

HOSPITALITI MESRA MUSLIM: KONSEP DAN PANDUAN ETIKA

Nor 'Azzah binti Kamri

Jabatan Syariah dan Pengurusan,
Akademi Pengajian Islam,
Universiti Malaya.
azzah@um.edu.my

Abstrak

Tidak dinafikan peranan etika kepada individu dan juga organisasi. Ia dilihat berupaya menjadi panduan tingkah laku dan cara kerja individu, dan seterusnya menyumbang kepada peningkatan kualiti kerja dan kepuasan pelanggan. Bagi industri hospitaliti mesra Muslim, etika ini sangat relevan dalam usaha menyediakan perkhidmatan yang mesra sebagaimana yang diharapkan oleh pelanggan yang juga merupakan tetamu mereka. Artikel ini cuba menyetengahkan etika komunikasi yang cukup signifikan dalam menyantuni pelanggan/tetamu pelbagai latar budaya. Etika komunikasi berbentuk lisan dan bukan lisan perlu dipraktikkan oleh setiap lapisan warga kerja yang terlibat dalam industri hospitaliti mesra Muslim. Ia bukan sahaja memastikan kualiti perkhidmatan berada di tahap terbaik, bahkan turut mempamerkan keindahan akhlak Islam, serta memberi kelebihan kompetitif kepada industri hospitaliti mesra Muslim untuk terus relevan di persada global.

Kata kunci: etika komunikasi, hospitaliti mesra Muslim, pelancongan Islam.

Pendahuluan

Buat kesekian kalinya, Malaysia masih mengekalkan kedudukannya sebagai pilihan pertama untuk destinasi pelancongan dalam pasaran pelancongan Muslim global, diikuti rapat oleh negara-negara seperti Indonesia, Arab Saudi, Emiriah Arab Bersatu dan Turki (Mastercard & CrescentRating, 2023). Bagi memenuhi keperluan pelancong Muslim, Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya Malaysia telah memperkenalkan pakej pelancongan mesra Muslim. Ia merujuk kepada pakej yang menyediakan kemudahan asas untuk memenuhi keperluan pelancong Muslim.

Premis penginapan di Malaysia giat menawarkan perkhidmatan mesra Muslim. Dengan penduduk yang majoritinya beragama Islam, maka kemudahan-kemudahan asas yang mesra kepada masyarakat Islam lebih mudah didapati. Ada di antara premis ini yang secara terbuka mengisytiharkan premis mereka sebagai mesra Muslim ataupun lain-lain label Islamik. Namun ada juga premis yang tidak menyatakan secara terbuka, tetapi tetap menerapkan unsur-unsur Islamik dalam operasi mereka.

Walau apapun pendekatan mereka, lazimnya premis penginapan mesra Muslim di Malaysia komited untuk menyediakan penginapan yang bersih dan suci, memastikan dapur premis menyediakan makanan halal serta tidak terlibat dengan sebarang aktiviti yang tidak

dibenarkan dalam Islam. Kriteria ini kemudiannya dikembangkan lagi oleh pengkaji-pengkaji seperti Rosenberg (2009), Henderson (2010), Mohd Yusof (2011) dan Che Omar (2013) serta panduan piawaian berkaitan seperti MS1500, MS2610, *Islamic Quality Standard for Hotels, Salam Standard* dan Pengiktirafan Premis Penginapan Pelancongan Mesra-Muslim (MFAR) sehingga terbinanya sejumlah kriteria yang berlandaskan syariah dari sudut aktiviti, operasi, fasiliti dan pengurusan hotel khususnya (Tukiran & Kamri, 2018; Puat & Yahaya, 2021). Tidak dinafikan dengan terbinanya kriteria ini telah membantu premis penginapan mesra Muslim ini dalam menyediakan aspek fasiliti yang bersifat mesra Muslim khususnya, namun ia tidak sewajarnya terhenti setakat fasiliti sahaja. Aspek layanan yang bersifat mesra Muslim juga wajar diberi perhatian.

