيْكَ حَقًّا وَإِنْ لِزُوْجِكَ عَيْنِكَ
حَقًّا وَإِنْ لِزُوْرِكَ عَلَيْكَ حَقًّا

Terjemahan: Berpuasalah dan berbukalah, solat malamlah dan tidurlah, kerana untuk badan ada hak atasmu, matamu mempunyai hak atasmu, isterimu mempunyai hak atasmu dan tetamu mempunyai hak ke atasmu.²²

Hadis di atas menyebut secara nyata berkaitan hak tetamu, melalui ibarat “*inna li zaurika ‘alaika haq’*”. Ibnu Hajar menjelaskan bahawa yang dimaksudkan dengan “zaur” di sini adalah tetamu.²³ Di samping itu, dalam hadis lain yang diriwayatkan Abi Juhaifah RA, berkisar daripada nasihat yang diberikan Salman al-Farisi kepada Abu Darda’ yang kemudiannya diakui nasihat Salman oleh Baginda SAW:

إِنَّ لِنَفْسِكَ عَلَيْكَ حَقًّا وَلِرِبِّكَ عَلَيْكَ حَقًّا وَلِضَيْقِنَكَ عَلَيْكَ حَقًّا وَإِنَّ لِأَهْلِكَ عَلَيْكَ
حَقًّا فَأَعْطِ كُلَّ ذِي حَقٍّ حَقَّهُ فَاتَّيَا النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَذَكَرَهُ ذَلِكَ فَقَالَ لَهُ
صَدَقَ سَلْمَانُ

Terjemahan: Salman berkata “Sesungguhnya dirimu mempunyai hak atasmu, Tuhanmu juga mempunyai hak atasmu, tetamu juga mempunyai hak atasmu dan keluargamu juga mempunyai hak atasmu. Maka berikanlah setiap pemilik hak itu haknya.” Mereka berdua setelah itu mendatangi Baginda SAW untuk menceritakan peristiwa tersebut, maka Baginda SAW bersabda ‘benarlah Salman’.²⁴

Tiada pertikaian lagi menerusi hadis ini akan keadilan Islam terhadap hak tetamu, tatkala Rasulullah SAW membenarkan kata-kata Salman RA yang meletakkan hak tetamu sebaris dengan hak Allah SWT bersama-sama hak lain termasuk diri dan keluarga.²⁵ Sehinggakan ditekankan kembali di akhir hadis tersebut dengan suruhan supaya dilaksanakan setiap hak yang wajib itu kepada pemiliknya. Oleh yang demikian,

²² Hadis riwayat al-Bukhari, Kitab al-Ṣawm, Bab Ḥaq al-Jism fī al-Ṣawm, no. Hadis 1839.

²³ Abū Faḍl Aḥmad bin ‘Alī bin Ḥajar, ed. ‘Abd al-Qādir Syaibah, *Fatḥ al-Bārī Syarḥ Ṣaḥīḥ al-Bukhārī* (Riyadh: Maktabah al-Malik Fahd al-Waṭaniyyah, 2001), 4:218.

²⁴ Hadis riwayat Tirmizi, Kitab al-Zuhd ‘an Rasūlillah, Bab minh, no. Hadis 2337.

²⁵ Suhairīn Muḥammad Ṣalīḥīn, Aḥmad Mujtabī Bāniqā ‘Alī dan Aḥmad Ḥasan Muḥammad, “Al Ḏiyāfah Min ḥuquq Al-Insān Fi Daw’i Al-Sunnah Al-Nabawiyyah,” *Journal of Islam in Asia* 14, no.1 (2017), 112.

setiap individu yang berada dalam skop kerangka tetamu berhak untuk mendapatkan hak mereka sebagai tetamu.

Keadilan hak tetamu turut terlaksana dalam kerangka sosial masyarakat yang diinterpretasi dalam erti kata berat sama dipikul ringan sama dijinjing. Golongan berkemampuan perlu bersama-sama menjaga kebajikan kelompok yang tidak berkemampuan atau tidak bernasib baik. Sesebuah komuniti masyarakat tidak akan mencapai keadilan sosial sekiranya nasib golongan yang kurang berkemampuan terabai.²⁶ Setiap Muslim berkewajipan untuk membantu tetamu yang dizalimi. Ini bermaksud, hak tetamu bukan sahaja perlu ditegakkan oleh pemilik hak ataupun tetamu secara bersendirian, akan tetapi menjadi tanggungjawab kepada setiap Muslim membantu tetamu yang dinafikan hak mereka.²⁷ Hal ini bertitik tolak daripada hadis al-Miqdam RA, sabda Rasulullah SAW:

أَيُّمَا رَجُلٌ أَضَافَ قَوْمًا فَأَصْبَحَ الضَّيْفُ مَحْرُومًا فَإِنْ نَصْرَهُ حَقٌّ عَلَى كُلِّ مُسْلِمٍ حَتَّى يَأْخُذَ
بِقِرْيَةِ لَيْلَةٍ مِنْ زَرْعِهِ وَمَالِهِ

Terjemahan: Mana-mana lelaki yang datang kepada suatu kaum sebagai tetamu, kemudian tetamu tersebut terhalang (mendapatkan layanan), maka menjadi tanggungjawab ke atas setiap Muslim untuk menolongnya hingga ia mendapatkan jamuan pada malam hari dari tanaman serta harta orang yang didatangi tetamu.²⁸

Selain isi rumah, keadilan masyarakat perlu dibentuk untuk memastikan setiap tetamu mendapat pembelaan yang sewajarnya. Perbincangan di atas telah membuka satu dimensi baharu tentang hak tetamu. Difahami bahawa, hak tetamu tidak hanya merangkumi dua pihak yakni tetamu dan tuan rumah, tetapi turut melibatkan masyarakat sekeliling.

²⁶ Nor Ashikin Md Nor dan Salmah Jan Noor Muhammad, "Bustan al-Salatin Panduan kepada Pemerintahan Islam yang Adil oleh Golongan Pembantu Raja," *MANU: Jurnal Pusat Penataran Ilmu dan Bahasa (PPIB)* 26, no.3 (2017), 65.

²⁷ Suhairin Muhammad Shalihin, Ahmad Mujtabi Baniqah 'Ali dan Ahmad Hasan Muhammad, "Al-Diyafah Min Huquq Al-Insan Fi Daw'i Al-Sunnah Al-Nabawiyah," *Journal of Islam in Asia* 14, no.1 (2017), 117.

²⁸ Hadis riwayat Abu Daud, Kitab al-At'imah, Bab Mā Jā'a fī al-Diyafah, no. Hadis 3259.

2.2.3 Komitmen Terhadap Hak Tetamu

Perlu ditekankan walaupun para sarjana berselisih pandangan dalam menjelaskan hukum *taklifi* bagi hospitaliti kepada wajib dan sunat,²⁹ ianya tidak menggugurkan hak tetamu. Hak tetamu masih tetap perlu dilunaskan dalam apa jua situasi dan tahap ekonomi tetamu serta tuan rumah. Ia merupakan komitmen atau iltizam yang mengikat tuan rumah untuk melakukan sesuatu usaha dan memberi perhatian dengan sepenuhnya terhadap tetamu.

Komitmen merupakan suatu sikap untuk melaksanakan sesuatu tugasan sesuai dengan bentuk tugasan yang diberikan.³⁰ Dalam konteks hak tetamu, ia merujuk kepada sikap atau usaha yang dilakukan oleh tuan rumah kepada tetamunya, untuk memastikan tetamu mendapat hak yang sewajarnya. Komitmen boleh terzahir melalui nilai-nilai material seperti usaha tuan rumah untuk menyediakan tetamu dengan segala kemudahan, peralatan, makanan atau seumpamanya. Diriwayatkan daripada Jabir RA, bahawasanya Rasulullah SAW bersabda:

فِرَاشٌ لِلرَّجُلِ وَفِرَاشٌ لِلْمَرْأَةِ وَفِرَاشٌ لِلصِّيَّيفِ

Terjemahan: Satu tempat tidur untuk seorang laki-laki, satu tempat tidur untuk wanita, satu tempat tidur untuk tetamu.³¹

Hadis ini menunjukkan penekanan yang dinyatakan Baginda SAW kepada isi rumah agar menyediakan tempat tidur kepada tetamunya dan supaya tuan rumah tidak alpa terhadap tanggungjawab ini.³² Ia ditonjolkan melalui bentuk kemudahan paling asas bagi sesebuah kediaman iaitu tempat tidur, kemudian dijadikan tetamu sebagai orang yang paling berhak mendapatkan kemudahan tempat tidur sejurus ahli-ahli rumah. Ini adalah simbolik kepada keperluan asas yang sangat diperlukan tetamu semasa

²⁹ Salmān Naṣr Aḥmad al-Dāyah, *al-Diyāfah wa Aḥkāmuḥā fī al-Fiqh al-Islāmī* (t.tp: t.p, t.t), 9.

³⁰ Wahyudi dan Rendi Salam. *Komitmen Organisasi (Kajian: Manajemen Sumber Daya Manusia)*. (Pamulang: UNPAM Press, 2020). 4.

³¹ Hadis riwayat Muslim, Kitab al-Libās wa al-Zīnah, Bab Karāhah Mā Zād ‘alā al-Ḥajah min al-Firāsh wa al-Libās, no. Hadis 3886.

³² Suhairīn Muḥammad Ṣalīḥīn, Aḥmad Mujtabī Bāniqā ‘Alī dan Aḥmad Ḥasan Muḥammad, “Al Ḏiyāfah Min ḥuqūq Al-Insān Fī Daw’i Al-Sunnah Al-Nabawiyyah,” *Journal of Islam in Asia* 14, no.1 (2017), 119.

bertandang, dan sudah tentu ianya tidak hanya terhad kepada tempat tidur, aspek-aspek lain juga perlu diberikan penekanan.

Selain itu Baginda SAW menonjolkan komitmen terhadap tetamu dengan memberikan makan kepada tetamu, dan menjadikannya sebagai sebahagian daripada komponen terpenting dalam melayani tetamu. Ketika Rasulullah SAW didatangi tetamu, Baginda meminta daripada para isterinya untuk menyediakan makanan kepada tetamu tersebut, akan tetapi isteri-isteri Baginda tidak mempunyai sebarang makanan untuk diberikan. Sehinggalah pada akhirnya, Rasulullah SAW menyerahkan kepada salah seorang sahabat yang sanggup mengikat dirinya dan ahli keluarganya daripada rasa lapar semata-mata untuk menunaikan hak tetamu.³³

Komitmen terhadap hak tetamu turut terzahir dalam bentuk bukan material. Ia merujuk kepada usaha untuk menyampaikan layanan dengan selayaknya. Berdasarkan peristiwa sebelum ini, Rasulullah SAW tidak memberitahu kepada tetamu mengenai ketidakmampuannya untuk melayani tetamu tersebut agar tergugur haknya daripada mendapat layanan. Akan tetapi, Rasulullah SAW mengambil berat akan perkara ini sehingga ditemukan pihak yang mampu untuk menyantuni tetamu tersebut. Tidak sekadar itu, sahabat yang menggalas tanggungjawab untuk melayani tetamu tersebut juga bukan dari kalangan orang yang berkemampuan. Ini menjelaskan betapa mustahaknya memelihara hak tetamu dan peranan toleransi untuk mengelak daripada tergugurnya hak tersebut.

Komitmen hak tetamu juga tertakluk kepada keseluruhan masyarakat, dan layanan yang diberikan tidak terhad kepada golongan tertentu.³⁴ Bahkan layanan yang diberikan

³³ Hadis riwayat Muslim, Kitab al-Ashribah, Bab Ikrām al-Ḍayf wa Faḍl Ḥiθāruh, no. Hadis 3829.

³⁴ Suhaili Sarif, Nor ‘Azzah Kamri dan Nor Aini Ali, “Khidmat Tamu Hotel Mesra Muslim: Kajian Berasaskan Etika *Ikram Al-Dayf*,” *Laporan Penyelidikan Pusat Pelancongan Islam Malaysia, Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan* (2019), 18.

kepada tetamu bukan Muslim seharusnya melebihi daripada apa yang sepatutnya diterima. Ini boleh memberikan gambaran yang baik tentang keindahan Islam dan menjadi salah satu metode dakwah secara tidak langsung. Amalan ini boleh dilihat daripada periyawatan Abu Hurairah RA katanya:

أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ ضَافَةً كَافِرٌ، فَأَمَرَ لَهُ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ بِشَاءٍ، فَحُلِبَتْ فَشَربَ، ثُمَّ أُخْرَى فَشَربَهُ، ثُمَّ أُخْرَى فَشَربَهُ، حَتَّى شَرَبَ حِلَابَ سَبْعَ شَيَاً، ثُمَّ أَصْبَحَ مِنَ الْغَدِ، فَأَسْلَمَ، فَأَمَرَ لَهُ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ بِشَاءٍ، فَحُلِبَتْ فَشَربَ حِلَابَهَا، ثُمَّ أَمَرَ لَهُ بِأُخْرَى فَلَمْ يَسْتَمِمْهَا، فَعَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: الْمُؤْمِنُ يَشْرُبُ فِي مِعَيٍّ وَاحِدٍ، وَالْكَافِرُ يَشْرُبُ فِي سَبْعَةِ أَمْعَاءٍ

Terjemahan: Sesungguhnya Rasulullah SAW dikunjungi tetamu kafir, maka Rasulullah memerintahkan supaya seekor kambing diperah susunya supaya orang kafir tersebut dapat minum, kemudian diperah lagi agar dia dapat minum, kemudian diperah lagi, maka dia minum sehingga dia minum susu dari tujuh ekor kambing. Dia bangun pada keesokan harinya lalu memeluk Islam. Rasulullah memerintahkan supaya seekor kambing diperah susunya supaya tetamu tersebut dapat minum susu, kemudian tetamu meminta susu lagi tetapi dia tidak dapat menghabiskannya. Kemudian Rasulullah SAW bersabda: “Orang yang beriman minum dengan satu usus dan orang kafir minum dengan tujuh usus.”³⁵

Hadis menjelaskan dua keadaan yang berlaku kepada tetamu Rasulullah SAW semasa dan selepas menerima layanan daripada Baginda SAW. Keadaan pertama adalah kafir dan keadaan kedua adalah beriman. Bentuk layanan yang diberikan Baginda SAW kepada tetamu tersebut akhirnya menjadi medium dakwah yang membuka hati tetamu untuk memeluk Islam.

Selain itu, layanan yang diberikan kepada tetamu juga perlu dilaksanakan dengan cara terbaik, santun dan sempurna. Al-Shanqiti menjelaskan beberapa nilai yang boleh diambil daripada komitmen yang ditonjolkan Ibrahim AS dalam melayani tetamu. Antara nilai-nilainya adalah dengan menyegerakan layanan, memberikan layanan yang terbaik,

³⁵ Hadis riwayat Muslim, Kitab al-Ashribah, Bab al-Mu'min Ya'kul min Ma'yil Wāhid wa al-Kāfir Ya'kul fī Sab'ah Am'a, no. Hadis 3843.

mempermudahkan urusan tetamu dan menggunakan kata-kata yang lembut semasa berbicara.³⁶ Nilai-nilai tersebut menzahirkan komitmen layanan yang sewajarnya diberikan tuan rumah kepada tetamu.

Dalam pada itu, layanan tamu juga melibatkan komitmen daripada ahli-ahli rumah, ia tidak terhad kepada ketua keluarga sahaja. Mereka berperanan untuk membantu sekadar mampu semasa tetamu berkunjung. Amalan ini berpandukan kepada perilaku Sarah AS yang turut membantu Nabi Ibrahim semasa melayani para tetamu yang datang.³⁷ Selain ahli rumah, ia turut melibatkan pekerja atau para pembantu yang berada di rumah tersebut. Ia berdasarkan pandangan al-Qinnuji yang mentafsirkan ‘Ahlihi’ di dalam ayat 26 surah al-Dhariyyat sebagai khadam atau pekerja yang bekerja di rumah Nabi Ibrahim AS.³⁸

Rentetan daripada apa yang berlaku, komitmen terhadap hak tetamu melibatkan unsur-unsur material dan bukan material. Ia adalah daya usaha ahli rumah untuk memastikan hak-hak tetamu tidak gugur dalam apa jua keadaan, sama ada berkemampuan atau tidak berkemampuan, Muslim atau bukan.

2.2.4 Hak Tetamu Berorientasikan Maslahat

Maslahat dirujuk sebagai perbuatan untuk menghasilkan sesuatu yang berguna, bermanfaat dan berfaedah. Pada masa yang sama, segala *asbab* yang boleh membawa kepada maslahat, atau sebarang usaha yang dilakukan untuk menolak kemudaratan turut dikategorikan sebagai maslahat.³⁹ Justeru, kemudahan yang dipersiapkan kepada tetamu

³⁶ Muḥammad Al-Amin Bin Muḥammad Al-Mukhtār Al-Shanqīṭi. *Aḍwā‘ Al-Bayān fī Idāh Al-Qurān bi Al-Qurān*. (Beirut: Dār Al-Fikr, 1995), 2: 186.

³⁷ Muḥammad ibn Jarīr al-Ṭabarī, ed. ‘Abdullah ibn ‘Abd al-Muhsin al-Turkī. *Tafsīr al-Ṭabarī*. (t.t: Dār Hījrah, 2001), 12: 472.

³⁸ Abū al-Ṭabīb Muḥammad Ṣiddīq al-Qinnūjī, *Fath al-Bayān fī Maqāṣid al-Qurān*. (Beirut: Maktabah al-‘Aṣriyyah, 1992), 13: 200.

³⁹ Ḥusain Ḥāmid Ḥasan, *Nazariyyah al-Maṣlaḥah fī al-Fiqh al-Islāmī*, (Kaherah: Dār al-Nahḍah al-‘Arabiyyah, 1971), 4-5.

untuk memberi manfaat dan melindungi tetamu daripada sebarang ancaman bahaya merupakan sebahagian daripada maslahat.

Maslahat dari sudut kepentingan dan kualiti terbahagi kepada tiga iaitu, *daruriyyat*, *hajiyyat* dan *tahsiniyyat*.⁴⁰ Maslahat *daruriyyat* adalah kemaslahatan yang wajib dipenuhi untuk menegakkan agama dan meneruskan kelangsungan hidup di dunia.⁴¹ Maslahat *hajiyyat* pula merupakan apa yang diperlukan sebagai satu bentuk kesenangan dan untuk menghilangkan kesempitan yang pada kebiasaannya membawa kepada kesusahan tanpanya.⁴² Manakala, maslahat *tahsiniyyat* merupakan kemaslahatan yang diperlukan untuk menyempurna dan menaik taraf kualiti hidup manusia.⁴³

Pembahagian maslahat mencakupi tiga perkara utama yang merangkumi urusan duniawi dan ukhrawi manusia iaitu melibatkan hal keagamaan, adat dan muamalat:⁴⁴

(a) Keagamaan

Maslahat dalam perkara keagamaan adalah berkaitan dengan usul iman dan ibadah.⁴⁵ Hal ini kerana, agama merupakan segala apa yang diturunkan kepada Nabi Muhammad SAW dalam perkara berkaitan akidah, usul-usul ibadat dan akhlak.⁴⁶ Maka maslahat tetamu dalam bahagian ini merupakan refleksi daripada usaha baik yang membabitkan dua aspek keimanan dan ibadah.

⁴⁰ Syarif Hidayatullah, "Maslahah Mursalah Menurut Al-Ghazali," *Al-Mizan: Jurnal Hukum dan Ekonomi Islam* 2, no. 1 (2018), 117.

⁴¹ Ibrāhīm bin Mūsā bin Muḥammad al-Lakhmī al-Syāṭibī, ed. ‘Abdullah Dirāz, *al-Muwāfaqāt fī Uṣūl al-Syārī’ah* (Arab Saudi: Wizārah al-Awqāf al-Sa‘ūdiyyah, t.t), 1 (vol. 2): 7.

⁴² Ibrāhīm bin Mūsā bin Muḥammad al-Lakhmī al-Syāṭibī, ed. ‘Abdullah Dirāz, *al-Muwāfaqāt fī Uṣūl al-Syārī’ah* (Arab Saudi: Wizārah al-Awqāf al-Sa‘ūdiyyah, t.t), 1 (vol. 2): 9.

⁴³ Syarif Hidayatullah, "Maslahah Mursalah Menurut Al-Ghazali," *Al-Mizan: Jurnal Hukum dan Ekonomi Islam* 2, no. 1 (2018), 118.

⁴⁴ Ḥusain Ḥāmid Ḫāsān, *Naẓariyyah al-Maṣlaḥah fī al-Fiqh al-Islāmī*, (Kaherah: Dār al-Nahḍah al-‘Arabiyyah, 1971), 22-33.

⁴⁵ Ibrāhīm bin Mūsā bin Muḥammad al-Lakhmī al-Syāṭibī, ed. ‘Abdullah Dirāz, *al-Muwāfaqāt fī Uṣūl al-Syārī’ah* (Arab Saudi: Wizārah al-Awqāf al-Sa‘ūdiyyah, t.t), 1 (vol. 2): 7.

⁴⁶ Muḥammad Bikr Ismā’īl Ḥabīb, *Maqāṣid al-Syārī’ah Ta’sīlan wa Taf’īlan* (t.tp: Idārah al-Da’wah wa al-Ta’līm, 1427H), 309.

Aspek keimanan merupakan akar kepada pokok Syariah, jadi ia perlu dipelihara agar tidak goyah.⁴⁷ Dalam aspek ini, hak keagamaan tetamu ditonjolkan dengan melindungi tetamu daripada sebarang unsur yang boleh menimbulkan rasa was-was dalam diri mereka terutamanya yang boleh mengganggu gugat akidah mereka daripada terpesong.⁴⁸ Demikian, kemudahan yang dipersiapkan kepada tetamu tidak boleh mengandungi unsur-unsur syirik seperti tugu, patung dan lukisan makhluk bernyawa yang diletakkan di sekitar kawasan rumah khususnya bilik tidur tetamu.

Selain itu, perintah dan suruhan yang berkaitan dengan urusan-urusan ibadah pula khususnya berkaitan amalan wajib seperti solat, puasa, zakat dan seumpamanya mesti disempurnakan atau dipermudahkan dengan sebaiknya, tidak dilupakan juga pelaksanaan syiar agama yang membabitkan perkara-perkara sunat.⁴⁹ Penyediaan segala kemudahan yang berkaitan dengan ibadah seperti makluman arah kiblat, kemudahan berwuduk, ruangan ibadah dan seumpamanya diperlukan sebagai keperluan, selain berfungsi untuk mempermudahkan tetamu.

Kemudahan aspek ini disempurnakan dengan mempersiapkan kemudahan yang kondusif dan lengkap untuk digunakan, menghindarkan tetamu daripada sebarang bentuk syubahat, serta membantu menzahirkan syiar-syiar keagamaan menerusi amalan solat berjemaah, solat Jumaat dan perkara yang bersangkut paut dengannya.⁵⁰ Kesemua perkara terbabit merupakan hak keagamaan yang perlu diambil perhatian oleh tuan rumah sepanjang keberadaan tetamu.

⁴⁷ Muḥammad Bikr Ismā‘il Ḥabīb, *Maqāṣid al-Syārī‘ah Ta’sīlan wa Taf’īlan* (t.tp: Idārah al-Da‘wah wa al-Ta‘līm, 1427H), 312.

⁴⁸ Hisyām bin Sa‘īd Azhar, *Maqāṣid al-Syārī‘ah ‘inda Imām al-Haramain wa Āthāruhā fī al-Taṣarrufāt al-Māliyyah* (Riyadh: Maktabah al-Rushd, 1429H), 233.

⁴⁹ Muḥammad Bikr Ismā‘il Ḥabīb, *Maqāṣid al-Syārī‘ah Ta’sīlan wa Taf’īlan* (t.tp: Idārah al-Da‘wah wa al-Ta‘līm, 1427H), 310.

⁵⁰ Husain Ḥāmid Ḥasān, *Nazariyyah al-Maṣlaḥah fī al-Fiqh al-Islāmi*, (Kaherah: Dār al-Nahḍah al-‘Arabiyyah, 1971), 30.

(b) Muamalat

Maslahat melibatkan muamalat adalah bersangkut paut dengan harta, keturunan, serta nyawa secara tidak langsung.⁵¹ Interpretasi terhadap keturunan dalam situasi ini adalah dengan menjaga kehormatan dan kesucian diri tetamu.⁵² Komponen-komponen tersebut perlu dilindungi dan jaga rapi agar tidak lesap ataupun binasa, serta dapat dimanfaatkan dengan sebaik mungkin.

Oleh itu, hak tetamu dalam konteks ini lebih cenderung ke arah menjaga keselamatan diri, harta benda dan kehormatan diri tetamu sepanjang tempoh kunjungan, atau dari sudut lain meliputi aspek fizikal, sosial serta spiritual tetamu.⁵³ Untuk memastikan keselamatan diri tetamu kekal terjamin, tuan rumah perlu mempersiapkan kemudahan yang mampu menghindarkan tetamu daripada segala risiko kecelakaan atau kemalangan. Prasarana asas harus dipastikan berada dalam keadaan yang sempurna, kawasan penginapan tetamu pula selamat untuk didiami dan bebas daripada sebarang unsur bahaya seperti risiko pecah masuk dan sebagainya.

Selain itu, harta tetamu wajib dijaga daripada hilang, rosak atau terlepas ke tangan orang lain. Tanggungjawab ini tidak hanya terbeban kepada pemilik harta sahaja, tetapi turut ditanggung oleh orang sekeliling seperti pemimpin menjaga harta rakyatnya, seorang sahabat menjaga harta sahabatnya, juga pemilik rumah dalam menjaga harta tetamunya.⁵⁴ Bagi menghalang perkara tersebut daripada terjadi, urus tadbir dan pengurusan harta yang baik perlu dilaksanakan. Ciri-ciri keselamatan perlu

⁵¹ Ibrāhīm bin Mūsā bin Muḥammad al-Lakhmī al-Syāṭībī, ed. ‘Abdullah Dirāz, *al-Muwāfaqāt fī Uṣul al-Syārī‘ah* (Arab Saudi: Wizārah al-Awqāf al-Sa‘ūdiyyah, t.t), 1 (vol. 2): 8.

⁵² Muḥammad Bikr Ismā‘il Ḥabīb, *Maqāṣid al-Syārī‘ah Ta’sīlan wa Taf’īlan* (t.tp: Idārah al-Da‘wah wa al-Ta‘līm, 1427H), 325-326.

⁵³ Suhaili Sarif, Nor ’Azzah Kamri dan Nor Aini Ali, “Khidmat Tamu Hotel Mesra Muslim: Kajian Berasaskan Etika *Ikram Al-Dayf*,” *Laporan Penyelidikan Pusat Pelancongan Islam Malaysia, Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan* (2019), 18.

⁵⁴ Hisyām bin Sa‘īd Azhar, *Maqāṣid al-Syārī‘ah ‘inda Imām al-Haramain wa Āthāruhā fī al-Taṣarrufāt al-Māliyyah* (Riyadh: Maktabah al-Rushd, 1429H), 232.

dipertingkatkan, selain sikap rasa bertanggungjawab yang tinggi perlu diterapkan dalam diri setiap pihak baik tetamu atau tuan rumah.

Perbelanjaan harta secara berhemah juga merupakan titik pandang Syariah dalam menjamin keselamatan harta. Perkara ini mendorong manusia supaya membelanjakan harta untuk tujuan-tujuan mulia yang boleh memberikan ganjaran kepada pemiliknya serta manfaat kepada penerimanya. Sebarang ketidakadilan atau kebatilan dalam penggunaan harta perlu dihindari, di samping amalan pembaziran dan pemborosan dalam penggunaan harta juga adalah dilarang.⁵⁵

Berkaitan urusan sosial, maruah dan harga diri tetamu perlu dijaga dengan sebaiknya bagi mengelak daripada berlakunya perkara yang boleh mencemarkan air muka tetamu. Elemen-elemen kritikal seperti batasan pergaulan antara tetamu, isi rumah, dan orang persekitaran, seharusnya diawasi sebagai langkah perdana untuk melindungi kemuliaan diri tetamu. Sebagai nilai tambah, spiritual tetamu perlu diisi dengan nilai dan pengajaran Islam.⁵⁶ Hal ini kerana, kerohanian yang murni dan suci mampu melahirkan generasi intelektual kelas pertama yang berkeperibadian unggul.⁵⁷

(c) Adat

Pembahagian ketiga adalah berkaitan keperluan asas atau turut disebut sebagai keperluan fisiologi. Syariat melazimkan setiap manusia untuk menyempurnakan segala keperluan asasi mereka demi meneruskan hidup, ini termasuk perkara-perkara yang berkaitan

⁵⁵ Yūsuf Ḥāmid al-‘Ālim, *al-Maqāsid al-Āmmah li al-Syari‘ah al-Islāmiyyah* (Riyadh: al-Dār al-‘Ālamiyyah li al-Kutub al-Islāmi, 1994), 527.

⁵⁶ Siti Nur Fadlilah, "Penyakit Rohani dalam Perspektif Al-Qur'an," *Jurnal Studi Al-Qur'an* 6, no. 1 (2010), 52.

⁵⁷ Sharifah Nooraida Binti Wan Hasan dan Sharifah Fatimah Binti Wan Jamel, "Tinjauan Keperluan Aktiviti Kerohanian Dalam Kalangan Guru Pelatih Muslimah Di Ipg Kampus Batu Lintang," *Jurnal Penyelidikan* 10 (2011), 5.

pemakanan, tempat tinggal, pengangkutan dan keperluan-keperluan asas lain.⁵⁸ Kesemua perkara tersebut bertujuan memberikan maslahat kepada nyawa dan intelektual tetamu.

Pemakanan merupakan aspek penting yang membantu tetamu mendapatkan tenaga, seterusnya menjamin kelangsungan hidup. Tetamu berhak menikmati makanan yang menggunakan bahan dan sumber yang halal serta baik. Kriteria ini bermula daripada proses penyediaan sehinggaalah kepada hidangan meja makan. Amalan ini secara jelas ditauladani daripada sikap mulia Ibrahim AS yang menyajikan makanan berupa lembu panggang kepada tetamunya.⁵⁹

Di samping itu, perkara yang boleh merosakkan akal pemikiran adalah haram untuk disediakan kepada tetamu. Tidak sekadar itu, tetapi ia turut dilarang untuk disimpan atau diletakkan di dalam rumah walaupun tidak bermaksud untuk dibekalkan kepada mereka. Hal demikian kerana, segala yang haram digunakan adalah dilarang untuk disimpan atau diperoleh. Ia sebagai salah satu cara untuk mencegah daripada terjebak kepada pengharaman (*sadd al-dhari’ah*).⁶⁰

Tetamu juga perlu disediakan dengan penginapan yang baik dalam memenuhi keperluan fisiologi mereka. Aspek penginapan menjadi komponen wajib untuk disediakan kepada tetamu menginap. Kelengkapan asas yang lain seperti tilam, bantal dan lain-lain merupakan elemen tambahan untuk memberikan keselesaan kepada tetamu, seterusnya sebagai cerminan akhlak mulia yang dizahirkan tuan rumah kepada tetamu.

Kesimpulananya, pemahaman maslahat dalam kerangka hak tetamu melibatkan pelbagai aspek material mahupun spiritual. Tujuannya adalah untuk memelihara dan

⁵⁸ Muḥammad ‘Abd al-‘Āfi Muḥammad ‘Alī, *al-Maqāṣid al-Syarī‘ah wa Atharuhā fī al-Fiqh al-Islamī* (Kaherah: Dār al-Hadīth, 2007), 177.

⁵⁹ Al-Qur’ān, Surah al-Dhariyat, 51:24-27.

⁶⁰ ‘Abd al-‘Azīz Muḥammad ‘Azzām, *Al-Qawā‘id al-Fiqhiyyah* (Kaherah: Dār al-Hadīth, 2005), 290-295.

memulihara lima asas manusia iaitu asas agama, nyawa, harta, intelektual dan asas kemuliaan insan dengan melibatkan hak keagamaan, hak keselamatan serta hak fisiologi.

Walaupun perbincangan di atas menjelaskan unsur-unsur maslahat yang melibatkan *dharuriyyat*, *hajiyat* dan *tahsiniyyat*. Namun dalam konteks hak tetamu ianya tidak beroperasi secara berasingan, ketiga-tiga unsur terbabit adalah saling berkaitan dan bergantung paut antara satu sama lain.⁶¹ Justeru, tuan rumah perlu meraih dan menjaga setiap unsur tersebut tanpa mengabaikan salah satu daripadanya dengan sedaya mampu. Rajah 2.2 merumuskan orientasi maslahat dalam hak-hak tetamu Islam sebagai intipati kepada hak-hak tetamu yang akan digunakan dalam perbincangan berikutnya.



Rajah 2.2 Orientasi Maslahat Terhadap Hak-Hak Tetamu Dalam Islam

2.3 Kemudahan Hotel Dalam Memenuhi Hak Tetamu

Topik ini membincangkan berkaitan kemudahan-kemudahan hotel dalam memenuhi hak keagamaan, keselamatan dan fisiologi. Sebagai permulaan kepada perbincangan ini, pengkaji menjelaskan berkenaan keperluan kemudahan hotel dan seterusnya bentuk-bentuk kemudahan hotel yang berasaskan hak tetamu.

⁶¹ Ibrāhīm bin Mūsā bin Muḥammad al-Lakhmī al-Syāṭibī, ed. ‘Abdullah Dirāz, *al-Muwāfaqāt fi Uṣul al-Syari‘ah* (Arab Saudi: Wizārah al-Awqāf al-Sa‘ūdiyyah, t.t), 1 (vol. 2): 13.

2.3.1 Keperluan Kemudahan Hotel

Dalam sektor perhotelan, kemudahan (*facility*) merupakan antara aspek yang terpenting kepada pemilik hotel, ia mewakili sejumlah besar produk serta pakej yang dijual kepada pelanggan.⁶² Kemudahan juga akan menjadi sebahagian daripada produk belian pelanggan, semasa menginap ataupun mengunjungi hotel tersebut.

Aset fizikal dan persekitaran akan memberi kesan secara langsung kepada staf hotel. Aset-aset ini terhasil dalam bentuk nyata seperti kawasan sekeliling, perkakasan atau kualiti makanan. Sebahagian lainnya daripada elemen tidak nyata seperti kecekapan perkhidmatan dan suasana persekitaran.⁶³ Sebahagian besar aset-aset ini mempunyai kaitan dengan kemudahan dan produk hotel.

Selain sebagai produk jualan, kemudahan hotel juga boleh mempengaruhi kualiti perkhidmatan hotel yang ditawarkan kepada tetamu. Tetamu masih menganggap kualiti perkhidmatan sesebuah hotel sebagai rendah jika kemudahan yang disediakan hotel berada pada tahap yang kurang memuaskan. Walaupun secara zahirnya, interaksi yang cuba diwujudkan antara pihak hotel dan tetamu amat mesra.⁶⁴

Menurut Shergill dan Wenli, kemudahan hotel, kemudahan bilik dan perkhidmatan hotel merupakan tiga faktor tunjang dalam menilai persepsi pengembala terhadap kualiti perkhidmatan sesebuah hotel.⁶⁵ Ketiga-tiga faktor tersebut membuktikan pengaruh besar yang ditonjol kemudahan hotel untuk menjamin kelangsungan operasi

⁶² M. I. Okoroh, Christine Jones dan B. D. Ilozor, "FM application in the hospitality sector," *Facilities*, vol 20 no. 7/8, (2002), 239.

