



GARIS PANDUAN PERKHIDMATAN PERHOTELAN DAN PELANCONGAN BERTERASKAN MAQASID SYARIAH

Garis panduan ini telah mendapat pengesahan Mesyuarat Panel Pakar Syariah JAKIM
Kali Ke-104

**Bahagian Maqasid Syariah
Jabatan Kemajuan Islam Malaysia**

2021

KANDUNGAN

1. Pengenalan	2
2. Hubung Kait Prinsip Maqasid Syariah dalam Perkhidmatan Perhotelan dan Pelancongan 3	
3. Objektif	4
4. Takrifan	4
5. Kriteria Kritikal Syariah	6
6. Pengurusan Pentadbiran	6
6.1. Umum.....	6
6.2. Kepimpinan	7
6.3. Pengurusan Risiko	7
7. Pengurusan Kewangan dan Sumber.....	8
8. Pengurusan Sumber Manusia.....	8
9. Pengurusan Operasi Perkhidmatan.....	9
9.1. Perhotelan.....	9
9.1.1. Penginapan	9
9.1.2. Makanan dan minuman	10
9.1.3. Kemudahan Awam.....	10
9.2. Pakej pelancongan	11
9.3. Pemandu Pelancong.....	12
10. Pengurusan Aset dan Prasarana	13
11. Pengurusan Dokumen.....	14
12. Pemantauan dan Penilaian	14
13. Rujukan Perundangan.....	14
14. Rujukan Asas Maqasid Syariah	15

1. Pengenalan

Model Perkhidmatan Berteraskan Maqasid Syariah merupakan sebahagian daripada impak yang direncanakan dalam pelaksanaan tiga gagasan pentadbiran kerajaan. Dengan menumpukan kepada objektif mencapai Gagasan Rahmatan Lil Alamin, mobilisasi ke arah tujuan tersebut ialah melalui penerapan dan aplikasi Maqasid Syariah dalam pentadbiran kerajaan dan swasta. Kesedaran ke arah penerapan ini sentiasa dipertingkatkan daripada semasa ke semasa. Antaranya ialah dengan memperkenalkan Garis Panduan Perkhidmatan Berteraskan Maqasid Syariah.

Perkhidmatan ini merujuk kepada sistem pengurusan dan pentadbiran perkhidmatan pelbagai bidang yang menepati asas-asas pemeliharaan prinsip Maqasid Syariah iaitu penjagaan agama, nyawa, akal, keturunan dan harta dan pelaksanaan pematuhan syariah. Dalam konteks ini, perkhidmatan merujuk kepada keupayaan organisasi untuk memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan. Ia merupakan aktiviti atau faedah yang ditawarkan untuk jualan secara tidak ketara dan tidak mendatangkan pemilikan secara kebendaan. Perkhidmatan meliputi bidang seperti pendidikan, pengangkutan, hospital dan kesihatan, perhotelan dan sebagainya.

Maqasid Syariah sebagai objektif akhir yang ingin dicapai dalam perkhidmatan yang ditawarkan. Perundangan dan polisi sedia ada yang berkaitan disesuaikan dengan sumber perundangan Islam iaitu al-Quran, Sunnah, ijma' dan rujukan fatwa yang berkaitan. Model perkhidmatan seumpama ini bukan sahaja menekankan kepatuhan pada perundangan Islam, tetapi ia juga membentuk satu sistem pentadbiran pengurusan yang lebih berstrategi, berpandangan jauh dan harmoni.

Garis Panduan ini dihasilkan berdasarkan rujukan terhadap sumber perundangan dan polisi yang berkaitan. Melalui aplikasinya, diharap ia dapat disuburkan di kalangan pemain industri yang akhirnya dapat membentuk satu model perkhidmatan terbaik berasaskan Maqasid Syariah sebagai Model Malaysia.

2. Hubung Kait Prinsip Maqasid Syariah dalam Perkhidmatan Perhotelan dan Pelancongan



3. Objektif

Garis panduan ini dibangunkan sebagai panduan dan rujukan kepada pengusaha perkhidmatan perhotelan dan pelancongan untuk:

- a. Mewujudkan perkhidmatan perhotelan dan pelancongan yang berteraskan prinsip Maqasid Syariah.
- b. Memastikan hak dan tanggungjawab majikan, pekerja dan pelanggan dapat dilaksanakan secara inklusif berpandukan prinsip Maqasid Syariah.

