

## ABSTRAK

Pengurusan hotel secara Islam merupakan salah satu cabang dalam pengurusan Islam. Antara perkara yang perlu diberi keutamaan adalah dalam soal pengurusan makanannya kerana ia mempunyai kaitan secara langsung dengan pelanggan-pelanggan di hotel. Namun, pengabaian sesetengah pengusaha makanan terhadap aspek pengurusan makanan halal ini menarik perhatian pengkaji. Justeru, kajian ini cuba melihat sejauh mana pihak pengurusan hotel memahami tuntutan *ḥalālan ṭayyiban* dan juga kepatuhan mereka terhadap garis panduan halal yang telah dikeluarkan oleh pihak berwajib. Kajian ini dijalankan di Hotel De Palma, Ampang, Selangor yang menjalankan operasinya berlandaskan *syariah compliant*. Bagi mencapai objektif kajian, kajian perpustakaan dan lapangan dijalankan. Data kajian dikumpulkan menerusi penelitian terhadap kitab-kitab muktabar seperti *Ihya' Ulūm al-Dīn*, laman-laman web yang berkaitan, temubual dengan pihak pengurusan hotel dan juga pemerhatian di premis makanan hotel berkenaan. Secara keseluruhannya, kajian ini mendapati bahawa pihak pengurusan hotel menjalankan aktiviti-aktiviti yang tidak bertentangan dengan konsep pengurusan hotel secara Islam. Kajian juga mendapati pihak pengurusan hotel sentiasa berusaha memenuhi kriteria yang ditetapkan bagi memenuhi ciri-ciri sebuah hotel Islam. Dalam pengurusan makanannya pula, pihak hotel telah mewujudkan Jawatankuasa Pengurusan Halal yang bertanggungjawab memastikan urusan penyediaan makanan dan minuman di hotel dapat memenuhi garis panduan halal. Namun, masih terdapat beberapa elemen yang perlu diperkemaskan terutamanya berkaitan prinsip warak dalam pengurusan makanan. Urusan pengangkutan dan penyimpanan bahan mentah perlu dipastikan menggunakan ruang khas yang berasingan dari bahan-bahan yang tidak halal. Selain itu, pihak hotel perlu berusaha menyediakan ruang makan khas yang berasingan antara kaum lelaki dan wanita yang bukan mahram. Walaupun perkara ini dianggap kecil, tetapi pihak hotel perlu sentiasa melakukan penambahbaikan dalam operasi mereka bagi meningkatkan imej Islam dan keyakinan masyarakat Muslim terhadap hotel Islam. Kajian ini diharap dapat memberi sumbangan kepada agensi dan badan pembuat polisi berkaitan pengurusan hotel secara Islam, pihak industri yang menceburi bidang perhotelan serta pelajar-pelajar institusi pengajian tinggi yang berkaitan.

## ABSTRACT

Islamic hotel management is a part of Islamic management. One of the aspects that should be taken into account is food and beverage management since it has direct connection with hotel customers. However, the negligence of certain food providers towards halal food management aspect attracted the researcher. This study is specifically concerned with hotel management understanding of *ḥalālan ṭayyiban* concept and their compliance with halal standards regulated by legal authorities. This study was conducted at Hotel De Palma, Ampang, Selangor where the operation complies with *syariah* rules and principles. Library research and field study have been carried out in order to achieve the objective of the study. Research data has been obtained from the review of respected works like *Ihya' Ulūm al-Dīn*, related websites, interview with hotel management personnel and observation at the hotel food premise. Through the study, it is found that the hotel management carried out activities which are not against Islamic hotel management concept. It is also found that the hotel management always strives towards fulfilling criteria needed as to be an Islamic hotel. In terms of food management, the hotel has formed a Halal Management Committee responsible to ensure that food and beverages preparation at the hotel complies with halal guidelines. However, there are few elements that need improvements especially in terms of *warak* principles in food management. For example, transportation and storage of raw products should separate halal product with non-halal products. Besides, the hotel management also should prepare a food section to separate male customers from non-*mahram* female customers. It is important for hotel management to make improvements in their operation which reflects its Islamic image as well as gaining the trust of Muslim community towards Islamic hotel. It is hoped that this study will be of a contribution to the related agency and policy makers in relation to Islamic hotel management, hotel industry and higher education institution students.

## PENGHARGAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي جَعَلَنَا مِنَ الْمُسْلِمِينَ وَجَعَلَنَا مِنْ عِبَادِهِ الصَّالِحِينَ وَهُوَ عَلَيَّ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ.  
وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى رَسُولِ اللَّهِ خَاتَمِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ.

Segala puji dan syukur dipanjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan sekalian alam, yang maha pemurah lagi maha penyayang. Selawat dan salam keatas junjungan besar Nabi Muhammad SAW, pembawa rahmat dan petunjuk keseluruh alam.

Jutaan terima kasih dan penghargaan yang tidak terhingga ditujukan khusus kepada yang berbahagia Dr. Nor ‘Azzah bt. Kamri selaku penyelia yang tidak jemu-jemu memberikan bimbingan dan tunjuk ajar dalam menyiapkan disertasi ini. Tidak lupa juga kepada para pensyarah di Jabatan Syariah Dan Pengurusan, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya yang telah memberikan komen serta teguran berguna sehingga terhasilnya disertasi ini. Keikhlasan kalian sentiasa terpahat di sanubari.

Sekalung doa buat insan-insan tersayang; ayahanda Sailan bin Wahid dan bonda Parinah bt Rebet, semoga roh kalian ditempatkan bersama hamba-hambanya yang soleh. Terima kasih di atas pengorbanan dan didikan kalian sehingga anakanda berjaya pada hari ini. Buat isteri tercinta Norhafizah bt Abd.Kadir dan anak-anak tersayang Ahmad Mujahid, Zahratul Hannan dan Wardatul Afnan; semoga kejayaan ini menjadi pendorong kepada kalian untuk mencapai kejayaan yang lebih baik pada masa hadapan.

Setinggi penghargaan ditujukan kepada para pegawai Hotel De Palma Ampang yang banyak membantu dan berkongsi maklumat dalam menghasilkan disertasi ini. Semoga Allah SWT memberikan ganjaran yang berlipat kali ganda di atas segala bantuan yang tuan-tuan hulurkan selama ini.

Tidak lupa juga kepada teman-teman terutamanya Dr. Janudin Sardi, En.Ismail Mudin, En.Ahmad Fahmi Mohd Zaini, En.Zuraimi Mohd Zuber dan lain-lain lagi yang banyak memberikan buah fikiran serta bantuan yang diperlukan. Jasa kalian tetap dikenang.

Akhirnya, apa yang diharapkan agar disertasi yang telah disempurnakan ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca dan juga kepada para penyelidik untuk menyingkap tabir ilmu dengan lebih luas lagi. *Āmīn yā Rabbal Ālamīn*.  
Sekian, wassalam.

Muhamad Zan bin Sailan,  
Jabatan Syariah dan Pengurusan,  
Akademi Pengajian Islam,  
Universiti Malaya,  
Kuala Lumpur.

No.59, Jalan Bendahara 10/5,  
Taman Bendahara,  
45000 Kuala Selangor,  
Selangor Darul Ehsan.  
Emel : matzan\_sailan@yahoo.com  
matzan@psis.edu.my  
Tel : 019-3387326

Tarikh : Mei 2013 M.

Bersamaan : Jamadil Akhir 1434 H.

## ISI KANDUNGAN

	Halaman
<b>ABSTRAK</b>	iv
<b>ABSTRACT</b>	v
<b>PENGHARGAAN</b>	vi
<b>ISI KANDUNGAN</b>	viii
<b>SENARAI JADUAL</b>	xii
<b>SENARAI RAJAH</b>	xii
<b>SENARAI SINGKATAN</b>	xiii
<b>PANDUAN TRANSLITERASI</b>	xiv
<b>BAB 1:      PENGENALAN</b>	
1.1    Pendahuluan	1
1.2    Latar Belakang Kajian	4
1.3    Permasalahan Kajian	7
1.4    Objektif Kajian	11
1.5    Skop Kajian	12
1.6    Kepentingan Kajian	16
1.7    Kajian Lepas	17
1.8    Metodologi Kajian	23
1.9    Susunan Bab	31
1.10   Kesimpulan	33
<b>BAB 2:      KONSEP PENGURUSAN HOTEL SECARA ISLAM DAN                   PENGURUSAN MAKANAN HALAL</b>	
2.1    Pendahuluan	34
2.2    Pengurusan Hotel Menurut Perspektif Islam	34
2.2.1   Definisi Pengurusan Hotel	37
2.2.2   Ciri-Ciri Pengurusan Hotel	38
2.2.3   Skop Pengurusan Hotel	41
2.2.4   Penarafan Hotel	46
2.2.5   Kriteria Hotel Islam Oleh Crescentrating Pte. Ltd.	52