⁶³ C. Jones, "Facilities management in medium-sized UK hotels," *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 14 No. 2, (2002), 72.

⁶⁴ Ting Kee San, "Aplikasi Pengurusan Fasiliti Dalam Pengurusan Hotel," (Projek Sarjana Muda: Universiti Teknologi Malaysia, 2005), 2.

⁶⁵ G. S. Shergill dan Wenli Sun, "Tourists' Perceptions Towards Hotel Services in New Zealand," *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 5:4, (2004) 1.

hotel. Kemudahan hotel yang lengkap dan selesa juga akan memberi pengaruh kuat untuk tetamu memilih sesebuah penginapan.⁶⁶

Kesimpulannya, kemudahan hotel merupakan satu keperluan penting kepada pengusaha hotel dan tetamu. Bagi hotel, kemudahan perlu sebagai sebahagian daripada produk jualan serta pengukur kepada kualiti perkhidmatan yang ditawarkan kepada tetamu. Bagi tetamu pula, kemudahan yang lengkap dan sempurna mampu mempermudahkan urusan tetamu dan memberikan keselesaan semasa berkunjung atau menginap di sana.

2.3.2 Kemudahan Hotel Berasaskan Hak-Hak Tetamu

Hotel yang menyediakan kemudahan kepada tetamu perlu memastikan setiap kemudahan tersebut memenuhi setiap aspek berkaitan hak-hak tetamu. Di dalam Islam terdapat tiga hak tetamu yang perlu ditunaikan, hak-hak tersebut adalah hak keagamaan, hak keselamatan dan hak fisiologi:

(a) Hak Keagamaan

Hak keagamaan difahami sebagai hak tetamu Muslim untuk memperoleh segala maslahah keagamaan dalam perkara berkaitan ibadah dan keimanan sepanjang berada di premis hotel. Dalam konteks ini, ia meliputi aspek keimanan dan ibadah. Dalam praktikaliti hotel, hak ini menjurus kepada tetamu Muslim sebagai pemudahcara dalam melaksanakan ibadat, pada masa yang sama memelihara tingkat keimanan mereka.

i. Keimanan

Islam adalah agama tauhid yang milarang umatnya daripada melakukan perkara syirik, dan di dalam Islam tiada dosa yang lebih besar daripada melakukan syirik.⁶⁷ Dalam aspek

⁶⁶ Thomas Bauer, Leo Jago, dan Brian Wise, "The changing demand for hotel facilities in the Asia Pacific region," *International Journal of Hospitality Management* 12, no. 4 (1993), 313-322.

⁶⁷ Muḥammad ‘Alī al-Šābūnī, *Rawā‘i‘ al-Bayān Tafsīr Āyāt al-Āhkām* (Damsyik: Maktabah al-Ghazālī, 1980), 2:406.

ini, memperlihatkan bagaimana tetamu berhak untuk dilindungi daripada sebarang unsur yang boleh merosakkan pegangan akidah mereka.

Justeru, pihak hotel perlu memastikan perhiasan dalaman bilik tetamu tidak diletakkan sebarang bentuk patung dan lukisan yang bertentangan dengan syarak. Islam mengharamkan patung dan lukisan makhluk bernyawa kerana ia boleh membawa kepada mensyirikkan Allah SWT.⁶⁸ Dicatatkan di dalam sebuah hadis yang menceritakan mengenai keruntuhan akidah kaum-kaum terdahulu yang bermula dengan patung dan lukisan. Ummu Ḥabībah dan Ummu Salamah sedang bercerita keindahan perhiasan dalaman yang terdapat dalam sebuah gereja di Habsyah yang berupa patung-patung dan lukisan, kemudian Baginda SAW bersabda:

أُولَئِكَ إِذَا مَاتَ مِنْهُمْ الرَّجُلُ الصَّالِحُ بَنَوْا عَلَىٰ قَبْرِهِ مَسْجِدًا ثُمَّ صَوَّرُوا فِيهِ تِلْكَ الصُّورَةَ
أُولَئِكَ شَرَارُ الْخُلُقِ عِنْدَ اللَّهِ

Terjemahan: Mereka itulah, yang apabila ada lelaki soleh diantara mereka yang meninggal dunia, mereka membangunkan masjid di atas kubur mereka dan membuatkan patung dari orang yang meninggal itu di dalamnya. Mereka itulah seburuk-buruk makhluk disisi Allah.⁶⁹

Selain itu, pihak hotel juga perlu memastikan unsur-unsur tersebut tidak terdapat pada barang kelengkapan lain seperti, sarung bantal, cadar, tuala, baju mandi (*bathrobe*) dan sebagainya. Hal ini kerana, ianya turut menjadi tegahan Baginda Nabi SAW seperti mana yang diriwayatkan oleh Saidatina ‘Aisyah RA berkata:

إِنَّهَا اشْتَرَتْ نُمُرُقَةً فِيهَا تَصَاوِيرٌ فَلَمَّا رَأَاهَا رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَامَ عَلَىٰ
الْبَابِ فَلَمْ يَدْخُلْ فَعَرَفَتْ فِي وَجْهِهِ الْكَرَاهِيَّةَ قَالَتْ يَا رَسُولَ اللَّهِ أَتُؤْتُبُ إِلَى اللَّهِ وَإِلَى
رَسُولِهِ مَاذَا أَذَّبَتُ قَالَ مَا بَالُ هَذِهِ النُّمُرُقَةِ فَقَالَتْ اشْتَرَيْتُهَا لِتَقْعُدَ عَلَيْهَا وَتَوَسَّدَهَا
فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِنَّ أَصْحَابَ هَذِهِ الصُّورِ يُعَذَّبُونَ يَوْمَ الْقِيَامَةِ
وَيُنَقَّالُ لَهُمْ أَحْيِوْا مَا خَلَقْتُمْ وَقَالَ إِنَّ الْبَيْتَ الَّذِي فِيهِ الصُّورُ لَا تَدْخُلُهُ الْمَلَائِكَةُ

⁶⁸ Muḥammad ‘Alī al-Ṣābūnī, *Rawāḥ al-Bayān Tafsīr Āyāt al-Ahkām* (Damsyik: Maktabah al-Ghazālī, 1980), 2:409.

⁶⁹ Hadis riwayat Al-Bukhārī, Kitab al-Janā'iz, Bab Binā' al-Masjid 'alā al-Qabr, no. Hadis 1255.

Terjemahan: Bahawa ‘Aisyah pernah membeli *numruqah* (bantal yang digunakan untuk duduk) yang ada gambar bernyawa. Nabi SAW pun berdiri di depan pintu dan tidak masuk ke dalam rumah. Maka Aisyah mengetahui melalui wajah Baginda rasa tidak suka, maka ‘Aisyah berkata; "Wahai Rasulullah, aku bertaubat kepada Allah dan Rasul-Nya, sebenarnya dosa apa yang telah aku lakukan?" Beliau bersabda: "Ada apa dengan bantal ini?" Dia menjawab; "Aku telah membelynanya agar anda duduk di atasnya dan anda jadikan bantal." Rasulullah SAW bersabda: "Sesungguhnya orang yang melukis gambar ini akan diazab pada hari Kiamat. Dan dikatakan kepada mereka: "Hidupkan yang telah kalian buat," kemudian Beliau bersabda: "Sesungguhnya malaikat tidak akan masuk ke dalam rumah yang ada gambarnya."⁷⁰

Oleh yang demikian, hak keagamaan membabitkan aspek keimanan perlu dipastikan segala kelengkapan bilik dan persekitaran hotel tidak mengandungi perhiasan yang diharamkan oleh Islam. Perhiasan-perhiasan tersebut, perlu digantikan dengan perhiasan lain yang dibenarkan seperti gambar pemandangan dan objek-objek lain yang tidak bernyawa. Walaupun begitu, masih perlu diambil perhatian kesesuaian jenisnya, penggunaan tona warnanya, dan kuantitinya, dibimbangi mampu mengganggu konsentrasi tetamu semasa melaksanakan ibadah di dalam bilik hotel.⁷¹

ii. Ibadah

Dalam memberikan kemudahan berkaitan aspek ini, tetamu mempunyai hak untuk dibantu dalam melaksanakan ibadah.

Bagi kawasan bilik hotel, kemudahan berwuduk perlu disediakan di dalam bilik. Pada masa yang sama, hotel perlu memastikan tetamu mempunyai ruang yang memuatkan untuk mereka bersolat.⁷² Bukan sekadar itu, ruangan tersebut juga seharusnya membolehkan tetamu untuk melaksanakan solat secara berjemaah. Ini adalah sebagai galakan agar tetamu melaksanakannya secara berjemaah. Tambahan pula ganjaran solat

⁷⁰ Hadis riwayat al-Bukhārī, Kitab al-Libās, Bab Man Lam Yadkhul Baitan fīhi Shūrah, no. Hadis 5504.

⁷¹ Noor Rashidah Mohamad Ariffin, “Konsep Hifz Ad-Din Dalam Pengurusan Hotel Patuh Syariah,” (Prosiding Seminar Antarabangsa Pengurusan & Kepimpinan Islam: Isu Dan Cabaran, Jabatan Pengajian Dakwah dan Kepimpinan, Fakulti Pengajian Islam, Universiti Kebangsaan Malaysia, 2015), 5.

⁷² Najahudin Lateh, Huzaimah Hj, Ismail dan Baterah Alias, “Islamisasi Hotel Melalui Pendekatan Hadith Ahkam” (Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan dan Pelancongan Islam 2010, Pusat Kefahaman dan Pemikiran Islam (CITU), UiTM Shah Alam, 22-23 Jun 2010), 96.

berjemaah adalah lebih besar berbanding solat bersendirian. Berdasarkan kepada hadis yang diriwayatkan Ibnu ‘Umar RA, sesungguhnya Nabi SAW bersabda:

صَلَاةُ الْجُمَعَةِ تَفْضُلُ صَلَاةَ الْقَدْ بِسْعَيْ وَعَشْرِينَ دَرَجَةً

Terjemahan: "Solat berjemaah lebih utama dibandingkan solat sendirian dengan dua puluh tujuh darjat."⁷³

Di samping itu, ruang ibadah juga perlu dipastikan tidak menghala ke bilik air, tandas atau pintu masuk bilik, lebih baik jika ia mengadap ke arah yang bukan menjadi tempat laluan orang ramai.⁷⁴ Sesuai dengan peringatan yang diberikan Rasulullah SAW, daripada Abū Juhaim katanya, Rasulullah SAW bersabda:

لَوْ يَعْلَمُ الْمَاءُ بَيْنَ يَدَيِّ الْمُصَلِّي مَاذَا عَلَيْهِ لَكَانَ أَنْ يَقْفَ أَزْبَعِنَ خَيْرًا لَهُ مِنْ أَنْ يَمْرُ
بَيْنَ يَدَيْهِ

Terjemahan: Sekiranya orang yang lalu di hadapan orang yang solat mengetahui apa akibat yang akan dia tanggung, nescaya dia berdiri selama empat puluh (suatu tempoh yang diselisihi oleh para ulama) lebih baik baginya daripada dia berjalan di depan orang yang sedang solat.⁷⁵

Ruangan ibadah juga perlu dipastikan bebas dari sebarang dekorasi yang bakal mengganggu konsentrasi tetamu semasa melaksanakan ibadah. Tetamu Muslim juga berhak untuk dipersiapkan dengan keperluan dan kelengkapan solat yang sewajarnya,⁷⁶ misalnya al-Quran dan terjemahan, tasbih, sejadah, telekung, kain persalinan dan sebagainya. Langkah ini untuk memudahkan dan memberikan keselesaan kepada tetamu semasa menunaikan solat, selain menghadirkan rasa khusyuk tatkala beribadah.

Selain itu, jadual waktu solat dan tanda arah kiblat yang jelas mesti dipaparkan di dalam bilik hotel. Ini penting kerana, tetamu yang menginap merupakan orang asing, dan

⁷³ Hadis riwayat al-Bukhārī, Kitab al-Adhān, Bab Faḍl Ṣalāh al-Jamā‘ah, no. hadis 609.

⁷⁴ Najahudin Lateh, Huzaimah Hj. Ismail dan Baterah Alias, “Islamisasi Hotel Melalui Pendekatan Hadith Ahkam” (Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan dan Pelancongan Islam 2010, Pusat Kefahaman dan Pemikiran Islam (CITU), UiTM Shah Alam, 22-23 Jun 2010), 96.

⁷⁵ Hadis riwayat al-Bukhārī, Kitab al-Salāh, Bab Ithsm al-Mār bain Yaday al-Muṣallī, no. hadis 480.

⁷⁶ Md Hamzaimi Azrol Md Baharudin, Nasrul Hisyam Nor Muhamad dan Mohd Azman Mohsin, "Pengurusan Hotel Halal Mengikut Perspektif Islam dan Masyarakat," *Sains Humanika* 5, no. 3 (2015), 60.

memerlukan panduan waktu dan arah kiblat yang tepat untuk bersolat. Lebih mustahak, masuk waktu dan menghadap ke arah kiblat adalah merupakan antara syarat penting yang menentukan sahnya solat seseorang.⁷⁷ Jika dua syarat itu tidak dipenuhi maka solat yang dilakukan tetamu adalah tidak sah.

Dalam pada itu, hotel juga perlu menyediakan tempat solat awam seperti surau (*musalla*) dalam kawasan hotel yang dilengkapi dengan tempat berwuduk.⁷⁸ Langkah ini sebagai meraikan tetamu menginap dan tetamu tidak menginap seperti yang menghadiri mesyuarat, majlis-majlis tertentu dan sebagainya. Tetamu juga berhak untuk dibekalkan dengan perkhidmatan pengangkutan ke masjid-masjid berhampiran untuk melaksanakan solat Jumaat.⁷⁹

Pada masa yang sama, surau perlu diuruskan dengan cekap supaya ia boleh diimarahkan dan kekal relevan untuk beroperasi.⁸⁰ Dalam perkara ini, tugas imam dan bilal perlu dijadualkan, serta seruan azan perlu dilaungkan pada setiap waktu solat. Dari aspek keceriaan pula tanda arah surau perlu diletakkan secara jelas selain lokasi surau juga perlu berada di tempat yang strategik supaya mudah untuk diakses para tetamu. Surau juga perlu dilengkapi kelengkapan solat, bahan bacaan keagamaan, tanda arah kiblat yang jelas, jadual waktu solat, dan sentiasa dijaga kebersihan dan wangiannya. Amalan ini merupakan saranan daripada Baginda SAW, bahawa ‘Aisyah RA berkata:

⁷⁷ Hasan bin Aḥmad bin Muḥammad al-Kāf, *al-Taqrīrāt al-Sadiyah fī al-Masā’il al-Mufidah* (Hadramaut: Dār al-Mīrāth al-Nabawiyyah, 2003), 199-202.

⁷⁸ Mohamed Battour dan Mohd Nazari Ismail, "Halal tourism: Concepts, practises, challenges and future," *Tourism management perspectives* 19 (2016), 152.

⁷⁹ Suhaili Sarif, Nor ’Azzah Kamri dan Nor Aini Ali, "Khidmat Tamu Hotel Mesra Muslim: Kajian Berasaskan Etika *Ikram Al-Dayf*," *Laporan Penyelidikan Pusat Pelancongan Islam Malaysia, Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan* (2019), 16.

⁸⁰ Mohd Noor Azli Ali Khan, Mohd Zulrushdi Salleh dan Norhayati Salleh, "Pengurusan Masjid: Satu Tinjauan keatas Masjid Cemerlang," dalam *Pengurusan Berkualiti Memacu Kecemerlangan Pengurusan Masjid (Penyelenggara)*, ed. Mohd Ismail Mustari dan Kamarul Azmi Jasmi. (Skudai, Johor Bahru: Universiti Teknologi Press, 2008), 30.

أَمْرَ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ بِنَاءِ الْمَسَاجِدِ فِي الدُّورِ وَأَنْ تُنَظَّفَ وَتُطَبَّبَ

Terjemahan: Rasulullah SAW memerintahkan untuk membangun masjid di tempat yang banyak rumahnya, dan juga memerintahkan untuk membersihkan serta memberikan wangian padanya.⁸¹

Selain itu, pihak hotel juga boleh menyediakan kemudahan dan perkhidmatan yang dapat membantu tetamu melaksanakan ibadah puasa. Pada bulan Ramadan, pihak hotel boleh menyediakan bufet berbuka puasa dan bersahur.⁸² Amalan menyediakan juadah berbuka puasa merupakan sunnah Nabi SAW seperti yang diriwayatkan Sahl bin Sa'd:

كَانَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِذَا كَانَ صَائِمًا أَمْرَ رَجُلًا فَأُوْفِيَ عَلَىٰ شَيْءٍ، فَإِذَا قَالَ: ”عَابَتِ الشَّمْسُ“، أَفْطَرَ

Terjemahan: Dahulu, Nabi SAW jika berpuasa maka beliau memerintahkan seorang laki-laki menyediakan sesuatu (sebagai hidangan untuk berbuka), apabila diserukan, “Matahari telah tenggelam,” maka Baginda berbuka.”⁸³

Perkhidmatan bersahur boleh dijalankan mengikut permintaan tetamu yang berminat, usaha ini demi mengelakkan sebarang kerugian kepada pihak hotel dan berlakunya pembaziran makanan kerana ia bersalahan dengan semangat Ramadan dan kefahaman puasa.⁸⁴ Di samping mengejar keberkatan bersahur sepertimana yang diriwayatkan oleh Anas bin Malik RA, telah bersabda Rasulullah SAW:

تَسْحَرُوا فَإِنَّ فِي السَّحُورِ بَرَكَةً

Terjemahan: “Bersahurlah kerana sesungguhnya di dalam sahur itu terdapat keberkatan.”⁸⁵

⁸¹ Hadis diriwayatkan Abū Dāwud, Kitab al-Šalāh, Bab fī al-Masājid Tubnā fī al-Duwar, no. hadis 437. Lihat *Syarḥ Sunan Abī Dāwud li al-‘Aini*, ed. Abi Mundhir Khālid (Riyadh: Maktabah al-Rushd, 1999), 2:359.

⁸² Ahmad Albattat dan Azila Azmi, "The Impact of Service Quality on Muslim Customers in Shariah Compliant Hotel," *Journal of Tourism* 3, no. 8 (2018), 8.

⁸³ Hadis diriwayatkan Ibn Khuzaimah, Kitab al-Šawm, Bab Dhikr Istihsān Sunnah al-Muṣṭafā Muḥammad SAW mā lam Yantazir bī al-Fiṭr Qabl Tulū‘ al-Nujūm, no. Hadis 2061.

⁸⁴ Marcus L. Stephenson, "Deciphering ‘Islamic hospitality’: Developments, challenges and opportunities," *Tourism Management* 40 (2014), 160.

⁸⁵ Hadis diriwayatkan al-Bukhārī, Kitab al-Šawm, Bab Barakah al-Saḥūr min Ghayr Ījāb, no. hadis 1789.

Kemudahan tambahan yang lain turut boleh disediakan pihak hotel kepada tetamu seperti, panggilan kejut sahur (*sahur wakeup call*), pengagihan tamar kepada setiap bilik ketika hampir waktu berbuka dan bersahur, solat tarawih dan Qiamullail secara berjemaah di surau hotel. Rutin ini, mampu menghidupkan dan memeriahkan madrasah Ramadan yang disambut tetamu sepanjang berada di hotel. Item kemudahan berasaskan hak keagamaan adalah seperti yang terdapat pada jadual 2.2.

(b) Hak Keselamatan

Secara amnya, hak keselamatan merujuk kepada kelayakan tetamu untuk mendapat perlindungan daripada pihak hotel meliputi aspek fizikal, sosial dan spiritual semasa berada di dalam mahupun persekitaran premis hotel. Hak ini terpakai kepada semua tetamu tanpa mengira latarbelakang agama :

i. Fizikal

Dari segi kewangan, peti simpanan keselamatan perlu disediakan dalam bilik hotel.⁸⁶ Ia penting bagi memastikan barang berharga kepunyaan tetamu tetap selamat sepanjang berada di hotel. Sebagai alternatif lain, pihak hotel boleh menyediakan peti simpanan keselamatan di lobi ataupun diserahkan secara langsung kepada staf meja hadapan. Kaedah ini mampu menjimatkan kos pengurusan dan mewujudkan situasi menang-menang antara pihak hotel dan tetamu.

Tetamu juga tidak sewajarnya dibebankan dengan caj sewaan bilik hotel yang tinggi yang tidak munasabah. Walaupun Islam tidak membataskan kadar keuntungan dalam sesuatu perniagaan, namun harga yang ditetapkan tidak seharusnya terlalu melampau sehingga melebihi paras harga pasaran.

⁸⁶ Eric SW Chan dan Doris Lam, "Hotel safety and security systems: Bridging the gap between managers and guests," *International Journal of Hospitality Management* 32, no. 21 (2013), 203.

| Hak | Aspek | Kemudahan |
|-----------|----------|--|
| Keagamaan | Keimanan | Perhiasan dalaman yang mengikut syarak |
| | | Barangan kelengkapan bilik seperti sarung bantal, tuala, cadar dan seumpamanya tidak dihiasi lukisan yang bertentangan dengan syarak |
| | Ibadah | Kemudahan berwudhuk dalam bilik air |
| | | Bilik dilengkapi ruangan ibadah yang sesuai |
| | | Ruang ibadah tidak menghadap kawasan laluan orang ramai |
| | | Ruangan tidak dipenuhi gambar yang boleh mengganggu konsentrasi solat |
| | | Kelengkapan ibadah disediakan dalam bilik seperti sejadaah, telekung, al-Quran dan seumpamanya |
| | | Jadual waktu solat dan tanda arah kiblat yang jelas dipaparkan dalam bilik |
| | | Kemudahan surau di lokasi strategik beserta tanda arah yang jelas |
| | | Surau dilengkapi tempat berwudhuk |
| | | Laungan azan |
| | | Jadual waktu solat dan tanda arah kiblat yang jelas dipaparkan dalam surau |
| | | Imam, bilal dan siak sepenuh masa |
| | | Surau dilengkapi kelengkapan solat dan bahan bacaan keagamaan |
| | | Kebersihan dan keceriaan surau dijaga |
| | | Bantuan ke masjid untuk solat Jumaat |
| | | Kemudahan bersahur dan berbuka pada bulan Ramadan |
| | | Panggilan kejut sahur (<i>sahur wakeup call</i>) |
| | | Pengagihan tamar kepada setiap bilik ketika hampir waktu berbuka dan bersahur |
| | | Solat tarawih dan qiamullail secara berjemaah di surau hotel |

Jadual 2.2 Kemudahan Hotel Berasaskan Hak Keagamaan

Hal ini kerana tindakan sedemikian dikategorikan sebagai *ghabn*, iaitu menjual barang lebih dari harga pasar.⁸⁷ Dan sebahagian ulama berpandangan bahawa perbuatan *ghabn fahisy* (berat) akan membatalkan transaksi jual beli.⁸⁸

Seterusnya, hotel perlu memastikan bilik tamu tidak mudah untuk dimasuki dan diakses oleh orang lain.⁸⁹ Dalam perkara ini, kunci elektronik (*electronic lock*) yang diakses menggunakan kad kunci perlu dipasang di setiap pintu bilik. Ini untuk mengawal akses bilik tamu supaya hanya terhad dimasuki oleh pihak berkebenaran sahaja.⁹⁰ Tambahan pula, penggunaan kad kunci adalah lebih efisyen berbanding kunci konvensional.⁹¹ Penggunaan sistem elektronik memungkinkan pihak hotel untuk mengesan dan menjelaki aktiviti keluar masuk bilik kerana ianya akan direkodkan dalam sistem.⁹² Usaha ini merupakan antara langkah yang boleh dijalankan sebagai menjayakan tuntutan untuk tidak memasuki kediaman seseorang tanpa kebenaran seperti yang dinyatakan di dalam surah al-Nur ayat 27:

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءامَنُوا لَا تَدْخُلُوا بُيُوتًا غَيْرِ بُيُوتِكُمْ حَتَّىٰ شَسَّأْسُوا وَتَسْلِمُوا عَلَىٰ أَهْلِهَا ذَلِكُمْ خَيْرٌ
لَّكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٢٧﴾

al-Nur 24 : 27

Terjemahan: Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu masuk ke dalam mana-mana rumah yang bukan rumah kamu, sehingga kamu lebih dahulu meminta izin serta memberi salam kepada penduduknya; yang demikian adalah lebih baik bagi kamu, supaya kamu beringat (mematuhi cara dan peraturan yang sopan itu).

⁸⁷ Adanan Murroh Nasution. "Batasan Mengambil Keuntungan Menurut Hukum Islam." *Jurnal El-Qanuniy: Jurnal Ilmu-Ilmu Kesyariahan Dan Pranata Sosial* 4, no. 1 (2018), 91.

⁸⁸ Adanan Murroh Nasution. "Batasan Mengambil Keuntungan Menurut Hukum Islam." *Jurnal El-Qanuniy: Jurnal Ilmu-Ilmu Kesyariahan Dan Pranata Sosial* 4, no. 1 (2018), 92.

⁸⁹ Suhaili Sarif, Nor 'Azzah Kamri dan Nor Aini Ali, "Khidmat Tamu Hotel Mesra Muslim: Kajian Berasaskan Etika *Ikram Al-Dayf*," *Laporan Penyelidikan Pusat Pelancongan Islam Malaysia, Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan* (2019), 17.

⁹⁰ Eric SW Chan dan Doris Lam, "Hotel safety and security systems: Bridging the gap between managers and guests," *International Journal of Hospitality Management* 32, no.21 (2013), 203.

⁹¹ M. Poylo, "Automatic hotel security system using coded magnetic card." U.S. Patent 3,742,453 issued June 26, (1973), 1.

⁹² Leong Choon Chiang, "Strategies for safety and security in tourism: a conceptual framework for the Singapore hotel industry," *Journal of tourism studies* 11, no. 2 (2000), 47.

Selain itu, pihak hotel perlu memastikan bahawa tiada sebarang maklumat tetamu seperti nama, nombor bilik, nombor telefon dan sebagainya tertera pada kad kunci. Ini untuk mengelakkan daripada berlakunya kebocoran maklumat yang boleh mendedahkan tetamu dan barang mereka kepada risiko bahaya jika ianya terlepas ke tangan individu tidak bertanggungjawab atau kecinciran dari pemilikan tetamu. Maklumat-maklumat peribadi tetamu yang diberikan kepada pihak hotel merupakan amanah besar yang mesti dijaga sebaik mungkin, sepetimana dalam hadis yang diriwayatkan Jabir bin Abdullah ia berkata, Rasulullah SAW bersabda:

إِذَا حَدَّثَ الرَّجُلُ بِالْحَدِيثِ ثُمَّ اتَّفَتَ فَهِيَ أَمَانَةٌ

Terjemahan: “Apabila seorang lelaki memberitahu suatu khabar (kepada orang lain), kemudian dia berpaling (kiri dan kanan), maka itu adalah amanah.”⁹³

Dalam pada itu, pintu bilik hotel perlu dilengkapi dengan lubang pengintip (*spyhole*) untuk membolehkan tetamu melihat ke arah luar pintu tanpa perlu membukanya, di samping rantai pintu yang membolehkan pintu untuk dibuka sedikit dalam keadaan ia masih terkunci.⁹⁴ Penggunaan sistem elektronik juga memungkin pihak hotel menjak dan mengesan pergerakan keluar masuk bagi sesebuah bilik.⁹⁵ Ia sebagai satu amalan berjaga-jaga yang boleh diaplikasikan tetamu untuk menyelidik kehadiran pihak yang tidak dikenali dan mengetahui urusan yang ingin dilakukan. Ia juga selari dengan seruan Islam yang mengajar umatnya agar menyelidik (*tabayyun*) dan tidak menerima sesuatu perkara tanpa unsur periksa melalui firmanNya SWT:

⁹³ Hadis riwayat Abu Dawud, Kitab al-Adab, Bab fi Naql al-Hadith, no. hadis 4225.

⁹⁴ Karam Mansour Ghazi, "Safety and Security Measures in Egyptian Hotels," *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality* 13, no. 1 (2016), 167.

⁹⁵ Leong Choon Chiang, "Strategies for safety and security in tourism: a conceptual framework for the Singapore hotel industry," *Journal of tourism studies* 11, no. 2 (2000), 47-48.

يَأَيُّهَا الْذِينَ ءَامَنُوا إِنْ جَاءَكُمْ فَالِسُّقُّبَنِيَّوْا أَنْ تُصِيبُوْ قَوْمًا بِمَا يَحْكَمُهُ اللَّهُ فَتُصْبِحُوْ عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ

٦٩
نَدِيمَيْنَ

Al-Hujurat 49 : 6

Terjemahan: Wahai orang-orang yang beriman! Jika datang kepada kamu seorang fasik membawa sesuatu berita, maka selidikilah (untuk menentukan) kebenarannya, supaya kamu tidak menimpa sesuatu kaum dengan perkara yang tidak diingini - dengan sebab kejahilan kamu (mengenainya) - sehingga menjadikan kamu menyesali apa yang kamu telah lakukan.

Hak keselamatan fizikal yang lain juga boleh disediakan hotel kepada tetamu seperti alat pemadam kebakaran di dalam bilik dan kawasan sekitarnya,⁹⁶ alat pengesan asap, pelan kecemasan hotel dalam pelbagai bahasa,⁹⁷ telefon bilik untuk digunakan pada situasi genting dan seumpamanya. Semua perkara ini merupakan wasilah yang wajib diutamakan demi memelihara keselamatan diri dan harta benda tetamu. Ini kerana sesuatu yang bertindak menjaga sesuatu itu adalah sama hukumnya dengan yang dijaga. Selaras dengan lafaz kaedah:

الحرِّم لِهِ حَكْمٌ مَا هُوَ حَرِّمٌ لِهِ

Terjemahan: Yang mengelilingi larangan, hukumnya sama dengan yang dikelilingi.⁹⁸

Dalam skala yang lebih besar, penggunaan kamera litar tertutup (CCTV) di sekitar kawasan hotel khususnya di lorong bilik-bilik hotel serta kewujudan pengawal keselamatan yang meronda di persekitaran hotel perlu dipersiapkan.⁹⁹ Langkah ini demi memastikan segala pergerakan kawasan hotel direkod dan dipantau. Suasana hotel lebih terjamin jika terdapat pemantauan dan pemeriksaan secara berkala. Sistem pengawasan

⁹⁶ Julie Feickert, Rohit Verma, Gerhard Plaschka dan Chekitan S. Dev, "Safeguarding your customers: The guest's view of hotel security," *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* 47, no. 3 (2006), 226.

⁹⁷ Karam Mansour Ghazi, "Safety and Security Measures in Egyptian Hotels," *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality* 13, no. 1 (2016), 179.

⁹⁸ Ab. Latif Muda dan Rosmawati Ali, *Perbahasan Kaedah-Kaedah Fiqh* (Kuala Lumpur: Ilham Abati Enterprise, 2000), 341.

⁹⁹ Ady Milman, Foard Jones dan Susan Bach, "The impact of security devices on tourists' perceived safety: The central Florida example," *Journal of Hospitality & Tourism Research* 23, no. 4 (1999), 371-384.

merupakan satu konsep yang menyamai konsep *hisbah* seperti yang diamalkan dalam Islam.¹⁰⁰

Pihak hotel juga disaran untuk menyediakan tempat meletak kenderaan berpagar khusus kepada tetamu hotel. Hal ini kerana, tempat meletak kenderaan merupakan kawasan yang berisiko tinggi untuk terdedah kepada perlakuan jenayah.¹⁰¹ Disebabkan itu, kenderaan tetamu perlu sentiasa dijaga terutamanya pada waktu sunyi. Langkah ini merupakan amalan yang digunakan ‘Umar RA yang menyediakan ruangan khusus untuk unta-unta sedekah demi mengelak daripada hilang.¹⁰²

ii. Sosial

Kemudahan rekreasi yang disediakan hotel seperti kolam renang, spa, sauna dan gimnasium mestilah diasingkan mengikut jantina. Kebiasaannya di tempat-tempat sebegini memerlukan ruang kebebasan untuk menjalankan aktiviti. Oleh yang demikian, pengasingan adalah penting supaya tiada berlaku pengaulan bebas antara *ajnabi*, selain mampu memelihara kehormatan setiap tetamu. Di dalam al-Quran menjelaskan suruhan untuk setiap lelaki dan wanita untuk memelihara penglihatan masing-masing dan tidak mendedahkan perhiasan tubuh badan mereka kecuali kepada mahramnya sahaja.

... وَلَا يُبَدِّلَنَ زِينَتَهُنَ إِلَّا لِيُعَوِّلَهُنَ أَوْ مَابَاهِنَ أَوْ ءَابَاءَءُ بُعْولَهُنَ أَوْ أَبْنَاءَءُ بُعْولَهُنَ أَوْ
إِخْوَانَهُنَ أَوْ بَقِيَ إِخْوَانَهُنَ أَوْ بَقِيَ أَخَوَاتَهُنَ أَوْ مَا مَلَكُتَ أَيْمَنَهُنَ أَوِ الْتَّابِعَينَ غَيْرِ أُولَئِكَ
الْأَرْبَةَ مِنَ الرِّجَالِ أَوِ الْطِفْلِ الْأَدِيَنَ لَمْ يَظْهِرُوا عَلَى عَوْرَاتِ النِّسَاءِ ... ﴿٢٣﴾

Al-Nur 24:31

Terjemahan: ...Dan janganlah mereka memperlihatkan perhiasan tubuh mereka melainkan kepada suami mereka, atau bapa mereka atau bapa mertua mereka atau anak-anak mereka, atau anak-anak tiri mereka, atau saudara-saudara mereka, atau anak bagi saudara-saudara mereka yang lelaki, atau anak bagi saudara-saudara mereka yang perempuan, atau

¹⁰⁰ Adam Drahman dan Suhami Ab Rahman. "Konsep dan Aplikasi Hisbah dalam Perniagaan Produk Halal." *Journal of Fatwa Management and Research*, vol 18, no. 1 (2019), 31.

¹⁰¹ Ahmad Rasmi AlBattat dan Ahmad Puad Mat Som, "Emergency preparedness for disasters and crises in the hotel industry," *Sage Open* 3, no. 3 (2013), 4.

¹⁰² Jalāl ‘Ulwān Salmān, “Ijtihādāt ‘Umar al-Idāriyyah fī Daw’ Maqāṣid al-Syārī‘ah,” (Disertasi Sarjana, Universiti Malaya, Kuala Lumpur, 2013), 100.

perempuan-perempuan Islam, atau hamba-hamba mereka, atau orang gaji dari orang-orang lelaki yang telah tua dan tidak berkeinginan kepada perempuan, atau kanak-kanak yang belum mengerti lagi tentang aurat perempuan...