Layanan pelanggan di mana-mana institusi sering berdepan dengan pelbagai isu sama ada di pihak penyedia perkhidmatan mahupun di pihak pelanggan itu sendiri. Antara isu di pihak penyedia perkhidmatan termasuklah staf tidak bersedia untuk membantu, tidak mesra pelanggan, tidak cekap dalam menjalankan tugas dan kurang cakna terhadap keperluan pelanggan. Di pihak pelanggan pula, isu seperti terlalu cerewet dan tidak menepati masa/janji merupakan antara isu yang perlu didepani oleh barisan khidmat pelanggan. Melihat kepada isu-isu ini, pihak pengurusan institusi sewajarnya mengambil inisiatif berkaitan bagi memastikan petugas di barisan khidmat pelanggan lebih memahami dan menyantuni pelanggan mereka. Keupayaan institusi menyantuni pelanggan mereka dengan baik akan memberi kesan kepada kepuasan pelanggan. Bagi industri hospitaliti mesra Muslim, aspek layanan pelanggan ini lebih-lebih lagi perlu diurus dengan baik dan diberi keutamaan. Penyediaan fasiliti fizikal yang bersifat mesra Muslim sebaiknya diikat dengan kemesraan dari segi layanan. Justeru, layanan pelanggan yang juga bersifat mesra Muslim perlu diberi penekanan.

Konsep Hospitaliti Mesra Muslim

Secara mudahnya, terma hospitaliti mesra Muslim merujuk kepada produk atau perkhidmatan yang disediakan dalam industri pelancongan berpandukan prinsip-prinsip Syariah bagi memenuhi keperluan dan kemudahan pelancong Muslim (Jabatan Standard Malaysia, 2015; Sabri et al., 2022).

Dari segi konsepnya, terma ini berkait rapat dengan konsep memuliakan tetamu dalam Islam (*ikram al-dayf*). Islam amat menuntut umatnya untuk menyantuni dan memuliakan tetamu menerusi ayat-ayat al-Quran dan hadis berkaitan. Firman Allah SWT dalam surah al-Dharyat mengajar tatacara melayani tetamu sebagaimana yang ditunjukkan dalam kisah Nabi Ibrahim berikut:

هَلْ أَتَاكَ حَدِيثُ ضَيْفِ إِبْرَاهِيمَ الْمُكْرَمِينَ ﴿٦٦﴾ إِذْ دَخَلُوا عَلَيْهِ فَقَالُوا سَلَامًا قَالَ سَلَامٌ قَوْمٌ مُنْكَرُونَ ﴿٦٧﴾ فَرَأَى إِلَى أَهْلِهِ فَجَاءَ بِعِجْلٍ سَمِينٍ ﴿٦٨﴾ فَقَرَّبَهُ إِلَيْهِمْ قَالَ أَلَا تَأْكُلُونَ ﴿٦٩﴾

“Sudahkah sampai kepadamu (wahai Muhammad) perihal tetamu Ibrahim yang dimuliakan? (24) Tatkala mereka masuk mendapatkannya lalu memberi salam dengan berkata: “Salam sejahtera kepadamu!”, Ibrahim menjawab: “Salam sejahtera kepada kamu!” (sambil berkata dalam hati): Mereka ini orang yang tidak dikenali (25) Kemudian ia masuk mendapatkan ahli rumahnya serta dibawanya keluar seekor anak lembu gemuk (yang dipanggang) (26) Lalu dihidangkannya kepada mereka sambil berkata: “Silakanlah makan (27)”. (Surah al-Dharyat: 24-27)

Dalam kisah tersebut, Nabi Ibrahim tetap melayani tetamu yang datang ke rumahnya dan menjamu tetamu tersebut meskipun baginda tidak mengenali mereka. Justeru, tidak hairanlah Nabi Ibrahim digelar sebagai manusia paling awal memuliakan tetamu sebagaimana hadis berikut:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَنَّهُ قَالَ: كَانَ أَوَّلَ مَنْ ضَيَّفَ الضَّيْفَ إِبْرَاهِيمُ

Daripada Abu Hurairah RA bahawa Rasulullah SAW bersabda: “Orang yang paling awal memuliakan tetamu ialah Ibrahim AS”. (Sunan al-Bayhaqi)

Kisah layanan masyarakat Ansar semasa peristiwa hijrah juga menunjukkan kemuliaan akhlak Islam dalam memberi layanan dan bantuan yang amat istimewa kepada golongan Muhajirin yang meninggalkan keluarga, serta harta benda di Mekah semata-mata untuk berhijrah ke Madinah. Dalam hal ini, masyarakat Ansar selaku tuan rumah cuba memenuhi segala keperluan hidup golongan Muhajirin sebagaimana yang disebut dalam al-Quran:

وَالَّذِينَ تَبَوَّءُوا الدَّارَ وَالْإِيمَانَ مِنْ قَبْلِهِمْ يُحِبُّونَ مَنْ هَاجَرَ إِلَيْهِمْ وَلَا تَجِدُونَ فِي صُدُورِهِمْ حَاجَةً مِّمَّا أُوتُوا وَيُؤْثِرُونَ عَلَى أَنْفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ وَمَنْ يُوقِ شُحَّ نَفْسِهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

“Dan orang (Ansar) yang mendiami negeri (Madinah) serta beriman sebelum mereka, mengasihi orang yang berhijrah (Muhajirin) ke negeri mereka, dan tidak ada pula dalam hati mereka perasaan berhajatkan apa yang telah diberi kepada orang yang berhijrah itu; dan mereka juga mengutamakan orang yang berhijrah itu lebih daripada diri mereka sendiri, sekalipun mereka dalam keadaan kekurangan dan sangat berhajat. Dan (ingatlah), sesiapa yang menjaga serta memelihara dirinya daripada dipengaruhi oleh tabiat bakhilnya, maka merekalah orang yang berjaya.” (Surah al-Hasyr: 9)

Etika Hospitaliti Mesra Muslim

Melihat kepada konsep hospitaliti di atas, maka ianya wajar diadaptasi dan diaplikasikan dalam konteks semasa. Tatacara menyantuni tetamu ini tidak seharusnya terhad kepada urusan domestik rumah sahaja, bahkan perlu diperluaskan kepada premis penginapan yang terlibat dalam industri hospitaliti mesra Muslim kerana ianya menggambarkan keindahan Islam itu sendiri. Terdapat banyak dalil al-Quran dan hadis yang menyentuh perihal aspek layanan tetamu yang boleh dijadikan panduan untuk diaplikasikan dalam konteks etika hospitaliti dalam menyantuni tetamu Muslim mahupun bukan Muslim.

Hospitaliti mesra Muslim memerlukan setiap lapisan warga kerja terlibat sentiasa berkomunikasi dengan baik dan mesra dengan tetamu yang datang. Komunikasi pada hari ini telah dilihat dalam pelbagai cara yang tidak jauh berbeza. Sesetengah sarjana melihatnya sebagai proses di mana pertukaran dan perkongsian makna, sesetengahnya pula mentakrifkannya sebagai mewujudkan persefahaman bersama, manakala yang lain mendefinisikan komunikasi sebagai medium untuk memindahkan maklumat atau mesej daripada seseorang kepada orang lain (Khalil, 2016).

Salah satu fitrah manusia ialah berkomunikasi (Tahir & Rayhaniah, 2022). Dengan berkomunikasi manusia mengekspresi diri, berinteraksi dengan masyarakat, serta mengembangkan keperibadian dan potensi diri. Islam memandang komunikasi sebagai suatu medium penting dalam kehidupan walau dalam apa sektor sekalipun. Bahkan Islam turut dilihat sebagai *communicative religion* (Khalil, 2016). Komunikasi dalam Islam memastikan proses penyampaian mesej mengandungi nilai-nilai Islam dan menggunakan prinsip-prinsip komunikasi berdasarkan al-Quran dan al-Sunnah. Justeru, komunikasi yang dijalankan sama ada secara lisan ataupun bukan lisan haruslah baik secara keseluruhan, baik secara tujuan, isi kandungan, cara penyampaian mahupun impaknya agar dapat memberikan *rahmatan lil'alam*.

- Komunikasi lisan

Etika komunikasi yang baik perlu ditonjolkan seawal tetamu membuat tempahan penginapan. Staf khidmat tetamu harus bersedia memberikan maklumat yang diperlukan oleh tetamu. Informasi berkenaan urusan tempahan juga perlu dikomunikasikan dengan jelas. Oleh yang demikian, staf perlu menguasai pelbagai maklumat dan berinformasi demi memenuhi keperluan tetamu.