4. Takrifan

Terma yang digunakan dalam garis panduan ini merujuk kepada maksud seperti yang berikut:

- a. kriteria kritikal Syariah: elemen-elemen kritikal yang memerlukan penelitian mendalam untuk dipatuhi bagi melaksanakan perkhidmatan perhotelan dan pelancongan berasaskan Maqasid Syariah.
- b. *mafsadah*: keburukan yang berlaku yang boleh menjejaskan objektif pensyariaan.
- c. maqasid Syariah: objektif atau tujuan setiap sesuatu yang ditetapkan oleh syarak untuk kemaslahatan manusia di dunia dan di akhirat.
- d. *masalahah*: pemeliharaan kebaikan atau manfaat berasaskan syarak dengan berusaha mencapai kebaikan tersebut atau melindunginya daripada sebarang kemudaratan.
- e. pegawai syariah: seorang Muslim yang mempunyai latar belakang pendidikan dalam bidang syariah atau sekurang-kurangnya seseorang yang mempunyai latar belakang pendidikan pengajian Islam dan telah melalui latihan kompetensi dalam bidang syariah.
- f. penasihat syariah: sebuah badan atau individu yang dilantik secara dalaman atau luaran dan bertanggungjawab untuk memantau, menasihatai dan membuat pengesahan terhadap pengurusan syariah sesebuah organisasi. Ia juga merupakan tempat rujukan untuk pengurusan isu syariah organisasi berkaitan.

- g. organisasi: syarikat yang menjalankan dan menguruskan perkhidmatan perhotelan dan pelancongan.
- h. pekerja: pentadbir, pengusaha, penyelia dan kakitangan organisasi yang melaksanakan perkhidmatan perhotelan dan pelancongan.

5. Kriteria Kritikal Syariah

Kriteria kritikal Syariah terletak dalam enam (6) aspek pengurusan iaitu:

- a. Pentadbiran
- b. Kewangan dan Sumber
- c. Sumber manusia
- d. Kewangan
- e. Operasi dan perkhidmatan
- f. Aset dan Prasarana

Kriteria kritikal Syariah dalam semua aspek pengurusan ini adalah berdasarkan pemeliharaan lima (5) prinsip Maqasid Syariah bagi manfaat pelanggan, majikan dan pekerja.

6. Pengurusan Pentadbiran

6.1. Umum

- a. Setiap organisasi hendaklah memastikan penubuhannya sejajar dengan perundangan meliputi Perlembagaan Persekutuan dan semua akta yang berkaitan.
- b. Organisasi hendaklah melantik pegawai pematuhan syariah untuk membantu urusan berkaitan pematuhan syariah dalam urusan harian organisasi iaitu urusan yang meliputi operasi perkhidmatan.
- c. Organisasi hendaklah melantik Penasihat Syariah bergantung kepada saiz dan jenis organisasi serta kerumitan proses dan tindak balasnya berkaitan dengan hal-hal syariah.
- d. Tugas Penasihat Syariah meliputi, tetapi tidak terhad kepada, pemantauan dan pembuatan keputusan dalam hal berkaitan pematuhan syariah dalam pengurusan operasi perkhidmatan termasuk status halal dan urus niaga dengan semua pemegang taruh.
- e. Terma rujukan Penasihat Syariah juga hendaklah dibangunkan untuk memperincikan bidang tugas dan hal-hal yang berkaitan dengan pelantikan dan mesyuarat yang dijalankan.