Mekanisma yang digunakan dalam mengasingkan jantina adalah bergantung kepada kemampuan pihak pengurusan hotel. Hotel yang mempunyai hasil pendapatan yang tinggi boleh menyediakan dua kemudahan pada satu masa. Sebaliknya, bagi hotel yang kurang berkemampuan boleh mewujudkan jadual masa penggunaan mengikut jantina.¹⁰³ Kaedah ini demi memastikan segala kemudahan yang disediakan untuk melayani tetamu tidak membebankan pihak hotel. Melayani tetamu mengikut kemampuan merupakan indikator penting hak tetamu seperti yang telah diperbahaskan sebelum ini.

Dari perspektif berbeza, Islam tidak menghalang umatnya sama ada lelaki ataupun wanita untuk terlibat dengan aktiviti fizikal terutamanya yang memberi manfaat kepada kesihatan tubuh badan. Akan tetapi, ia perlu kepada panduan agar bertepatan dengan syarak.¹⁰⁴ Dalam hal ini, pihak hotel bertanggungjawab dalam menetapkan kod etika pakaian kepada setiap tetamu sepanjang menggunakan kemudahan-kemudahan rekreasi. Pemakaian yang ditetapkan mestilah sesuai dengan aktiviti yang dilakukan serta mematuhi syarat am pemakaian Islam seperti menutup aurat, tidak terlampaui pendek, tidak terlalu ketat dan tidak jarang.¹⁰⁵

¹⁰³ Ahmad Sahir Jais, *Shariah compliance hotel: Concepts and design* (Malaysia: Koperasi Politeknik Merlimau Malaka Berhad, 2016), 33.

¹⁰⁴ Mohammad Younis Khan, Asif Jamil, Umar Ali Khan, Uzma Kareem dan Ghazanfar Imran, "Female Students Opinion about Women's Participation in Sports," *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 2, no. 9 (2012), 277.

¹⁰⁵ Asmawati Suhid, "Tahap pengetahuan pelajar tentang konsep menutup aurat: Suatu tinjauan umum." *O-JIE: Online Journal of Islamic Education* 1, no. 1 (2017), 41.

iii. Spiritual

Selain itu, hak keselamatan tetamu hotel juga tertumpu dalam bentuk keselamatan spiritual.¹⁰⁶ Rancangan dan saluran televisyen yang berteraskan infomasi Islam perlu disediakan, manakala saluran yang tidak sesuai seperti *adult channel* tidak harus ditawarkan kerana ianya menggalakkan kelalaian dan maksiat. Selain mampu memberikan kesan kepada tingkah laku seksual, hubungan keluarga, motivasi belajar dan motivasi kerja individu.¹⁰⁷

Keselamatan spiritual tetamu boleh dipelihara melalui penyediaan bahan pembacaan ilmiah. Akhbar, risalah, doa-doa harian yang diletakkan dalam bilik hotel boleh menambah maklumat dan ilmu pengetahuan serta panduan kepada tetamu jika dibaca. Ia juga sebagai dorongan kepada tetamu untuk membudayakan amalan membaca yang merupakan instrumen utama kepada penggalian ilmu pengetahuan, norma pendidikan dan pusat perkembangan kendiri, juga wahana pembelajaran sepanjang hayat. Malah, wahu pertama yang diturunkan kepada Muhammad SAW menerusi surah al-Alaq ayat 1-5 adalah merupakan seruan untuk membaca.¹⁰⁸

﴿أَقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ﴾١﴿خَلَقَ إِلَّا نَسَنَ مِنْ عَلَىٰ ﴾٢﴿أَقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ ﴾٣﴿الَّذِي عَلَمَ بِالْقَلْمَنْ ﴾٤
عَلَمَ إِلَّا نَسَنَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ﴾٥

Al-Alaq 96:1-5

Terjemahan: Bacalah (wahai Muhammad) dengan nama Tuhanmu yang menciptakan (sekalian makhluk). Ia menciptakan manusia dari sebuku darah beku. Bacalah, dan Tuhanmu Yang Maha Pemurah. Yang mengajar manusia melalui pena dan tulisan. Ia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya.

¹⁰⁶ Suhaili Sarif, Nor 'Azzah Kamri dan Nor Aini Ali, "Khidmat Tamu Hotel Mesra Muslim: Kajian Berasaskan Etika *Ikram Al-Dayf*," *Laporan Penyelidikan Pusat Pelancongan Islam Malaysia, Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan* (2019), 18.

¹⁰⁷ Syamsul Anuar Ismail, "Pengaruh dan kesan aktiviti seks siber di kalangan pengguna Internet di Malaysia," (Tesis Kedoktoran: Universiti Putra Malaysia, 2003), 71-74.

¹⁰⁸ Zuridah Hanim Md Akhir, Mohd Hasani Dali dan Khaliza Saidin, "Amalan terbaik pengetua cemerlang dalam meningkatkan minat membaca pelajar," *JuPiDi: Jurnal Kepimpinan Pendidikan* 4, no. 1 (2017), 14.

Item-item kemudahan hak keselamatan bagi ketiga-tiga aspek fizikal, sosial dan spiritual adalah seperti yang terdapat di dalam jadual 2.3.

| Hak | Aspek | Kemudahan |
|-------------|-----------|--|
| Keselamatan | Fizikal | Harga yang munasabah |
| | | Peti simpanan keselamatan dalam bilik |
| | | Penggunaan kunci elektronik dan kad kunci pada bilik hotel |
| | | Maklumat tetamu tidak dipaparkan pada kad kunci |
| | | Pintu bilik dilengkapi lubang pengintip dan selak berantai |
| | | Alat pemadam atau alat pengesan kebakaran di dalam bilik atau kawasan persekitaran |
| | | Pelan kecemasan hotel dan telefon di dalam bilik |
| | | Kamera litar tertutup khususnya di lorong-lorong bilik |
| | | Pengawal keselamatan bertugas |
| | Sosial | Tempat meletak kenderaan berpagar |
| | | Kod etika pemakaian yang mematuhi syarak di kawasan-kawasan rekreasi hotel |
| | Spiritual | Kemudahan rekreasi yang mengasingkan jantina atau jadual penggunaan fasiliti rekreasi mengikut jantina |
| | | Rancangan dan saluran televisyen berteraskan informasi Islam |
| | | Penyediaan bahan bacaan ilmiah dalam bilik |

Jadual 2.3 Kemudahan Hotel Berasaskan Hak Keselamatan

(c) Hak Fisiologi

Abraham Maslow meletakkan elemen fisiologi sebagai asas terpenting dalam menetapkan keperluan seseorang manusia.¹⁰⁹ Keperluan ini termasuklah makanan dan minuman, keperluan asas bukan makanan dan penginapan. Oleh yang demikian hak

¹⁰⁹ Joseph E. Gawel, "Herzberg's Theory of Motivation and Maslow's Hierarchy of Needs," *Practical Assessment, Research, and Evaluation*, Vol. 5, Article 11, (1996), 1-2.

fisiologi merupakan hak yang menyempurnakan keperluan tetamu dalam perkara berkaitan makanan, penginapan, serta keperluan-keperluan bukan makanan:

i. Pemakanan

Dalam aspek ini tetamu berhak untuk mendapat makanan dan minuman yang dibekalkan daripada sumber yang halal serta baik. Hotel perlu memahami konsep *halalan tayyiban* seperti yang dinyatakan dalam firman Allah SWT di dalam surah al-Baqarah ayat 168:

يَأَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا... ١٦٨

Al-Baqarah 2 : 168

Terjemahan: Wahai sekalian manusia! Makanlah dari apa yang ada di bumi yang halal lagi baik.

Berdasarkan konsep ini, pihak hotel bukan sahaja wajib menyediakan makanan dan minuman halal, bahkan ianya perlulah baik dan tidak memberi mudarat kepada tetamu.¹¹⁰ Pihak hotel perlu memastikan bahawa premis restoran memiliki pengiktirafan halal daripada JAKIM atau ada membekalkan makanan halal daripada pihak ketiga untuk tetamu atau sekurang-kurangnya membekalkan informasi berkenaan restoran halal yang berhampiran kepada tetamu.¹¹¹ Langkah ini mampu memudahkan, juga memberikan pilihan kepada tetamu dalam mencari dan mengkonsumsi makanan halal, seiring dengan sabda Baginda SAW:

مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبَةِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبَةِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُغْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ

Terjemahan: “Barang siapa membebaskan seorang mukmin dari suatu kesulitan dunia, maka Allah akan membebaskannya dari suatu kesulitan pada hari kiamat. Barang siapa memberi kemudahan kepada orang yang

¹¹⁰ Mohd Rosmizi bin Abd. Rahman, "A philosophy of Maqasid Shariah Underpinned Muslim Food Consumption And The Halalan Toyyiban Concept," *AL-'ABQARI: Journal of Islamic Social Sciences and Humanities* 13 (2018), 78.

¹¹¹ Yahaya, Mohammad Zaini, Muhammad Adib Samsudin, dan Mohd Izhar Ariff Mohd Kashim. "Analisis Standard Hotel Mesra Muslim di Malaysia Berdasarkan Perspektif Maqasid Syariah." *International Journal of Islamic Thought* 18 (2020): 48.

berada dalam kesulitan, maka Allah akan memberikan kemudahan di dunia dan akhirat.”¹¹²

Juga diambil perhatian, larangan penyediaan minuman alkohol kepada tetamu Muslim dalam sebarang cara sekalipun.¹¹³ Kawasan bar yang menyediakan minuman beralkohol perlu digazetkan sebagai kawasan larangan untuk tetamu Muslim. Sejajar dengan usaha itu, minuman tersebut tidak sepatutnya diletakkan di dalam peti sejuk bilik hotel. Ini sebagai langkah pencegahan demi memastikan tetamu Muslim terhindar dari penggunaan minuman terbabit.

Sebagai nilai tambah, pihak hotel juga boleh memperkenalkan tetamu dengan makanan-makanan yang dinyatakan di dalam al-Quran serta Hadis seperti madu, zaitun, tin, delima, tamar, kismis dan *habbatussauda*.¹¹⁴ Makanan seperti ini ada antaranya yang mengandungi keberkatan dan khasiatnya yang tersendiri sebagai contoh sabda Rasullullah SAW berkenaan *habbatussauda*:

فِي الْحَبَّةِ السَّوْدَاءِ شِفَاعٌ مِّنْ كُلِّ دَاءٍ إِلَّا السَّامَ

Terjemahan: “Dalam habbatus sauda’ terdapat penawar dari segala penyakit kecuali mati.”¹¹⁵

Tidak dilupakan juga pihak hotel perlu memastikan kuantiti meja makan dan kerusi di restoran hotel adalah mencukupi untuk tetamu duduk dan makan. Ini supaya tetamu tidak makan atau minum secara berdiri kerana ia merupakan amalan yang tidak digalakkan, sebagaimana yang dikatakan oleh Anas RA:

أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ رَجَرَ عَنِ الشُّرُبِ قَائِمًا

Terjemahan: Nabi SAW melarang minum sambil berdiri.¹¹⁶

¹¹² Hadis riwayat Muslim daripada Abū Hurairah, Kitab al-Dhikr wa al-Du‘ā’ wa al-Taubah wa al-Istighfār, Bab Faḍl Ijtīmā‘ ‘alā tilāwah al-Qurān wa ‘alā al-Dhikr, no. Hadis 4867.

¹¹³ Rashidi Othman, Nur Fadhlina Mohd Noor, dan Khairusy Syakirin Has-Yun. "Muslim Friendly Attributes as a New Attraction in Tourism Accommodation Premises Industry." dalam *Halal Services & Contemporary Issues*. (Kuala Lumpur: Yamanai Angle Sdn Bhd, 2021), 147.

¹¹⁴ Rejab, S. N., dan Najahudin Lateh. "Aspek-aspek penawaran inap secara syariah di hotel De Palma." Dalam *International Halal Conference (InHAC 2012)*. (Kuala Lumpur: Elsevier, 2012) 304.

¹¹⁵ Hadis riwayat al-Bukhārī daripada Abū Hurairah, Kitab al-Ṭib, Bab al-Ḥabbah al-Saudā’, no. hadis 5256.

¹¹⁶ Hadis riwayat Muslim, Kitab al-Ashribah, Bab Karāhiyyah al-Syarb Qā’iman, no. Hadis 3771.

ii. Penginapan

Setiap bilik hotel perlu dilengkapi dengan bilik mandi dalaman yang dilengkapi dengan sinki, pancur air serta bidet untuk memudahkan tetamu menyucikan diri. Walaupun dari sudut fiqah, beristinja' menggunakan kertas tisu atau seumpamanya adalah sah, akan tetapi penggunaan air adalah lebih afdal.¹¹⁷ Oleh yang demikian, kemudahan bidet yang disediakan hotel, merupakan galakan kepada tetamu untuk menggunakan air semasa bersuci daripada najis.

Hotel juga perlu memastikan kebersihan bilik berada pada tahap yang baik. Lebih penting ia perlu diyakinkan bersih daripada najis-najis berat.¹¹⁸ Susunan reka bentuk dan perabot bilik perlu diatur mengikut panduan Syariah, seperti tandas tidak dipasang menghadap kiblat. Perkara ini sebagai mematuhi larangan menghadap kiblat ketika melepaskan hajat, daripada hadis Abu Ayyub Ansari RA, bahawa Rasulullah SAW bersabda:

إِذَا أَتَيْتُمُ الْغَائِطَ فَلَا تَسْتَقْبِلُوا الْقِبْلَةَ بِغَائِطٍ وَلَا بَوْلٍ وَلَا سَنَدِيرٍ وَهَا وَلَكِنْ شَرِقُوا أَوْ غَرِبُوا

Terjemahan: “Jika kalian buang hajat, maka janganlah kalian menghadap ke arah kiblat dan jangan pula membela kanginya baik membuang air besar atau kecil. Tetapi menghadaplah ke timurnya atau ke baratnya.”¹¹⁹

Di samping itu juga, kelengkapan bilik seperti katil, tuala, bantal dan seumpamanya perlu disesuaikan mengikut keadaan dan kuantiti tetamu. Misalnya bagi tetamu mahram yang menginap dalam satu bilik yang sama, wajib dibekalkan dengan katil yang mampu mengasingkan mereka mengikut jantina. Ini berdasarkan hadis daripada Rasulullah SAW:

¹¹⁷ Hasan bin Ahmad bin Muhammad al-Kāf, *al-Taqrīrāt al-Sadīdah fī al-Masā'il al-Mufidah* (Tarim, Hadramaut: Dār al-Mīrāth al-Nabawiyah, 2003), 106.

¹¹⁸ Nor‘Azzah Kamri, Suhaili Sarif, Nor Aini Ali, Norazlina Abd Wahab,Che Musa Bin Che Omar dan Nur Azura Binti Sanusi, “Indeks Patuh Syariah untuk Industri Perhotelan di Malaysia,” *Laporan Penyelidikan FRGS Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia FP027-2014B* (2018).

¹¹⁹ Hadis riwayat Tirmidhi, Kitab al-Ṭahārah ‘an Rasul Allah, Bab fī al-Nahy ‘an Istiqbāl al-Qiblah bi Ghā’it aw Bawl, no. hadis 8.

Terjemahan : “Satu katil bagi lelaki dan satu katil bagi wanita.”¹²⁰

iii. Keperluan Asas bukan makanan

Ekosistem halal pembuatan tidak hanya terhad kepada penghasilan makanan tetapi turut melibatkan kosmetik dan barang penjagaan peribadi seperti syampu, sabun, ubat gigi, losyen dan sebagainya.¹²¹ Disebabkan itu, pihak hotel wajib menyediakan kelengkapan alatan mandian halal untuk digunakan oleh tetamu Muslim, kerana mencari yang halal adalah wajib atas setiap Muslim. Sama juga keadaannya dengan perkakasan seperti gelas, cawan, sudu, pemanas air, peti sejuk dalaman dan seumpamanya. Perkakasan ini perlu disediakan dalam kuantiti yang mencukupi dan suci sesuai dengan kuantiti kebolehinapan tetamu.

Pengangkutan transit juga merupakan kemudahan fisiologi yang diperlukan tetamu semasa berada di hotel.¹²² Hotel perlu menyediakan kemudahan dari sudut ini, atau setidaknya pihak hotel perlu mencari khidmat luar untuk menyediakan keperluan tersebut. Amalan ini persis seperti yang diamalkan oleh Abdullah bin ‘Amru yang merupakan antara sahabat yang banyak melayani bakal-bakal haji. Beliau telah menyediakan 300 ekor unta untuk menjadi tunggangan para tetamunya yang datang dari berbagai-bagai negara semasa musim haji.¹²³ Khidmat yang ditawarkan oleh sahabat ini seharusnya menjadi inspirasi kepada pihak hotel untuk menawarkan khidmat transit kepada tetamu demi memudahkan tetamu untuk berkunjung ke mana-mana destinasi pelancongan berhampiran.

¹²⁰ Hadis riwayat Muslim, Kitab al-Libās wa al-Zīnah, Bab Karāhah Mā Zād ‘alā al-Hajjah min al-Firāsh wa al-Libās, no. Hadis 3886.

¹²¹ P. Hashim dan D. Mat Hashim, "A review of cosmetic and personal care products: Halal perspective and detection of ingredient," *Pertanika Journals of Science and Technology* 21, no. 2 (2013), 282.

¹²² Suhaili Sarif, Nor ’Azzah Kamri dan Nor Aini Ali, "Khidmat Tamu Hotel Mesra Muslim: Kajian Berasaskan Etika *Ikram Al-Dayf*," *Laporan Penyelidikan Pusat Pelancongan Islam Malaysia, Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan* (2019), 29.

¹²³ Abū Nu’aim Ahmad bin ‘Abdullah al-Asfahānī, *Hilyah al-Auliyyā’ wa Ṭabaqāt al-Asfiyā’* (Lubnan, Beirut: Dar al-Fikr, 1996), 1:291.

Kemudahan-kemudahan hotel berkaitan hak fisiologi bagi aspek pemakanan, penginapan dan keperluan asas bukan makanan adalah sebagaimana terkandung di dalam jadual 2.4.

| Hak | Aspek | Kemudahan |
|------------------------------|------------------------------|--|
| Pemakanan | Pemakanan | Restoran mempunyai sijil halal/ membekalkan makanan halal daripada pihak ketiga yang mempunyai sijil halal/ membekalkan maklumat berkenaan restoran halal yang berhampiran |
| | | Tiada menyimpan atau menyediakan minuman beralkohol kepada tetamu Muslim |
| | | Memperkenalkan makanan sunnah seperti yang terdapat di dalam al-Quran dan hadis |
| | | Restoran mempunyai meja dan kerusi yang memadai untuk pelanggan |
| | | Makanan dan minuman di dalam bilik dipastikan halal |
| Fisiologi | Penginapan | Bilik mandi dalaman dalam bilik tetamu |
| | | Bilik mandi dilengkapi pancur air, pili air, bidet dan sinki |
| | | Bilik bersih dan suci daripada najis |
| | | Susunan dalaman yang patuh Syariah (tandas tidak menghadap kiblat, katil tidak menghadap kiblat etc) |
| | | Kelengkapan bilik seperti katil, bantal dan tuala disediakan dalam kuantiti yang mencukupi |
| Keperluan asas bukan makanan | Keperluan asas bukan makanan | Alatan mandian yang halal |
| | | Perkakas asas yang bersih dan mencukupi (cawan, sudu, peti sejuk, heater etc) |
| | | Pengangkutan untuk ke sesuatu destinasi |

Jadual 2.4 Kemudahan Hotel Berasaskan Hak Fisiologi

2.4 Kesimpulan

Hak tetamu merupakan keistimewaan yang diterima tetamu daripada tuan rumah yang berupa layanan dan kemudahan yang baik serta selesa. Ia bertujuan untuk memudahkan urusan tetamu dan memberikan keselesaan kepada mereka sepanjang waktu kunjungan.

Tujuan-tujuan ini sebagai langkah untuk memuliakan tetamu seperti yang disarankan Baginda SAW.

Perkembangan konsep hak tetamu memungkinkan ia untuk diadaptasi ke dalam praktis industri hospitaliti terutamanya sektor perhotelan. Kemudahan hotel merupakan tunjang penting kepada sesebuah perusahaan hotel, juga kepada pengunjung. Oleh yang demikian, berdasarkan kepada konsep ini pengkaji mencadangkan beberapa kemudahan yang berhak untuk diterima tetamu semasa berada di hotel. Kemudahan-kemudahan tersebut terfokuskan kepada hak keagamaan, hak keselamatan dan hak fisiologi.

Sehubungan dengan itu, penulisan bab ini telah berjaya mencapai objektif pertama dan kedua kajian. Perbincangan berkaitan konsep hak-hak tetamu, khususnya berkaitan asas, komitmen dan orientasi hak tetamu telah mencapai objektif pertama kajian iaitu dalam meneliti konsep hak tetamu berkaitan keagamaan, keselamatan dan fisiologi dari perspektif Islam. Seterusnya, perbincangan berkaitan kemudahan-kemudahan hotel dalam memenuhi hak tetamu telah berjaya mencapai objektif kedua untuk mengenalpasti bentuk kemudahan hotel dalam memenuhi hak-hak tersebut.

BAB TIGA

METODOLOGI KAJIAN

3.1 Pendahuluan

Bab ini membincangkan berkenaan metodologi yang digunakan untuk mencapai objektif-objektif kajian. Perkara yang dibincangkan merangkumi reka bentuk kajian, kaedah pengumpulan data, pembangunan instrumen, kaedah analisis data, kesahan dan kebolehpercayaan data, serta profil dan justifikasi pemilihan sampel kajian.

3.2 Reka Bentuk Kajian

Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan satu kajian yang memerlukan pemerhatian yang teliti terhadap aspek-aspek tertentu, khususnya yang berunsurkan emosi, motivasi dan empati yang berkaitan dengan manusia atau keadaan semulajadi.¹ Dalam pada itu, sesuatu kajian yang bersifat kualitatif tidak memerlukan kepada bilangan informan yang ramai tetapi berusaha memperolehi maklumat yang berkualiti dengan memberikan tumpuan kepada sampel yang kecil.²

Oleh itu, kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan mengaplikasikan metode pemerhatian dan temu bual. Di samping itu, metode dokumentasi turut diaplikasi dengan merujuk kepada risalah-risalah hotel, bahan-bahan yang disediakan pihak hotel semasa proses temu bual, gambar yang diambil semasa aktiviti pemerhatian dan laman sesawang rasmi agensi dan hotel mesra Muslim terpilih.

Untuk penyelidikan ini, sampel kajian dilaksanakan terhadap enam buah hotel mesra Muslim yang diuruskan atau dimiliki oleh Majlis Agama Islam Negeri. Hal ini kerana, kebanyakan hotel yang digelarkan sebagai ‘Hotel Mesra Muslim’ perlu

¹ Chua Yan Piaw, *Kaedah Penyelidikan* edisi ke-2 (Kuala Lumpur: McGraw Hill, 2011), 9.

² Azizah Hamzah, Kaedah Kualitatif Dalam Penyelidikan Sosiod budaya, *Jurnal Pengajaran Media Malaysia*, 6 (1), (2010), 5.

menyediakan kemudahan-kemudahan asas untuk memenuhi keperluan pelancong Muslim.³ Tambahan pula, menurut hemat pengkaji sesebuah hotel yang dimiliki atau diuruskan oleh institusi keagamaan perlu lebih terkehadapan dalam mempraktikkan amalan Islami. Atas dasar itu, menjadikan hotel-hotel di bawah seliaan institusi terbabit adalah lebih wajar untuk mempersiapkan kemudahan yang mampu memenuhi hak-hak tetamu hotel. Kebanyakan hotel ini juga dikategorikan sebagai hotel bertaraf tiga bintang yang merupakan antara kategori yang banyak bekerjasama dalam menyediakan perkhidmatan dan kemudahan yang mesra kepada pelanggan Muslim.⁴

3.3 Kaedah Pengumpulan Data

Pengumpulan data bagi kajian ini menggunakan dua keadah utama iaitu, kajian perpustakaan dan kajian lapangan

3.3.1 Kajian Perpustakaan

Kajian perpustakaan merupakan proses pengumpulan data yang dilaksanakan pengkaji menerusi bahan-bahan rujukan yang berkaitan dengan topik kajian. Kaedah ini sangat penting untuk mendapatkan maklumat berkenaan definisi dan konsep berkaitan hak-hak tetamu dan kemudahan hotel.

Sumber utama rujukan adalah kepada al-Quran, al-Hadis, karya ilmiah para ilmuan dan cendekiawan Islam yang membahaskan mengenai hak-hak tetamu. Misalnya, karya hadis yang menjadi tunjang rujukan ialah Sahih Bukhari, Sahih Muslim dan Sunan Ibnu Majah yang mempunyai fasal khusus berkaitan hak-hak tetamu dan juga amalan melayani tetamu atau hospitaliti. Kaedah ini digunakan untuk menjawab persoalan yang

³ Zakiah Samori dan Noorsalawati Sabtu. "Developing halal standard for Malaysian hotel industry: An exploratory study." *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 121 (2014), 152.

⁴ Zakiah Samori dan Noorsalawati Sabtu. "Developing halal standard for Malaysian hotel industry: An exploratory study." *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 121 (2014), 152.

timbul berkaitan hak tetamu dalam Islam dan aspek kemudahan hotel dalam memenuhi hak tetamu, iaitu objektif pertama dan kedua kajian.

Selain itu, data berkaitan turut diperoleh melalui tesis, disertasi, jurnal, laporan penyelidikan, kertas prosiding dan sebagainya. Data-data yang telah disediakan oleh penyelidik lain kebiasaannya adalah merupakan data yang pada awalnya telah diproses terlebih dahulu.⁵ Oleh yang demikian, data-data tersebut boleh didapati di pusat-pusat maklumat seperti perpustakaan, pangkalan data atas talian, serta laman rasmi institusi berkaitan. Dalam usaha ini, beberapa buah perpustakaan dirujuk antaranya Perpustakaan Utama Universiti Malaya, Perpustakaan Akademi Pengajian Islam Universiti Malaya dan Perpustakaan Peringatan Za’ba Universiti Malaya.

Selain itu, beberapa pangkalan data yang diiktiraf seperti *Emerald, Science Direct, Scopus* dan sebagainya turut diakses. Di samping itu, laman rasmi hotel mesra Muslim terpilih dan laman berkaitan yang dipercayai kesahihannya, turut dirujuk bagi mendapatkan maklumat berkaitan antaranya, laman sesawang *Tourism Malaysia*, laman sesawang *Islamic Tourism Center (ITC)* dan Portal Halal Malaysia.

3.3.2 Kajian Lapangan

Kajian lapangan memerlukan pengkaji untuk melakukan pemerhatian terhadap perkara yang wujud dalam keadaan semula jadi secara langsung (*live*) bersama informan bagi mendapatkan maklumat dengan lebih mendalam. Untuk kajian ini, pengumpulan data kajian lapangan melibatkan dua peringkat iaitu pemerhatian dan temu bual. Kedua proses ini mengambil masa kira-kira enam bulan bermula September 2019 sehingga Februari 2020.

⁵ Mohd Shafie Abu Bakar, *Metodologi Penyelidikan Untuk Ekonomi Dan Bidang-Bidang Berkaitan* (Bangi: University Kebangsaan Malaysia, 1987), 41.

(a) Pemerhatian

Pemerhatian merupakan metode utama yang digunakan dalam kajian ini. Proses pengumpulan data bagi metode pemerhatian dilakukan melalui pengamatan dan pemerhatian mendalam terhadap suatu situasi atau persekitaran sedia ada yang bersifat semula jadi.⁶ Ianya boleh dilakukan menggunakan dua kaedah iaitu pemerhatian sistematik dan pemerhatian peserta.⁷ Pemerhatian sistematik adalah satu situasi di mana pengkaji bukan sebahagian daripada peserta di bawah pemerhatian.

Sesuai dengan kajian ini, kaedah pemerhatian sistematik diaplikasikan. Sehubungan dengan itu, ia memerlukan kepada prosedur perancangan sebelum pemerhatian dilaksanakan pada lokasi kajian. Perancangan bermula dengan memilih peristiwa kajian yang sesuai dengan tujuan kajian ini. Objektif pemerhatian dijalankan untuk memerhati aspek kemudahan hotel mesra Muslim terpilih dalam memenuhi hak tetamu. Sesuai dengan objektif tersebut, pengkaji menggunakan pemerhatian langsung dengan melihat aspek-aspek fizikal kemudahan tanpa melibatkan sebarang bentuk komunikasi dengan pihak hotel.⁸

Borang catatan pemerhatian turut disedia untuk digunakan semasa proses pemerhatian. Catatan tersebut bagi memudahkan pemerhatian pengkaji selain membantu pengkaji supaya lebih peka terhadap setiap komponen-komponen pemerhatian. Pemerhatian dilakukan berdasarkan item-item yang disenaraikan dalam borang catatan tersebut. Untuk mempercepatkan proses catatan, pengkaji menggunakan tanda (/) dalam setiap ruangan kemudahan yang tersedia dan tanda (~) untuk kemudahan yang tidak berkenaan.

⁶ Ahmad Munawar Islamil dan Mohd Nor Shahizan Ali, *Kaedah Penyelidikan Sosial daripada Perspektif Islam* (Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia, 2018), 81.

⁷ Chua Yan Piaw, *Kaedah Penyelidikan* edisi ke-2 (Kuala Lumpur: McGraw Hill, 2011), 156.

⁸ Kamarul Azmi Jasmi. "Metodologi Pengumpulan Data dalam Penyelidikan Kualitatitif." *Kursus Penyelidikan Kualitatif Siri 1*, no. 2012 (2012), 9.

Setelah itu, data pemerhatian turut direkod menggunakan pelbagai bentuk visual antaranya, melalui rakaman video atau gambar, juga catatan bertulis seperti yang tersedia dalam ruangan catatan senarai semak ataupun buku catatan lain jika perlu. Dokumen-dokumen seperti gambar lawatan dan risalah-risalah yang terdapat di hotel terpilih turut dihimpunkan sebagai salah satu proses pengumpulan data.

(b) Temu bual

Temu bual merupakan komunikasi dua hala melibatkan pengkaji dan informan. Penyelidikan yang menggunakan kaedah temu bual boleh dikatakan penting dan mempunyai autoriti yang tinggi kerana ia akan menjadi pengukuh kepada hasil dapatan kajian.⁹ Terdapat tiga bentuk temu bual yang boleh dijalankan dalam sesuatu penyelidikan antaranya, temu bual berstruktur, temu bual tidak berstruktur dan temu bual separa berstruktur.¹⁰

Untuk itu, penyelidikan ini mengaplikasikan bentuk temu bual separa berstruktur. Ini kerana temu bual separa berstruktur bersifat fleksibel, soalan temu bual dan aras bahasa soalan boleh disusun dan diselaraskan sesuai dengan keupayaan dan daya pemahaman informan.¹¹ Situasi ini akan memudahkan dapatan informasi berkaitan komitmen hotel mesra Muslim terpilih dalam memenuhi hak-hak tetamu, dan juga beberapa maklumat berkaitan kemudahan hotel terpilih iaitu objektif ketiga dan keempat kajian.

Informan terlibat ditemu bual secara bersemuka. Soalan temu bual dibina secara formal dan diserahkan kepada informan sebelum proses berlangsung sebagai idea awal kepada informan berkaitan topik kajian. Setelah itu, semasa proses temu bual berjalan

⁹ Sarah J. Tracy, *Qualitative Research Methods : Collecting Evidence, Crafting Analysis, Communicating Impact* (United Kingdom: Wiley-Blackwell, 2013), 133.

¹⁰ Sevend Brinkmann, *Qualitative Inquiry in Everyday Life* (Los Angeles: Sage, 2012), 85.

¹¹ Chua Yan Piaw, *Kaedah Penyelidikan* edisi ke-2 (Kuala Lumpur: McGraw Hill, 2011), 131.

soalan yang berada di luar kerangka formal juga akan disoal. Usaha ini adalah untuk memastikan pengkaji dapat memahami secara lebih mendalam respon yang diberikan informan terhadap soalan formal jika ianya kurang terperinci dan tidak memuaskan.

Dalam pemilihan informan pula, pengkaji menggunakan persampelan bertujuan (*purposive sampling*). Informan dipilih berdasarkan peranan dan keterlibatan mereka dalam bidang perhotelan. Untuk kajian ini, tiga orang informan dipilih yang terdiri daripada dua kumpulan penjawatan, seperti yang terdapat di dalam jadual 3.1.

| Informan | Jawatan |
|----------|-------------------------------------|
| A | Penyelia <i>Housekeeper</i> Hotel D |
| B | Pengurus Besar Hotel B |
| C | Pengurus Besar Hotel C |

Jadual 3.1 Senarai Informan Kajian

Daripada tiga orang informan tersebut, dua daripadanya merupakan individu yang mempunyai peranan dalam bidang pelancongan dan perhotelan khusus membabitkan pengurusan dan pembuat dasar iaitu informan B dan C. Manakala informan A merupakan individu yang mempunyai keterlibatan langsung dengan bentuk-bentuk kemudahan berkaitan hak tetamu dalam industri perhotelan.

Temu bual bersama pihak hotel hanya melibatkan tiga daripada enam buah hotel terpilih. Ini disebabkan oleh kekangan masa dan ketidakstabilan negara ketika menghadapi fasa awal pandemik COVID-19. Selain itu, pemilihan terhadap tiga hotel terbabit adalah mengambil kira perbezaan pola operasi, yang mana Hotel B dimiliki oleh Majlis Agama Islam Negeri dan diuruskan oleh entiti luar, dan Hotel C & Hotel D dimiliki oleh Majlis Agama Islam Negeri dan diuruskan sendiri oleh pihak majlis agama melalui anak syarikat.

Jumlah keseluruhan soalan temu bual adalah sebanyak 12 soalan yang merangkumi maklumat berkenaan latar belakang hotel, hak tetamu dalam Islam, juga aspek kemudahan yang terdapat di hotel terpilih dalam memenuhi hak-hak tersebut. Proses temu bual dirakam menggunakan alat perakam suara untuk memastikan ketepatan maklumat dan fakta terpelihara.

3.4 Instrumen Kajian

3.4.1 Pemerhatian

Menurut Chua, pemerhatian sistematik boleh dicatat menggunakan pelbagai mekanisme pencatat tetap, antaranya menggunakan senarai semak.¹² Dalam kajian ini, senarai semak yang disediakan pengkaji adalah berkaitan bentuk kemudahan berasaskan kepada tiga hak tetamu dalam Islam iaitu hak keagamaan, hak keselamatan dan hak fisiologi yang seharusnya disediakan hotel kepada tetamu.

Setiap item kemudahan tersebut dikumpulkan daripada pelbagai sumber sekunder yang relevan dengan kajian ini. Kemudiannya, item-item tersebut dikategorikan mengikut kesesuaian hak serta aspek yang menjadi fokus kajian. Seterusnya, setiap daripada kemudahan tersebut akan diperhatikan ketersediaannya oleh hotel mesra Muslim terpilih.