Semasa ketibaan tetamu ke premis penginapan pula, sikap Nabi Ibrahim yang menyambut tetamu dengan ucapan salam patut diteladani. Menerusi salam, keselamatan dan kesejahteraan sentiasa didoakan antara satu sama lain. Dengan itu, terjalinlah silaturahim dan kasih sayang di kalangan umat Islam. Selain mendapat ganjaran pahala, kebajikan, rahmat dan keampunan Allah sebagaimana yang dijanjikanNya turut terkandung dalam ucapan salam 'konsep penghormatan' sesama manusia. Allah SWT berfirman:

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا ﴿٨٦﴾

“Dan apabila kamu diberikan penghormatan dengan sesuatu ucapan hormat (seperti memberi salam), maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik daripadanya, atau balaslah dia (dengan cara yang sama). Sesungguhnya Allah sentiasa menghitung tiap-tiap sesuatu”. (Surah al-Nisa’: 86)

Dalam sebuah hadis Rasulullah SAW menerangkan beberapa tatacara memberi salam.

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَنَّهُ قَالَ: يُسَلِّمُ الرَّكَّابُ عَلَى الْمَاشِي، وَالْمَاشِي عَلَى الْقَاعِدِ، وَالْقَلِيلُ عَلَى الْكَثِيرِ

Daripada Abu Hurairah RA dari Rasulullah SAW bersabda: “Orang yang berkenderaan hendaklah memberi salam kepada pejalan kaki, orang yang berjalan kepada orang duduk, dan orang sedikit kepada orang banyak.” (Sahih al-Bukhari)

Bagi staf yang sentiasa bersiap sedia menyambut tetamu, seeloknya menyapa dan mengucapkan salam terlebih dahulu kerana orang yang mengucapkan salam lebih mulia dan mendapat ganjaran yang lebih besar mendahului memberikan salam kerana ianya dilihat lebih manis.

Bagi tetamu yang bukan beragama Islam, mereka juga perlu diberikan kata aluan yang sewajarnya. Rasulullah SAW dalam hal ini diriwayatkan pernah mengalu-alukan kedatangan rombongan satu delegasi kabilah dengan ucapan ‘*marhaban*’ atau selamat datang. Menurut kesesuaian semasa, staf bolehlah menggunakan ucapan yang lebih kurang sama seperti selamat datang, *welcome* dan sebagainya. Ia difahami bahawa kedatangan pihak tamu amat dialu-alukan dan pihak premis amat menghargainya. Rasulullah SAW bersabda:

عَنِ ابْنِ عَبَّاسٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا، قَالَ: لَمَّا قَدِمَ وَفْدُ عَبْدِ الْقَيْسِ عَلَى النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: مَرْحَبًا بِالْوَفْدِ، الَّذِينَ جَاءُوا غَيْرَ خَزَايَا وَلَا نَدَامَى ...

Daripada Ibnu ‘Abbas RA berkata, apabila delegasi ‘Abdul Qays datang kepada Nabi, Baginda berkata: “Selamat datang, wahai delegasi yang telah datang, kamu tidak akan dimalukan, dan kamu juga tidak akan menyesal...” (Sahih al-Bukhari)

Staf khidmat tetamu yang pastinya banyak berinteraksi dengan pelanggan adalah amat penting untuk menjaga setiap tutur kata dan perbuatan mereka. Tutur kata yang baik amat digalakkan, manakala kata-kata yang buruk perlu dielakkan. Banyak ayat al-Quran dan hadis Nabi SAW yang menegah seseorang daripada mengeluarkan kata-kata yang buruk, mencela, melaknat dan berkata keji.

❦ لَا تُحِبُّ اللَّهُ الْجَهْرَ بِالسُّوءِ مِنَ الْقَوْلِ إِلَّا مَنْ ظَلَمَ ۚ وَكَانَ اللَّهُ سَمِيعًا عَلِيمًا ﴿١٤٨﴾

“Allah tidak menyukai ucapan buruk, (yang diucapkan) dengan terus terang kecuali oleh orang yang dianiaya. Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui.” (Surah al-Nisa’: 148)

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: لَيْسَ الْمُؤْمِنُ بِالطَّعَّانِ وَلَا اللَّعَّانِ، وَلَا الْفَاحِشِ، وَلَا الْبَذِي