2.3	Pengurusan Makanan Halal Dalam Pengurusan Hotel Islam	56
2.3.1	Konsep Pengurusan Makanan Halal	56
2.3.1.1	Konsep <i>Ḥalālan Ṭayyiban</i> Menurut Pandangan <i>Ulamā'</i>	57
2.3.1.2	Skop <i>Ḥalālan Ṭayyiban</i>	58
2.3.2	Warak Dalam Pengurusan Makanan Halal	63
2.3.2.1	Definisi Warak	63
2.3.2.2	Keperluan Warak Dalam Pengurusan Makanan	64
2.3.2.3	Ciri-Ciri Warak Dalam Pengurusan Makanan	65
2.3.3	Tujuan Dan Kepentingan Pengurusan Makanan Halal	68
2.3.3.1	Penjagaan agama	69
2.3.3.2	Penjagaan jiwa	69
2.3.3.3	Penjagaan akal	70
2.3.3.4	Penjagaan keturunan	70
2.3.3.5	Penjagaan harta	71
2.3.4	Prinsip-Prinsip Asas Makanan Halal	75
2.3.4.1	Keadaan aman	76
2.3.4.2	Keadaan darurat	79
2.3.5	Garis Panduan Pengurusan Makanan Halal	80
2.3.5.1	Panduan Halal JAKIM	80
2.3.5.2	Piawaian Malaysia MS ISO 1500 / 2009	83
2.4	Kesimpulan	88

### **BAB 3: PROFIL HOTEL DE PALMA, AMPANG, SELANGOR**

3.1	Pendahuluan	90
3.2	Latar Belakang	90
3.3	Visi, Misi Dan Moto	92
3.4	Struktur Organisasi	94
3.4.1	Struktur Organisasi Pengurusan Rangkaian Hotel De Palma	94

3.4.2	Struktur Organisasi Hotel De Palma, Ampang	97
3.5	Kemudahan Dan Aktiviti	107
3.5.1	Kemudahan Hotel De Palma	107
3.5.2	Aktiviti Hotel De Palma	110
3.6	Kesimpulan	114

#### **BAB 4 : DAPATAN DAN ANALISIS KAJIAN**

4.1	Pendahuluan	115
4.2	Dapatan Dan Analisis	115
4.2.1	Analisis Berkaitan Kriteria Hotel Islam	116
4.2.1.1	Penyediaan Makanan	116
4.2.1.2	Sistem Pengurusan	117
4.2.1.3	Etika Sosial	119
4.2.1.4	Infrastruktur	120
4.2.2	Analisis Berkaitan Tujuan Dan Kepentingan Pengurusan Makanan Halal	122
4.2.2.1	Medium Dakwah Kepada Masyarakat	123
4.2.2.2	Membentuk Integriti Kakitangan	126
4.2.2.3	Mengubah Persepsi Masyarakat Terhadap Operasi Hotel	128
4.2.2.4	Meningkatkan Syiar Islam	131
4.2.2.5	Strategi Perniagaan Islam	134
4.2.3	Analisis Terhadap Aktiviti Pematuhan Pengurusan Makanan Halal Berdasarkan Panduan Halal JAKIM Dan Piawaian MS ISO	137
4.2.3.1	Pembelian Bahan Mentah	139
4.2.3.2	Penyediaan Sajian Di Dapur	142
4.2.3.3	Persediaan Staf	143
4.2.3.4	Kebersihan	146
4.2.3.5	Keselamatan	148
4.3	Kesimpulan	150

