

PIAGAM PELANGGAN DALAM PENGURUSAN PERSIJILAN HALAL DI JAKIM MENURUT PERSPEKTIF ISLAM

CLIENT CHARTER IN HALAL CERTIFICATION MANAGEMENT IN JAKIM ACCORDING TO ISLAMIC PERSPECTIVE

Madihatun binti Zainuddin^{1,a*}, Mohamad Diniazmi bin Sabri^{2,b}, Azwanis binti Azemi^{3,c},
Adila binti Abdullah^{4d}

¹*Pusat pengajian Islam, Umum dan Bahasa, Universiti Poly-Tech Malaysia, Cheras, Wilayah Persekutuan
Kuala Lumpur, Malaysia.*

²*Pusat pengajian Islam, Umum dan Bahasa, Universiti Poly-Tech Malaysia, Cheras, Wilayah Persekutuan
Kuala Lumpur, Malaysia.*

³*Institusi Pengajian Profesional, Universiti Poly-Tech Malaysia, Cheras, Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur,
Malaysia.*

⁴*Pusat pengajian Islam, Umum dan Bahasa, Universiti Poly-Tech Malaysia, Cheras, Wilayah Persekutuan
Kuala Lumpur, Malaysia.*

^a*madihatun@uptm.edu.my*

^b*dininazmi@uptm.edu.my*

^c*azwanis@uptm.edu.my*

^d*adila_@uptm.edu.my*

*Corresponding Author: *madihatun@uptm.edu.my*

Abstrak: Pemprosesan Persijilan Halal merupakan salah satu tema yang terdapat di dalam salah satu Piagam Pelanggan (PP) di Jakim di mana ia merupakan janji yang diberikan kepada pemohon dalam tempoh tertentu untuk menyiapkan Sijil Halal. Dalam merealisasikan sebuah pengurusan yang baik dalam sesebuah organisasi, amat penting untuk staf di dalam organisasi peka terhadap janji yang diberikan seperti mana yang termaktub dalam PP mereka. PP ialah pernyataan secara bertulis oleh organisasi untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan bagi memenuhi keperluan masyarakat khususnya kepada pelanggan yang berurusan dalam mana-mana organisasi. Oleh itu, untuk mengenalpasti setiap permasalahan yang dihadapi dalam pengurusan ini, amat penting sekali organisasi tersebut mendapatkan maklumbalas daripada pelanggan. Dari situ, organisasi dapat membuat penambahbaikan dan perancangan-perancangan strategik yang lain. Justeru, kajian dalam penulisan ini adalah untuk menganalisis maklumbalas daripada masyarakat terhadap janji yang diberikan oleh Jakim dalam urusan pengurusan persijilan halal. Fokus maklumbalas dalam kajian ini adalah maklumbalas pengaduan awam (PA). Permasalahan yang timbul adalah apabila terdapat sesetengah organisasi mengabaikan janji yang diutarakan dalam PP mereka. Ini dapat dilihat melalui maklumbalas PA yang diberikan oleh masyarakat. Kepentingan kajian ini adalah dapat mengetengahkan akan pentingnya perlaksanaan PP yang berkualiti khususnya dari sudut perspektif Islam dalam pengurusan persijilan halal di Jakim. Kajian berbentuk kualitatif ini menggunakan metod temubual sebagai metod utama, di mana staf daripada Jakim akan ditemubual untuk mendapatkan maklumat yang diperlukan. Selain

itu, metod dokumentasi juga digunakan seperti laporan bertulis di dalam portal Jakim bagi menguatkan lagi data tembual yang diperolehi. Objektif kajian ini adalah untuk mengenalpasti proses persijilan halal itu dilaksanakan berdasarkan maklumbalas PA. Hasil dapatan mendapati bahawa pengurusan yang baik dalam sesebuah organisasi dapat berjalan dengan lancar apabila mekanisme maklumbalas diketengahkan iaitu maklumbalas PA. Situasi ini sekaligus mencapai matlamat yang dikehendaki dalam PP yang dirangka iaitu mencapai kepuasan pelanggan melalui janji yang ditunaikan dengan baik, bertanggungjawab dan beramanah. Ia selaras dengan pandangan Islam seperti menepati dengan *maqāṣid al-sharī'ah* (MS), *masalah ammah* (MA) dan *amar ma'rūf nahī munkar* (AMNM).

Kata Kunci: Piagam pelanggan, Persijilan Halal, Jakim, Perspektif Islam.