6.2. Kepimpinan

- a. Pemimpin hendaklah menyediakan hala tuju kumpulan pengurusan.
- b. Pemimpin perlu menunjukkan contoh kepimpinan beretika, bersikap adil, amanah dan boleh disandarkan dengan kepercayaan.
- c. Pemimpin hendaklah menunjukkan tatalaku yang selaras dengan kod etika, budaya dan nilai yang telah ditetapkan dalam organisasi (*organizational values*) dan menggalakkan warga dalam organisasi turut mengamalkannya.
- d. Pemimpin hendaklah menyedari objektif pematuhan syariah (konsep Maqasid Syariah) dalam pentadbiran dan memaklumkan kepada semua pekerja dan pihak yang berkepentingan mengenai fokus utama perkhidmatan ini.
- e. Pemimpin hendaklah mempertimbangkan hak dan tanggungjawab pekerja dalam mengamalkan tuntutan agama dalam waktu bekerja.
- f. Penglibatan semua pihak yang berkepentingan sama ada pihak dalaman atau pihak luar organisasi hendaklah dilaksanakan dalam proses pembuatan keputusan.
- g. Perancangan dan pembuatan keputusan dilaksanakan berdasarkan asas-asas syarak dalam memelihara dan mengutamakan kebaikan (*maṣlahah*) dan menghindarkan keburukan (*mafsadah*) seperti berikut:
 - i. Kebaikan yang membawa implikasi lebih besar diutamakan daripada kebaikan yang membawa implikasi lebih kecil.
 - ii. Kepentingan umum hendaklah diutamakan berbanding kepentingan satu kumpulan atau kelompok kecil.
 - iii. Apabila terdapat pertembungan antara kebaikan dan keburukan, perkara yang membawa kebaikan hendaklah diutamakan.
 - iv. Apabila terdapat pertembungan antara dua keburukan, keburukan yang lebih berat hendaklah dielakkan.

6.3. Pengurusan Risiko

- a. Organisasi hendaklah mengenal pasti dan menganalisa risiko dalam kriteria kritikal syariah yang boleh memudaratkan operasi dan reputasi perkhidmatan.

- b. Organisasi hendaklah mewujudkan pengurusan risiko yang proaktif dan mencadangkan pelan responsif yang bersesuaian untuk menangani risiko tersebut.

Semua elemen dalam aspek pengurusan pentadbiran ini ditetapkan sejajar dengan matlamat Maqasid Syariah bagi menjaga agama, nyawa, akal, keturunan dan harta.

7. Pengurusan Kewangan dan Sumber

- a. Organisasi hendaklah memastikan sumber kewangan operasi adalah daripada sumber yang halal.
- b. Organisasi hendaklah memastikan pengurusan dan pengagihan sumber dilaksanakan dengan penuh integriti dan adil melalui kesepakatan pihak pengurusan.
- c. Pengurusan kewangan hendaklah diuruskan secara amanah, telus dan bebas daripada sebarang bentuk riba, rasuah dan keraguan.
- d. Pendapatan dan belanjawan hendaklah direkodkan dengan jelas dan sistematik.

Semua elemen dalam aspek pengurusan kewangan ini ditetapkan sejajar dengan matlamat Maqasid Syariah bagi menjaga agama dan harta.

8. Pengurusan Sumber Manusia

- a. Kebajikan semua pekerja (beragama Islam dan bukan Islam) termasuklah pemberian emolumen, cuti, tempoh bekerja, kesihatan, penginapan dan pengangkutan hendaklah dipelihara mengikut kesesuaian jenis dan saiz organisasi.
- b. Latihan kompetensi termasuklah latihan pengendalian tugas, kaedah komunikasi, mengenal pasti kriteria kritikal syariah serta kaedah pengurusan risiko hendaklah diberikan kepada para pekerja secara berterusan.
- c. Pekerja didedahkan untuk memahami prinsip Maqasid Syariah dalam pentadbiran.
- d. Pekerja diberi ruang untuk menjalankan ibadat pada waktu yang bersesuaian tanpa mengabaikan tugas sewaktu bekerja.

- e. Kod etika pakaian hendaklah mengambil kira aspek menutup aurat bagi lelaki dan perempuan yang beragama Islam. Menutup aurat bagi lelaki meliputi kawasan antara pusat ke lutut. Manakala bagi perempuan adalah seluruh tubuh kecuali muka dan tapak tangan. Pakaian hendaklah tidak jarang dan bersesuaian dengan tugas dan memudahkan pergerakan.
- f. Suasana di tempat kerja hendaklah dipastikan selamat daripada sebarang gangguan fizikal, psikososial dan seksual.

Semua elemen dalam aspek pengurusan sumber manusia ini ditetapkan sejajar dengan matlamat Maqasid Syariah bagi menjaga agama, nyawa, akal dan keturunan.