Untuk kajian ini, senarai semak dibahagikan kepada tiga bahagian iaitu, bahagian A yang mengandungi 20 item kemudahan hotel berasaskan hak keagamaan. Kemudahan yang terdapat di dalam bahagian ini kemudiannya diklasifikasi mengikut aspek tumpuan pengkaji iaitu aspek keimanan dan aspek ibadah. Bahagian B pula menghimpunkan 14 kemudahan-kemudahan hotel berteraskan hak keselamatan yang kemudiannya dikategorikan mengikut aspek material, aspek sosial dan aspek spiritual. Akhir sekali, bahagian C menghimpunkan 13 kemudahan berkaitan hak fisiologi yang disusun sesuai melibatkan aspek pemakanan, aspek tempat tinggal serta aspek keperluan asas. Item yang

¹² Chua Yan Piaw, *Kaedah Penyelidikan* edisi ke-2 (Kuala Lumpur: McGraw Hill, 2011), 162.

disediakan dalam instrumen pemerhatian adalah sebagaimana terdapat pada jadual 3.2, 3.3, dan 3.4.

| Hak | Sumber | | | | | | |
|--|----------------------|--------------------|------------|----------------------|-----------|------------------|--------------------|
| | Najahudin et al 2010 | Suhaimi et al 2010 | Fadil 2011 | Noor & Masmisah 2014 | Noor 2015 | Azzah et al 2018 | Suhaili et al 2019 |
| Hak Keagamaan | | | | | | | |
| Keimanan | | | | | | | |
| 1. Perhiasan bilik dan sekitar kawasan hotel berpandukan syarak | | | | | / | | |
| 2. Barang kelengkapan bilik tidak dihiasi lukisan yang bertentangan dengan syarak | | | | | / | | |
| Ibadat | | | | | | | |
| 3. Kemudahan berwuduk dalam bilik air | / | | | | / | | |
| 4. Bilik tidur dilengkapi ruangan ibadah yang sesuai | / | | | / | / | / | |
| 5. Ruang ibadah tidak menghadap kawasan laluan orang ramai | | | | / | / | | |
| 6. Ruangan tidak dipenuhi gambar yang boleh mengganggu konsentrasi solat | / | | | / | | | |
| 7. Kelengkapan ibadah disediakan dalam bilik seperti sejадah dan tanda arah kiblat | / | / | | / | / | / | |
| 8. Jadual waktu solat yang dikemaskini dalam bilik | | / | | | / | / | |
| 9. Kemudahan surau dilokasi strategik beserta tanda arah yang jelas | / | / | | | / | | |
| 10. Surau dilengkapi tempat berwudhuk | / | | | | | | |
| 11. Laungan azan | / | | | | | | |
| 12. Jadual waktu solat yang dikemaskini dalam surau | / | | | | / | | |
| 13. Imam, bilal dan siak sepenuh masa | / | | / | | | | |
| 14. Surau dilengkapi kelengkapan solat, tanda arah kiblat dan bahan bacaan keagamaan | / | | | | / | | |
| 15. Kebersihan dan keceriaan surau | / | | | | | / | |

| Hak | Sumber | | | | |
|---|----------------------|--------------------|------------|-----------------------|-----------|
| Hak Keagamaan | Najahudin et al 2010 | Suhaimi et al 2010 | Fadil 2011 | Noor & Masnisaah 2014 | Noor 2015 |
| 16. Bantuan ke masjid untuk solat Jumaat | / | / | / | / | / |
| 17. Kemudahan bersahur dan berbuka pada bulan Ramadan | / | / | / | / | / |
| 18. Panggilan kejut sahur (<i>sahur wakeup call</i>) | / | / | / | / | / |
| 19. Pengagihan tamar kepada setiap bilik ketika hampir waktu berbuka dan bersahur | / | / | / | / | / |
| 20. Solat tarawih dan qiamullail secara berjemaah di surau hotel | / | / | / | / | / |

Jadual 3.2 Item Kemudahan Berasaskan Hak Keagamaan

| Hak | Sumber | | | | |
|--|----------------------|-----------|---------------------|------------------|---------------|
| | Najahudin et al 2010 | Noor 2015 | Karam M. Ghazi 2016 | Azzah et al 2018 | Izzuddin 2018 |
| Hak Keselamatan | | | | | |
| Fizikal | | | | | |
| 1. Harga berpatutan | | | | / | / |
| 2. Peti simpanan keselamatan dalam bilik | | | / | / | / |
| 3. Penggunaan kunci elektronik dan kad kunci pada bilik hotel | | | / | | / |
| 4. Maklumat tetamu tidak dipaparkan pada kad kunci | | | / | | / |
| 5. Pintu bilik dilengkapi lubang pengintip atau selak berantai | | | / | | |
| 6. Alat pemadam atau alat pengesan kebakaran di dalam bilik atau kawasan persekitaran | | | / | | |
| 7. Pelan kecemasan hotel dan telefon di dalam bilik | | | / | | |
| 8. Kamera litar tertutup khususnya di lorong-lorong bilik | | | / | / | |
| 9. Pengawal keselamatan bertugas | | | / | | |
| 10. Tempat meletak kenderaan berpagar | | | / | | |
| Sosial | | | | | |
| 11. Kemudahan rekreasi yang mengasingkan jantina atau jadual penggunaan fasiliti rekreasi mengikut jantina | / | / | | / | |
| 12. Kod etika pemakaian yang mematuhi syarak di kawasan rekreasi hotel | / | | | / | |
| Spiritual | | | | | |
| 13. Rancangan dan saluran televisyen berteraskan informasi Islam | / | / | | | / |
| 14. Penyediaan bahan bacaan ilmiah dalam bilik termasuk al-Quran | / | / | | | |

Jadual 3.3 Item Kemudahan Berasaskan Hak Keselamatan

| Hak | Sumber | | | | | |
|---|----------------------|--------------------|------------|-----------------------|-----------|------------------|
| Hak Fisiologi | Najahudin et al 2010 | Suhaimi et al 2010 | Fadil 2011 | Noor & Masnisaah 2014 | Noor 2015 | Azzah et al 2018 |
| Pemakanan | | | | | | |
| 1. Restoran mempunyai sijil halal/ membekalkan makanan halal daripada pihak ketiga yang mempunyai sijil halal/ membekalkan maklumat berkenaan restoran halal yang berhampiran | / | / | | / | / | / |
| 2. Tiada menyimpan atau menyediakan minuman beralkohol | / | / | / | | / | / |
| 3. Memperkenalkan makanan sunnah seperti yang terdapat di dalam al-Quran dan hadis | / | | | | | |
| 4. Restoran mempunyai meja dan kerusi yang memadai untuk pelanggan | / | | | | | |
| 5. Makanan dan minuman di dalam bilik dipastikan halal | | | | | | / |
| Penginapan | | | | | | |
| 6. Bilik mandi dalaman dalam bilik tetamu | | | | | | / |
| 7. Bilik mandi dilengkapi pancur air, pili air, bidet dan sinki | | / | | | | / |
| 8. Bilik bersih dan suci daripada najis | | | | | | / |
| 9. Susunan dalaman yang patuh Syariah (tandas tidak menghadap kiblat etc) | | | | / | | / |
| 10. Kelengkapan bilik seperti katil, bantal dan tuala disediakan dalam kuantiti yang mencukupi | / | | | | | / |
| Keperluan Asas | | | | | | |
| 11. Alatan mandian yang halal | | | | | | / |
| 12. Perkakas asas yang bersih dan mencukupi (cawan, sudu, peti sejuk, heater etc) | | | | | | / |
| 13. Pengangkutan ke sesuatu destinasi | | | | | | / |

Jadual 3.4 Item Kemudahan Berasaskan Hak Fisiologi

3.4.2 Temu bual

Pembentukan instrumen temu bual dimulai dengan menentukan objektif kajian, jenis kajian dan reka bentuk kajian. Sesudah itu, pembinaan garis kasar yang menyenaraikan kategori-kategori maklumat yang diperlukan objektif kajian dilakukan. Soalan-soalan temu bual akan dirancang berdasarkan kategori maklumat tersebut. Dalam situasi ini, garis kasar bertindak sebagai pembimbing untuk merancang soalan berdasarkan kategori-kategori maklumat.¹³

Pembentukan instrumen temu bual bagaimanapun dilakukan di bawah penyeliaan dan bimbingan penyelia. Soalan dibina menggunakan item bebas yang meminta informan menyatakan pendapat mereka tanpa diberi sebarang pilihan jawapan oleh pengkaji.

Soalan-soalan dikategorikan kepada tiga bahagian iaitu A,B dan C:

1. Bahagian A mengandungi soalan-soalan asas berkaitan hotel mesra Muslim terpilih seperti latar belakang hotel, konsep hotel, pengurusan hotel dan sebagainya.
2. Bahagian B mengandungi item-item khusus berkaitan hak-hak tetamu dalam Islam dan komitmen berkaitan. Bahagian ini membabitkan tiga hak utama yang menjadi fokus kajian dan aspek-aspek berkaitan iaitu, hak keagamaan dengan melibatkan aspek keimanan dan ibadah, hak keselamatan yang melibatkan aspek material, sosial dan rohani, seterusnya hak fisiologi yang membabitkan aspek pemakanan, tempat tinggal serta keperluan asas bukan makanan.
3. Bahagian C mengandungi soalan-soalan berkaitan kemudahan berasaskan hak-hak tersebut yang terdapat di hotel mesra Muslim terpilih.

¹³ Chua Yan Piaw, *Kaedah Penyelidikan* edisi ke-2 (Kuala Lumpur: McGraw Hill, 2011), 133.

Soalan yang ditujukan kepada setiap informan dilakukan bagi menjawab perkara di atas. Soalan yang dipersiapkan dalam instrumen temu bual adalah seperti yang terdapat di dalam jadual 3.5.

| Bahagian A |
|---|
| 1. Boleh tuan memperkenal diri? 2. Boleh ceritakan serba sedikit mengenai latar belakang hotel ini? 3. Apakah konsep yang diperkenalkan hotel ini? |
| Bahagian B |
| 4. Apakah yang tuan faham tentang hak-hak tetamu? 5. Apakah hak-hak tetamu yang perlu diutamakan oleh sesebuah hotel? Mengapa? 6. Bagaimana pihak hotel memastikan segala hak tersebut ditunaikan? 7. Ada sebarang kerjasama dengan pihak luar sebagai langkah untuk memastikan hak-hak ini dipenuhi? 8. Adakah pekerja diberi latihan supaya hak-hak tetamu tidak terabai? |
| Bahagian C |
| 9. Secara umumnya, adakah kemudahan yang disediakan hotel ini menepati hak-hak yang disebut? 10. Selain MS:2610, apakah/siapakah sumber rujukan yang dirujuk pihak hotel untuk menyediakan kemudahan yang mampu memenuhi hak tetamu? 11. Adakah hotel mempunyai inisiatif untuk menambahbaik kemudahan berkaitan hak-hak tetamu? 12. Apakah bentuk kemudahan yang telah ditambah baik setakat ini? |

Jadual 3.5 Soalan Instrumen Temu Bual

3.5 Kaedah Analisis Data

Data dan maklumat yang diperoleh untuk kajian ini dianalisis menggunakan dua kaedah analisis iaitu analisis statistik kuasi dan analisis tematik.

3.5.1 Kaedah Analisis Statistik Kuasi

Kaedah ini dilakukan dengan melihat data pemerhatian, seterusnya mengira kekerapan perkara yang ingin diperhatikan dalam data kajian. Perkara yang ditemui paling kerap

bilangannya menjadi tumpuan analisis kajian.¹⁴ Data-data ini dipersembahkan berdasarkan nilai peratusan. Dalam kaedah ini, data-data kualitatif akan dikuantitatifkan atau dengan erti kata lain, data-data tersebut akan diwakili oleh nombor-nombor bermakna.

Kajian ini memanfaatkan kaedah analisis statistik kuasi dalam dua keadaan iaitu untuk mengkaji ketersediaan kemudahan hotel mesra Muslim terpilih bagi setiap hak tetamu, dan keduanya menentukan hak-hak tetamu dalam Islam yang paling diutamakan oleh hotel mesra Muslim terpilih.

Untuk keadaan pertama, setiap item kemudahan hak-hak tetamu dalam Islam akan dijelaskan dalam bentuk terperinci sehingga dilihat ketersediaan dalam hotel mesra Muslim terpilih. Misalnya, jumlah kemudahan yang mewakili hak keagamaan adalah 20 item kemudahan yang meliputi aspek keimanan serta ibadah. Daripada 20 item tersebut akan diperhatikan ketersediaannya pada enam buah hotel mesra Muslim yang dipilih untuk kajian ini. Kemudian ianya akan dipersembahkan dalam bentuk peratusan yang bermakna yang dikira menggunakan formula perkiraan seperti di dalam rajah 3.1.

$$P = \frac{\text{Jumlah Item Tersedia}}{\text{Jumlah Keseluruhan Item}} \times 100$$

Rajah 3.1 Formula Peratusan Ketersediaan Kemudahan

Daripada hasil tersebut, nilai peratusan menunjukkan makna bagi tahap ketersediaan kemudahan hotel mesra Muslim terpilih. Peratusan yang tinggi menunjukkan tahap ketersediaan yang baik dan sebaliknya jika peratusan yang dicatatkan

¹⁴ Chua Yan Piaw, *Asas Statistik Penyelidikan* (Kuala Lumpur: McGraw Hill, 2006), 45.

adalah rendah. Penilaian diberikan berpandukan kepada indikator yang disediakan dalam jadual 3.6.

Kaedah ini juga mempersebahkan bentuk kemudahan yang menjadi keutamaan hotel mesra Muslim terpilih daripada ketiga-tiga hak yang diketengahkan dengan menggunakan indikator di atas. Peratusan yang tinggi menunjukkan keutamaan hotel terpilih menyediakan jenis-jenis kemudahan berkaitannya terhadap tetamu. Dan sebaliknya, bagi peratusan yang rendah tidak menunjukkan tumpuan pihak hotel mesra Muslim terpilih bagi memenuhi hak tetamu tersebut

| Tahap | Huraian |
|-----------|--|
| Baik | Peratusan Ketersediaan Kemudahan antara 71-100 % |
| Sederhana | Peratusan Ketersediaan Kemudahan antara 51-70 % |
| Lemah | Peratusan Ketersediaan Kemudahan antara 20-50% |

Jadual 3.6 Indikator Ketersediaan Kemudahan¹⁵

3.5.2 Kaedah Analisis Tematik

Melalui kaedah ini data-data temu bual yang terkumpul akan diproses untuk dikenal pasti, dianalisis dan ditemakan.¹⁶ Pada peringkat pra-analisis, pengkaji mengemas kini, membaca, mendengar dan melengkapkan setiap maklumat yang diperoleh daripada hasil kepustakaan dan kerja lapangan. Pengkaji juga akan menulis transkripsi dengan cara menyalin semula setiap rakaman yang telah dibuat semasa aktiviti temu bual dijalankan.

Setelah semua data disusun dalam bentuk sistematik, proses pengekodan data akan dilakukan. Kod yang dijana adalah berpandukan kepada tema yang telah

¹⁵ Ubahsuai daripada Mohd Najib Abdul Ghafar, *Penyelidikan Pendidikan*, (Skudai: Universiti Teknologi Malaysia, 1999).

¹⁶ Virginia Braun dan Victoria Clarke, "Using Thematic Analysis in Psychology," *Qualitative Research in Psychology*, Vol 3, no.2 (2006), 77.

dibincangkan dalam kerangka konsep hak-hak tetamu Islam, iaitu bab dua kajian. Dengan kata lain, data terkumpul disesuaikan dengan tema dan kod yang sudah ditentukan. Tema difokuskan kepada objektif yang diingini oleh pengkaji supaya dapat dijelaskan untuk menjawab setiap objektif kajian.

Kaedah ini digunakan untuk menganalisis komitmen hotel mesra Muslim terpilih dalam menunaikan hak tetamu. Oleh itu, sub tema yang dibina adalah berkenaan usaha atau langkah pihak hotel untuk memenuhi hak-hak tetamu seperti, latihan kemahiran dan motivasi, ganjaran incentif, penambahbaikan infrastruktur dan sebagainya. Pada masa yang sama, hasil temu bual yang relevan turut dijadikan sebagai data sokongan dalam analisis data pemerhatian.

3.6 Kesahan Dan Kebolehpercayaan Data

Proses pemerhatian dijalankan bersama beberapa orang pemerhati yang turut serta di lapangan. Inisiatif ini diambil bagi mengurangkan risiko ralat yang dilakukan seorang pemerhati pada tempat dan masa yang serupa, ia juga mampu meningkatkan kebolehpercayaan sesuatu pemerhatian.¹⁷ Sebagai sokongan, item-item yang terdapat dalam catatan pemerhatian akan divisualkan menggunakan kamera sama ada secara video ataupun gambar. Sumber dokumen yang lain seperti risalah hotel, dan laman sesawang rasmi hotel turut diperoleh sebagai sokongan kepada data pemerhatian. Kaedah ini boleh menyokong dan membantu mengesahkan maklumat yang diperoleh daripada pemerhatian.¹⁸

Bagi data temu bual, pengkaji mengaplikasikan kesahan ahli iaitu setiap individu hotel yang dikaji menerima penjelasan daripada pengkaji berkaitan situasi yang berlaku

¹⁷ Chua Yan Piaw, *Kaedah Penyelidikan* edisi ke-2 (Kuala Lumpur: McGraw Hill, 2011), 168.

¹⁸ Suseela Malakolunthu, "Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif: Satu Imbasan," dalam Marohaini Yusoff, *Penyelidikan Kualitatif: Pengalaman Kerja Lapangan Kajian*. (Kuala Lumpur: Universiti Malaya, 2001), 131.

dalam sektor mereka.¹⁹ Ia dibuktikan menerusi keautoritian informan yang dipilih untuk kajian ini. Autoriti setiap informan boleh membantu untuk menggali maklumat dan fakta yang konkret secara terperinci berkenaan hak-hak tetamu dalam Islam yang diamalkan hotel mesra Muslim menerusi kemudahan yang disediakan kepada tetamu. Alat perakam suara digunakan semasa proses temu bual untuk memastikan pengkaji dapat mengambil berat setiap respon informan, selain memudahkan proses semak semula data yang dikumpul melalui temu bual tersebut. Setelah itu, data-data tersebut kemudiannya akan ditranskripsi bagi membolehkannya dilaporkan dalam nota kajian.

Selain itu, untuk membentuk kesahan dan kebolehpercayaan yang tinggi bukti pelaksanaan pengumpulan data seperti surat temu janji, soalan temu bual dan borang catatan pemerhatian turut disediakan.²⁰ Item-item pemerhatian dan soalan-soalan temu bual turut disemak oleh penyelia dan kemudiannya disahkan oleh panel pakar sebelum kajian lapangan dijalankan.

Panel pakar bagi kajian ini ialah Dr Nor Aini Ali, pensyarah di Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya. Beliau berkepakaran dalam bidang metodologi dan dalam masa yang sama turut terlibat dalam penyelidikan berkaitan pelancongan Islam. Proses pengesahan pakar berlangsung pada 12 Ogos 2019. Antara komen penambahbaikan yang menjadi fokus panel adalah berkaitan penggunaan laras bahasa, bilangan item pemerhatian, serta bentuk-bentuk item pemerhatian.

¹⁹ Sabitha Marican, *Kaedah Penyelidikan Sains Sosial* (Selangor: Pearson, 2005), 228.

²⁰ Kamarul Azmi Jasmi, “Kesahan dan Kebolehpercayaan dalam Kajian Kualitatif,” (Kertas Kerja, Kursus Penyelidikan Kualitatif Siri 1 2012 di Puteri Resort Melaka pada 28-29 Mac 2012). 3-4.

3.7 Sampel Kajian

3.7.1 Profil Sampel Kajian

Kajian ini melibatkan enam buah hotel yang berada di bawah pengurusan atau merupakan hak milik Majlis Agama Islam Negeri sekitar Malaysia. Perincian hotel-hotel tersebut adalah seperti berikut:

Hotel A²¹

Hotel A dibina di atas sebidang tanah wakaf yang dipegang oleh Majlis Agama Islam Negeri Perak. Hotel bertaraf tiga bintang ini berada di bawah pengurusan Yayasan Wakaf Malaysia dan mula beroperasi pada 2012. Terletak dalam bandar warisan yang mempunyai keunikan tersendiri, ia dipercayai berupaya menggamit para pelancong dari dalam dan luar negara.

Bangunan hotel 4 tingkat ini memuatkan 45 buah bilik tidur yang terdiri daripada bilik *single*, bilik berkembar dan bilik keluarga yang berkonsepkan warisan dengan pelbagai kemudahan dalaman seperti bilik air, televisyen, kemudahan internet, perkakasan asas dan sebagainya. Selain itu, hotel ini turut dilengkapi kemudahan restoran, kemudahan parkir kenderaan, dan juga jaminan keselamatan 24 jam. Di samping itu, hotel ini turut menyediakan satu dewan bankuet dan tiga bilik seminar bagi kegunaan acara-acara sosial, seminar dan majlis korporat oleh pihak kerajaan mahu pun swasta. Kesemua kemudahan ini disediakan bersama kemudahan audio, visual dan pembentangan. Ianya dianggarkan mampu memuatkan kira-kira 440 tetamu pada satu-satu masa.

²¹ “Hotel Wakaf,” Laman rasmi Yayasan Wakaf Malaysia, dicapai pada 20/3/2020, <https://www.ywm.gov.my/hotel/1>.

Hotel B²²

Hotel B dibina di atas tanah wakaf milik Majlis Agama Islam Negeri Terengganu, yang dioperasikan oleh Yayasan Wakaf Malaysia melalui operator hotel Syarikat Ayahbonda Sdn Bhd. Bangunan hotel bernilai lebih RM 40 juta ini merupakan hotel wakaf pertama yang diasaskan di negeri tersebut dan mengetengahkan ciri-ciri hotel yang berkonsepkan Islam. Hotel yang terletak di ibu negeri tersebut memulakan operasinya secara rasmi pada tahun 2013.

Hotel bertaraf tiga bintang ini berkapasiti 180 buah bilik tidur dengan pelbagai kategori antaranya *Deluxe Double*, *Deluxe Executive*, *Superior Double* dan *Superior Twin*. Dilengkapi dengan TV berkabel serta kemudahan-kemudahan lain seperti bilik air dalaman dan sebagainya. Selain untuk tujuan akomodasi, hotel berketinggian tujuh tingkat ini turut menyediakan tiga ruangan kemudahan untuk majlis keraian, seminar dan ruangan mesyuarat. Selari dengan konsep Islamik yang diterapkan hotel ini menyediakan kolam renang yang mengasingkan jantina, surau dan restoran halal untuk mempermudahkan tetamu sepanjang tempoh menginap.²³

Hotel C²⁴

Hotel C merupakan hotel bertaraf tiga bintang yang terletak di timur laut negeri pantai timur. Hotel ini dimiliki secara penuh oleh Majlis Agama Islam Negeri Pahang dan dioperasikan melalui anak syarikat pihak majlis agama. Hotel yang mula dibangunkan tahun 2012 ini memperuntukkan sebanyak 78 ruangan untuk pembangunan bilik hotel yang terdiri daripada pelbagai kategori seperti *Superior Room*, *Deluxe Room*, *Junior*

²² “Hotel Wakaf,” Laman rasmi Yayasan Wakaf Malaysia, dicapai pada 20/3/2020, <https://www.ywm.gov.my/hotel/3>.

²³ Laman sesawang hotel berkenaan, dicapai pada 20/3/2020, <http://www.████████.com/>.

²⁴ Laman sesawang hotel berkenaan, dicapai pada 20/3/2020, <http://████████.com.my/>.

Executive Room, dan *Executive Room* dengan kemudahan dalaman seperti LCD TV, pembancuh minuman, alatan sterika, kelengkapan solat dan Al-Quran.

Selain itu, hotel ini turut menyediakan bilik-bilik seminar dan kemudahan mesyuarat yang boleh memuatkan sekitar 300 orang pada satu-satu masa. Kemudahan umum lain turut disediakan seperti ruangan parkir kenderaan percuma, surau hotel dan jaringan Wi-fi percuma untuk tetamu. Pada masa yang sama, hotel ini menyediakan kemudahan makanan yang berupa cafeteria dan restoran yang beroperasi setiap hari. Untuk tujuan rekreasi, hotel C menyediakan kolam renang dan taman tema air yang dibuka kepada pengunjung hotel dan juga pengunjung luar. Menariknya, taman tema ini diuruskan sepenuhnya oleh pihak hotel sendiri.

Hotel D²⁵

Hotel yang terletak di pusat bandar ibu negara ini merupakan hotel bertaraf tiga bintang yang dimiliki penuh oleh Majlis Agama Islam Wilayah Persekutuan dan diuruskan melalui anak syarikat Lotus Nation Sdn. Bhd. Berkapasiti 103 buah bilik penginapan daripada kategori berbeza iaitu *deluxe*, *superior* dan *suite*. Setiap bilik dilengkapi dengan siaran televisyen, penghawa dingin, internet percuma, bilik mandi dalam dan sebagainya. Selain daripada bilik penginapan, hotel turut menyediakan kemudahan dewan seminar dan mesyuarat yang boleh memuatkan sehingga 500 orang. Hotel juga menyediakan restoran yang menawarkan pelbagai hidangan tempatan dan antarabangsa. Parkir kenderaan percuma turut disediakan kepada pengunjung yang menginap atau mengadakan majlis di sana.

²⁵ Laman sesawang hotel berkenaan, dicapai pada 20/3/2020, <https://www.████████.com/>

Hotel E²⁶

Hotel E bertaraf tiga bintang yang dibangunkan di atas sekeping tanah wakaf yang dipegang oleh Majlis Agama Islam Negeri Melaka. Hotel wakaf yang pertama di Malaysia ini berkeluasan 6,304 meter persegi.

Hotel ini dengan mengandungi 80 bilik biasa, lima bilik eksekutif, dua bilik ketua rombongan, tiga bilik asrama lelaki dan tiga bilik asrama perempuan yang boleh memuatkan 120 orang tetamu pada satu-satu masa. Selain itu, hotel ini dibina dengan satu dewan serbaguna untuk 350 orang, satu bilik seminar untuk 60 orang, satu bilik banquet untuk 200 orang serta satu bilik mesyuarat yang memuatkan 20 orang. Kemudahan lain disediakan seperti bilik mandi persendirian dalam setiap bilik hotel, televisyen, kemudahan internet percuma dan kolam renang. Hotel ini juga turut menyediakan restoran untuk hidangan sarapan bagi setiap pengunjung, serta ruangan parkir percuma untuk tetamu.

Hotel F²⁷

Hotel ini merupakan hotel dan resort berkeluasan 3.5 ekar yang dibangunkan di atas tanah wakaf Majlis Agama Islam Negeri Sembilan. Sama seperti Hotel C dan Hotel D, hotel ini juga dimiliki dan diuruskan oleh pihak majlis agama sendiri melalui anak syarikat Klana Management Sdn Bhd.²⁸ Kos pembinaan hotel dan resort ini adalah sebanyak RM30 juta. Ia mempunyai sejumlah 82 bilik tidur yang dikategorikan kepada *superior*, *deluxe* dan tiga apartment yang memiliki dua dan tiga bilik tidur. Setiap bilik dilengkapi pelbagai kemudahan antaranya televisyen, peti keselamatan, bilik air dalaman dan sebagainya.

²⁶ Laman sesawang hotel berkenaan, dicapai pada 20/3/2020, <http://www.████████.com/>.

²⁷ Laman sesawang hotel berkenaan, dicapai pada 20/3/2020, <https://████████.com.my/>.

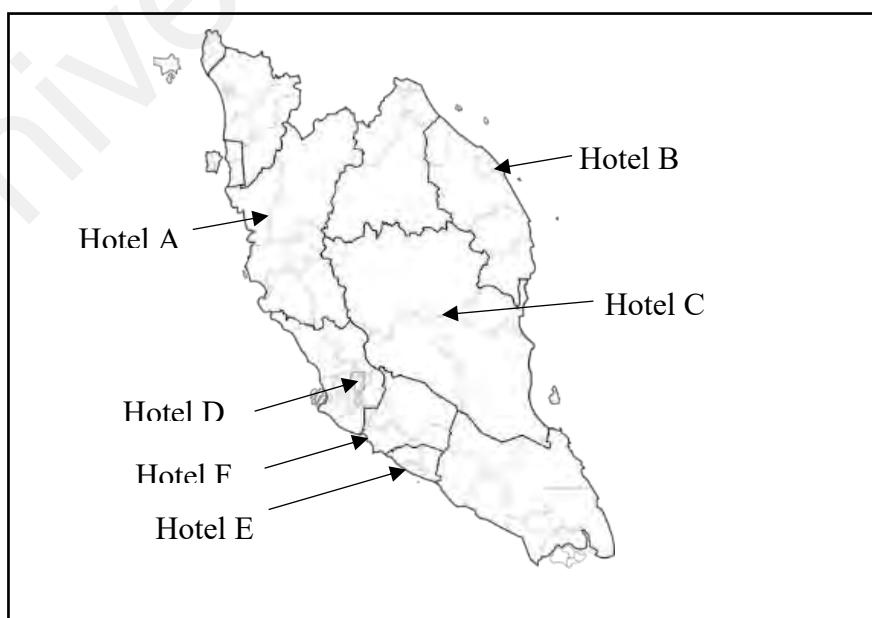
²⁸ Wan Nur Syakirah Wan Jusoh, dan Rozilah Kasim. "Kriteria Patuh Syariah dan Kadar Penghunian Hotel Wakaf." *Research in Management of Technology and Business* 1, no. 1 (2020), 802.

Selain itu, hotel berketinggian dua tingkat ini juga menawarkan pelbagai infrastruktur awam seperti, dewan serbaguna dan juga bilik mesyuarat bagi tetamu yang berkeinginan untuk mengadakan sebarang majlis. Hotel ini juga diserikan dengan kemudahan kolam renang, restoran berkapasiti 70 tempat duduk, surau, dan sebagainya untuk dimanfaatkan para pengunjung. Tempat meletakkan kenderaan juga disediakan secara percuma yang mampu memuatkan 82 buah kenderaan pada satu masa.

3.7.2. Justifikasi Pemilihan Sampel Kajian

Kesemua hotel dipilih berdasarkan karakter tertentu seperti lokasi, penarafan, pengiktirafan, dan pemilikan.

Hotel mesra Muslim terpilih terletak di enam buah negeri dalam Semenanjung Malaysia, iaitu Perak, Terengganu, Pahang, W.P Kuala Lumpur, Melaka dan Negeri Sembilan seperti dalam rajah 3.2. Taburan lokasi hotel adalah seimbang dengan menunjukkan tiga buah hotel terletak di bandar utama (*major city*) seperti Kuala Lumpur dan Kuala Terengganu, dan tiga lagi terletak di bandar kecil (*municipal*) seperti Jerantut dan Taiping, sebagaimana yang dipaparkan dalam jadual 3.7.



Rajah 3.2 Lokasi Hotel Mesra Muslim Terpilih Berdasarkan Negeri

| Lokasi | Kekerapan | Peratusan % |
|---------------|-----------|-------------|
| Bandar Utama | 3 | 50 |
| Bandar Kecil | 3 | 50 |
| Jumlah | 6 | 100 |

Jadual 3.7 Taburan Lokasi Hotel Mesra Muslim Terpilih

Selain itu, kesemua hotel adalah bertaraf tiga bintang yang memperuntukkan mereka untuk menyediakan pelbagai perkhidmatan dan kemudahan memenuhi piawaian keselamatan tiga bintang dan ke atas.²⁹ Menurut sebahagian pemerhati akademik juga, sebilangan besar hotel yang menyediakan kemudahan bagi memenuhi keperluan pelancong Muslim di Malaysia adalah terdiri daripada hotel bertaraf tiga bintang.³⁰

Hotel-hotel terpilih juga merupakan perusahaan yang mengamalkan praktis layanan dan kemudahan mesra Muslim. Ini terbukti melalui pengiktirafan yang diterima hotel sebagai Hotel Mesra Muslim secara rasmi oleh Pusat Pelancongan Islam (ITC), dan juga melalui pengakuan sendiri oleh pihak hotel. Misalnya, Hotel D yang mengaku sebagai Hotel Mesra Muslim melalui hasil temu bual yang dijalankan pengkaji.³¹

Melihat daripada segi pemilikan, keenam-enam hotel terpilih merupakan hotel yang dimiliki oleh pihak Majlis Agama Islam Negeri. Ini menjadikannya lebih wajar dalam mengamalkan praktis Islamik, terutamanya hal berkaitan hak-hak tetamu. Pengoperasian hotel memperlihatkan dua pola perjalanan operasi, iaitu yang pertama dimiliki oleh Majlis Agama Islam Negeri dan diuruskan oleh pihak majlis melalui anak syarikat mereka sendiri. Kedua, dimiliki oleh Majlis Agama Islam Negeri dan diuruskan

²⁹ "Kriteria Minima Hotel Bandar," <http://www.motac.gov.my/en/services/registration/tourist-accommodation-premises/category/38-hotel-bandar>, dicapai pada 5 Mei 2020.

³⁰ Noor Azimin Zaino, Rozila Ahmad, Muhamad Shah Kamal Ideris, dan Nor Rabiatul Adawiyah Nor Azam. "Assessing the awareness and perception of hoteliers towards shariah compliant hotel operations." *International Journal of Service Management and Sustainability (IJSMS)* 4, no. 1 (2019), 87.

³¹ Informan A (Penyelia Housekeeper Hotel D), dalam temu bual bersama pengkaji pada 9 Januari 2020.

oleh syarikat bukan hak milik Majlis Agama Islam Negeri. Perincian adalah seperti yang terdapat dalam jadual 3.8.

| Diurus oleh Majlis | Diurus oleh Entiti Luar |
|--------------------|-------------------------|
| Hotel C | Hotel A |
| Hotel D | Hotel B |
| Hotel F | Hotel E |

Jadual 3.8 Pengurusan Hotel Mesra Muslim Terpilih

3.8 Kesimpulan

Metodologi kajian diperjelaskan demi memastikan kajian ini berada pada landasan yang tepat dan berjaya mencapai segala persoalan serta objektif yang ditimbulkan pengkaji. Pada masa yang sama, bab ini turut memberi justifikasi dan rasional kepada setiap tindakan yang diambil oleh pengkaji semasa menjalankan kajian ini. Bab ini secara dasarnya merupakan tulang belakang kepada kajian ini

BAB EMPAT

ANALISIS DAPATAN KAJIAN

4.1 Pendahuluan

Bab ini membincangkan analisis hasil kajian yang dikumpul berdasarkan pemerhatian dan temu bual berkaitan hak-hak tetamu dalam Islam melibatkan kemudahan yang disediakan oleh enam buah hotel mesra Muslim terpilih. Pada permulaan bab, analisis tertumpu kepada komitmen hotel mesra Muslim dalam memastikan hak-hak tetamu ditunaikan.

Kedua, berkaitan hak-hak tetamu dalam Islam. Pada bahagian ini, analisis dilakukan terhadap bentuk kemudahan yang disediakan hotel-hotel terpilih dalam memenuhi hak-hak tetamu. Pada masa yang sama, bahagian ini turut melihat tahap ketersediaan kemudahan yang terdapat di hotel terpilih.