Abstract: *Halal Certification Processing is one of the themes found in one of the Client Charters (CC) in Jakim where it is a promise given to the applicant within a certain period to complete the Halal Certificate. In realizing good management in an organization, it is important that staff in the organization are aware of the promises given as enshrined in their CC. CC is a written statement by the organization to provide quality services to customers to meet the community's needs, especially to customers who deal in any organization. Therefore, in order to identify every problem faced by this management, it is very important that the organization get feedback from customers. From there, the organization can make improvements and other strategic plans. Hence, the study in this writing is to analyze the feedback from the community on the promise given by Jakim in the management of halal certification. The focus of feedback in this study is public complaint feedback. The problem that arises is when there are a number of organizations ignoring the promises made in their CC. This can be seen through the public complaint feedback given by the community. The importance of this study is to highlight the importance of quality CC implementation, especially from an Islamic perspective in the management of halal certification in Jakim. This qualitative study uses the interview method as the main method, whereby staff from Jakim will be interviewed to obtain the necessary information. In addition, documentation methods are also used such as written reports in the Jakim portal to further strengthen the data obtained. This study aims to identify the halal certification process based on public complaint feedback. The findings found that good management in an organization can run smoothly when the feedback mechanism is highlighted which is public complaint feedback. This situation simultaneously achieves the goals required in the PP which is to achieve customer satisfaction through well-fulfilled, responsible, and good promises. It is in line with Islamic views such as in accordance with *maqāṣid al-sharī'ah* (MS), *masalah ammah* (MA) and *amar ma'rūf nahī munkar* (AMNM).*

1. Pengenalan

Dalam menguruskan pengendalian sesebuah organisasi, amat penting diteliti kembali berkenaan dengan penubuhan sebuah janji yang dinamakan sebagai Piagam Pelanggan (PP). Ia merupakan satu janji yang dibuat bagi menjamin penyelesaian pelanggan terhadap agensi tersebut. PP biasanya menyatakan kesediaan perkhidmatan yang ditawarkan, layanan mesra yang diberikan, kecekapan pemprosesan yang dilaksanakan dan nilai-nilai kesopanan dalam budaya kerja (Piagam Pelanggan, 2019).

Pengurusan persijilan halal di Jakim merupakan salah satu komitmen janji yang diwar-warkan dalam PP mereka iaitu;

“Menyelesaikan proses permohonan persijilan halal Malaysia bagi permohonan domestik dalam tempoh 30 hari bekerja selepas pembayaran fi pensijilan diterima” (Piagam pelanggan Jabatan Kemajuan Islam Malaysia, <https://www.islam.gov.my/ms/info-korporat/piagam-pelanggan>, diakses pada 19/05/2023).

Dalam PP ini bermaksud Jakim akan memproses permohonan industri yang memohon sijil halal dalam tempoh 30 hari bekerja. Permohonan domestik ini terdiri daripada 9 skim iaitu Produk Makanan dan Minuman, Produk Kosmetik, Produk Farmaseutikal, Premis Makanan, Produk Barang Gunaan, Perkhidmatan Logistik, Rumah Sembelihan, Pengilangan Kontrak/OEM dan Produk Peranti Perubatan (Manual Prosedur Persijilan Halal, 2020). Terdapat beberapa proses permohonan untuk memperolehi persijilan halal ini di mana perkara ini akan dibincangkan dalam penulisan ini. Di samping itu, pengkajian ini juga akan mengkaji proses itu dari sudut pandangan Islam dengan melihat dari aktiviti maklumbalas yang diberikan oleh industri dan mereka-mereka yang terlibat iaitu maklumbalas Pengaduan Awam (PA).

2. Kajian Literatur

Kajian ini membincangkan tentang piagam pelanggan dalam pengurusan pensijilan halal di JAKIM dalam perspektif Islam.

3.1 Piagam Pelanggan (PP)

Penulisan ini membincangkan berkenaan persijilan halal di Jakim di mana ia merupakan salah satu PP di Jakim dalam urusan yang melibatkan halal. PP yang digarapkan oleh setiap organisasi adalah bertujuan bagi mencapai kualiti perkhidmatan dan membuka ruang kepada masyarakat menyampaikan aduan awam berkaitan Piagam Pelanggan, dan sememangnya membantu organisasi tersebut dalam usaha membuat pelbagai pembaharuan dan penambahbaikan dalam usaha mencapai matlamat kepuasan pelanggan mereka khususnya (Zainuddin, 2022). PP wajar diaplikasikan dalam semua agensi bagi memastikan keselarasan matlamat serta dapat mengukur tahap pencapaian PP masing-masing dalam organisasi (Zainudin et.al, 2022).