9. Pengurusan Operasi Perkhidmatan

Pengurusan operasi meliputi tiga bentuk perkhidmatan iaitu:

- a. Perhotelan
- b. Pakej pelancongan
- c. Pemandu pelancong

9.1. Perhotelan

Aspek-aspek utama operasi perhotelan meliputi aspek penginapan, makanan dan minuman dan fasiliti awam.

9.1.1. Penginapan

- a. Ruang penginapan adalah operasi utama perkhidmatan perhotelan. Ia hendaklah bersih, suci dan diselenggara dengan baik. Sekiranya terdapat sentuhan dengan najis mughallazah, maka proses pembersihan secara serti hendaklah dilaksanakan.
- b. Perkhidmatan penyelenggaraan dan pengurusan bilik (*housekeeping*) tidak melibatkan pekerja yang berlainan jantina dalam satu-satu masa.
- c. Tanda arah kiblat yang jelas dan disahkan oleh pihak berkuasa agama negeri diletakkan di dalam bilik.
- d. Ruang yang selesa untuk pelanggan Muslim mengerjakan solat hendaklah disediakan.

- e. Bilik air hendaklah dilengkapi dengan air pancur, mangkuk tandas dan hos air.
- f. Sekurang-kurang satu (1) bilik untuk Orang Kurang Upaya (OKU) dengan kemudahan bilik air yang bersesuaian disediakan.
- g. Pihak pengurusan hendaklah memastikan keperluan peribadi dan produk yang disediakan di bilik air sesuai dengan untuk kegunaan Muslim.
- h. Minuman keras tidak dibenarkan disimpan di dalam peti sejuk bilik hotel.
- i. Bilik perlu dilengkapi dengan sejadah atau disediakan apabila diminta oleh pelanggan.
- j. Bilik perlu hendaklah dilengkapi dengan jadual waktu solat atau disediakan apabila diminta oleh pelanggan.
- k. Kitab Terjemahan al-Quran perlu disediakan apabila diminta oleh pelanggan.

9.1.2. Makanan dan minuman

- a. Organisasi perlu memastikan sekurang-kurangnya dapur utama (*central kitchen*) mendapat pengesahan halal daripada badan berautoriti.
- b. Organisasi perlu memastikan perkhidmatan berbuka dan bersahur disediakan dalam bulan Ramadan.

9.1.3. Kemudahan Awam

9.1.3.1. Surau awam:

Syarat bagi surau atau ruang solat adalah seperti yang berikut:

- a. Terletak di lokasi yang bersesuaian dan mempunyai tanda arah ke surau atau ruang solat tersebut.
- b. Tanda arah kiblat yang jelas disahkan oleh pihak berkuasa agama negeri.
- c. Mengasingkan ruang solat lelaki dan wanita.
- d. Mempunyai jadual waktu solat terkini.
- e. Mengasingkan tempat wuduk lelaki dan wanita yang berhampiran dengan surau atau ruang solat.
- f. Ruang solat bagi lelaki dan wanita wajib suci daripada najis.
- g. Fasiliti yang disediakan hendaklah mengambil kira keperluan pengguna Orang Kurang Upaya.

9.1.3.2. Tandas awam:

Syarat-syarat tandas awam adalah seperti yang berikut:

- a. Tandas untuk lelaki dan perempuan disediakan secara berasingan.
- b. Tandas mestilah bersih dan suci daripada najis serta diselenggara dengan baik.
- c. Tandas dilengkapi dengan kemudahan untuk Orang Kurang Upaya (OKU).
- d. Tandas turut dilengkapi dengan kemudahan seperti sabun, pencuci tangan, tisu dan pengiring.
- e. Tandas mempunyai sistem pembentungan, pencahayaan dan pengudaraan yang baik.
- f. Bilik air perlu dilengkapi air pancur, mangkuk tandas dan hos air.
- g. Fasiliti yang disediakan hendaklah mengambil kira keperluan pengguna Orang Kurang Upaya.