4.2. Analisis Komitmen Hotel Mesra Muslim Terpilih Dalam Menunaikan Hak Tetamu

Komitmen terhadap hak tetamu dalam industri hotel mesra Muslim ditonjolkan menerusi usaha pihak hotel untuk membekalkan kemudahan dan memberikan bentuk layanan yang terbaik berlandaskan tatacara Islam. Ianya membabitkan dua unsur iaitu material dan bukan material. Antara komitmen yang ditunjukkan adalah:

4.2.1. Latihan Kemahiran dan Motivasi

Ia bermula dengan memberi galakan motivasi kepada pekerja agar sentiasa mempamerkan mutu perkhidmatan terbaik. Pihak hotel menjalankan perhimpunan bulanan bersama para pekerja. Dalam perhimpunan ini, pelbagai agenda dijalankan antaranya sambutan hari jadi, senaman poco-poco dan acara nyanyian. Prestasi bulanan hotel turut dibentangkan kepada semua pekerja dalam perhimpunan tersebut. Pihak hotel

memilih untuk bersikap telus dengan mendedahkan segala hasil pendapatan bulanan dan kos perbelanjaan bulanan hotel termasuklah jumlah pengeluaran yang digunakan untuk melunas bayaran gaji pekerja. Inisiatif yang diamalkan sedikit sebanyak memberi motivasi kepada kakitangan hotel untuk terus mempamerkan prestasi kerja cemerlang.¹

Latihan kemahiran turut disediakan kepada staf yang baru memulakan perkhidmatan. Segala polisi, peraturan dan aturan diperkenalkan kepada staf baharu sebagai pendedahan awal sebelum mula berkhidmat. Setelah itu, latihan khusus mengikut unit-unit akan disediakan (*departmental training*), selain latihan waktu kerja (*on the job training*) melalui tunjuk ajar pekerja sedia ada turut menjadi strategi sumber manusia pihak hotel.² Bentuk-bentuk latihan tidak hanya tertumpu kepada skop kerja konvesional tetapi secara menyeluruh dengan melibatkan pelbagai praktis Syariah.³

4.2.2. Ganjaran Insentif

Di samping itu, pihak hotel turut melaksanakan penilaian dalam segenap aspek perkhidmatan seperti kualiti kerja, kebersihan, kelengkapan dan kemudahan hotel melalui komentar dan cadangan yang diutarakan tetamu. Kemudian, ganjaran diberi kepada unit atau staf yang mendapat respon yang bagus. Hotel B misalnya, Pengurus Bertugas (*Manager on Duty*) ditugaskan untuk mendapatkan hampir 400 respon bulanan, hasil daripada program-program bankuet dan unit bilik penginapan. Ia dianggap sebagai Petunjuk Prestasi Utama (KPI) yang mesti dicapai secara mandatori.⁴

Komen dan cadangan terkumpul akan melalui proses penilaian mendalam dan dimuatkan dalam laporan mesyuarat bulanan untuk diberikan markah prestasi. Unit yang melepassi peratusan 95% akan menerima insentif berupa wang ringgit sebanyak RM100

¹ Informan B (Pengurus Besar Hotel B), dalam temu bual bersama pengkaji pada 2 Disember 2019.

² Informan B (Pengurus Besar Hotel B), dalam temu bual bersama pengkaji pada 2 Disember 2019.

³ Informan A (Penyelia Housekeeper Hotel D), dalam temu bual bersama pengkaji pada 9 Januari 2020.

⁴ Informan B (Pengurus Besar Hotel B), dalam temu bual bersama pengkaji pada 2 Disember 2019.

kepada setiap staf yang berada di unit tersebut. Sebaliknya berlaku apabila hasil penilaian tidak melebihi 95%, surat tunjuk sebab akan dikeluarkan pihak atasan bagi mengetahui punca permasalahan yang dihadapi unit tersebut. Pada masa yang sama, langkah segera dilaksanakan untuk memperbaiki kekurangan tersebut. Pengelolaan ini mampu memastikan setiap unit menyumbang komitmen yang tinggi dalam menyediakan kelengkapan dan kemudahan yang terbaik kepada tetamu.⁵

4.2.3. Penambahbaikan Infrastruktur

Komitmen material melalui nilai pelaburan nyata boleh dilihat menerusi usaha hotel mesra Muslim terpilih dalam menambah baik dan menaik taraf kemudahan yang sedia ada di hotel mereka. Antara bentuk penambahbaikan telah dilaksanakan adalah penambahan 38 unit bilik tidur termasuklah kelengkapan berkaitan untuk menampung kapasiti tetamu pada waktu kemuncak, pembinaan kemudahan rekreasi taman air dan gim yang melebihi RM 3 juta, sebagaimana yang dilakukan Hotel C.⁶ Selain itu, Hotel B turut menaiktaraf tahap keselamatan bilik tidur dengan menggantikan penggunaan kunci konvensional kepada kad kekunci yang menelan perbelanjaan sebanyak RM300 ribu.⁷

Pihak hotel dengan kerjasama Majlis Agama Islam Negeri sentiasa membekalkan kemudahan yang lengkap dan mencukupi untuk tetamu, selain memberi perhatian terhadap kekurangan yang berlaku di premis hotel. Majlis Agama Islam Negeri memainkan peranan penting dalam memastikan proses penambahbaikan berjalan dengan lancar. Hal ini kerana, proses ini akan dibiayai penuh oleh pihak majlis selaku pemilik hotel. Walau bagaimanapun, senarai bentuk kemudahan masih berpandukan kepada nasihat dan keperluan hotel mesra Muslim terpilih.

⁵ Informan B (Pengurus Besar Hotel B), dalam temu bual bersama pengkaji pada 2 Disember 2019.

⁶ Informan C (Pengurus Besar Hotel C), dalam temu bual bersama pengkaji pada 10 Februari 2020.

⁷ Informan B (Pengurus Besar Hotel B), dalam temu bual bersama pengkaji pada 2 Disember 2019.

4.2.4. Hubungan Kerjasama

Hotel mesra Muslim turut menjalinkan hubungan kerjasama bersama pihak Majlis Agama Islam Negeri. Ianya melibatkan ahli-ahli Lembaga Majlis Agama Islam Negeri dari kalangan agamawan dan ahli akademik yang berkepakan dalam pelbagai bidang. Kerjasama ini dilaksanakan untuk menentukan keputusan-keputusan berkaitan pengurusan hotel termasuklah dalam hal-hal kemudahan.

Dalam hal-hal berkaitan kemudahan, hotel mesra Muslim terpilih memastikan item yang bakal diaplikasi sebagai kemudahan hotel dijadikan agenda mesyuarat untuk didiskusi dan mendapat persetujuan Ahli Majlis sebelum dilaksanakan. Setelah persetujuan dicapai, bentuk-bentuk kemudahan yang mendapat kebenaran akan diperuntukkan sebagai sebahagian daripada kelengkapan dan kemudahan tetamu. Bagi kemudahan yang tidak mendapat persetujuan akan dibatalkan pelaksanaannya, atau diberikan jalan penyelesaian terbaik supaya ia mampu dipraktikkan sesuai dengan kehendak Islam.

“Perkara macam ini [kemudahan patuh Syariah] memang diambil kira dalam Mesyuarat Ahli Majlis-Majlis, dalam tu [mesyuarat] ada [disertai] Dato’ Mufti sekali.”⁸

Ahli-ahli Majlis atau Ahli-Ahli Lembaga adalah terdiri daripada ahli akademik yang berkepakan dalam pelbagai seni ilmu Syariah dan Usuluddin. Selain itu, sebahagian golongan ini juga merupakan anggota yang terlibat secara langsung dalam menetapkan fatwa bagi sesuatu permasalahan hukum hakam Islam seperti SS Mufti dan ahli Jawatankuasa Fatwa Kebangsaan.

4.2.5. Rujukan Hotel Islamik

Komitmen lain yang ditunjukkan hotel terpilih ialah menjadikan hotel Islamik sebagai contoh rujukan. Antara yang menjadi ikutan adalah Hotel Adya yang merupakan

⁸ Informan C (Pengurus Besar Hotel C), dalam temu bual bersama pengkaji pada 10 Februari 2020.

hotel Islamik pertama di Malaysia.⁹ Hotel Islamik merupakan sebuah konsep yang dibangun untuk memastikan segala keperluan dan keinginan pelancong Muslim dalam melaksanakan tanggungjawab keagamaan sepanjang tempoh pengembaraan dipenuhi.¹⁰

Kemudahan-kemudahan asas yang ditawarkan oleh hotel Islamik adalah hampir sama seperti yang terdapat di hotel konvensional, walaupun begitu terdapat beberapa penambahan yang disediakan pihak hotel khusus kepada tetamu Muslim, antaranya ruangan ibadah, sejadah, al-Quran, tanda kiblat, jadual waktu solat, bidet, serta dekorasi dan hasil seni yang tidak menggambarkan makhluk bernyawa.¹¹ Hotel Islamik turut menyediakan ruangan solat atau surau bagi tetamu. Penyediaan makanan dan minuman halal turut disediakan bagi tetamu yang ingin menikmati hidangan di restoran atau lounge, atau menggunakan perkhidmatan bilik. Selain daripada penyediaan berbuka dan bersahur, hotel Islamik turut menyediakan bilik mesyuarat dan bankuet yang mencukupi untuk mengasingkan kedudukan lelaki dan wanita.

Tidak sekadar itu, hotel Islamik menyediakan kemudahan rekreasi seperti kolam renang, spa dan gimnasium yang khusus kepada kaum wanita demi memastikan mereka terlindung daripada lelaki. Melihat kepada parameter yang lebih luas, pihak pengurusan hotel turut mempunyai pengaruh dalam menggalakkan agen pelancongan luar untuk mewujudkan pakej pelancongan Muslim dan cuba untuk tidak terlibat dalam menyediakan perkhidmatan yang bertentangan dengan Islam terutamanya jika diminta oleh tetamu Muslim.¹²

⁹ Informan B (Pengurus Besar Hotel B), dalam temu bual bersama pengkaji pada 2 Disember 2019.

¹⁰ Mohd Hyrul Abu Karim, Rozila Ahmad dan Noor Azimin Zainol, "Differences in hotel attributes: Islamic hotel and Sharia compliant hotel in Malaysia," *Journal of Global Business and Social Entrepreneurship (GBSE)* 1, no. 2 (2017), 161-162.

¹¹ Mohd Hyrul Abu Karim, Rozila Ahmad dan Noor Azimin Zainol, "Differences in hotel attributes: Islamic hotel and Sharia compliant hotel in Malaysia," *Journal of Global Business and Social Entrepreneurship (GBSE)* 1, no. 2 (2017), 162

¹² Mohd Hyrul Abu Karim, Rozila Ahmad dan Noor Azimin Zainol, "Differences in hotel attributes: Islamic hotel and Sharia compliant hotel in Malaysia," *Journal of Global Business and Social Entrepreneurship (GBSE)* 1, no. 2 (2017), 162.

Atribut yang diukur bagi ciri-ciri sesebuah hotel berkonseptan Islamik adalah majoritinya menepati kriteria hak-hak tetamu dalam Islam seperti yang dijelaskan pada bab dua kajian. Oleh itu, dapat disimpulkan bahawa hotel mesra Muslim yang menjadikan hotel Islamik sebagai rujukan dalam membentuk perjalanan hotel sebenarnya telah menyediakan kemudahan yang memenuhi hak-hak tetamu.

4.2.6. Pembangunan Standard Rujukan

Komitmen turut dizahirkan melalui usaha pihak hotel membangunkan standard rujukan mesra Muslim tersendiri. Kewujudan sesuatu standard bertindak sebagai penanda aras kepada sesebuah hotel bagi memastikan segala kemudahan memenuhi jangkaan dan keperluan tetamu.¹³

Standard mesra Muslim yang wujud dalam pasaran negara pada ketika ini merupakan hasil usaha yang dibangunkan oleh badan kerajaan, serta entiti swasta seperti contoh, *Muslim Friendly Hospitality Services – Requirements* (MS2610:2015), *Salam Standard, Crescent Rating Standard* dan sebagainya. Namun bagi hotel mesra Muslim terpilih, pembangunan standard adalah merupakan usaha pihak Majlis Agama Islam Negeri sendiri selaku pemilik hotel.

Sebahagian besar standard yang dibangunkan memfokuskan kepada bentuk kemudahan antaranya telekung, pelikat, al-Quran mengikut permintaan dan penggunaan elemen perhiasan berpandukan syarak. Selain itu, standard ini turut memfokuskan kepada pembangunan premis hotel yang diperkemaskan dengan sijil halal. Seorang kakitangan digalas untuk mengawal dan mengendalikan aspek-aspek persijilan halal secara bulanan. Pihak Majlis Agama Islam Negeri akan mengambil bahagian di dalam mesyuarat

¹³ COMCEC, *Friendly Tourism (MFT) Regulating Accommodation Establishments in the OIC Member Countries* (Ankara: Coordination Office, 2017), 37.

jawatankuasa persijilan halal, ini membantu pihak hotel mendapatkan maklumat secara langsung serta jelas berkaitan prosedur persijilan ini.¹⁴

Sebahagian hotel turut mengambil pendekatan dengan membangunkan standard pengukuran dengan berpandukan kepada *International Organization for Standardization* (ISO) yang melibatkan pelbagai aspek hospitaliti seperti kualiti pengurusan, keselamatan, makanan dan sebagainya. Ianya demi mewujudkan suatu sistem perkhidmatan yang lengkap, tersusun dan berkesan. Islam amat mengambil berat berkaitan kualiti sesuatu perkhidmatan, ini termasuklah dalam urusan perniagaan, perdagangan, sosial dan sebagainya. Persepsi berkaitan kualiti di dalam Islam merupakan intipati yang terkandung di dalam Al-Quran juga Hadis.¹⁵

“Kita ada manual dan Prosedur Operasi Standard (SOP) sendiri. Kita cuma tak berdaftar dengan Sirim, tapi kita ada semua... kita ikut [panduan] ISO... Lengkap kita ada.”¹⁶

Pendekatan pihak hotel melalui perantaraan Majlis Agama Islam Negeri membangunkan standard panduan merupakan usaha proaktif yang dijana demi memastikan segala kemudahan dan kelengkapan memenuhi keperluan tetamu. Pembentukan standard mengikut *International Organization for Standardization* (ISO) juga merupakan langkah terbaik hotel terpilih untuk memastikan hak tetamu ditunaikan dengan sempurna. Hal ini kerana, fungsi asal sesuatu standard dibina adalah untuk memastikan segala bentuk kemudahan mampu memenuhi keperluan dan jangkaan para tetamu. Oleh yang demikian, dengan adanya rujukan standard ini setiap tetamu mampu menikmati hak yang sepatutnya.

Kesimpulan daripada usaha tersebut menunjukkan komitmen pihak hotel dalam memastikan tetamu memperoleh hak mereka dengan sebaiknya. Komitmen tersebut

¹⁴ Informan C (Pengurus Besar Hotel C), dalam temu bual bersama pengkaji pada 10 Februari 2020.

¹⁵ Zafar Hussain Tabassum, "A comparative study of Quality Management System (ISO 9001: 2008) and Islam," (Disertasi Sarjana, The British University in Dubai (BUiD), Dubai, 2011), 71.

¹⁶ Informan B (Pengurus Besar Hotel B), dalam temu bual bersama pengkaji pada 2 Disember 2019.

adalah melibatkan unsur material seperti ganjaran insentif, dan penambahbaikan infrastruktur. Ianya juga tidak melibatkan unsur material seperti, latihan kemahiran dan motivasi, hubungan kerjasama, rujukan hotel Islamik serta pembangunan standard rujukan.

Tetamu boleh mengambil manfaat daripada hasil usaha tersebut tanpa mengira latar belakang dan status agama kerana hasil pelaburan tersebut adalah bersifat jangka panjang dan umum. Dengan kata lain, kemaslahatan daripada kemudahan-kemudahan tersebut mampu dinikmati oleh semua tetamu tanpa mengira latar belakang, agama, bangsa atau umur.

Komitmen untuk menambah kualiti infrastruktur hotel merupakan suri teladan yang dicontohi daripada hadis Rasulullah SAW yang menggalakkan isi rumah menyediakan kemudahan-kemudahan asas bagi tetamu menginap, seperti tempat tidur yang sesuai untuk tetamu dan kemudahan-kemudahan lain yang berkaitan.¹⁷ Tuan rumah bertanggungjawab untuk memastikan kemudahan berada dalam keadaan yang baik, serta tidak membezakan layanan yang diberikan kepada tetamu.¹⁸

Tindakan hotel mesra Muslim dalam memilih hotel Islamik sebagai sumber rujukan mampu mengoptimumkan kandungan hak-hak tetamu. Ini kerana, peranan asal bagi konsep hotel Islamik itu sendiri dijana untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui kemudahan yang bercirikan Islam.¹⁹ Ianya juga berdasarkan kepada beberapa dimensi teras yang bertunjangkan ibadah, makanan halal, hiburan Islam,

¹⁷ Hadis riwayat Muslim, Kitab al-Libās wa al-Zīnah, Bab Karāhah Mā Zād ‘alā al-Ḥajah min al-Firāsh wa al-Libās, no. Hadis 3886.

¹⁸ Zahari Mahad Musa, "Dinamisme Ijtihad Fiqh Tentang Hospitaliti Rumah Kediaman," *Perspektif: Jurnal Sains Sosial dan Kemanusiaan* 7, no. 1 (2015), 48.

¹⁹ Nur Iman Hashim dan Nadzirah Mohd Fauzi, "Investigating the Operational Issues of Islamic Hotel Business in Malaysia: A Conceptual Paper," *Journal of Islamic Philanthropy & Social Finance (JIPSF)* 1 (2020), 25-26.

dekorasi Islam dan sebagainya.²⁰ Dimensi-dimensi tersebut adalah merupakan antara kandungan dan fokus berkaitan hak-hak tetamu. Oleh itu, komitmen hotel mesra Muslim yang mentauladani amalan hotel Islamik, secara tidak langsung memastikan amalan hotel-hotel terpilih selari dengan kandungan hak-hak tetamu dalam Islam.

Selain itu, tindakan pihak hotel melibatkan pihak lain melalui kerjasama dengan Majlis Agama Islam Negeri, rujukan hotel Islamik, galakan kepada staf hotel dan rujukan standard ISO dalam melancarkan perjalanan operasi menunjukkan bahawa, inisiatif untuk memenuhi hak-hak tetamu tidak hanya melibatkan pengurusan induk hotel mesra Muslim sahaja. Bahkan, ianya turut melibatkan komitmen daripada ahli-ahli perhotelan yang lain untuk bersama memastikan hak tetamu disampaikan dengan sebaik mungkin. Ini adalah sebagaimana firmanNya dalam surah al-Dhariyyat ayat 26:

فَرَاغَ إِلَىٰ أَهْلِهِ فَجَاءَ بِعِجْلٍ سَمِينٍ ﴿٢٦﴾

Al-Dhariyyat 51: 26

Terjemahan: Kemudian ia masuk mendapatkan Ahli rumahnya serta dibawanya keluar seekor anak lembu gemuk (yang dipanggang).

Daripada perincian tersebut menunjukkan nilai pelaburan yang dikeluarkan oleh hotel mesra Muslim terpilih. Ia bagi memastikan tetamu menerima maslahat yang sewajarnya melalui bentuk kemudahan dan layanan yang dibekalkan. Secara tidak langsung memastikan hak mereka tetap tertunai dalam apa jua keadaan. Pada masa yang sama, komitmen-komitmen tersebut turut memperlihatkan praktikaliti asas hak-hak tetamu iaitu amanah, pemurah, kemuliaan dan keadilan.

²⁰ Ahmad Azmi M. Ariffin. "Core dimensions of Islamic hotel service: towards their promotion in the global marketplace." *International Journal of Religious Tourism and Pilgrimage* 8, no. 3 (2020), 104-108.

4.3. Analisis Kemudahan Hak Tetamu Islam Di Hotel Mesra Muslim Terpilih

Bahagian ini membincangkan tahap ketersediaan kemudahan hak keagamaan, kemudahan hak keselamatan dan kemudahan hak fisiologi yang disediakan hotel mesra Muslim terpilih kepada tetamu. Selain itu, ia juga membincangkan bentuk kemudahan yang menjadi tumpuan hotel-hotel mesra Muslim terpilih dalam memenuhi hak-hak tersebut kepada tetamu.

4.3.1. Kemudahan Hotel Mesra Muslim Terpilih dalam Memenuhi Hak Tetamu

(a) Kemudahan Hak Keagamaan

Dapatkan kajian berhubung kemudahan hak keagamaan di hotel mesra Muslim terpilih adalah seperti dalam jadual 4.1. Dalam usaha menunaikan keperluan tetamu berkaitan hak keagamaan, pihak hotel memastikan bentuk perhiasan yang digunakan di dalam dan persekitaran premis hotel, khususnya dalam kawasan bilik tidur tetamu dan kawasan rekreasi adalah mematuhi syarak, sebagaimana yang terdapat dalam gambar 4.1. Dalam Islam, segala bentuk perhiasan sama ada dalam bentuk lukisan ataupun patung yang dibentuk secara sempurna dalam rupa makhluk bernyawa adalah dilarang.²¹ Walaupun begitu, bagi sebahagian hotel yang menggunakan patung makhluk bernyawa sebagai perhiasan kawasan rekreasi, pihak hotel terlibat memastikan bahawa pembinaan patung tidak dilakukan secara sempurna. Dengan berbuat demikian, ia terkeluar daripada larangan hukum syarak:

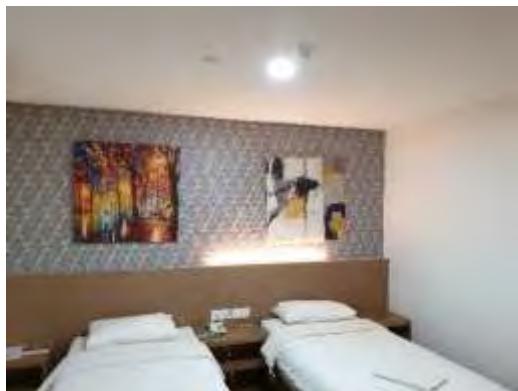
“Jadi Dato’ Mufti cakap [patung] binatang boleh diletak [sebagai perhiasan], tapi jangan letak seluruh badan, kena cacatkan dia. Makna kaki, badan perlu ditanam separuh badan.”²²

²¹ Muḥammad ‘Alī al-Šābūnī, *Rawā‘i‘ al-Bayān Tafsīr Āyāt al-Ahkām* (Damsyik: Maktabah al-Ghazālī, 1980), 2:409.

²² Informan C (Pengurus Besar Hotel C), dalam temu bual bersama pengkaji pada 10 Februari 2020.

| | | | | | | | | | | | |
|-----------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Solat tarawih dan qiamullail secara berjemah di surau hotel | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / |
| | Pengagihan tamar kepada setiap bilik ketika hampir waktu berbuka dan bersahur | | | | | | | | | | |
| | Panggilan kejut sahur (<i>sahur wakeup call</i>) | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / |
| | Kemudahan bersahur dan berbuka pada bulan Ramadhan | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / |
| | Bantuan ke masjid untuk solat Jumaat | | | | | | | | | | |
| | Kebersihan dan keceriaan surau | | | | | | | | | | |
| | Surau dilengkapi kelengkapan solat, tanda arah kiblat dan bahan bacaan keagamaan | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / |
| | Imam, bital dan siak sepanuh masa | | | | | | | | | | |
| | Jadual waktu solat yang dikemaskini dalam surau | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / |
| | Laungan azan | | | | | | | | | | |
| | Surau dilengkapi tempat berwudhuk | | | | | | | | | | |
| | Kemudahan surau dilokasi strategik berserta tanda arah yang jelas | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / |
| | Jadual waktu solat yang dikemaskini dalam bilik | | | | | | | | | | |
| | Kelengkapan ibadah disediakan dalam bilik seperti sejadah dan tanda arah kiblat | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / |
| | Ruang tidak dipenuhi gambar yang boleh mengganggu konsentrasi solat | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / |
| | Ruang ibadah tidak menghadap kawasan laluan orang ramai | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / |
| | Bilik tidur dilengkapi ruangan ibadah yang sesuai | | | | | | | | | | |
| | Kemudahan berwuduk dalam bilik air | | | | | | | | | | |
| KEIMANAN | Barangan kelengkapan bilik tidak dhiashi tukisan yang bertentangan dengan syarak | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / |
| | Perhiasan bilik dan sekitar kawasan hotel berpandukan syarak | | | | | | | | | | |
| Kemudahan | | | | | | | | | | | |
| Hotel | | | | | | | | | | | |
| Hotel A | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / |
| Hotel B | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / |
| Hotel C | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / |
| Hotel D | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / |
| Hotel E | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / |
| Hotel F | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / |

Jadual 4.1 Kemudahan Berkaitan Hak Keagamaan di Hotel Mesra Muslim Terpilih



Gambar 4.1 Perhiasan di Hotel C dan Hotel F

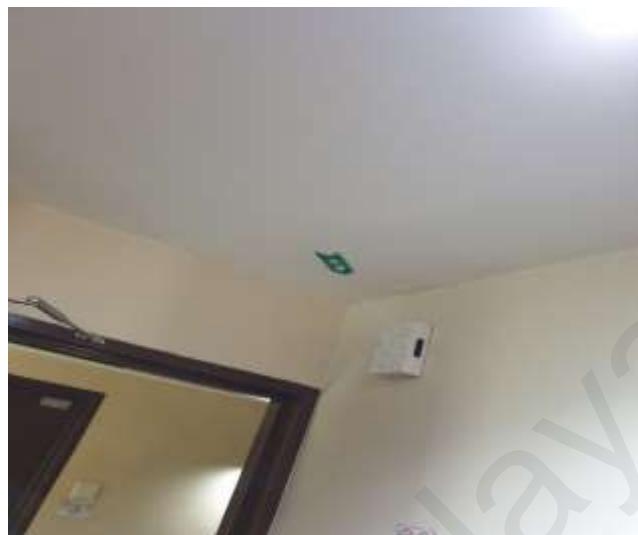
Selain itu, hotel-hotel mesra Muslim terpilih turut mengambil pendekatan menyediakan kemudahan bagi memudahkan tetamu menunaikan tuntutan ibadah. Bilik tidur hotel dilengkapi ruang ibadah yang sesuai bagi membolehkan tetamu melaksanakan solat, bersama-sama kelengkapan solat seperti sejadah, telekung, tanda arah kiblat dan sebagainya. Menurut Nor‘Azzah (2018), saiz minimum yang mampu memuatkan ruang ibadah bagi sesebuah bilik hotel adalah berkeluasan $11\text{cm}^2 \times 2.5\text{m}$ tinggi.²³

Pihak hotel juga memastikan ruangan ibadat yang disediakan tidak mempunyai sebarang unsur yang boleh menganggu konsentrasi tetamu ketika melaksanakan ibadah. Seseorang yang menunaikan solat harus menghalangi dirinya daripada sebarang perkara yang boleh mencacatkan amalan solatnya.²⁴ Walau bagaimanapun dalam konteks perhotelan, menjadi tanggungjawab pihak pengurusan untuk memastikan perkara-perkara tersebut tidak wujud di dalam bilik tidur tetamu. Dari sudut lain, terdapat sebilangan hotel yang mempunyai ruangan ibadah dengan menghadap pintu masuk bilik, misalnya Hotel C seperti yang ditunjukkan melalui gambar 4.2. Ini sedikit sebanyak akan memberikan

²³ Nor‘Azzah Kamri, Suhaili Sarif, Norazlina Abd Wahab,Che Musa Bin Che Omar dan Nur Azura Binti Sanusi, “Indeks Patuh Syariah untuk Industri Perhotelan di Malaysia,” *Laporan Penyelidikan FRGS Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia FP027-2014B* (2018).

²⁴ Norhasnira Ibrahim, Nur Saadah Hamisan, dan Shumsudin Yabi, "Analisis Terhadap Hadith Tentang Penyamatarafan Wanita Dan Haiwan: Ulasan Dan Kritikan," *Journal of Hadith Studies Vol. 3 No. 1(June 2018)*, 16-17.

sedikit gangguan kepada tetamu yang sedang solat tatkala berlakunya aktiviti keluar masuk.



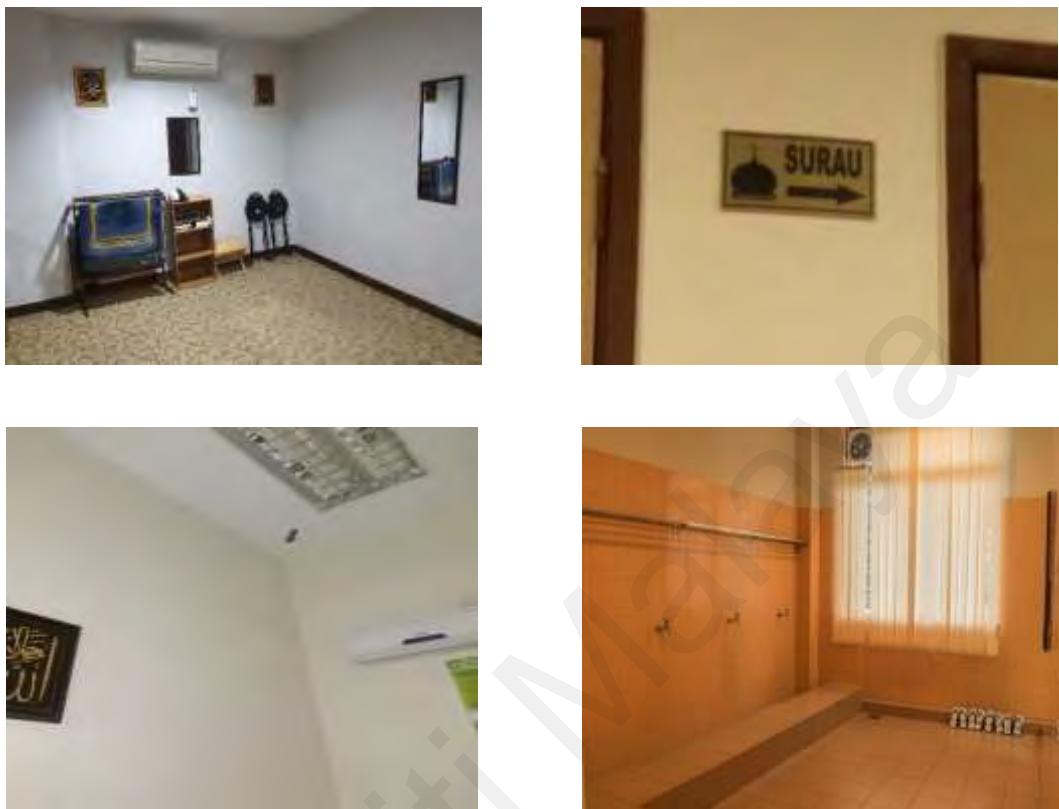
Gambar 4.2 Ruangan Ibadah Menghadap Pintu Masuk Bilik

Majoriti hotel terpilih, iaitu Hotel A,D,E & F juga menyediakan kemudahan berwuduk di dalam bilik air. Kemudahan ini bagi memudahkan tetamu berwuduk sebelum menunaikan solat. Kemudahan berwuduk yang kurang sempurna akan merencangkan aktiviti ibadat,²⁵ justeru menyebabkan ternafinya hak keagamaan yang sepatutnya diterima oleh para tetamu sepanjang keberadaan mereka di hotel.

Di samping itu, untuk memenuhi hak ini juga pihak hotel turut menyediakan kemudahan tempat solat awam (surau) dalam premis hotel. Surau-surau tersebut terletak berhampiran dewan-seminar hotel yang memudahkan akses tetamu, di samping mempunyai tanda arah yang jelas serta kelengkapan solat, bahan bacaan ilmiah dan tanda arah kiblat. Turut disediakan tempat wuduk untuk memudahkan tetamu berwuduk

²⁵ Mohd Zaidi Bin Haji Mohd Zeki, Ahmad Zabidi Bin Abdul Razak dan Rafiza Abd Razak, "Cabaran Pengajaran Guru Pendidikan Islam Di Sekolah Pedalaman: Bersediakah Dalam Melaksanakan KBAT?" *JuKu: Jurnal Kurikulum & Pengajaran Asia Pasifik* 8, no. 1 (2020), 16.

khususnya kepada tetamu yang tidak menginap. Ianya boleh dilihat sebagaimana dinyatakan dalam gambar 4.3.



Gambar 4.3 Kemudahan Surau Hotel Mesra Muslim Terpilih

Walaupun begitu, kemudahan seperti perkhidmatan imam dan bilal sepenuh masa, laungan azan dalam kawasan hotel, penyediaan jadual waktu solat, serta bantuan pengangkutan solat Jumaat merupakan kemudahan yang tidak menjadi tumpuan hotel-hotel terpilih, seperti diperjelaskan melalui jadual 4.1. Hal ini terjadi disebabkan lokasi hotel mesra Muslim terpilih yang terletak berhampiran dengan kawasan masjid. Sebagai contoh, Hotel A hanya mengambil masa empat minit berjalan untuk ke masjid sekitar. Oleh yang demikian, ia sedikit sebanyak mempengaruhi penyediaan kemudahan, apabila pihak hotel beranggapan tetamu mampu menggunakan atau mengambil manfaat daripada kemudahan tersebut dengan inisiatif sendiri.

Beberapa hotel turut mengambil pendekatan menyediakan sebahagian kemudahan bersempena sambutan tertentu. Misalnya, Hotel B dan F yang menyediakan imam dan bilal sambilan pada bulan Ramadan untuk mengimami solat Tarawih, serta Hotel E yang mengagihkan tamar ke bilik-bilik hotel bagi tetamu yang tidak menggunakan khidmat bufet berbuka atau bersahur ketika Ramadan.

(b) Kemudahan Hak Keselamatan

Dapatkan kajian berhubung kemudahan hak keselamatan di hotel mesra Muslim terpilih adalah seperti dalam jadual 4.2. Secara umumnya, dalam menetapkan kadar harga sesebuah perkhidmatan, keuntungan yang diambil tidak seharusnya melebihi tahap kewajaran sesuatu servis, selain tidak mengandungi sebarang unsur *tadlis* (penipuan) dan *gharar* (keraguan).²⁶ Hal ini kerana, penetapan harga yang terlalu tinggi akan menyebabkan berlakunya *ghabn*, yang memberi kesan kepada transaksi jual beli mengikut pendapat sebahagian ulama.²⁷

Bagi hotel mesra Muslim terpilih, keseluruhan hotel menetapkan harga yang sesuai dengan variasi perkhidmatan dan kemudahan yang ditawarkan. Perincian kadar harga seperti yang terdapat pada jadual 4.3. Contohnya, penetapan harga Hotel F walaupun dilihat lebih tinggi berbanding hotel mesra Muslim yang lain, namun lokasinya yang terletak di pesisir pantai dan posisi bilik tertentu yang menghadap laut menjadikannya munasabah dengan harga sedemikian.

²⁶ Farkhi Hazami dan Rosida Dwi Ayuningtyas, "Strategi Marketing Mix Perspektif Ekonomi Islam pada Hotel Semesta di Kota Semarang," *AKSES: Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 13, no. 2 (2020), 89.