Daripada Abdillah bin Umar RA, Nabi SAW bersabda: “Bukanlah seorang Mukmin orang yang suka mencela, orang yang gemar melaknat, orang yang suka berkata-kata keji dan orang yang berkata-kata kotor.” (Sunan al-Tirmidhi)

Kata-kata keji boleh menyebabkan pergaduhan sesama manusia. Oleh yang demikian, staf khidmat tetamu perlu menjaga kata-kata mereka dalam berkomunikasi dengan tetamu atau sesama mereka. Mereka haruslah memilih perkataan dan laras bahasa yang baik serta berhikmah dalam komunikasi dengan para pelanggan. Pemilihan laras bahasa yang bersesuaian dengan bidang atau fokus yang ingin diperkatakan berupaya untuk mencapai maksud yang diharapkan (Ridzuan et al., 2021). Ini selari dengan firman Allah SWT:

أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ ۚ وَجِدِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ ۚ
إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ ۚ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ ﴿١٢٥﴾

“Serulah ke jalan Tuhanmu (wahai Muhammad) dengan hikmah dan bijaksana dan nasihat pengajaran yang baik, dan berbahaslah dengan mereka (yang engkau serukan itu) dengan cara yang lebih baik; sesungguhnya Tuhanmu Dialah jua yang lebih mengetahui akan orang yang sesat dari jalanNya, dan Dialah jua yang lebih mengetahui akan orang-orang yang mendapat hidayah petunjuk.” (Surah al-Nahl: 125)

Staf khidmat tetamu juga perlu mengendalikan aduan tetamu dengan baik. Sepanjang tempoh menginap, tetamu mungkin mempunyai pelbagai aduan untuk disuarakan. Dalam hal ini, staf perlu memberi respon, berbincang dan memberi penerangan kepada tetamu dengan lemah lembut. Staf juga perlu mengelak berlakunya perdebatan bagi mengelak berlakunya konflik yang lebih besar, serta menunjukkan contoh yang baik walaupun berada di pihak yang benar.

عَنْ أَبِي أُمَامَةَ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: أَنَا زَعِيمٌ بِبَيْتٍ فِي رِبْضِ الْجَنَّةِ لِمَنْ تَرَكَ الْمِرَاءَ وَإِنْ كَانَ مُحِقًّا، وَبَبَيْتٍ فِي وَسْطِ الْجَنَّةِ لِمَنْ تَرَكَ الْكَذِبَ وَإِنْ كَانَ مَارِحًا، وَبَبَيْتٍ فِي أَعْلَى الْجَنَّةِ لِمَنْ حَسَنَ خُلُقَهُ

Daripada Abi Umamah berkata, Rasulullah SAW bersabda: “Aku menjamin sebuah istana di sekitar syurga bagi siapa saja yang meninggalkan perdebatan

walaupun dia dalam keadaan benar. dan di pertengahan syurga bagi seorang yang meninggalkan kedustaan walau dalam bergurau dan di bahagian syurga tertinggi bagi yang terpuji akhlaknya.” (Sunan Abu Daud)

Meskipun begitu, sekiranya pertikaian masih tidak dapat diselesaikan secara baik, ianya perlu dibawa ke peringkat yang lebih tinggi berdasarkan peraturan dan undang-undang yang ada.

- Komunikasi bukan lisan

Selain berkomunikasi secara lisan, komunikasi yang baik juga boleh dipamerkan dalam bentuk bukan lisan. Komunikasi bukan lisan merangkumi komunikasi dalam bentuk tulisan, ekspresi muka, postur dan gerak badan, penampilan, penggunaan masa dan juga ruang. Gaya komunikasi sebegini sangat berguna bagi mempercepatkan proses komunikasi dan mewujudkan hubungan yang harmoni antara pihak-pihak yang berkomunikasi (Inayah et al., 2022).