9.1.3.3. Kemudahan rekreasi dan kesihatan:

Kemudahan rekreasi dan kesihatan merujuk kepada fasiliti seperti gim, kolam renang dan spa atau yang seumpamanya. Syarat-syarat kemudahan rekreasi dan kesihatan adalah seperti yang berikut:

- a. Kemudahan rekreasi dan kesihatan sentiasa bersih dan diselenggara dengan baik.
- b. Kemudahan bersuci bagi muslim di dalam bilik air hendaklah dilengkapi air pancur, mangkuk tandas dan hos air.
- c. Pengasingan antara lelaki dan perempuan secara fizikal atau pengasingan waktu operasi bagi pelanggan lelaki dan perempuan mengikut kesesuaian tempat dan tenaga kerja. Penyediaan ruang aktiviti keluarga juga digalakkan mengikut jenis kemudahan yang bersesuaian seperti kolam renang.
- d. Memastikan tiada pelanggan atau kakitangan lelaki berada di kawasan fasiliti yang sedang digunakan oleh pelanggan perempuan.
- e. Bentuk rawatan kecantikan dan proses pengendalian rawatan di spa hendaklah dilakukan tanpa bercanggah dengan tuntutan syarak.
- f. Fasiliti yang disediakan hendaklah mengambil kira keperluan pengguna Orang Kurang Upaya.

9.2. Pakej pelancongan

- a. Agensi pelancongan perlu memastikan pakej yang termasuk penginapan memenuhi keperluan pada perkara 9.1.1 'Penginapan'.
- b. Perkhidmatan *Ground Transfer* mematuhi peraturan/akta sedia ada.
- c. Penawaran produk tidak termasuk di premis-premis yang menjalankan aktiviti-aktiviti seperti berikut:

- i. Penyediaan produk yang tidak halal atau produk-produk yang berkaitan, contoh menjual minuman keras dan khinzir.
 - ii. Perjudian
 - iii. Pornografi
 - iv. Aktiviti hiburan yang tidak dibenarkan dari sudut syarak
 - v. Lain-lain aktiviti yang tidak mematuhi tuntutan syarak
- d. Itinerari perlu mengandungi jadual waktu solat dan juga waktu sahur dan berbuka puasa ketika bulan Ramadan.
- e. Agensi pelancongan hendaklah memastikan skim perlindungan (takaful) perjalanan yang patuh syariah termasuk dalam pakej yang ditawarkan.
- f. Agensi pelancongan perlu memastikan semua makanan dan minuman yang dimasukkan dalam pakej mendapat pengesahan halal daripada badan yang berautoriti.
- g. Sekiranya pakej tidak termasuk makanan dan minuman, senarai restoran halal di kawasan sekitar hendaklah disediakan.
- h. Kandungan pengiklanan perkhidmatan melalui saluran media atau bahan bercetak hendaklah memenuhi tuntutan syarak.

9.3. Pemandu Pelancong

- a. Pemandu pelancong mestilah mempunyai lesen yang sah, menguasai kemahiran berkomunikasi dengan pelancong dan perlu mempunyai keperluan perundangan kepada pelancong di bawah bidang kuasa agensi yang berkaitan.
- b. Pemandu pelancong yang bertauliah hendaklah mematuhi peraturan dan etika pengendalian sebagaimana yang telah ditetapkan oleh pihak yang berautoriti.
- c. Pemandu pelancong yang berlesen hendaklah berpakaian yang telah ditetapkan oleh pihak yang berautoriti (bertudung dan menutup aurat bagi pemandu pelancong wanita dan berpakaian kemas bagi pemandu pelancong lelaki).
- d. Pemandu pelancong perlu berakhlak sejajar dengan nilai-nilai Islam.
- e. Pemandu pelancong yang bertauliah hendaklah menyediakan perkhidmatan mesra pelanggan yang tertakluk kepada perkara-perkara yang berikut:

- i. Mempunyai pengetahuan asas tentang keperluan pelancong muslim dan yang bukan beragama Islam.
- ii. Memaklumkan kepada pelancong waktu solat.
- iii. Memberikan masa yang mencukupi untuk pelancong menunaikan solat.
- iv. Memastikan semua restoran dan tempat makan mendapat pengesahan halal daripada badan yang berautoriti.
- v. Sekiranya ketiadaan tempat makanan halal pihak pemandu pelancong hendaklah memberikan senarai tempat makanan halal yang perlu dikunjungi oleh pelancong.

Semua elemen dalam aspek pengurusan operasi perkhidmatan ini ditetapkan sejajar dengan matlamat Maqasid Syariah bagi menjaga agama, nyawa dan keturunan.