²⁷ Adanan Murroh Nasution. "Batasan Mengambil Keuntungan Menurut Hukum Islam." *Jurnal El-Qanuniyah: Jurnal Ilmu-Ilmu Kesyariahan Dan Pranata Sosial* 4, no. 1 (2018), 92.

| Kemudahan | Hotel | SPIRITAL | | | | | | | | | | | |
|-----------|---------|----------|---------|----------|-----------|----------|--------------|-------------|-------------|--------------|------------|----------|--|
| | | SOSIAL | FIZIKAL | PENGAWAL | KOD ETIKA | REKREASI | PERLENGKAPAN | KEBERSAMAAN | KESELAMATAN | PERKHIDMATAN | PERJALANAN | PERHUTAN | |
| | Hotel A | / | | | | | | | | | | | |
| | Hotel B | / | | / | / | / | / | / | / | / | / | / | |
| | Hotel C | / | | / | / | / | / | / | / | / | / | / | |
| | Hotel D | / | | / | / | / | / | / | / | / | / | / | |
| | Hotel E | / | | / | / | | / | / | / | / | / | / | |
| | Hotel F | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | |

Jadual 4.2 Kemudahan Berkaitan Hak Keselamatan di Hotel Mesra Muslim Terpilih

| Hotel | Anggaran harga semalam (RM) |
|--------------|------------------------------------|
| Hotel A | RM130 hingga RM200 |
| Hotel B | RM185 hingga RM225 |
| Hotel C | RM150 hingga RM285 |
| Hotel D | RM150 hingga RM226 |
| Hotel E | RM111 hingga RM143* |
| Hotel F | RM174 hingga RM405** |

*tidak termasuk sarapan

**tidak termasuk bilik apartment

Jadual 4.3 Senarai Harga Hotel Mesra Muslim Terpilih²⁸

Harga yang ditetapkan juga adalah berpandukan kepada nilai pasaran semasa.

Perbandingan harga dilakukan dengan mengukur kadar harga yang disediakan oleh hotel-hotel berhampiran. Kemudiannya, hotel akan memastikan harga yang dikenakan oleh hotel mereka adalah lebih rendah berbanding hotel-hotel mewah dan lebih tinggi berbanding hotel-hotel bajet yang berada di kawasan berhampiran. Ini menyebabkan, kadar harga yang dikenakan kepada tetamu berada pada tahap sederhana, iaitu tidak terlalu tinggi dan tidak terlalu rendah seperti amalan yang dilaksana oleh Hotel B.

“Harga pula main peranan yang penting, jadi kita akan bandingkan. Kita ambil kadar [harga] yang mana kedudukannya bawah pada setengah...rendah. Haa tu kedudukan kita. Kita tak berada lebih di tengah, kita akan berada bawah pada *quarter* jelah kita duduk.”²⁹

Pendekatan yang sama dipraktikkan bagi harga makanan restoran hotel. Harga makanan bagi hidangan restoran hotel dikenakan pada nilai yang rendah dan hampir menyamai harga restoran bukan hotel. Strategi ini dilakukan supaya tetamu boleh menikmati hidangan masakan hotel yang sinonim dengan standard harga yang tinggi, akan tetapi pada harga mampu milik. Misalnya, Hotel C menetapkan harga makanan yang berpatutan setanding dengan harga pasaran.

²⁸ Olahan pengkaji dari laman sesawang rasmi hotel mesra Muslim terpilih.

²⁹ Informan B (Pengurus Besar Hotel B), dalam temu bual bersama pengkaji pada 2 Disember 2019.

“Semua harga [makanan] hotel ni (Hotel C) semua saya ubah. Saya cakap buat harga restoran, lagi murah dari restoran pun takpa, supaya orang tak takut masuk hotel. Saya nak konsep macam Air Asia tu, ‘everyone can fly’. Ni biar semua orang boleh makan kat hotel”³⁰

Dalam skala yang kecil, bilik tidur hotel dan kawasan persekitarannya dilengkapi dengan alat pengesan asap dan pemadam kebakaran. Pada waktu kecemasan tetamu boleh menggunakan telefon bilik, selain boleh merujuk kepada pelan kecemasan yang disediakan di dalam bilik. Kedua-dua ciri yang disediakan oleh hotel mesra Muslim terpilih ini adalah merupakan antara ciri keselamatan yang paling diambil berat oleh tetamu dan pihak pengurusan hotel.³¹ Sebahagian besar hotel turut mempersiapkan pintu bilik dengan lubang pengintip atau selak pintu yang memungkinkan tetamu untuk memantau individu yang berada di luar bilik sebelum membuka pintu jika berkeperluan.

Penggunaan kunci elektronik yang disediakan majoriti hotel mesra Muslim terpilih juga menzahirkan ciri-ciri keselamatan hotel dalam memelihara keamanan tetamu. Menurut salah seorang Pengurus Besar di salah sebuah hotel terpilih menyatakan, penggunaan kunci konvensional mampu mendedahkan tetamu kepada risiko bahaya. Ini kerana kunci konvensional akan mendedahkan maklumat tetamu khususnya berkaitan nombor bilik, di samping sifat fizikal kunci konvensional yang tidak tahan lasak mengakibatkan tetamu mudah terdedah kepada ancaman bahaya jika ianya berada pada tangan individu tidak bertanggungjawab.

“Kunci ni kadang-kadang apabila kita pakai selalu ni kan, akhirnya ia haus. Dan apabila haus tu, kadang kunci bilik lain dia boleh pakai. Perkara ini pernah terjadi... orang nak mencuri ke nak akses [masuk] senang... jadi kad lagi efisyen.”³²

Dalam situasi yang memerlukan pihak hotel untuk bekerjasama dengan pihak penguatkuasa Jabatan Agama Islam ataupun pihak polis, hotel memastikan bahawa pihak berkuasa mengemukakan perincian diri mereka serta perincian suspek seperti bentuk

³⁰ Informan C (Pengurus Besar Hotel C), dalam temu bual bersama pengkaji pada 10 Februari 2020.

³¹ Eric SW Chan dan Doris Lam, "Hotel safety and security systems: Bridging the gap between managers and guests," *International Journal of Hospitality Management* 32, no.21 (2013), 210.

³² Informan B (Pengurus Besar Hotel B), dalam temu bual bersama pengkaji pada 2 Disember 2019.

laporan, nama dan nombor bilik. Pihak hotel akan melakukan pemeriksaan silang dengan maklumat daftar masuk untuk memastikan suspek benar-benar merupakan tetamu yang menginap di hotel. Pemeriksaan rambang dilarang sama sekali demi memelihara privasi dan keselamatan tetamu.

“Bila bahagian risikan jenayah Bukit Aman datang kenalkan ini kad [ID] sebagainya, cakap nak tengok CCTV tarikh sekian sekian...”³³

“Kita ada buat perjanjian sekiranya dia nak buat serbuan, kita tak boleh buat serbuan secara rambang. Dia kena spesifik bilik, contohnya kalau dia ada suspek, ada laporan, baru kita boleh laksanakan [serbuan].”³⁴

Selain itu, hasil pemerhatian mendapati hampir kesemua hotel-hotel terpilih tidak menyediakan kemudahan peti simpanan keselamatan dalam bilik hotel. Daripada enam buah hotel yang menjadi fokus pengkaji, hanya sebuah hotel yang memperuntukkan peti keselamatan di dalam bilik, iaitu Hotel F. Walaupun begitu, terdapat hotel yang mengambil daya usaha dengan menyediakan peti keselamatan tetamu di lobi hotel, begitu juga terdapat sebahagian hotel yang membenarkan tetamu untuk meninggalkan barang mereka di meja penyambut tetamu berpandukan prosedur keselamatan hotel masing-masing. Gambar 4.4 menunjukkan kotak simpanan keselamatan di lobi Hotel B.



Gambar 4.4 Kotak Simpanan Keselamatan di Lobi Hotel

³³ Informan C (Pengurus Besar Hotel C), dalam temu bual bersama pengkaji pada 10 Februari 2020.

³⁴ Informan B (Pengurus Besar Hotel B), dalam temu bual bersama pengkaji pada 2 Disember 2019

Penyediaan kamera litar tertutup (CCTV) adalah lebih penting berbanding pengawal keselamatan bertugas 24 jam.³⁵ Walaupun begitu, hotel-hotel mesra Muslim terpilih melihat bahawa kedua-dua ciri tersebut adalah sama penting dan seimbang.³⁶ Ini terbukti apabila hampir kesemua hotel mesra Muslim terpilih menyediakan pengawal keselamatan bertugas 24 jam, dan pada masa yang sama penggunaan kamera litar tertutup (CCTV) turut diaplikasikan di sekitar hotel khususnya di kawasan bilik hotel, sebagaimana dicatat dalam jadual 4.2.

Tempat meletak kenderaan merupakan kawasan berisiko tinggi untuk berlakunya aktiviti jenayah. Demikian, sebahagian besar hotel mesra Muslim terpilih bertindak menyediakan tempat meletak kenderaan berpagar kepada tetamu hotel. Penyediaan tempat meletak kenderaan merupakan antara ciri keselamatan yang paling penting terutamanya kepada kaum wanita.³⁷ Ini mampu menjamin keselamatan harta benda tetamu daripada dicuri atau dirosakkan, selain memastikan keselamatan nyawa tetamu dilindungi.

Di samping itu, sebahagian daripada hotel mesra Muslim terpilih iaitu Hotel B dan Hotel F menyediakan kemudahan rekreasi seperti kolam renang yang mengasingkan jantina. Manakala hotel-hotel lain seperti Hotel C dan Hotel E tidak mengasingkan jantina, dan Hotel A serta Hotel D pula tidak menyediakan kemudahan kolam renang. Penyediaan kemudahan rekreasi seperti spa, gim, sauna dan kolam renang yang mengasingkan lelaki dan wanita merupakan atribut utama bagi sesebuah hotel berkonsepkan Islam.³⁸ Tetamu wanita boleh menggunakan kemudahan kolam renang tanpa perlu bercampur dengan tetamu lelaki. Ini secara tidak langsung dapat memelihara

³⁵ Eric SW Chan dan Doris Lam, "Hotel safety and security systems: Bridging the gap between managers and guests," *International Journal of Hospitality Management* 32, no.21 (2013), 213.

³⁶ Informan C (Pengurus Besar Hotel C), dalam temu bual bersama pengkaji pada 10 Februari 2020.

³⁷ Jocelyn Siah Chee Hao dan Chris Ong Siew Har, "A study of preferences of business female travelers on the selection of accommodation," *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 144 (2014), 184.

³⁸ Mohd Hyrul Abu Karim, Rozila Ahmad dan Noor Azimin Zainol, "Differences in hotel attributes: Islamic hotel and Sharia compliant hotel in Malaysia," *Journal of Global Business and Social Entrepreneurship (GBSE)* 1, no. 2 (2017), 167.

kehormatan mereka daripada bukan mahram serta mengelakkan berlakunya pergaulan antara tetamu lelaki dan wanita.³⁹

Kod etika pemakaian juga merupakan unsur penting dalam memastikan hak keselamatan tetamu tertunai. Kepatuhan terhadap etika pemakaian Islam perlu sentiasa dipastikan dalam apa jua keadaan tidak kira tujuan atau situasi.⁴⁰ Hotel mesra Muslim terpilih memperuntukkan para tetamu yang menggunakan kemudahan rekreasi hotel untuk berpakaian menutup aurat, dan bagi tetamu yang bukan Muslim etika pemakaian haruslah sopan.⁴¹ Peraturan yang digariskan oleh pihak pengurusan hotel ini adalah untuk menjamin tahap keselamatan tetamu serta memberikan keselesaan kepada semua tetamu yang menggunakan kemudahan tersebut. Kod etika pemakaian di kawasan rekreasi hotel C contohnya adalah sebagaimana terdapat dalam gambar 4.5.



Gambar 4.5 Etika Pemakaian di Kawasan Rekreasi Hotel Mesra

Muslim Terpilih

Rancangan atau saluran televisyen berteraskan informasi Islami, beserta bahan-bahan bacaan ilmiah di dalam bilik hotel turut disediakan. Rata-rata hotel menyediakan 16 rancangan televisyen dan beberapa bahan bacaan ilmiah kepada tetamu. Senarai

³⁹ Mohd Izzuddin Mohd Noor dan Fatimah Nadirah Mohd Noor, "Pengaplikasian Maqasid Syariah Sebagai Parameter Konsep Hotel Patuh Syariah," *Jurnal Ulwan* 3, no. 1 (2018), 106-107.

⁴⁰ Rozila Ahmad, Noor Azimin Zainol dan Mohd Hyrul Abu Karim, "Intention to Adopt Islamic Quality Standard: A Study of Hotels in Peninsular Malaysia," *KATHA-The Official Journal of the Centre for Civilisational Dialogue* 15, no. 1 (2019), 38.

⁴¹ Mohd Izzuddin Mohd Noor dan Fatimah Nadirah Mohd Noor, "Pengaplikasian Maqasid Syariah Sebagai Parameter Konsep Hotel Patuh Syariah," *Jurnal Ulwan* 3, no. 1 (2018), 107.

saluran dan bahan bacaan yang terdapat di hotel mesra Muslim terpilih adalah seperti dalam jadual 4.4.

Program televisyen Islam tidak hanya terhad kepada cabang ilmu Syariah semata, tetapi ianya masih dianggap Islamik selagi tidak mengandungi unsur-unsur haram dan makruh.⁴² Oleh itu, sebarang program yang berteraskan hiburan, pendidikan, ekonomi, drama atau filem, masih dianggap sebagai Islamik selagi tidak mengandungi unsur yang dinyatakan.

Bagi hotel-hotel terpilih, bahan bacaan yang diperuntukkan terhadap tetamu termasuklah al-Quran merupakan bahan bacaan ilmiah yang boleh memberikan cambahan ilmu pengetahuan kepada tetamu. Berkaitan saluran televisyen, majoriti saluran yang dibekalkan adalah tidak menyalahi garis panduan penyiaran Islam. Namun pihak hotel masih perlu berwaspada dalam langganan saluran filem luar negara seperti Fox Movies Premium, HBO, Star Movies dan seumpamanya khuatir mampu memberikan impak negatif kepada tetamu. Pihak hotel perlu memastikan hiburan yang disediakan sesuai untuk seisi keluarga dan kanak-kanak tanpa mengabaikan nilai-nilai Islam.⁴³

⁴² Muṣṭafā Kanakir, “Al-Da‘wah al-Islāmiyyah fī al-Qanawāt al-Faḍā’iyah: al-Wāqi’ wa al-Murtajā,” (Disertasi Sarjana, Universiti Sains Islam Malaysia, 2003), 159.

⁴³ Fiona Wingett dan Sarah Turnbull, "Halal holidays: exploring expectations of Muslim-friendly holidays." *Journal of Islamic Marketing* 8, no.4 (2017), 20.

| Perkara | Saluran/Bacaan |
|--------------------|--|
| Saluran Televisyen | Tv1 Tv2 Tv3 Tv9 Ntv7 National Geographic Channel Fox Sports Fox Movies Premium Disney XD Bloomberg BBC Astro Supersport Astro Ria Astro Awani Astro Arena 8TV |
| Bahan Bacaan | Majalah (An-Nur, Al-Risalah etc.) Risalah Al-Quran |

Jadual 4.4 Saluran Televisyen dan Bahan Bacaan di Hotel Mesra Muslim

Terpilih⁴⁴

(c) Kemudahan Hak Fisiologi

Dapatan kajian berhubung kemudahan hak keselamatan di hotel mesra Muslim terpilih adalah seperti dalam jadual 4.5. Dalam usaha memenuhi hak fisiologi tetamu, kesemua hotel mesra Muslim terpilih memastikan premis makanan atau restoran yang beroperasi di hotel mendapat persijilan halal daripada JAKIM atau MAIN.

“Kita dah dapat [sijil halal] masa mula buka hotel. Dibawah [pemilikan] Majlis Agama... jadi pihak Majlis mahukan semua hotel ada [memiliki] sijil halal.”⁴⁵

⁴⁴ Berdasarkan dokumen yang disediakan pihak hotel pada Lampiran 2.

⁴⁵ Informan C (Pengurus Besar Hotel C), dalam temu bual bersama pengkaji pada 10 Februari 2020.

| Kemudahan | Hotel | Pengangkutan ke sesuatu destinasi | | | | | | | | | Keperluan Asas |
|-----------|---------|-----------------------------------|--------------------------------------|--|--|---|---|---|---|--|----------------|
| | | Penginapan | Bilik bersih dan suci daripada najis | Bilik mandi dilengkapi pancur air, pili air, bidet dan sinki | Bilik mandi dalaman dalam bilik tetamu | Makanan dan minuman di dalam bilik dipastikan halal | Restoran mempunyai meja dan kerusi yang memadai untuk pelanggan | Memperkenalkan makanan sunnah seperti yang terdapat di dalam al-Quran dan hadis | Tiada menyimpan atau menyediakan minuman beralkohol | Restoran mempunyai sijil halal/ membekalkan makanan halal dari pada pihak ketiga yang mempunyai sijil halal/ membekalkan maklumat berkemasan restoran halal yang berhampiran | |
| | Hotel A | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / |
| | Hotel B | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / |
| | Hotel C | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / |
| | Hotel D | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / |
| | Hotel E | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / |
| | Hotel F | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / |

Jadual 4.5 Kemudahan Berkaitan Hak Fisiologi di Hotel Mesra Muslim Terpilih

Selain berfungsi sebagai medium pemasaran, penggunaan sijil halal membolehkan tetamu memilih makanan tanpa rasa ragu-ragu terhadap status sesuatu makanan.⁴⁶ Lebih dari itu, premis makanan yang diberikan persijilan halal tidak hanya dinilai daripada kesucian bahan makanan, bahkan turut melibatkan kebersihan premis dan sub premis seperti tandas restoran, ruang makan restoran, serta kakitangan restoran yang terlibat dalam penyediaan makan.⁴⁷ Proses tersebut sekaligus membolehkan tetamu menikmati makanan yang halal lagi *tayyib* selama keberadaan mereka di hotel.

Restoran hotel juga komited dalam memperuntukkan sejumlah kerusi dan meja yang mencukupi untuk menampung bilangan tetamu pada satu-satu masa. Bilangan kerusi yang ada di restoran hotel mampu menampung bilangan tetamu yang menginap dengan wujudnya sistem penggiliran yang biasa berlaku. Dalam keadaan berwaspada, misalnya melibatkan acara berkumpulan yang besar, pihak hotel membentarkan penggunaan unit bankuet seperti bilik seminar atau bilik mesyuarat untuk dijadikan saluran bufet baharu bagi peserta berkumpulan.

“Kalau tak cukup [kapasiti restoran] boleh duduk kat kerusi luar (lobi). Kalau ada *group event* yang besar, kita akan wujudkan satu lagi *breakfast buffet* di outlet lain.”⁴⁸

Perkembangan industri makanan telah menggalakkan penggunaan ramuan semula jadi sebagaimana yang terdapat di dalam sunnah Nabi SAW misalnya habbatussauda’, tin, zaitun dan sebagainya.⁴⁹ Dalam sektor perhotelan, usaha memperkenalkan makanan sunnah kepada tetamu turut mendapat perhatian beberapa pengusaha hotel Malaysia.⁵⁰ Sama situasinya bagi kesemua hotel-hotel terpilih, yang turut memperkenalkan makanan

⁴⁶ Zakiah Samori dan Noorsalawati Sabtu. "Developing halal standard for Malaysian hotel industry: An exploratory study." *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 121 (2014), 145-147.

⁴⁷ Zakiah Samori dan Noorsalawati Sabtu. "Developing halal standard for Malaysian hotel industry: An exploratory study." *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 121 (2014), 148.

⁴⁸ Informan B (Pengurus Besar Hotel B), dalam temu bual bersama pengkaji pada 2 Disember 2019.

⁴⁹ Marcus L. Stephenson, "Deciphering ‘Islamic hospitality’: Developments, challenges and opportunities." *Tourism Management* 40 (2014), 159.

⁵⁰ Mohd Fadil Mohd Yusof, "Hotel Patuh Shariah (Shariah Compliant Hotels) Sebagai Produk Baru Industri Pelancongan Malaysia," *Prosiding PERKEM VI, JILID 2*, (2011), 479.

sunnah kepada para tetamu. Walau bagaimanapun, perlaksanaanya hanya berlaku pada skala yang kecil seperti pemberian kurma yang khusus pada bulan Ramadan sahaja dan tidak pada bulan-bulan yang lain.

Pada masa yang sama, semua hotel tersebut turut membekalkan makanan dan minuman yang halal kepada bilik-bilik tetamu. Hotel-hotel tersebut sama sekali tidak menyimpan ataupun membekalkan minuman beralkohol walaupun kepada tetamu bukan Islam. Dalam konteks pelancongan halal, pelancong Muslim menjangkakan mereka terhindar daripada terdedah kepada sebarang produk haram sepanjang waktu percutian.⁵¹ Justeru, ketiadaan elemen-elemen tersebut di hotel mesra Muslim terpilih menjadikan sebahagian keinginan tetamu tertunai. Polisi hotel yang tidak membenarkan minuman keras dalam kawasan hotel termasuk kepada tetamu bukan Islam juga menonjolkan sisi positif hotel mesra Muslim terpilih dalam menunaikan hak tetamu.

Dari aspek penginapan, kesemua bilik hotel mesra Muslim terpilih dilengkapi bilik mandi dalaman beserta kelengkapan mesra suci bagi memudahkan tetamu mandi dan beristinjak seperti pili air, pancur air, sinki dan bidet. Contohnya seperti yang terdapat dalam gambar 4.6. Susunan tandas juga disesuaikan dengan konsep ruang rumah Islami dengan memastikan ia tidak menghadap arah kiblat.⁵² Oleh yang demikian, tetamu tidak berada pada kedudukan mendepani ataupun membelakangi kiblat semasa menunaikan hajat. Ia sebagai ikutan kepada hadis yang melarang perbuatan menghadap kiblat ketika menunaikan hajat.⁵³

⁵¹ Fiona Wingett dan Sarah Turnbull, "Halal holidays: exploring expectations of Muslim-friendly holidays." *Journal of Islamic Marketing* 8, no.4 (2017). 11.

⁵² Nurul Hidayati, "Implementasi Konsep Rumah Islami Pada Perumahan Di Martapura," *Jurnal Teknologi Berkelanjutan* 7, no. 02 (2018), 88.

⁵³ Hadis riwayat Tirmidhi, Kitab al-Ṭahārah ‘an Rasul Allah, Bab fī al-Nahy ‘an Istiqbāl al-Qiblah bi Ghā’it aw Bawl, no. hadis 8.



Gambar 4.6 Kemudahan Bilik Mandi Hotel Mesra Muslim Terpilih

Untuk menguruskan bilik yang dipercayai tercemar oleh najis, pihak hotel akan mengasingkan dan menutup bilik selama tempoh waktu tertentu untuk pembersihan. Setelah dibersihkan, penilaian dan pengesahan kebersihan akan dilakukan demi memastikan kondisi bilik benar-benar suci sebelum diserah kepada tetamu.

“Kebiasaananya kalau hancing ikut prosedurnya kita kan tutup bilik tu [selama] dua atau tiga hari untuk buat rawatan... *block* [bilik] tu sampai dah okay, bila dicertified bilik tu okay, lepastu MOD pergi cek, pengesahan bilik dah okay... baru kita *release* [untuk jualan]”⁵⁴

Di samping itu, hotel terpilih turut memastikan perkakasan asas seperti kelengkapan kutleri, barangan kaca dan alatan elektrik dilengkapkan untuk kegunaan tetamu, di samping kelengkapan-kelengkapan lain seperti bantal, tuala, tilam dan sebagainya. Namun pengkaji mendapati kelengkapan mandian seperti sabun, syampu, losyen dan sebagainya tidak mempunyai tanda logo halal. Hasil yang sama ditemukan

⁵⁴ Informan B (Pengurus Besar Hotel B), dalam temu bual bersama pengkaji pada 2 Disember 2019.

Nor‘Azzah (2018) dalam kajiannya berkenaan indeks patuh Syariah hotel di Malaysia. Menurut beliau penyediaan alatan mandian halal masih belum dilaksanakan oleh hotel-hotel wakaf di Malaysia, namun tidak dinafikan sebahagian kecilnya sedang berada dalam proses perlaksanaan.⁵⁵ Walaupun kajian ‘Azzah tertumpu kepada hotel-hotel wakaf ia sedikit sebanyak mewakili sampel dalam kajian ini kerana kebanyakan hotel-hotel wakaf tersebut turut dimiliki oleh Majlis Agama Islam Negeri.

Pengkaji juga mendapati hotel-hotel mesra Muslim terpilih tidak menyediakan perkhidmatan transit untuk tetamu. Ia mungkin disebabkan item kemudahan transit hanya dianggap sebagai satu keperluan kepada staf hotel dan tidak diperuntukkan untuk kegunaan tetamu.⁵⁶

Sebagai konklusi berkenaan analisis kemudahan yang tersedia di hotel mesra Muslim terpilih didapati majoritinya telah memenuhi sebahagian besar hak keagamaan, keselamatan dan fisiologi tetamu seperti yang digariskan dalam Islam. Kemudahan ini disediakan untuk memberikan manfaat dan kemudahan kepada tetamu yang mengunjungi hotel terbabit. Walau bagaimanapun, terdapat beberapa kemudahan yang langsung tidak menjadi penekanan oleh hotel-hotel mesra Muslim terpilih iaitu laungan azan, penyediaan imam, bilal dan siak sepenuh masa, bantuan ke masjid untuk solat Jumaat, memperkenalkan makanan sunnah, kelengkapan mandian berlogo halal dan kemudahan pengangkutan ke sesuatu destinasi.

⁵⁵ Nor‘Azzah Kamri, Suhaili Sarif, Norazlina Abd Wahab,Che Musa Bin Che Omar dan Nur Azura Binti Sanusi, “Indeks Patuh Syariah untuk Industri Perhotelan di Malaysia,” *Laporan Penyelidikan FRGS Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia FP027-2014B* (2018).

⁵⁶ Rujuk Kriteria Minima Hotel Bandar, 42, dimuat turun daripada portal rasmi Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya Malaysia, <http://www.motac.gov.my/en/services/registration/tourist-accommodation-premises/category/38-hotel-bandar>, dicapai pada 6/7/2020.

4.3.2. Tahap Ketersediaan Kemudahan Hak-Hak Tetamu di Hotel Mesra Muslim

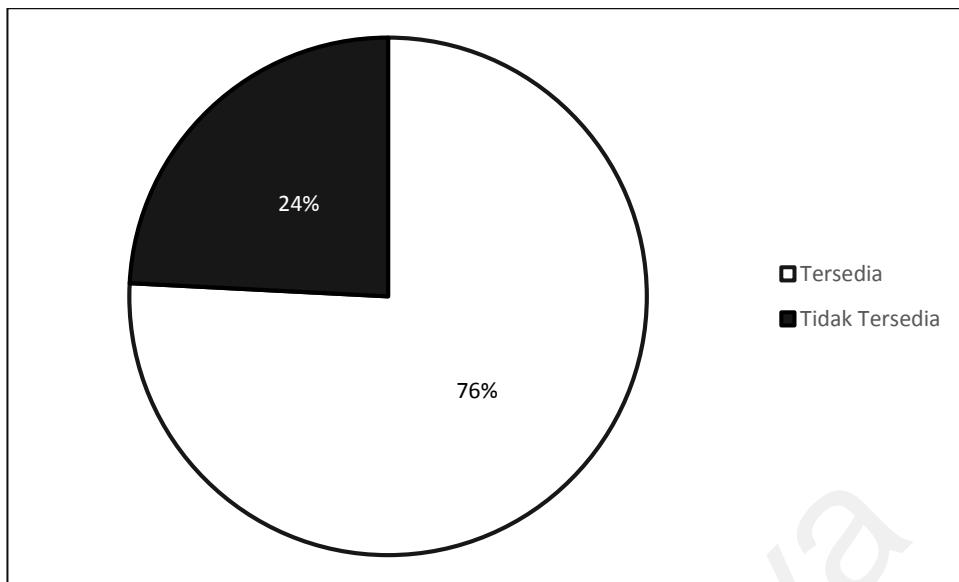
Terpilih

Menerusi data yang dinyatakan dalam jadual 4.6, jumlah bilangan kemudahan tersedia di kesemua hotel mesra Muslim terpilih adalah sebanyak 211 kemudahan. Ia merupakan jumlah bagi ketiga-tiga kemudahan hak keagamaan, hak keselamatan dan hak fisiologi. Manakala selebihnya, iaitu sebanyak 66 kemudahan adalah tidak disediakan di hotel-hotel terbabit.

| Hak | Bilangan Kemudahan Tersedia | Bilangan Kemudahan Tidak Tersedia | Jumlah Kemudahan |
|---------------|------------------------------------|--|-------------------------|
| Keagamaan | 80 | 40 | 120 |
| Keselamatan | 65 | 14 | 79 |
| Fisiologi | 66 | 12 | 78 |
| Jumlah | 211 | 66 | 277 |

Jadual 4.6 Bilangan Kemudahan Tersedia Dan Tidak Tersedia Bagi Kemudahan Hak Tetamu

Bilangan di atas menunjukkan bahawa peratus kemudahan yang tersedia di hotel-hotel terpilih telah mewakili sebahagian besar hak tetamu, iaitu sebanyak 76% seperti yang dinyatakan pada rajah 4.1. Ini bermaksud, ketersediaan kemudahan yang ada di hotel mesra Muslim terpilih berada pada tahap yang baik, selain telah menunaikan sebahagian besar hak tetamu seperti yang digariskan oleh Islam.



Rajah 4.1 Peratusan Kemudahan Tersedia Berbanding Kemudahan Tidak

Tersedia

(a) Hak Keagamaan

| Aspek | Bilangan Kemudahan Tersedia | Jumlah Kemudahan | Peratus (%) | Tahap |
|----------|-----------------------------|------------------|-------------|-----------|
| Keimanan | 12 | 12 | 100 | Baik |
| Ibadah | 68 | 108 | 63 | Sederhana |

Jadual 4.7 Tahap Ketersediaan Kemudahan Hak Keagamaan

Jadual 4.7 menunjukkan maklumat kemudahan hak keagamaan melalui aspek keimanan dan aspek ibadah yang berkaitan perhiasan dan barang kelengkapan bilik hotel berpandukan Syariah, serta kemudahan untuk mempermudahkan urusan ibadat tetamu. Berkaitan hak ini, aspek keimanan merupakan aspek yang paling diberi penekanan oleh hotel-hotel terpilih. Ianya terbukti apabila kesemua hotel-hotel terpilih memenuhi kriteria yang dinyatakan pengkaji dengan peratusan lengkap 100%.

Walau bagaimanapun, aspek ibadah menunjukkan tahap ketersediaan yang sederhana iaitu hanya sekitar 63%. Hal ini berlaku disebabkan oleh beberapa faktor antaranya lokasi hotel. Kedudukan hotel yang terletak berhampiran kawasan masjid

misalnya, menjadi punca kepada beberapa item kemudahan seperti laungan azan, penyediaan imam dan bilal sepenuh masa, serta pengangkutan ke masjid tidak disediakan. Ini kerana pihak hotel berpandangan tetamu mampu menikmati kemudahan tersebut tanpa perantaraan pihak hotel, di samping bakal meningkatkan kos sumber manusia apabila pelantikan imam sepenuh masa dilakukan.⁵⁷

“masjid disitulah... dekat sahaja depan [hotel] ni je...”⁵⁸

“jumaat... kita ada masjid kat depan ni, jalan kaki 4-5 minit sampai [masjid]...”⁵⁹

(b) Hak Keselamatan

| Aspek | Bilangan Kemudahan Tersedia | Jumlah Kemudahan | Peratus (%) | Tahap |
|-----------|-----------------------------|------------------|-------------|-------|
| Spiritual | 12 | 12 | 100 | Baik |
| Fizikal | 49 | 59 | 83 | Baik |
| Sosial | 4 | 8 | 50 | Lemah |

Jadual 4.8 Tahap Ketersediaan Kemudahan Hak Keselamatan

Bagi hak keselamatan, analisis menunjukkan bahawa tahap ketersediaan kemudahan spiritual adalah baik, dengan peratusan 100%. Ianya lebih tinggi berbanding dua aspek lain iaitu aspek fizikal dan aspek sosial dengan masing-masing mencatat 83% dan 50%. Nilai peratusan ini boleh diteliti pada jadual 4.8. Ini secara tidak langsung membuktikan bahawa hotel mesra Muslim terpilih komited menunaikan keselamatan spiritual tetamu melebihi aspek-aspek lain. Kemudahan berkaitan aspek ini tidak menelan jumlah pelaburan yang besar menyebabkan pelaksanaannya di premis hotel adalah lebih efisyen berbanding aspek-aspek lain.

⁵⁷ Mohd Hyrul Abu Karim, Rozila Ahmad dan Noor Azimin Zainol, "Differences in hotel attributes: Islamic hotel and Sharia compliant hotel in Malaysia," *Journal of Global Business and Social Entrepreneurship (GBSE)* 1, no. 2 (2017), 167.

⁵⁸ Informan B (Pengurus Besar Hotel B), dalam temu bual bersama pengkaji pada 2 Disember 2019.

⁵⁹ Informan C (Pengurus Besar Hotel C), dalam temu bual bersama pengkaji pada 10 Februari 2020.

Tahap kemudahan aspek sosial yang menunjukkan peratusan terendah berbanding aspek lain adalah disebabkan kos perbelanjaan yang tinggi bagi tujuan pengubahsuaian dan penyediaan kemudahan tersebut. Sesetengah hotel tidak mampu menyediakan kemudahan tersebut disebabkan ketiadaan ruang yang sesuai untuk mendirikan kemudahan rekreasi baharu. Penyediaan kemudahan rekreasi yang mengasingkan lelaki dan wanita juga dilihat memberi kesukaran kepada tetamu berkeluarga meluangkan masa bersama ahli keluarga di tempat tersebut.⁶⁰ Hal ini mungkin merupakan halangan kepada hotel-hotel terpilih untuk menyediakan kemudahan ini.

“Kita [Hotel] tiada ruang [untuk pembinaan kemudahan rekreasi]... kita terpaksa memohon [sewa] tanah milik KTM... dengan kos asal RM3 juta, tetapi meningkat [menjadi] RM4.5 juta”⁶¹

(c) Hak Fisiologi

| Aspek | Bilangan Kemudahan Tersedia | Jumlah Kemudahan | Peratus (%) | Tahap |
|----------------|-----------------------------|------------------|-------------|-------|
| Pemakanan | 30 | 30 | 100 | Baik |
| Penginapan | 30 | 30 | 100 | Baik |
| Keperluan Asas | 6 | 18 | 33 | Lemah |

Jadual 4.9 Ketersediaan Kemudahan Hak Fisiologi

Bagi hak fisiologi pula, kemudahan aspek pemakanan dan aspek penginapan mempunyai tahap ketersediaan yang baik berbanding aspek keperluan asas. Ianya boleh diperhatikan melalui nilai peratusan yang terdapat dalam jadual 4.9. Bagi aspek pemakanan, hasil pemerhatian menunjukkan nilai peratusan adalah 100% dan natijah yang sama ditunjukkan bagi aspek penginapan. Hal ini kerana kemudahan penginapan

⁶⁰ Mohd Hyrul Abu Karim, Rozila Ahmad dan Noor Azimin Zainol, "Differences in hotel attributes: Islamic hotel and Sharia compliant hotel in Malaysia," *Journal of Global Business and Social Entrepreneurship (GBSE)* 1, no. 2 (2017), 167.