Untuk itu, staf perlu sentiasa menunjukkan perwatakan manis dan senyuman kerana ianya merupakan sedekah. Mereka juga perlu sentiasa mempamerkan akhlak yang baik sebagaimana saranan hadis berikut:

عَنْ أَبِي ذَرٍّ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ لَكَ صَدَقَةٌ

Daripada Abu Dzarr berkata Rasulullah SAW bersabda: “Senyummu kepada saudaramu merupakan sedekah”. (Sunan al-Tirmidhi)

عَنْ أَبِي ذَرٍّ، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: اتَّقِ اللَّهَ حَيْثُمَا كُنْتَ، وَاتَّبِعِ السَّيِّئَةَ الْحَسَنَةَ تَمَحُّهَا، وَخَالِقِ النَّاسَ بِخُلُقٍ حَسَنٍ

Daripada Abi Dzar berkata, Rasulullah SAW bersabda: “Bertakwalah kamu kepada Allah di mana saja kamu berada dan ikutilah setiap keburukan dengan kebaikan yang dapat menghapuskannya, serta pergaulilah manusia dengan akhlak yang baik.” (Sunan al-Tirmidhi)

Bagi memudahkan tetamu, segala peraturan semasa menginap di premis penginapan perlu dikomunikasikan dengan baik dalam bentuk tulisan mahupun infografik bersesuaian. Begitu juga khidmat sokongan yang disediakan untuk kemudahan tetamu. Misalnya, khidmat pengangkutan untuk menjemput tetamu daripada satu-satu destinasi, khidmat penghantaran makanan, khidmat pembersihan, bantuan informasi lokasi sekitar, pakej lawatan, bantuan logistik, bantuan tukaran wang dan sebagainya. Dari segi khidmat spiritual pula, penyediaan kelengkapan ibadah dalam bilik, kemudahan surau, khidmat pengangkutan untuk solat jumaat, pakej sahur dan sebagainya perlu dinyatakan kepada tetamu dalam bentuk pelabelan, *pamphlet*, poster, *bunting* mahupun media digital baharu. Dengan adanya kemudahan/khidmat spiritual ini membolehkan tetamu masih dapat melaksanakan tanggungjawab agama sewaktu menginap di premis.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

"Dan hendaklah kamu bertolong-tolongan untuk membuat kebaikan dan bertaqwa, dan janganlah kamu bertolong-tolongan pada melakukan dosa dan pencerobohan..." (Surah al-Maidah: 2)

Setiap khidmat sokongan yang disediakan perlu dipastikan tidak bertentangan dengan kehendak syarak. Ia juga boleh ditawarkan oleh premis secara bersendirian atau dengan rakan-rakan strategik industri yang lain. Khidmat pengangkutan dari/ke satu-satu destinasi sebenarnya telah menjadi amalan para sahabat zaman Rasulullah SAW dalam melayani tetamu sewaktu musim haji. Diceritakan bahawa sahabat bernama Abdullah bin 'Amr bin al-'As telah menyediakan 300 ekor unta untuk menjadi tunggangan para tetamunya yang datang dari berbagai-bagai negara semasa musim haji. Khidmat yang ditawarkan oleh sahabat ini seharusnya menjadi inspirasi kepada pihak premis untuk menawarkan khidmat transit kepada tetamu sehingga ke destinasi seterusnya. Ini bukan sahaja memudahkan mereka tetapi juga menjamin keselamatan mereka daripada sebarang kemungkinan masalah di pertengahan jalan khususnya bagi mereka yang tidak arif dengan persekitaran tempatan.

Pihak premis penginapan juga amat digalakkan untuk menyediakan jamuan ringkas sebagai interpretasi ucapan selamat datang (*welcome refreshment*) kepada para pelanggan sejurus mereka tiba. Tidak hanya minuman tetapi mungkin sedikit makanan atau manisan sebagai alas perut, kerana kemungkinan tetamu datang dari jauh dan berasa agak lapar. Iltizam yang ditunjukkan oleh para sahabat dalam menyediakan hidangan kepada tetamu walaupun sedikit wajar dicontohi.