10. Pengurusan Aset dan Prasarana

Organisasi hendaklah:

- a. Memastikan keselamatan bangunan, prasarana, perabot, peralatan dan pengangkutan pada tahap yang terbaik.
- b. Memastikan seluruh ruang awam, bilik penginapan, fasiliti dan ruang simpanan sentiasa dalam keadaan bersih dan kemas.
- c. Menyediakan ruang yang bersesuaian untuk kakitangan beragama Islam menunaikan solat dalam waktu bekerja.
- d. Menyediakan manual pengurusan risiko apabila berlaku kecemasan, kemalangan atau bencana alam.
- e. Memastikan bangunan, peralatan dan pengangkutan hendaklah diselenggara dari semasa ke semasa untuk menjamin keselamatan pekerja dan pelanggan.

Semua elemen dalam aspek pengurusan sumber manusia ini ditetapkan sejajar dengan matlamat Maqasid Syariah bagi menjaga agama, nyawa dan harta.

11. Pengurusan Dokumen

- a. Setiap urusan pentadbiran, kewangan, sumber manusia hendaklah direkodkan dan disimpan dalam keadaan terbaik dan mudah diakses.
- b. Pelupusan dokumen yang mempunyai teks al-Quran hendaklah mengikut Garis Panduan Pelupusan Al-Quran.

12. Pemantauan dan Penilaian

- a. Pemantauan berkala perlu dilaksanakan untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan pentadbiran organisasi, kod etika dan nilai dalam organisasi dan kriteria kritikal syariah yang ditetapkan.
- b. Pengukuran boleh dijalankan untuk memastikan peningkatan prestasi organisasi dari sudut pentadbiran dan perkhidmatan.
- c. Penilaian melalui audit dalam dan luar dari aspek syariah hendaklah dilaksanakan dari semasa ke semasa. Penilaian hendaklah melibatkan pemeriksaan mekanisme kawalan ke atas pentadbiran organisasi, proses-proses teras perkhidmatan dan kod etika dan nilai dalam organisasi.
- d. Keputusan penilaian hendaklah dibincangkan dan disemak supaya langkah pembetulan dan penambahbaikan dapat dilaksanakan dengan tepat dan cepat.
- e. Proses penambahbaikan hendaklah dijalankan dengan segera setelah melalui proses perancangan dan penelitian.

13. Rujukan Perundangan

Akta Industri Pelancongan 1992 (Akta 482)

Garis Panduan Menunaikan Solat Dalam Waktu Bekerja, Jabatan Tenaga Kerja Semenanjung Malaysia Kementerian Sumber Manusia 2018

Garis Panduan Pembuatan, Pengendalian, Penjualan dan Pelupusan Ayat Suci Al-Quran, Jabatan Kemajuan Islam Malaysia, 2015

Garis Panduan Sertu Menurut Perspektif Islam, Jabatan Kemajuan Islam Malaysia, 2013

MS 1900:2020 – *Shariah-based Quality Management System - Requirements*

MS 2610:2015 – *Muslim Friendly Hospitality Services – Requirements*

MS 1184: 2014 – *Universal Design and Accessibility in Built Environment Code of Practice*

14. Rujukan Asas Maqasid Syariah

Untuk mendapatkan maklumat lanjut secara asas mengenai konsep Maqasid Syariah, sumber rujukan ini boleh dirujuk:

Asmadi Mohamed Naim, 2003, *Maqasid Syariah dan Pemikiran Pengurusan Islam*, Sintok, Universiti Utara Malaysia

Jabatan Kemajuan Islam Malaysia, 2019, *Tadbir Urus Berteraskan Maqasid Syariah*, Putrajaya, Jabatan Kemajuan Islam Malaysia

Jasser Auda, 2014, *Memahami Maqasid Syariah*, Marwan Bukhari bin A. Hamid (penterjemah), Kuala Lumpur, PTS Publishing House

Zulkifli Mohamad al-Bakri, 2014, *Maqasid al-Syariah Satu Pengenalan Umum*, Negeri Sembilan, Pustaka Cahaya Kasturi

Zulkifli Hasan, 2018, *Kompendium Maqasid Syariah*, Shah Alam, IDE UNISEL