⁶¹ Informan C (Pengurus Besar Hotel C), dalam temu bual bersama pengkaji pada 10 Februari 2020.

dan pemakanan merupakan akar kepada pengoperasian sebuah hotel.⁶² Ini sekaligus menyebabkan penyediaan item-item pemakanan dan penginapan lebih mendapat tumpuan pengusaha-pengusaha hotel terpilih.

Setelah itu, keperluan atas tetamu menunjukkan tahap ketersediaan yang lemah (33%). Dalam aspek ini, kemudahan yang kurang diberikan penekanan oleh hotel terpilih adalah kemudahan transit untuk tetamu dan penyediaan kelengkapan mandian halal di bilik hotel. Pihak hotel lebih mengambil berat berkaitan status halal makanan atau dapur, dan kurang menekankan status halal kelengkapan mandian. Ini dapat dilihat apabila keseluruhan pengusaha hotel mesra Muslim terpilih mendapatkan logo halal dan mempamerkannya di restoran hotel, dan sebaliknya berlaku dengan alatan mandian apabila tiada hotel yang mampu menyediakan kelengkapan mandian yang mempamerkan logo halal. Penyediaan kemudahan transit pula tidak ditawarkan kepada tetamu disebabkan ianya tidak termasuk sebagai keperluan kriteria minima bagi sesebuah hotel. Merujuk kepada Panduan Kriteria Minima Hotel, kemudahan pengangkutan hanya disediakan bagi kemudahan staf hotel dan tidak diperuntukkan untuk kegunaan tetamu.⁶³

Kesimpulannya, tahap ketersediaan kemudahan berkaitan hak keagamaan, hak keselamatan dan hak fisiologi adalah memuaskan. Setelah semua aspek kemudahan tersedia dibandingkan dengan jumlah kemudahan setiap hak, didapati nilai peratusan hak fisiologi dan hak keselamatan berada pada tahap yang baik iaitu 85% dan 82%. Manakala hak keagamaan adalah sederhana dengan peratusan 67%, sebagaimana diperjelaskan dalam jadual 4.10. Data tersebut menunjukkan hak fisiologi mendahului tahap

⁶² Muhamad Zan bin Sailan, "Pengurusan hotel secara Islam: kajian terhadap pengurusan makanan halal di Hotel De Palma Ampang, Selangor," (Disertasi Sarjana, Universiti Malaya, Kuala Lumpur, 2013), 37.

⁶³ Rujuk Kriteria Minima Hotel Bandar, 42, dimuat turun daripada portal rasmi Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya Malaysia, <http://www.motac.gov.my/en/services/registration/tourist-accommodation-premises/category/38-hotel-bandar>, dicapai pada 6/7/2020.

ketersediaan hak-hak tetamu iaitu sebanyak 85%, dan diikuti oleh hak keselamatan 82%, seterusnya hak keagamaan 67%.

Situasi ini mungkin berlaku disebabkan hak fisiologi dan hak keselamatan merupakan hak universal yang ditunaikan kepada kesemua tetamu. Jadi, secara tidak langsung akan menjadi tumpuan kebanyakan hotel termasuklah bagi hotel-hotel terpilih. Namun bagi hak keagamaan, ia merupakan suatu konsep baharu dan hanya khusus kepada tetamu Muslim sahaja. Justeru, ia kurang diberi perhatian dan tidak dititik berat oleh hotel.

| Hak | Ketersediaan Kemudahan (%) | Tahap |
|-------------|----------------------------|-----------|
| Fisiologi | 85 | Baik |
| Keselamatan | 82 | Baik |
| Keagamaan | 67 | Sederhana |

Jadual 4.10 Tahap Ketersediaan Kemudahan Hak Tetamu oleh Hotel Mesra Muslim Terpilih

4.4. Kesimpulan

Analisis menunjukkan pengamalan hotel mesra Muslim terpilih adalah bertepatan dengan konsep hak-hak tetamu dalam Islam. Keserasian ini dilihat menerusi komitmen yang diusahakan hotel-hotel terpilih dalam penyediaan perkhidmatan, yang akhirnya menjurus kepada penyediaan kemudahan yang lengkap, selesa, serta memenuhi sebahagian besar hak-hak keagamaan, keselamatan dan fisiologi.

Komitmen yang dilaksanakan hotel mesra Muslim terpilih yang tertumpu kepada pemantapan kemahiran, serta dorongan motivasi dan ganjaran dilaksanakan supaya pekerja mempamerkan kualiti kerja terbaik. Mereka percaya, prestasi pekerja akan

mempengaruhi asas layanan, seterusnya mampu menunaikan hak-hak tetamu dengan sebaiknya.

Selain itu, komitmen-komitmen seperti penambahbaikan kemudahan, rujukan hotel Islamik, pembangunan panduan tersendiri dan hubungan kerjasama pihak lain turut diusahakan demi memastikan kemudahan yang disediakan oleh hotel adalah mematuhi konsep hak-hak tetamu Islam. Segala komitmen ini menunjukkan bahawa hotel-hotel terpilih telah sedaya upaya memastikan hak-hak tetamu dilunaskan sesuai mengikut kemampuan hotel, di samping selari dengan ajaran Islam.

Secara keseluruhanya, tahap ketersediaan kemudahan di hotel mesra Muslim terpilih berada pada tahap memuaskan. Berdasarkan kepada pemerhatian yang dijalankan, peratusan kemudahan tersedia adalah melebihi peratusan ketidaksediaan. Ia memberi indikator bahawa kebanyakan kemudahan yang terdapat di hotel mesra Muslim terpilih adalah menepati konsep kemudahan hak-hak tetamu dalam Islam.

Sehubungan dengan itu, melalui dapatan dan analisis yang dijalankan berkenaan komitmen hotel mesra Muslim terpilih dalam menunaikan hak tetamu, menunjukkan bahawa objektif ketiga kajian telah tercapai. Pada waktu sama, analisis berkaitan tahap ketersediaan kemudahan di hotel-hotel terpilih, telah mencapai objektif keempat kajian.

BAB LIMA

RUMUSAN DAN CADANGAN

5.1 Pendahuluan

Bahagian ini memberikan rumusan dan cadangan bagi keseluruhan bab yang terkandung dalam kajian ini. Hasil kajian berkenaan konsep hak-hak tetamu dalam Islam, serta kemudahan hotel mesra Muslim terpilih telah menemukan beberapa rumusan utama yang boleh disimpulkan pengkaji. Melalui rumusan tersebut, beberapa cadangan diutarakan kepada pihak-pihak berkaitan sebagai langkah penambahbaikan pada masa hadapan.

5.2 Penemuan Utama Kajian

Penemuan-penemuan yang terhasil menerusi kajian ini dapat dirumuskan kepada dua bahagian. Bahagian pertama berdasarkan pembangunan konsep hak-hak tetamu dalam Islam serta kemudahan hotel dalam memenuhi hak tetamu. Bahagian kedua pula merujuk kepada praktis hotel mesra Muslim terpilih dalam menyediakan kemudahan berpandukan hak-hak tetamu.

Penemuan bahagian pertama berjaya menjawab objektif kajian pertama dan kedua, serta persoalan pertama dan kedua iaitu hak-hak tetamu berkaitan hak keagamaan, hak keselamatan dan hak fisiologi dari perspektif Islam dan bentuk kemudahan dalam memenuhi hak tersebut. Untuk bahagian kedua menjawab objektif ketiga dan keempat, serta persoalan kajian ketiga dan keempat iaitu berkaitan komitmen hotel terpilih dan kemudahan hotel terpilih dalam memenuhi hak tetamu.

5.2.1. Konsep Hak Tetamu dalam Islam

Seruan untuk memuliakan tetamu menerusi layanan baik serta penyediaan keperluan asas ketika berkunjung sebenarnya memberi konotasi terhadap hak-hak tetamu yang perlu diberi tumpuan oleh hos ataupun disebut sebagai tuan rumah. Menerusi kajian ini, konsep

hak-hak tetamu Islam dikembangkan ke dalam praktikaliti industri hospitaliti khusus melibatkan sektor perhotelan. Hal ini kerana, pengkaji melihat hotel mempunyai peranan yang hampir sama seperti sebuah tempat kediaman yang berasaskan keselesaan, keperluan dan keselamatan.

Konsep hak tetamu dalam Islam adalah bertapak daripada asas yang terkandung daripada al-Quran dan al-Sunnah. Asas-asas tersebut seterusnya mencorak hak-hak tetamu dan memastikan perkara yang sepatutnya ditunaikan antara tetamu dan pihak hotel. Asas ini menggariskan setiap daripada hak dan tanggungjawab kedua-dua pihak iaitu tetamu dan hotel. Intipati al-Quran dan Sunnah yang menjadi asas kepada kerangka hak-hak tetamu dalam Islam adalah amanah, pemurah, kemuliaan serta keadilan. Dalam pada itu, ia secara tidak langsung menjelaskan keperluan sikap toleransi kedua-dua pihak untuk saling menghormati antara satu sama lain. Istilah “Pelanggan Sentiasa Betul” tidak terpakai secara total kerana konsep ini dipandu oleh panduan Islamik yang memelihara kepentingan setiap pihak.

Selain itu, hak-hak tetamu merupakan suatu keistimewaan mandatori yang mesti ditunaikan pihak hotel kepada tetamu. Selagi ianya masih berada dalam kerangka bidang perhotelan dan tidak bertentangan dengan asas sebelum ini, ia wajib ditunaikan. Bagaimanapun ia tidak seharusnya membebankan pihak penyedia kemudahan, dengan itu pihak hotel perlu melaksanakannya sekadar mampu dengan melihat kepada kondisi sumber manusia, kewangan dan sebagainya untuk memastikan kelangsungan perjalanan operasi hotel, dan dalam masa yang sama tidak mengabaikan keperluan tetamu.

Hak-hak tetamu berkaitan hotel bertujuan memberikan maslahat dalam urusan keagamaan, keselamatan dan fisiologi tetamu. Ianya turut disebut sebagai hak keagamaan, hak keselamatan dan hak fisiologi. Melihat dari segi kandungan kemudahan hotel dalam kerangka memenuhi hak tetamu, pelbagai jenis kemudahan dipersiapkan

pihak hotel untuk tetamu sama ada yang menginap atau sebaliknya. Bagi hak keagamaan, bentuk kemudahan yang disediakan adalah untuk memelihara tingkatan iman tetamu daripada sebarang elemen yang mampu merosakkan pegangan akidah mereka, selain memudahkan segala urusan tetamu dalam melunaskan tanggungjawab ibadah sebagai hamba Allah S.W.T. sepanjang keberadaan mereka di premis hotel.

Selain itu, kemudahan dalam kerangka hak keselamatan diterjemahkan sebagai segala bentuk kemudahan yang boleh digunakan dalam menjamin keselamatan tetamu. Parameter keselamatan dalam kerangka konsep adalah merangkumi keselamatan fizikal, keselamatan sosial, dan keselamatan spiritual. Selain bersumberkan Quran serta Hadis, bentuk-bentuk kemudahan seperti yang terkandung di dalam bab dua kajian turut meneladani amalan para sahabat dan disesuaikan dengan praktikal masa kini.

Merujuk kepada hak tetamu dalam Islam, kemudahan berkaitan hak fisiologi turut dijelaskan. Kemudahan-kemudahan tersebut melibatkan aspek pemakanan, barang keperluan asas, serta berkaitan tempat tinggal yang berlandaskan acuan Islam. Antaranya aspek berkaitan makanan seperti makanan halal, alatan mandian halal, perkakasan bilik yang bersih adalah maslahat yang menjadi tumpuan hak ini. Sehubungan dengan itu, hak tetamu yang asalnya merupakan suatu konsep yang diamalkan kepada rumah kediaman berjaya diadaptasi ke dalam praktis hotel yang melibatkan kemudahan dan kelengkapan demi kebaikan tetamu dari sudut keagamaan, keselamatan dan fisiologi.

5.2.2 Praktis Hotel Mesra Muslim Terpilih

Melihat kepada praktis yang diamalkan enam buah hotel mesra Muslim yang dipilih untuk kajian ini, dapat dirumuskan bahawa hotel mesra Muslim terpilih memenuhi sebahagian besar kriteria hak-hak tetamu dalam Islam. Ianya melihat kepada komitmen, serta ketersediaan kemudahan yang terdapat di hotel-hotel tersebut.

(a) Komitmen Hotel Mesra Muslim Terpilih

Tetamu berhak mendapatkan hak mereka dalam apa juga keadaan. Demikian, komitmen yang ditonjolkan pihak hotel adalah bertujuan untuk memastikan tetamu memperoleh hak mereka demi maslahat tertentu. Komitmen-komitmen ini dizahirkan melalui nilai pelaburan pihak hotel yang berunsurkan material dan bukan material.

Hotel mesra Muslim percaya bahawa pekerja yang mahir mampu menyalurkan perkhidmatan berkualiti kepada tetamu. Atas dasar tersebut, segala usaha pelaburan dijana sama ada secara motivasi, latihan, insentif mahupun nilai nyata demi memantapkan kualiti kerja kakitangan. Pelaburan dalam bentuk motivasi diamalkan dengan mewujudkan persekitaran kerja selesa demi melahirkan suasana seronok bekerja kepada setiap kakitangan hotel bermula dari meja hadapan sehingga pejabat belakang. Sesetengah hotel mengambil pendekatan bersikap terbuka dalam transaksi perbelanjaan bulanan hotel. Sebagai motivasi, hotel menyediakan insentif berupa wang ringgit sebanyak RM100 kepada setiap staf yang berjaya mencapai 95% markah prestasi secara bulanan.

Di samping itu, hotel mesra Muslim terpilih menyediakan latihan kemahiran kepada para pekerja yang baru mulakan khidmat. Ia melibatkan keseluruhan aspek perhotelan sama ada berkaitan Syariah atau konvensional. Latihan dijalankan dalam dua bentuk iaitu latihan waktu kerja (*on the job training*) dan latihan khusus mengikut bahagian (*departmental training*). Selama tempoh latihan, staf baharu akan didedahkan dengan segala polisi dan peraturan yang berkaitan demi memastikan staf benar-benar bersedia dan mampu menyampaikan segala perkhidmatan dengan sempurna.

Selain daripada motivasi dan latihan kemahiran, hotel mesra Muslim terpilih turut melaksanakan projek menaik taraf dan menambah baik kemudahan sedia ada. Mereka mengambil inisiatif dengan menambah kemudahan baharu yang dianggap mustahak

kepada tetamu. Ia antaranya melalui penambahan unit bilik tidur, pengukuhan aspek-aspek keselamatan, pembinaan prasarana rekreasi dan sebagainya.

Seterusnya, komitmen turut diwujudkan melalui perhubungan kerjasama antara hotel mesra Muslim dengan pihak Majlis Agama. Mereka memanfaatkan rangkaian yang dimiliki demi memelihara hak tetamu. Pihak hotel selaku anak syarikat yang beroperasi di bawah naungan Majlis Agama bertindak mendapatkan khidmat nasihat serta cadangan daripada Ahli Majlis atau Ahli Lembaga Mesyuarat. Mereka merupakan orang berkepakaran dalam pelbagai bidang khususnya melibatkan hal-hal berkaitan agama Islam. Melalui pendekatan ini, segala usul atau konflik yang timbul berkaitan hak-hak tetamu akan diselesaikan di dalam mesyuarat.

Hotel-hotel terpilih turut menjadikan hotel Islamik sebagai contoh rujukan bagi memperbaiki perkhidmatan mereka. Pelbagai bentuk kemudahan yang diamalkan di hotel Islamik diimplimintasikan ke dalam praktis hotel. Tidak sekadar itu, hotel terpilih turut mengambil inisiatif untuk membangunkan standard rujukan sendiri. Standard dibangunkan hasil usaha pemilik hotel itu sendiri iaitu Majlis Agama Islam Negeri. Ianya berfokuskan kepada pemantapan elemen kemudahan mesra Muslim untuk kegunaan tetamu. Selain itu, sebahagian hotel seperti Hotel B membangunkan standard sendiri dengan merujuk kepada ISO. Standard ini tertumpu kepada pemantapan kualiti pengurusan, keselamatan, makanan dan sebagainya.

Segala usaha yang digembleng tidak hanya melibatkan komitmen pengurusan induk hotel terpilih, bahkan turut melibatkan pihak-pihak berkepentingan yang lain. Komitmen turut dilaksana untuk memastikan segala bentuk kemudahan dan layanan dilunaskan dengan sebaik mungkin, sesuai dengan praktis dan kondisi pihak hotel. Ia tentunya untuk kemaslahatan semua pengunjung tanpa mengira latar belakang

keagamaan dan bangsa, selagi mana mereka menginap ataupun berkunjung di hotel-hotel tersebut.

(b) Kemudahan Hotel Mesra Muslim Terpilih Berasaskan Hak-Hak Tetamu Dalam Islam

Kemudahan yang tersedia di hotel mesra Muslim terpilih adalah berdasarkan kepada tiga jenis hak tetamu iaitu hak keagamaan, hak keselamatan serta hak fisiologi. Kemudahan-kemudahan ini bertujuan untuk memudahkan segala urusan tetamu sepanjang tempoh kunjungan berlaku, selain menjamin aspek yang berkaitan dengan hak-hak mereka.

Bagi hak keagamaan, kemudahan yang diperuntukkan hotel-hotel terpilih diukur dengan melihat kepada aspek ibadat dan keimanan. Dalam erti kata lain, kemudahan yang disediakan adalah bertujuan memudahkan urusan tetamu dalam hal-hal berkaitan ibadah sepanjang keberadaan mereka di hotel. Pada masa yang sama, ia juga bertujuan untuk memelihara pegangan akidah tetamu daripada sebarang unsur kesyirikan yang mampu menggugat akidah tetamu terutamanya tetamu Muslim.

Daripada keseluruhan item berkaitan hak keagamaan, lebih separuh kemudahan tersedia di hotel-hotel mesra Muslim terpilih, ia adalah perhiasan dan kelengkapan bilik yang berpandukan syarak, ruangan ibadah yang sesuai, ruangan tidak dipenuhi gambar yang boleh mengganggu konsentrasi solat, kelengkapan ibadah yang lengkap, kemudahan surau, tempat wuduk surau, kelengkapan surau yang sempurna, surau yang bersih dan ceria, kemudahan berbuka dan bersahur pada bulan Ramadan serta panggilan kejut sahur.

Berbeza dengan kemudahan tersebut, terdapat beberapa bentuk kemudahan yang tidak tersedia di hotel terpilih. Antara kemudahan yang langsung tidak menjadi keutamaan hotel terpilih dalam penyediaannya adalah laungan azan, penyediaan imam, bilal dan siak secara sepenuh masa dan bantuan logistik ke masjid untuk solat jumaat. Ini

disebabkan kedudukan lokasi kebanyakan hotel yang dibina berhampiran lokasi masjid setempat memperlihatkan ketidakperluan hotel-hotel tersebut untuk menyediakan kemudahan sedemikian kepada para tetamu.

Kemudahan-kemudahan hak keselamatan memperlihatkan tahap ketersediaan yang baik iaitu 82%. Hak ini merangkumi aspek keselamatan fizikal, keselamatan sosial dan keselamatan spiritual. Hak keselamatan spiritual yang merangkumi penyediaan bahan bacaan ilmiah dan penyediaan rancangan hiburan televisyen berteraskan informasi Islamik merupakan kemudahan yang mendapat penumpuan utama enam hotel mesra Muslim terpilih.

Dari aspek fizikal, hotel-hotel terpilih memastikan kewujudan pengawal keselamatan bertugas, pelan kecemasan dan alat pemadam atau pengesan kebakaran disediakan di dalam bilik. Menerusi aspek ini juga, antara item yang paling tidak mendapat perhatian hotel terpilih adalah penyediaan peti simpanan keselamatan yang diletakkan di dalam bilik. Walaupun begitu, pihak hotel masih menyediakan khidmat simpanan keselamatan di kawasan lain seperti di lobi dan meja penyambut tetamu.

Senario berbeza apabila melihat kepada aspek keselamatan sosial. Peratusannya tidak seperti yang ditunjukkan aspek-aspek hak keselamatan yang lain iaitu fizikal dan spiritual. Ia disebabkankekangan dari segi kewangan hotel dan juga ketiadaan kawasan yang sesuai di persekitaran premis terutamanya melibatkan kemudahan berkaitan rekreasi seperti kolam renang, gim, spa dan sebagainya. Berkaitan kod etika pemakaian patuh Syariah untuk hotel yang menyediakan pusat rekreasi, hanya sebahagian hotel (Hotel C & Hotel F) yang menyediakan kod panduan pemakaian selari dengan etika Islam dan selebihnya tidak menyediakan kod tersebut.

Di samping itu, hak fisiologi yang berkaitan pemakanan, penginapan serta keperluan asas merupakan kemudahan tertinggi diperuntukkan hotel mesra Muslim

terpilih terhadap tetamunya. Peratusan ketersediaan berkaitan hak ini menunjukkan peratusan yang paling tinggi berbanding hak keselamatan dan keagamaan iaitu sebanyak 85%. Berkaitan pemakanan, semua hotel mesra Muslim terpilih menyediakan restoran yang memiliki pengiktirafan halal daripada badan berautoriti. Selain itu, hotel-hotel terlibat turut tidak menyimpan dan menyediakan minuman beralkohol, menyediakan minuman dan makanan halal dalam bilik hotel, memperuntukkan sejumlah kerusi dan meja yang mencukupi untuk menampung kapasiti tetamu. Berkaitan makanan sunnah, kesemua hotel memperkenalkannya kepada para tetamu pada bulan Ramadan sahaja.

Aspek penginapan juga menunjukkan peratusan cemerlang apabila kesemua item kemudahan mampu disediakan hotel terpilih. Kemudahan-kemudahan tersebut ialah bilik mandi dalaman dalam bilik tidur, bilik mandi dilengkapi pancur air, bidet, dan pili air, bilik bersih dan suci daripada najis, susunan dalaman yang patuh Syariah, beserta kelengkapan bilik tidur yang sempurna. Namun bagi penyediaan keperluan asas bukan makanan, hanya item perkakasan yang bersih dan mencukupi dapat dipenuhi hotel-hotel mesra Muslim terpilih. Item-item lain seperti alatan mandian halal dan pengangkutan ke sesuatu destinasi tidak disediakan oleh mana-mana hotel mesra Muslim terpilih.

5.3 Cadangan

Pengakhiran kajian ini, pengkaji mengetengahkan beberapa bentuk saranan serta cadangan kepada pemain-pemain industri sebagai salah satu usaha untuk memantapkan pengamalan hak-hak tetamu dalam Islam di premis-premis hotel, khususnya hotel yang berkonsepkan mesra pelanggan Muslim. Pada waktu yang sama, cadangan dan saranan turut dilontar sebagai rujukan kepada pengkaji-pengkaji baru pada masa hadapan.

5.3.1. Cadangan Kepada Pemain Industri

Kepada pengusaha hotel, pengkaji mencadangkan penambahbaikan dari sudut pemerksaan praktikaliti berkaitan kemudahan rekreasi dan barangang penjagaan peribadi

yang mempamerkan logo halal. Segala urusan penambahbaikan yang dicadangkan bertuntaskan daripada asas-asas berkaitan hak-hak tetamu dalam Islam.

(a) Pemerkasaan Praktikaliti Berkaitan Kemudahan Rekreasi

Kemudahan rekreasi merupakan suatu kemudahan yang digunakan untuk menjalankan aktiviti menyeronokkan, bertujuan untuk hiburan rohani dan jasmani serta memelihara kesihatan tubuh badan. Dalam konteks perhotelan, kemudahan rekreasi sering dikaitkan dengan tempat-tempat seperti gimnasium, spa, kolam renang dan seumpamanya.

Selain dianggap tempat beristirehat, ia juga sinonim sebagai tempat untuk tetamu meluangkan masa dan berkumpul tidak kira lelaki atau wanita, tua atau muda. Dengan itu, percampuran atau pergaulan antara lelaki dan wanita dalam bentuk pandang memandang, perbualan, pemakaian dan sebagainya antara aspek yang sering terlepas pandang oleh tetamu. Di dalam surah al-Nur ayat 30-31 menuntut kaum lelaki dan wanita untuk menjaga pandangan serta memelihara kemaluan, selain memakai pakaian yang menutup aurat serta sopan.¹

Melihat kepada skop perhotelan, pihak hotel sebagai entiti berautoriti dan selaku pemilik hotel bertanggungjawab untuk memastikan para tetamu yang menggunakan kemudahan rekreasi mematuhi segala etika pergaulan seperti digariskan Islam. Kemudahan yang disediakan perlu dibina untuk mengasingkan jantina bagi mengelakkan percampuran antara umum dan wanita. Walaupun begitu, pihak hotel perlu memastikan metod yang digunakan dalam pengasingan kemudahan umum dan wanita adalah praktikal dan berkesan. Kemudahan-kemudahan bagi wanita misalnya perlu dipastikan terhalang daripada dilihat daripada segenap sudut untuk memelihara maruah tetamu wanita yang sedang melakukan aktiviti dalam kemudahan tersebut.

¹ Al-Quran, Surah An-Nur 24:30-31.

Hotel yang berkemampuan untuk membina kemudahan khusus bagi kegunaan wanita perlu memastikan kemudahan rekreasi tersebut tertutup dan mampu melindungi tetamu dari setiap sudut pandangan sisi, atau atas. Contohnya kemudahan-kemudahan seperti kolam renang, gim, spa dan seumpamanya, pihak hotel perlu memastikan jendela atau pintu masuk dilengkapi filem berwarna (*tinted*) agar tetamu yang beraktiviti di dalam tidak kelihatan. Bagi kemudahan kolam renang, ianya perlu dibina di ruangan tertutup dan bebas daripada dilihat dari bilik-bilik hotel jika ianya dibina di tingkat yang lebih rendah berbanding bilik-bilik hotel.

Selain itu, bagi hotel yang tidak berkemampuan untuk menyediakan kemudahan rekreasi khusus kepada kaum wanita perlu mewujudkan sistem penggunaan berjadual. Sistem ini adalah bertujuan untuk memastikan satu kemudahan rekreasi digunakan oleh para tetamu wanita dan lelaki secara bergilir-gilir. Untuk menjadikannya lebih berkesan, sesi penggunaan dibahagikan kepada sesi keluarga, sesi lelaki dan sesi wanita. Langkah ini diambil untuk meraikan tetamu berkeluarga berekreasi bersama-sama ahli keluarga terutamanya bagi mereka yang meluangkan masa cuti di premis hotel.

Selain itu, hotel mesra Muslim terpilih perlu menyediakan kod etika pakaian di kawasan-kawasan rekreasi hotel. Pemeriksaan terhadap etika pemakaian tersebut perlu diambil serius oleh pihak pengurusan hotel sama ada melalui bentuk pemantauan atau nasihat daripada kakitangan yang bertugas. Segala bentuk cadangan merupakan amalan yang menyeru kepada maaruf dan menghalang kemungkaran.

(b) Barang Penjagaan Peribadi Yang Mempamerkan Logo Halal

Kesedaran masyarakat Muslim terhadap bidang halal kosmetik dan barang penjagaan peribadi seperti sabun mandian, syampu, losyen dan sebagainya masih berada pada tahap yang rendah dibandingkan dengan prestasi halal makanan. Walau bagaimanapun, ia

memperlihatkan kecenderungan pengguna untuk menggunakan kosmetik halal jika kewujudan kosmetik halal dalam pasaran mudah didapati.²

Memandangkan mencari yang halal itu wajib, pihak hotel dalam situasi ini mampu berperanan sebagai agen dalam memastikan masyarakat melaksanakan kewajipan tersebut selari dengan tuntutan yang digariskan Islam. Dalam konteks perhotelan, pihak hotel boleh memainkan peranan ini dengan memperuntukkan penggunaan barang kosmetik atau barang penjagaan peribadi yang halal. Barang-barang yang dipersiapkan untuk kegunaan tetamu dalam bilik hotel seperti sabun mandian, losyen, syampu, ubat gigi, berus gigi dan sebagainya perlu dipastikan daripada sumber yang halal, baik dan selamat untuk kegunaan tetamu.

Tidak sekadar itu, paket produk ataupun barang ini perlu mempunyai logo halal daripada badan beriktiraf agar tetamu lebih selesa dan yakin semasa menggunakannya. Ia juga akan berfungsi sebagai salah satu medium dakwah untuk meningkatkan kesedaran tetamu sama ada yang beragama Islam mahupun bukan Islam, berkaitan penggunaan produk kosmetik halal di Malaysia. Usaha ini menzahirkan bentuk bantu-membantu dalam melakukan kebaikan dan meningkatkan ketakwaan terhadap Allah S.W.T.

5.3.2. Cadangan Kajian Masa Hadapan

Pengkaji menyarankan agar penyelidikan berkaitan hak-hak tetamu diperluaskan kepada skop dimensi yang lebih luas. Kajian yang sedang dijalankan oleh pengkaji kini hanya berfokuskan kepada satu bahagian kecil di dalam sektor perhotelan iaitu kemudahan hotel. Fleksibeliti konsep hak-hak tetamu dalam Islam masih mampu diperkembang luas dengan melibatkan bahagian-bahagian lain seperti *front office*, *housekeeping*, *support staff* dan sebagainya. Praktikal yang berhubung kait dengan hak-

² Norafni Farlina, Zurina Shafii, dan Syahidawati Shahwan, "Awareness and perception of Muslim consumers on halal cosmetics and personal care products," *International Journal of Business, Economics and Management* 2, no. 1 (2015), 4.

hak tetamu masih boleh disesuaikan dengan amalan yang digunakan pada bahagian-bahagian hotel yang lain.

Selain itu, konsep hak-hak tetamu dalam Islam masih mampu diperluaskan kepada segmen hospitaliti yang lain seperti restoran, spa, dan segala juu bentuk perkhidmatan yang memerlukan interaksi langsung bersama pelanggan. Usaha ini akan mampu mengembangkan perbincangan berkaitan hak-hak tetamu dalam Islam. Ia juga selari dengan seruan untuk memulia dan menghormati setiap insan.

5.4 Kesimpulan

Bab ini merupakan bab terakhir kajian. Dalam bab ini, pengkaji telah merumuskan hasil kajian secara keseluruhan bermula daripada awal kajian sehingga proses analisis dijalankan. Ianya bagi memberikan gambaran jelas berkenaan hasil penyelidikan yang telah diperoleh dalam kajian ini. Pengkaji juga mencadangkan beberapa cadangan serta penambahbaikan agar pengaplikasian hak-hak tetamu mampu dilaksanakan secara sempurna, seterusnya memenuhi segala hak-hak yang sewajarnya dimiliki oleh tetamu. Konklusinya, kajian ini secara keseluruhannya berjalan seperti dirancang dan berjaya mencapai segala objektif yang telah dirangka pada awalnya.

BIBLIOGRAFI

- ‘Abd al-‘Azīz Muḥammad ‘Azzām, *Al-Qawā‘id al-Fiqhiyyah*. Kaherah: Dār al-Hadīth, 2005.
- ‘Alī bin Muḥammad al-Jurjāniy, *al-Ta‘rīfāt*. Beirut: Dār al-Kutub al-‘Ilmiyyah, 1983.
- Ab. Latif Muda dan Rosmawati Ali, *Perbahasan Kaedah-Kaedah Fiqh*. Kuala Lumpur: Ilham Abati Enterprise, 2000.
- Abd Aziz Bin Harjin, *Konsep Hospitaliti Islam*. Selangor: UPENA Universiti Teknologi Mara, 2011.
- Abdul Rahman Al-Sheha, ed. Abu Ayoub Jerome dan Abdulrahman Murad, *Human rights in Islam and common misconceptions*. t.tp: tp, 2007.
- Abī ‘Abdullah Muḥammad Ibn Aḥmad al-Anṣārī Al-Qurṭubī, *Jamī‘ Li al-Ahkām al-Qur‘ān*. Beirut: Mu‘assasah Risālah, 2006.
- Abī Bakr Muḥammad bin Ishāq bin Khuzaimah al-Naisābūrī, *Ṣaḥīḥ Ibn Khuzaimah*. Beirut: al-Maktab al-Islāmī, 1980.
- Abi Mundhir Khālid, *Syarḥ Sunan Abī Dāwud li al-‘Aini*. Riyadh: Maktabah al-Rushd, 1999.
- Abū ‘Abd Allāh Muḥammad bin Ismā‘il al-Bukhārī, “Ṣaḥīḥ al-Bukhārī,” dalam *Mawsū‘at al-Maknaz al-Islāmiyyah*. Kaherah: Maktabah al-Maknaz al-Islāmī, t.t.
- Abū ‘Isā Muḥammad bin ‘Isā bin Sūrah al-Tirmidhī, “Sunan al-Tirmidhi” dalam *Mawsū‘at al-Maknaz al-Islāmiyyah*. Kaherah: Maktabah al-Maknaz al-Islāmī, t.t.
- Abū ‘Abd Allāh al-Shaybānī Aḥmad bin Muḥammad bin Ḥanbal, “Musnad al-Imām Aḥmad bin Ḥanbal,” dalam *al-Mawsū‘at al-Hadīthiyah*. Beirut: Muassasah al-Risālah, 1995.
- Abū al-Ḥusayn Muslim bin al-Ḥajjāj bin Muslim, “Ṣaḥīḥ Muslim,” dalam *Mawsū‘at al-Maknaz al-Islāmiyyah*. Kaherah: Maktabah al-Maknaz al-Islāmī, t.t.

Abū al-Ṭabīb Muḥammad Ṣiddīq al-Qinnūjī, *Fath al-Bayān fī Maqāṣid al-Qurān*. Beirut: Maktabah al-‘Aṣriyyah, 1992.

Abū Faḍl Aḥmad bin ‘Alī bin Ḥajar, ed. ‘Abd al-Qādir Syaibah, *Fath al-Bārī Syarḥ Ṣaḥīḥ al-Bukhārī*. Riyadh: Maktabah al-Malik Fahd al-Waṭaniyyah, 2001.

Abū Nu‘aim Aḥmad bin ‘Abdullah al-Asfahānī, *Hilyah al-Auliyā’ wa Tabaqāt al-Asfiyā’*. Lubnan, Beirut: Dar al-Fikr, 1996.

Adam Drahman dan Suhaimi Ab Rahman, “Konsep dan Aplikasi Hisbah dalam Perniagaan Produk Halal,” *Journal of Fatwa Management and Research*, vol 18, no. 1 (2019).

Adanan Murroh Nasution. "Batasan Mengambil Keuntungan Menurut Hukum Islam." *Jurnal El-Qanuniy: Jurnal Ilmu-Ilmu Kesyariahan Dan Pranata Sosial* 4, no. 1 (2018)

Ady Milman, Foard Jones dan Susan Bach, "The impact of security devices on tourists' perceived safety: The central Florida example," *Journal of Hospitality & Tourism Research* 23, no. 4 (1999).

Ahmad Albattat dan Azila Azmi, "The Impact of Service Quality on Muslim Customers in Shariah Compliant Hotel," *Journal of Tourism* 3, no. 8 (2018).

Ahmad Azmi M. Ariffin. "Core dimensions of Islamic hotel service: towards their promotion in the global marketplace." *International Journal of Religious Tourism and Pilgrimage* 8, no. 3 (2020).

Ahmad Munawar Islamil dan Mohd Nor Shahizan Ali, *Kaedah Penyelidikan Sosial daripada Perspektif Islam*. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia, 2018.