أَفْشُوا السَّلَامَ وَأَطْعِمُوا الطَّعَامَ وَكُونُوا إِخْوَانًا كَمَا أَمَرَكُمُ اللَّهُ عَزَّ وَجَلَّ

Abdullah bin Umar berkata, Rasulullah SAW bersabda: "Sebarkanlah salam, berilah makan dan jadilah kalian semua bersaudara sebagaimana kalian telah di perintahkan oleh Allah Azza Wa Jalla." (Sunan Ibn Majah)

عَنْ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ، بِهَذِهِ الْقِصَّةِ فِي طَعَامِ أَبِي طَلْحَةَ، عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، وَقَالَ فِيهِ: فَقَامَ أَبُو طَلْحَةَ عَلَى الْبَابِ حَتَّى أَتَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، فَقَالَ لَهُ: يَا رَسُولَ اللَّهِ، إِنَّمَا كَانَ شَيْءٌ يَسِيرٌ، قَالَ: هَلُمَّهُ فَإِنَّ اللَّهَ سَيَجْعَلُ فِيهِ الْبَرَكَةَ

Anas b. Malik meriwayatkan kejadian ini berkaitan dengan sambutan yang diberikan oleh Abu Talha kepada Rasulullah SAW dengan penambahan kata-kata ini: "Abu Talha berdiri di pintu (untuk mengalu-alukan tetamu yang mulia) sehingga Rasulullah SAW datang ke sana, beliau (Abu Talha) berkata kepada Rasulullah: "Sesuatu (yang kami tawarkan kepada kamu sebagai hidangan) adalah dalam bilangan yang sikit". Kemudian Rasul menjawab: "Bawalah ia, Allah akan memberkatinya (dan menaikkannya)". (Sahih Muslim)

Sekiranya kedatangan tetamu disambut dengan salam dan jamuan, pemergian mereka juga perlu diiringi dengan tanda ingatan yang sewajarnya. Terdapat hadis yang menggalakkan amalan saling memberi hadiah sebagai tanda ingatan, memupuk rasa kasih sayang dan mengeratkan hubungan silaturrahim sesama manusia, lebih-lebih lagi tetamu. Sabda Rasulullah SAW:

وَمَّا دَوُّوا تَحَابُّوا

"Hendaklah kalian saling memberi hadiah, nescaya kalian akan saling mencintai." (Sahih al-Bukhari)

Memandangkan amalan memberi hadiah sangat dianjurkan dalam Islam, maka pihak premis penginapan boleh menyediakan sedikit hadiah seperti cenderahati kepada tetamu bagi mengekalkan hubungan baik serta memberi ingatan kepada tetamu tersebut untuk kembali memilih dan mengunjungi premis berkenaan pada masa akan datang. Ia sekaligus menjadi strategi pemasaran pihak premis untuk menarik kesetiaan pelanggan.

Kesimpulan

Islam amat menitikberatkan aspek layanan tetamu. Tuan rumah perlulah memberikan layanan sewajarnya agar tetamu berasa sentiasa dihargai dan berasa seronok untuk menginap. Usaha melayan tetamu ini bukan sahaja merupakan adat atau tugas kerjaya tetapi juga ibadah yang dituntut dalam Islam.

Atas dasar tersebut, maka premis penginapan mesra Muslim sewajarnya mengaplikasikan etika komunikasi yang baik dalam menyantuni tetamu Muslim mahupun bukan Muslim. Etika komunikasi berbentuk lisan dan bukan lisan ini amat bersesuaian dengan imej yang dibawa dan perkhidmatan Islamik yang ditawarkan oleh premis penginapan mesra Muslim yang sangat menekankan keselesaan para pelanggan/tetamu. Dalam hal ini, staf premis bukan sahaja perlu menunjukkan bahawa mereka mesra terhadap tetamu Muslim bahkan juga mesra kepada semua golongan tetamu tanpa mengira latar budaya/agama mereka.

Penghayatan etika komunikasi yang baik dalam hospitaliti mesra Muslim ini bukan sahaja memastikan kualiti perkhidmatan berada di tahap terbaik, bahkan turut dapat memuaskan hati pelanggan/tetamu. Dalam masa yang sama, penghayatannya berupaya mempromosikan keindahan akhlak Islam, serta memberi kelebihan kompetitif kepada premis penginapan khususnya dan industri hospitaliti mesra Muslim umumnya untuk terus relevan dalam industri pelancongan global semasa.

Rujukan

Abu Daud. (2009). *Sunan Abu Daud*. Beirut: Dar al-Risalah al-'Alamiyah.
Al-Bayhaqi. (2003). *Sunan al-Kubra li al-Bayhaqi*, Dar al-Kutub al-'Ilmiyyah, Beirut.