<b>BAB 5:</b>	<b>PENUTUP</b>	
5.1	Pendahuluan	151
5.2	Penemuan Utama Kajian	151
5.2.1	Konsep Dan Kriteria Hotel Islam	152
5.2.2	Konsep Pengurusan Makanan Halal	154
5.2.3	Amalan Pengurusan Makanan Halal	155
5.3	Cadangan Dan Saranan	157
5.3.1	Cadangan Kepada Pihak Industri	158
5.3.1.1	Urusan Pembelian Bahan Mentah	158
5.3.1.2	Penempatan Petugas	160
5.3.1.3	Penyediaan Ruang Makan Khas	162
5.3.2	Cadangan Kajian Masa Hadapan	163
5.4	Kesimpulan	164
	<b>BIBLIOGRAFI</b>	165
	<b>LAMPIRAN</b>	



## **SENARAI JADUAL**

		Halaman
Jadual 1.1	Kedatangan Pelancong Dari Negara-Negara Islam Bagi Tahun 1998-2009	2
Jadual 1.2	Penginapan di hotel oleh pelancong asing dan penduduk Malaysia	5
Jadual 1.3	Senarai Responden Temubual	28

## **SENARAI RAJAH**

		Halaman
Rajah 3.1	Lembaga Pengarah Rangkaian Hotel De Palma	95
Rajah 3.2	Struktur Organisasi Pengurusan Rangkaian Hotel De Palma	96
Rajah 3.3	Struktur Organisasi Pengurusan Hotel De Palma Ampang	105
Rajah 3.4	Struktur Organisasi Pengurusan Halal Hotel De Palma Ampang	106

## SENARAI SINGKATAN

SWT	: <i>Subhānahu wa Ta'ālā</i>
SAW	: <i>Ṣalallahu 'Alaihi wa Sallam</i>
RA	: <i>Raḍiyallahu 'Anhu</i>
En.	: Encik
Ibid	: Ibidem
t.t	: Tanpa Tahun Penerbitan
Cet	: Cetakan
Ed	: Editor
J.	: Juzuk
Jil	: Jilid
h.	: Halaman
et al	: Et alia
terj.	: Terjemah
bil.	: Bilangan
No.	: Nombor
M	: Masihi
H	: Hijriyah
JAKIM	: Jabatan Kemajuan Islam Malaysia
JAIS	: Jabatan Agama Islam Selangor
SIRIM	: <i>Standards and Industrial Research Institute of Malaysia</i>
YaPEIM	: Yayasan Pembangunan Ekonomi Islam Malaysia
Pte.Ltd.	: <i>Private Limited</i>

## PANDUAN TRANSLITERASI

### 1) Konsonan

Arab	Roman	Contoh	Transliterasi
ا، ء	a, ’	سأل	sa’ala
ب	b	برك	baraka
ت	t	ترك	taraka
ث	th	ثمار	thimār
ج	j	جنة	jannah
ح	ḥ	حرير	ḥarīr
خ	kh	خميس	khamīs
د	d	دور	dawr
ذ	dh	ذهب	dhahab
ر	r	ركب	rakiba
ز	z	زكاة	zakāh
س	s	سلطان	sulṭān
ش	sh	شرب	shariba
ص	ṣ	صلاة	ṣalāh
ض	ḍ	ضحى	ḍuhā
ط	ṭ	طبخ	ṭabakha
ظ	ẓ	ظلال	ẓilāl
ع	‘	علم	‘alima
غ	gh	غيب	ghayb
ف	f	فصل	faṣl
ق	q	قول	qawl
ك	k	كلب	kalb
ل	l	لحم	laḥm

م	m	مِيزَان	mīzān
ن	n	نَوْم	nawm
هـ	h	هَرَب	haraba
و	w	وَالِد	wālid
ي	y	يَوْم	yawm

## 2) Vokal Pendek

Vokal Pendek	Transliterasi	Contoh	Transliterasi
اَ	a	ذَهَبَ	dhahaba
اِ	i	شَرِبَ	shariba
اُ	u	ضَرِبَ	ḍuriba

## 3) Vokal Panjang

Vokal Panjang	Transliterasi	Contoh	Transliterasi
اَآ	ā	نَاطِرٍ / رِضَى	nāẓir / riḍā
اِي	ī	سَلِيم	salīm
اُو	ū	حُصُول	ḥuṣūl

#### 4) Diftong

Diftong	Transliterasi	Contoh	Transliterasi
وَ	aw	قَوْلٌ	qawl
يَ	ay	سَيِّدٌ	sayyid
وُ	uww	عَدُوٌّ	'aduww
يِّ	iiy, ī	رَجَعِيٌّ	raj'iiy / raj'i