Ahmad Rasmi AlBattat dan Ahmad Puad Mat Som, "Emergency preparedness for disasters and crises in the hotel industry," *Sage Open* 3, no. 3 (2013).

Ahmad Sahir Jais, *Shariah compliance hotel: Concepts and design*. Malaysia: Koperasi Politeknik Merlimau Malaka Berhad, 2016.

Alexandru Nedea dan Alina Bălan, "E-tourism and tourism services consumer protection," *Amfiteatru Economic* 12, no. 28 (2010).

Anna Shnyrkova, dan Marina Predvoditeleva, "The needs of Muslim hotel customers: evidence from Russian guests," *Journal of Islamic Marketing*, vol.ahead-of-print, no. ahead-of-print, <https://doi-org.ezproxy.um.edu.my/10.1108/JIMA-09-2018-0172> (2019).

Asmawati Suhid, "Tahap pengetahuan pelajar tentang konsep menutup aurat: Suatu tinjauan umum," *O-JIE: Online Journal of Islamic Education* 1, no. 1 (2017).

Azizah Hamzah, Kaedah Kualitatif Dalam Penyelidikan Sosiobudaya, *Jurnal Pengajian Media Malaysia* 6(1), (2010).

Babu P. George dan Vinitha Varghese, "Human rights in tourism: Conceptualization and stakeholder perspectives," *EJBO-Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies* 12, no. 2 (2007).

C. Jones, "Facilities management in medium-sized UK hotels," *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, vol. 14 No. 2, (2002).

Carol A. King, "What is hospitality?" *International Journal of Hospitality Management* 14, no. 3-4 (1995).

Chua Yan Piaw, *Asas Statistik Penyelidikan*. Kuala Lumpur: McGraw Hill, 2006.

Chua Yan Piaw, *Kaedah Penyelidikan*. Ed, ke-2. Kuala Lumpur: McGraw Hill, 2011.

COMCEC, *Muslim Friendly Tourism (MFT) Regulating Accommodation Establishments in the OIC Member Countries*. Ankara: COMCEC Coordination Office, 2017.

Dallen J. Timothy, *Cultural Heritage and Tourism: An Introduction*. Bristol, UK: Channel View Publications, 2011.

Danial Zainal Abidin, *Tip-tip cemerlang daripada al-Quran*. Bentong: PTS Publication., 2005.

Eric SW Chan dan Doris Lam, "Hotel safety and security systems: Bridging the gap between managers and guests," *International Journal of Hospitality Management* 32, no.21 (2013).

Farkhi Hazami dan Rosida Dwi Ayuningtyas, "Strategi Marketing Mix Perspektif Ekonomi Islam pada Hotel Semesta di Kota Semarang," *AKSES: Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 13, no. 2 (2020).

Fiona Wingett dan Sarah Turnbull, "Halal holidays: exploring expectations of Muslim-friendly holidays," *Journal of Islamic Marketing* 8, no. 4 (2017).

G. S. Shergill dan Wenli Sun, "Tourists' Perceptions Towards Hotel Services in New Zealand," *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 5:4, (2004).

Haliza Abdul Rahman, "Potensi dan Cabaran Dalam Memajukan Pelancongan Islam di Malaysia," *Jurnal Sultan Alauddin Sulaiman Shah*, Special Issue (2018).

Hasan bin Aḥmad bin Muḥammad al-Kāf, *al-Taqrīrāt al-Sadīdah fī al-Masā'il al-Mufīdah*. Tarim: Dār al-Mīrāth al-Nabawiyah, 2003.

Hisyām bin Sa‘īd Azhar, *Maqāṣid al-Syārī‘ah ‘inda Imām al-Haramain wa Āthāruhā fī al-Taṣarrufāt al-Māliyyah*. Riyadh: Maktabah al-Rushd, 1429H.

Husain Ḥāmid Ḫasān, *Nazariyyah al-Maṣlaḥah fī al-Fiqh al-Islāmī*. Kaherah: Dār al-Nahḍah al-‘Arabiyyah, 1971.

Hussien Rababah dan Yusuf Rababah, "Rules and Ethics of Hospitality in Islam," *Journal of Culture, Society and Development* 20 (2016).

Ibrāhīm bin Mūsā bin Muḥammad al-Lakhmī al-Syāṭibī, ed. ‘Abdullah Dirāz, *al-Muwāfaqāt fī Uṣul al-Syārī‘ah*. Arab Saudi: Wizārah al-Awqāf al-Sa‘ūdiyyah, t.t.

Jaafar Salleh, *Islam Melindungi Hak-Hak Asasi Manusia Sejagat*. Petaling Jaya: Mulia Terang Sdn Bhd., 2010.

Jabatan Standard Malaysia, *Standard Malaysia MS 2610:2015 Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim*. Cyberjaya: Jabatan Standard Malaysia, 2015.

Jabil Mapjabil, Ratna Roshida Abd Razak Abd Razak, Mazdi Marzuki, dan Rosmiza Mohd Zainol., "Pelancongan Islam: Suatu tinjauan konseptual dan relevannya di Malaysia," *Geografia-Malaysian Journal of Society and Space* 11, no. 1 (2017). Jalāl ‘Ulwān Salmān, “Ijtihādāt ‘Umar al-Idāriyyah fī Ḥaw’ Maqāṣid al-Syārī‘ah,” (Disertasi Sarjana, Universiti Malaya, Kuala Lumpur, 2013).

Jocelyn Siah Chee Hao dan Chris Ong Siew Har, "A study of preferences of business female travelers on the selection of accommodation," *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 144 (2014).

John Gardner, "Section 20 of the Race Relations Act 1976: Facilities and Services," *Mod. L. Rev.* 50 (1987).

Joseph E. Gawel, "Herzberg's Theory of Motivation and Maslow's Hierarchy of Needs," *Practical Assessment, Research, and Evaluation*, Vol. 5, Article 11, (1996).

Julie Feickert, Rohit Verma, Gerhard Plaschka dan Chekitan S. Dev, "Safeguarding your customers: The guest's view of hotel security," *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* 47, no. 3 (2006).

Junaidi Alfred Suci, Satria Tri Nanda, Bagio Kadaryanto, dan Lucky Lhaura van FC. "Muslim-friendly assessment tool for hotel: how halal will you serve?" *Journal of Hospitality Marketing & Management* 30, no. 2 (2020).

Junainah Idris dan Siti Syuhada Abd Rahman, "Aida Model, Social Media Marketing and Decision to Patronize fo Muslim Friendly Hotel," *Journal of Management & Muamalah* 7, No. 2 (2017).

Kamarul Azmi Jasmi, "Kesahan dan Kebolehpercayaan dalam Kajian Kualitatif." Kertas Kerja, Kursus Penyelidikan Kualitatif Siri 1 2012, Puteri Resort Melaka, 28-29 Mac 2012.

Kamarul Azmi Jasmi. "Metodologi Pengumpulan Data dalam Penyelidikan Kualitatitif." *Kursus Penyelidikan Kualitatif Siri 1*, no. 2012 (2012).

Kamus Dewan. Ed. ke-3. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 2002.

Kamus Dewan. Ed. ke-4. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 2005.

Karam Mansour Ghazi, "Safety and Security Measures in Egyptian Hotels," *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality* 13, no. 1 (2016).

Lajnah ‘Ulamā’ bi Ishrāf Majma‘ al-Buhūth al-Islāmiyyah bi al-Azhar, *al-Tafsīr al-Wasīt li al-Qur’ān al-Karīm*. Mesir: al-’Amīriyyah, 1992.

Leong Choon Chiang, "Strategies for safety and security in tourism: a conceptual framework for the Singapore hotel industry," *Journal of tourism studies* 11, no. 2 (2000).

M. H. Abu Karim, Rozila Ahmad dan N. Zainol, "Hotel managers' intention towards implement Islamic quality standard for hotels in Malaysia: A conceptual paper." Kertas Persidangan, Seminar Antarabangsa Pelancongan Dan Hospitaliti (THIC), Langkawi, Malaysia, 5-6 November 2014.

M. I. Okoroh, Christine Jones dan B. D. Illozor, "FM application in the hospitality sector," *Facilities*, vol 20 no. 7/8, (2002).

M. Poylo, "Automatic hotel security system using coded magnetic card." *U.S. Patent 3,742,453 issued June 26, (1973)*.

M. Quraish Shihab, *Wawasan Al-Quran: Tafsir Tematik atas Pelbagai Persoalan Umat*. Bandung: Mizan, 1996.

M.N. Zafir, "Establishing Shariah-compliance hotel characteristics from a muslim needs perspective," dalam *Theory and Practice in Hospitality and Tourism Research* ed. Radzi et al. London: Taylor & Francis, 2015.

Mahrnasari Ms, S. Bangsawan, MD Mahfujur Rahman, dan A. Mohd Shahril, "Muslim friendly facilities of the Indonesian hotel industry: A smart tourism approach," *Utopía y praxis latinoamericana: revista internacional de filosofía iberoamericana y teoría social* 25, no. 2 (2020).

Majdah Zawawi dan Noriah Ramli, "Shari'ah Compliant Hospitality Services" or "Muslim Friendly Hospitality Services: Searching for A Balance," *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics* 20, no.4 (2017).

Marcus L. Stephenson, "Deciphering 'Islamic hospitality': Developments, challenges and opportunities," *Tourism Management* 40 (2014).

Md Hamzaimi Azrol Md Baharudin, Nasrul Hisyam Nor Muhammad dan Mohd Azman Mohsin, "Pengurusan Hotel Halal Mengikut Perspektif Islam dan Masyarakat," *Sains Humanika* 5, no. 3 (2015).

Mohamad Khadafi Rofie, "Prinsip etika kerja Islam menurut Al-Quran dan Al-Sunnah: Satu penilaian terhadap karya penulis etika kerja Islam di Malaysia," (Tesis Kedoktoran: Universiti Utara Malaysia, 2015).

Mohamed Battour dan Mohd Nazari Ismail, "Halal tourism: Concepts, practises, challenges and future," *Tourism management perspectives* 19 (2016).

Mohammad Younis Khan, Asif Jamil, Umar Ali Khan, Uzma Kareem dan Ghazanfar Imran, "Female Students Opinion about Women's Participation in Sports," *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 2, no. 9 (2012).

Mohammad Zaini Yahaya, Muhammad Adib Samsudin, dan Mohd Izhar Ariff Mohd

Kashim. "Analisis Standard Hotel Mesra Muslim di Malaysia Berdasarkan Perspektif Maqasid Syariah." *International Journal of Islamic Thought* 18 (2020).

Mohd Fadil Mohd Yusof, "Hotel Patuh Shariah (Shariah Compliant Hotels) Sebagai Produk Baru Industri Pelancongan Malaysia," Prosiding PERKEM VI, jilid 2, 2011.

Mohd Faizal Mat Pesa, Mohamad Faizal Ahmat dan Suriati Barning, "Tahap Kesedaran Terhadap Pelaksanaan Hotel Patuh Syariah Menurut Perspektif Islam", 8th *National Conference in Education -Technical & Vocational Education and Training (CiE-TVET)*, (2018).

Mohd Fauzi Hamat, "Hak Asasi Manusia Menurut Syarak," *Jurnal Penyelidikan Islam*, vol. 20 (2007).

Mohd Hilmi Abdullah, "Kecerdasan Emosi (EQ) dalam al-Quran," *Jurnal AL-ANWAR, Persatuan Bekas Mahasiswa Islam Timut (PBMITT)* 4, No.2, (2017).

Mohd Hyrul Abu Karim, Rozila Ahmad dan Noor Azimin Zainol, "Differences in hotel attributes: Islamic hotel and Sharia compliant hotel in Malaysia," *Journal of Global Business and Social Entrepreneurship (GBSE)* 1, no. 2 (2017).

Mohd Ismail Mustari dan Kamarul Azmi Jasmi, *Pengurusan Berkualiti Memacu Kecemerlangan Pengurusan Masjid (Penyelenggara)*. Skudai, Johor Bahru: Universiti Teknologi Press, 2008.

Mohd Izzuddin Mohd Noor dan Fatimah Nadirah Mohd Noor, "Pengaplikasian Maqasid Syariah Sebagai Parameter Konsep Hotel Patuh Syariah," *Jurnal Ulwan* 3, no. 1 (2018).

Mohd Najib Abdul Ghafar, *Penyelidikan Pendidikan*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia, 1999.

Mohd Noor Azli Ali Khan, Mohd Zulrushdi Salleh dan Norhayati Salleh, "Pengurusan Masjid: Satu Tinjauan keatas Masjid Cemerlang," dalam *Pengurusan Berkualiti Memacu Kecemerlangan Pengurusan Masjid (Penyelenggara)*. Skudai, Johor Bahru: Universiti Teknologi Press, 2008.

Mohd Rosmizi bin Abd. Rahman, "A philosophy of Maqasid Shariah Underpinned Muslim Food Consumption And The Halalan Toyyiban Concept," *AL-'ABQARI: Journal of Islamic Social Sciences and Humanities* 13 (2018).

Mohd Shafie Abu Bakar, *Metodologi Penyelidikan Untuk Ekonomi Dan Bidang-Bidang Berkaitan*. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia, 1987.

Mohd Zaidi Bin Haji Mohd Zeki, Ahmad Zabidi Bin Abdul Razak dan Rafiza Abd Razak, "Cabaran Pengajaran Guru Pendidikan Islam Di Sekolah Pedalaman: Bersediakah Dalam Melaksanakan KBAT?" *JuKu: Jurnal Kurikulum & Pengajaran Asia Pasifik* 8, no. 1 (2020).

Muhamad Zan bin Sailan, "Pengurusan hotel secara Islam: kajian terhadap pengurusan makanan halal di Hotel De Palma Ampang, Selangor," (Disertasi Sarjana, Universiti Malaya, Kuala Lumpur, 2013).

Muhammad 'Abd al-'Āṭī Muḥammad 'Alī, *al-Maqāṣid al-Syarī‘ah wa Atharu hāfi al-Fiqh al-Islamī*. Kaherah: Dār al-Hadīth, 2007.

Muhammad 'Abd al-Mu'id Khan, *al-Tarikh al-Kabir*. Haidrabad: Dar al-Ma'arif al-Uthmaniyyah, t.t.

Muhammad 'Alī al-Šābūnī, *Rawā'i 'al-Bayān Tafsīr Āyāt al-Ahkām*. Damsyik: Maktabah al-Ghazālī, 1980.

Muhammad Al-Amin Bin Muhammad Al-Mukhtar Al-Shanqiti. *Adwa 'Al-Bayan fī Idah Al-Quran bi Al-Quran*. Beirut: Dar Al-Fikr, 1995.

Muhammad Bikr Ismā'il Ḥabīb, *Maqāṣid al-Syarī‘ah Ta'sīlan wa Tafīlan*. t.t.p: Idarah al-Da'wah wa al-Ta'līm, 1427H.

Muhammad bin Jarīr bin Yazīd al-Ṭabarī, ed. ‘Abd Allah bin ‘Abd al-Muhsin, *Jāmi‘ al-Bayān ‘an Ta’wīl al-Qur’ān*. t.tp: Dār Hijr, 2001.

Muhammad ibn Jarīr al-Ṭabarī, ed. ‘Abdullah ibn ‘Abd al-Muhsin al-Turkī. *Tafsīr al-Ṭabarī*. t.t: Dār Hijr, 2001.

Muhammad Nūḥ al-Quḍāḥ, “al-Ḍiyāfah: wa Aḥkāmuḥā fī al-Fiqh al-Islāmī”, *al-Majallaḥ al-Urduniyyah fi al-Dirāsāt al-Islāmiyyah* 4, no 3 (2008).

Muṣṭafā Kanakir, “Al-Da‘wah al-Islāmiyyah fī al-Qanawāt al-Faḍāiyyah: al-Wāqi’ wa al-Murtajā,” (Disertasi Sarjana, Universiti Sains Islam Malaysia, 2003).

Najahudin Lateh, Huzaimah Hj, Ismail dan Baterah Alias, “Islamisasi Hotel Melalui Pendekatan Hadith Ahkam.” Prosiding, Seminar Pengurusan Perhotelan dan Pelancongan Islam 2010, Pusat Kefahaman dan Pemikiran Islam (CITU), UiTM Shah Alam, 22-23 Jun 2010.

Nazarudin Bin Derani, Mohd Onn Rashdi Bin Abd Patah, Harnizam Bin Zahari, Razlan Adli Bin Zain Fasiliti “Hotel Mesra Pengguna Islam: Status Dan Isu.” Prosiding, Seminar Pengurusan Perhotelan dan Pelancongan Islam 2010, CITU, UiTM Shah Alam, 22-23 Jun 2010.

Noor Azimin Zaino, Rozila Ahmad, Muhammad Shah Kamal Ideris, dan Nor Rabiatul Adawiyah Nor Azam. "Assessing the awareness and perception of hoteliers towards shariah compliant hotel operations." *International Journal of Service Management and Sustainability (IJSMS)* 4, no. 1 (2019).

Noor Najihah binti Mohd Daud, “The Readiness Of Selected Hotels In Malaysia To Provide Muslim Friendly Services,” (Disertasi Sarjana, Universiti Islam Antarabangsa Malaysia, 2018).

Noor Rashidah Mohamad Ariffin, “Konsep Hifz Ad-Din Dalam Pengurusan Hotel Patuh Syariah.” Prosiding, Seminar Antarabangsa Pengurusan & Kepimpinan Islam: Isu

Dan Cabaran, Jabatan Pengajian Dakwah dan Kepimpinan, Fakulti Pengajian Islam, Universiti Kebangsaan Malaysia, 2015.

Nor Ashikin Md Nor dan Salmah Jan Noor Muhammad, "Bustan al-Salatin Panduan kepada Pemerintahan Islam yang Adil oleh Golongan Pembantu Raja," *MANU: Jurnal Pusat Penataran Ilmu dan Bahasa (PPIB)* 26, no.3 (2017).

Nor Hidayatun Abdul Razak, "Malaysian Accommodation Providers' Understanding of Halal Hospitality," (Tesis Kedoktoran: University of Canterbury, 2018).

Nor'Azzah Kamri, Suhaili Sarif, Nor Aini Ali, Norazlina Abd Wahab, Che Musa Che Omar dan Nur Azura Sanusi, "Indeks Patuh Syariah untuk Industri Perhotelan di Malaysia," *Laporan Penyelidikan FRGS* Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia FP027-2014B (2018).

Norafni Farlina, Zurina Shafii, dan Syahidawati Shahwan, "Awareness and perception of Muslim consumers on halal cosmetics and personal care products," *International Journal of Business, Economics and Management* 2, no. 1 (2015).

Norhasnira Ibrahim, Nur Saadah Hamisan, dan Shumsudin Yabi, "Analisis Terhadap Hadith Tentang Penyamatarafan Wanita Dan Haiwan: Ulasan Dan Kritikan," *Journal of Hadith Studies Vol. 3 No. 1(June 2018)*.

Norlida Hanim Mohd Salleh, Redzuan O., Kalsom Z. dan Tamat S., "Pengukuran Kepuasan Pelancong Terhadap Kualiti Perkhidmatan Di Destinasi Pelancongan Pulau Kapas: Pendekatan Faktor Analisis," *Malaysian Journal of Environmental Management* 12, no. 2, (2011).

Nur Iman Hashim dan Nadzirah Mohd Fauzi, "Investigating the Operational Issues of Islamic Hotel Business in Malaysia: A Conceptual Paper," *Journal of Islamic Philanthropy & Social Finance (JIPSF)* 1 (2020).

Nur‘Azizah Mohamed Najib dan Siti Rugayah Tibek, "Value and Culture in Aladdin Animated Film (Nilai dan Budaya Dalam Filem Animasi Aladdin)," *International Journal of West Asian Studies* 6 (2014).

Nurul Hidayati, "Implementasi Konsep Rumah Islami Pada Perumahan Di Martapura," *Jurnal Teknologi Berkelanjutan* 7, no. 02 (2018).

Oxford English-English-Malay Dictionary. Ed. ke-3. Selangor: Oxford Fajar, 2015.

P. Hashim dan D. Mat Hashim, "A review of cosmetic and personal care products: Halal perspective and detection of ingredient," *Pertanika Journals of Science and Technology* 21, no. 2 (2013).

Peter Jones dan Andrew Lockwood, *The Management of Hotel Operations*. London: Thomson Learning, 1989.

Quetzil Castañeda, "The neoliberal imperative of tourism: Rights and legitimization in the Unwto global code of ethics for tourism," *Practicing Anthropology* 34, no. 3 (2012).

Rashidi Othman, Nur Fadhlina Mohd Noor, dan Khairusy Syakirin Has-Yun. "Muslim Friendly Attributes as a New Attraction in Tourism Accommodation Premises Industry." dalam *Halal Services & Contemporary Issues*. Kuala Lumpur: Yamani Angle Sdn Bhd, 2021.

Rejab, S. N., dan Najahudin Lateh. "Aspek-aspek penawaran inap secara syariah di hotel De Palma." Dalam *International Halal Conference (InHAC 2012)*. Kuala Lumpur: Elsevier, 2012.

Rozila Ahmad, Noor Azimin Zainol dan Mohd Hyrul Abu Karim, "Intention to Adopt Islamic Quality Standard: A Study of Hotels in Peninsular Malaysia," *KATHA-The Official Journal of the Centre for Civilisational Dialogue* 15, no. 1 (2019).

Sa‘diy Abū Jayb, *al-Qāmūs al-Fiqhī Lughah wa Iṣṭilāh*. Syria, Damsyik: Dār al-Fikr, 1988.

Saadan Man dan Zainal Abidin Yahya, "Halalkah Makanan Kita? Bagaimana

Mencarinya di Pasaran." Selangor: PTS Islamika, 2014.

Sabitha Marican, *Kaedah Penyelidikan Sains Sosial*. Selangor: Pearson, 2005.

Salmān Naṣr Aḥmad al-Dāyah, *al-Diyāfah wa Aḥkāmuḥā fī al-Fiqh al-Islāmī*, t.tp: t.p, t.t.

Sarah J. Tracy, *Qualitative Research Methods : Collecting Evidence, Crafting Analysis,*

Communicating Impact. United Kingdom: Wiley-Blackwell, 2013.

Sevend Brinkmann, *Qualitative Inquiry in Everyday Life*. Los Angeles: Sage, 2012.

Sharifah Nooraida Binti Wan Hasan dan Sharifah Fatimah Binti Wan Jamel, "Tinjauan Keperluan Aktiviti Kerohanian Dalam Kalangan Guru Pelatih Muslimah Di Ipg Kampus Batu Lintang," *Jurnal Penyelidikan* 10 (2011).

Shepard Henkin, *Opportunities in Hotel and Motel Careers*. New York: Mc Graw Hill, 2006.

Siti Aisyah Samudin dan Zalina Zakaria, "Perlindungan Pengguna Ke Atas Skim Pelancongan Di Malaysia," *Journal of Shariah Law Research* 2, no. 2 (2017).

Siti Fatma Mansor dan Rosmawati Rasit, "Ciri-Ciri Hotel Patuh Syariah Terhadap Masa Depan Pelancongan Islam Di Malaysia: Satu Tinjauan Literatur." Prosiding, Kolokium Jejak Warisan Ilmu Islam, 2015.

Siti Nur Fadlilah, "Penyakit Rohani dalam Perspektif Al-Qur'an," *Jurnal Studi Al-Qur'an* 6, no. 1 (2010).

Siti Syahirah Saffinee, Khairusy Syakirin Has-Yun Hashim, Lukman Hakim Mahamod, Mohd Aizat Jamaludin, Betania Kartika Muflih, dan Rashidi Othman, "The standard elements for Muslim friendly accommodation premises," *Journal of Contemporary Islamic Studies* 3, no. 2 (2017): 121-134.

Suhaili Sarif, Nor 'Azzah Kamri dan Nor Aini Ali, "Khidmat Tamu Hotel Mesra Muslim: Kajian Berasaskan Etika *Ikram Al-Dayf*," *Laporan Penyelidikan Islamic Tourism Center of Malaysia, Kementerian pelancongan dan kebudayaan*, (2019).

Suhaimi Ab Rahman, Yaakob Che Man, Wan Sahida Wan Zulkifli, "Hotel Mesra Pelanggan Muslim Dalam Industri Pelancongan Di Malaysia." Prosiding, Seminar Pengurusan Perhotelan dan Pelancongan Islam 2010, CITU, UiTM Shah Alam, 22-23 Jun 2010.

Suhairin Muhammad Šālihiñ, Aḥmad Mujtabī Bāniqā ‘Alī dan Aḥmad Ḥasan Muhammād, "Al Diyāfah Min Ḥuqūq Al Insān Fī Ḫou‘ Al Sunnah Al Nabawiyyah," *Journal of Islam in Asia* 14 no.1 (2017).

Suseela Malakolunthu, "Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif: Satu Imbasan," dalam Marohaini Yusoff, *Penyelidikan Kualitatif: Pengalaman Kerja Lapangan Kajian*. Kuala Lumpur: Universiti Malaya, 2001.

Syamsul Anuar Ismail, "Pengaruh dan kesan aktiviti seks siber di kalangan pengguna Internet di Malaysia," (Tesis Kedoktoran, Universiti Putra Malaysia, 2003).

Syarif Hidayatullah, "Maslahah Mursalah Menurut Al-Ghazali," *Al-Mizan: Jurnal Hukum dan Ekonomi Islam* 2, no. 1 (2018).

Thomas Bauer, Leo Jago, dan Brian Wise, "The changing demand for hotel facilities in the Asia Pacific region," *International Journal of Hospitality Management* 12, no. 4 (1993), 313-322.

Ting Kee San, "Aplikasi Pengurusan Fasiliti Dalam Pengurusan Hotel," (Projek Sarjana Muda, Universiti Teknologi Malaysia, 2005).

Verity Greenwood dan Larry Dwyer, "Challenges to consumer protection legislation in tourism contexts," *Journal of Tourism Consumption and Practice* 6, no.2 (2014).

Virginia Braun dan Victoria Clarke, "Using Thematic Analysis in Psychology," *Qualitative Research in Psychology*, vol 3, no.2 (2006).

Wahyudi dan Rendi Salam, *Komitmen Organisasi (Kajian: Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Pamulang: UNPAM Press, 2020.

Wan Kamal Mujani dan Mohd Al Adib Samuri, "Mencapai Kesinambungan Islam dan Hak Asasi Manusia di Malaysia." Prosiding, Seminar Kebangsaan Islam dan Hak Asasi Manusia, Kuala Lumpur, Pusat Dagangan Dunia Putra, 2018.

Wan Nur Syakirah Wan Jusoh, dan Rozilah Kasim. "Kriteria Patuh Syariah dan Kadar Penghunian Hotel Wakaf." *Research in Management of Technology and Business* 1, no. 1 (2020).

Yusrī al-Sayyid Muḥammad, *Huqūq al-Insān fī Dau' al-Kitāb wa al-Sunnah*. Beirut: Dār al-Ma'rifah, 2006.

Yūsuf Ḥāmid al-‘Ālim, *al-Maqāṣid al-‘Āmmah li al-Syārī‘ah al-Islāmiyyah*. Riyadh: al-Dār al-‘Ālamīyyah li al-Kutub al-Islāmī, 1994.

Zafar Hussain Tabassum, "A comparative study of Quality Management System (ISO 9001: 2008) and Islam," (Disertasi Sarjana, The British University in Dubai (BUiD), Dubai, 2011).

Zahari Mahad Musa, "Dinamisme Ijtihad Fiqh Tentang Hospitaliti Rumah Kediaman," *Perspektif: Jurnal Sains Sosial dan Kemanusiaan* 7, no. 1 (2015).

Zain ad-Dīn ‘Abd al-Rahmān bin Aḥmad bin Rajab bin al-Ḥasan as-Salāmī al-Baghdādī Al-Ḥanbalī, ed. Muḥammad al-Aḥmadī Abū al-Nūr, *Jāmi’ al-‘Ulūm wa al-Hukm fī Syarḥ Khamsīn Hadīthan min Jawāmi’ al-Kalim*. Kaherah : Dar al-Salam, 2004.

Zakiah Samori dan Fadilah Abd Rahman, "Establishing Shariah Compliant Hotels in Malaysia: Identifying Opportunities, Exploring Challenges," *West East Journal of Social Science*, 2(2), (2013).

Zakiah Samori dan Noorsalawati Sabtu, "Developing halal standard for Malaysian hotel industry: An exploratory study," *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 121 (2014).

Zakiah Samori, Nor Zafir Md Salleh dan Mohammad Mahyuddin Khalid, "Current trends on Halal tourism: Cases on selected Asian countries," *Tourism Management Perspectives* 19 (2016).

Zanisah Man, Nurul Fatanah Zahari dan Mustaffa Omar, "Kesan ekonomi pelancongan terhadap komuniti batek di Kuala Tahan, Pahang," *e-BANGI: Jurnal Sains Sosial dan Kemanusiaan* 4, no. 1 (2009).

Zhang Nianping, "The research of the tourism consumer protection," *2nd International Conference on Advances in Social Science, Humanities, and Management (ASSHM-14)*. Atlantis Press, (2014).

Zuridah Hanim Md Akhir, Mohd Hasani Dali dan Khaliza Saidin, "Amalan terbaik pengetua cemerlang dalam meningkatkan minat membaca pelajar," *JuPiDi: Jurnal Kepimpinan Pendidikan* 4, no. 1 (2017).

Laman Sesawang

"Amaran Keras Terhadap Restoran Dan Hotel Tiada Sijil Halal JAIP", laman sesawang *Astro Awani*, dicapai pada 17/11/2019, <http://www.astroawani.com/berita-malaysia/amaran-keras-terhadap-restoran-dan-hotel-tiada-sijil-halal-jaip-19044>.

"Amaran Keras Terhadap Restoran Dan Hotel Tiada Sijil Halal JAIP", laman sesawang *Astro Awani*, dicapai pada 17/11/2019, <http://www.astroawani.com/berita-malaysia/amaran-keras-terhadap-restoran-dan-hotel-tiada-sijil-halal-jaip-19044>.

"Hotel Wakaf," Laman rasmi Yayasan Wakaf Malaysia, dicapai pada 20/3/2020, <https://www.ywm.gov.my/hotel/1>.

"Hotel Wakaf," Laman rasmi Yayasan Wakaf Malaysia, dicapai pada 20/3/2020, <https://www.ywm.gov.my/hotel/3>.

"Kriteria Minima Hotel Bandar," <http://www.motac.gov.my/en/services/registration/tourist-accommodation-premises/category/38-hotel-bandar>, dicapai pada 5 Mei 2020.

“Malaysia tumpuan pelancongan Islam global” laman sesawang Berita Harian, dicapai pada 15/11/2019, <https://www.bharian.com.my/rencana/surat-pembaca/2018/10/485226/malaysia-tumpuan-pelancongan-islam-global>.

“Ministry to Push for Multi-Billion-Dollar Halal Tourism” laman sesawang *The Star Online*, dicapai pada 15/11/2019, <Https://Www.Thestar.Com.My/News/Nation/2018/09/06/Ministry-To-Push-For-Multibillion-Dollar-Halal-Tourism/>.

“Panduan Kembara Muslim”, laman sesawang *Harian Metro*, dicapai pada 16/11/2019, <https://www.hmetro.com.my/santai/2017/08/250119/panduan-kembara-muslim>.

“Pastikan Ada Sijil Halal”, *Harian Metro*, dicapai pada 17/11/2019, <https://www.hmetro.com.my/mutakhir/2018/05/343069/pastikan-ada-sijil-halal>.

“Pelancongan Mesra Muslim: Malaysia ungguli tempat pertama”, laman sesawang *Berita Harian*, dicapai pada 6/4/2021, <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2020/12/760788/pelancongan-mesra-muslim-malaysia-ungguli-tempat-pertama>.

“Pelancongan Mesra Muslim: Malaysia ungguli tempat pertama”, laman sesawang *Berita Harian*, dicapai pada 6/4/2021, <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2020/12/760788/pelancongan-mesra-muslim-malaysia-ungguli-tempat-pertama>.

“Pulau Pinang Dicadang Sediakan Hotel Restoran Mesra Pelancong Muslim”, laman sesawang *Astro Awani*, dicapai pada 16/11/2019, <http://www.astroawani.com/berita-malaysia/pulau-pinang-dicadang-sediakan-hotel-restoran-mesra-pelancong-muslim-81275>.

Abdul Ghani Abu, “Malaysia Destinasi Utama Pelancongan Islam”, *Majalah Dewan Budaya Keluaran Mac 2013*, Dicapai Pada 15/11/2019, <http://dwnbudaya.dbp.my/wordpress/?m=201303>.

Komponen Perbelanjaan Pelancong 2016-2018, *Malaysia Tourism Key Performance Indicator 2018*,

56-58, dimuat turun daripada <https://www.tourism.gov.my/>, pada 15/11/2019.

Komponen perbelanjaan pelancong 2016-2020, *Tourism Performance Report 2016-2020*, dimuat turun daripada http://mytourismdata.tourism.gov.my/?page_id=830, pada 6/4/2021.

Laman sesawang hotel berkenaan, dicapai pada 20/3/2020,

[http://\[REDACTED\].com.my/](http://[REDACTED].com.my/)

Malaysia Average Occupancy Rates of Hotels Jan-June 2019/2020, Laman sesawang *Tourism Malaysia*, dimuat turut daripada <http://mytourismdata.tourism.gov.my/wp-content/uploads/2020/10/malaysia-average-occupancy-rate-jan-june-2020-by-state.pdf>, pada 6/4/2021.

Reviu 13 Mac 2019, laman sesawang *Booking.com*, dicapai pada 16/11/2019,
<https://www.booking.com/hotel/my/adya-express-kl.ms.html>

Reviu 13 Mei 2016, laman sesawang *Booking.com*, dicapai pada 16/11/2019,
<https://www.booking.com/reviews/my/hotel/desaru-tunamaya-beach-and-spa-resort-desaru2/review/f784082c1000d3c6.ms.html>.

Reviu 14 Mac 2019, laman sesawang *Booking.com*, dicapai pada 17/11/2019,
<https://www.booking.com/reviews/my/hotel/de-elements.ms.html>.

Reviu 26 Disember 2018, laman sesawang *Booking.com*, dicapai pada 17/11/2019,
<https://www.booking.com/reviews/my/hotel/summit-bukit-mertajam.ms.html>.

Reviu 29 Julai 2019, laman sesawang *Booking.com*, Dicapai pada 17/11/2019,
<https://www.booking.com/reviews/my/hotel/oyo-rooms-padang-jawa-jpj.ms.html>.

Reviu 30 November 2015, laman sesawang *Booking.com*, dicapai pada 17/11/2019,
<https://www.booking.com/reviews/my/hotel/federal-kangar-perlis.ms.html?page=1>.

Rujuk Kriteria Minima Hotel Bandar, 42, dimuat turun daripada portal rasmi Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya Malaysia,
<http://www.motac.gov.my/en/services/registration/tourist-accommodation-premises/category/38-hotel-bandar>, dicapai pada 6/7/2020.

Senarai Temu Bual

Informan A, Penyelia *Housekeeper* Hotel D, dalam temu bual bersama pengkaji pada 9 Januari 2020.

Informan B, Pengurus Besar Hotel B, dalam temu bual bersama pengkaji pada 2 Disember 2019.

Informan C, Pengurus Besar Hotel C, dalam temu bual bersama pengkaji pada 10 Februari 2020.