- Al-Bukhari. (2003). *Sahih al-Bukhari*. Kaherah: Maktabah al-Safa.
- Al-Nawawi. (t.t.). *Sahih Muslim bi Syarah al-Nawawi*. Kaherah: al-Matba'ah al-Masriyyah bi al-Azhar.
- Al-Tirmidhi. (1994). *Sunan al-Tirmidhi*. Beirut: Dar al-Fikr.
- Che Omar, C. M., Islam, M. S., & Mohamad Ali Adaha, N. (2013). Perspectives on Islamic Tourism and Shariah Compliance in The Hotel Management in Malaysia. *Proceeding Islamic Economics and Business*, vol.1, no.1.
- Henderson, J. C. (2010). Sharia-Compliant Hotels. *Tourism and Hospitality Research*, 10.
- Ibn Majah (1984). *Sunan Ibn Majah*. Riyadh: Sharikat al-Tiba'ah al-'Arabiyah al-Sa'udiyah.
- Inayah, N., Fathoni, J., Rohmah, Z.N. (2022). The Influence of Islamic Communication Style and Work Ethos on Employee Satisfaction at BSM Rogojampi Branch Office, Banyuwangi District. *Proceeding The 2nd International Conference on Multidisciplinary Sciences for Humanity in The Society 5.0 Era*, Vol. 2, 122-129.
- Islamic Tourism Centre. (t.t.). *Garis Panduan dan Syarat-syarat Pengiktirafan Premis Penginapan Pelancongan Mesra Muslim (MFAR)*. Putrajaya: Islamic Tourism Centre.
- Jabatan Standard Malaysia. (2015). *MS 2610:2015 Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim*. Cyberjaya: Jabatan Standard Malaysia.
- Jabatan Standard Malaysia. (2019). *MS1500: 2019 Halal Food – General Requirements*, third revision. Cyberjaya: Jabatan Standard Malaysia.
- Khalil, Amal Ibrahim Abd El-Fattah. (2016). The Islamic Perspective of Interpersonal Communication. *Journal of Islamic Studies and Culture*. Vol. 4, No. 2, 22-37.
- Mastercard & CrescentRating. (2023). *Global Muslim Travel Index 2023*. Singapore: CrescentRating Pte. Ltd., <https://www.crescentrating.com/reports/global-muslim-travel-index-2023.html>
- Mohd Yusof, M. F. (2011). Hotel Patuh Shariah (Shariah Compliant Hotels) sebagai Produk Baru Industri Pelancongan di Malaysia. *Prosiding PERKEM VI*, Jilid 2.
- Muslim. (2010). *Sahih Muslim*. Kaherah: Dar al-Hadith.
- Othman, N. & Othman, S. (2012). *Islamic Quality Standard For Hotel*. Shah Alam: Universal Cresnet Standard Center Sdn. Bhd.
- Puat, A.A.A. & Yahaya, M.Z. (2021). Standard Penarafan Hotel Mesra Muslim Berdasarkan Maqasid Syariah: Satu Sorotan, *Journal of Contemporary Islamic Law*, Vol. 6, No. 2, 76-85.
- Ridzuan, A.A., Kamri, N.A., & M. Yusoff, Z. (2021). Prinsip Perhubungan Awam Menurut Perspektif Islam: Penelitian Konseptual, *Jurnal Syariah*, Jil. 29, Bil. 2, 315-342.
- Rosenberg, P., & Choufany, H. M. (2009). Spiritual Lodging – the Sharia – Compliant Hotel Concept. *HVS Global Hospitality Services*.
- Sabri, H. et al. (2022). The Criteria of Accommodation In Muslim Friendly Hospitality Services (MFHS) for The Tourism Sector in Malaysia, *Al-Qanatir: International Journal of Islamic Studies*. Vol. 26, No. 1, 22-35.
- Salam Standard. (2021). Certification Levels/Criteria. https://www.salamstandard.org/salam-standard-certification/certification_levels.html.
- Tahir, M. & Rayhaniah, S.R. (2022). Implementation of The Principles of Islamic Communication In The Digital Era. *Borneo International Journal of Islamic Studies*, Vol. 4, No. 1, 37-48.

Tukiran, N. A. & Kamri, N. A. (2018). Analisis Pemakaian Standard Untuk Pengurusan Hotel Patuh Syariah di Malaysia. *Online Journal of Research in Islamic Studies*, vol 5(2).