Di Malaysia, pelbagai usaha telah dilakukan oleh kerajaan untuk memastikan penjawat awam komited untuk menyediakan perkhidmatan yang luar biasa. Beberapa dasar telah diperkenalkan, antaranya piagam pelanggan pada tahun 1993 (Othman et.al, 2021). Di peringkat global, beberapa negara telah berjaya melaksanakan piagam pelanggan dan ini menunjukkan bahawa pentingnya memberi layanan yang baik dalam perkhidmatan awam. Sebagai contoh di Australia, sejak awal 1990-an Kerajaan Queensland komited melaksanakan piagam pelanggan dan berjaya menghasilkan kualiti perkhidmatan yang lebih baik dan dapat memberi kepuasan kepada pelanggan (Barrett 2003). Keberkesanan piagam pelanggan dalam beberapa agensi kerajaan di peringkat awalnya berjaya meningkatkan kualiti perkhidmatan awam dan memberikan rujukan bagi agensi kerajaan yang lain pula (Barrett 2003).

Kajian mengenai piagam pelanggan di Nepal telah dijalankan oleh Gupta & Laxmi Shrestha (2021) yang melihat perspektif pengguna dalam organisasi sektor awam. Kajian tinjauan telah dijalankan di enam organisasi sektor awam utama Bandar Metropolitan Lalitpur dengan menggunakan kaedah temu bual separa berstruktur. Hasil kajian menunjukkan bahawa penggunaan piagam pelanggan adalah amat rendah. Kebanyakan pengguna perkhidmatan tidak mempunyai maklumat tentang apa itu piagam pelanggan dan nilainya kepada mereka. Pengguna perkhidmatan lebih suka bertanya secara langsung dengan pekerja perkhidmatan tersebut, ejen-ejen, dan pengguna lain yang telah menggunakan perkhidmatan tersebut. Pengguna perkhidmatan percaya bahawa janji-janji yang terdapat dalam piagam pelanggan dan

perkhidmatan yang dilaksanakan oleh pekerja adalah tidak konsisten. Walau bagaimanapun, ada juga pengguna perkhidmatan menuntut perkhidmatan mengikut piagam pelanggan yang dipaparkan.

Menurut kajian Ali, Basir dan Ahmadun (2016) di Malaysia, piagam pelanggan Jabatan Wakaf, Zakat & Haji (JAWHAR) antaranya dapat dipenuhi dengan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Islam MS1900. Ini menunjukkan kepentingan piagam pelanggan itu sendiri di mana beberapa kaedah perlu dilaksanakan bagi memenuhi kepuasan pelanggan.

Dapatan kajian di Malaysia oleh Dangi, Abdullah dan Abdul (2016), seperti mana maklumat mengenai objektif yang tertera pada piagam pelanggan oleh agensi atau jabatan kerajaan, para kakitangan sedia maklum untuk memberi khidmat kepada pelanggan mereka dan ini secara tidak langsung mendorong kakitangan menjaga prestasi khidmat mereka agar sentiasa cemerlang dalam menguruskan pelanggan yang terdiri dari ramai pihak.

Dapat dirumuskan bahawa Piagam Pelanggan boleh menyumbang kepada keupayaan organisasi untuk memenuhi kepuasan pelanggan, meningkatkan kualiti perkhidmatan dan membina hubungan organisasi dengan pelanggan dengan lebih kukuh.

3.2 Pensijilan Halal

Halal adalah syariat Islam yang wajib menjadi kriteria bagi umat Islam dalam memilih barang untuk dimakan dan digunakan. Halal dalam bahasa ialah sesuatu yang dibenarkan, dianjurkan, atau diharuskan oleh syarak dan kemurnian hukum menurut al-Quran. Halal memang bukan sahaja terletak pada sifat kebendaan atau material, tetapi juga merangkumi unsur kejujuran, kebenaran dan kejelasan dalam menghasilkan dan mendapatkan sesuatu produk. Elemen ini adalah hak asasi setiap manusia dalam kehidupan bermasyarakat (Faizah, Fariha & Alimov 2023).

Dapatan kajian empirikal di Indonesia oleh Purnomo (2023) menunjukkan pensijilan halal adalah penting untuk membantu mengukuhkan perusahaan mikro, kecil dan sederhana (PKS) bagi memastikan kesinambungan pengeluaran atau operasi. Pengguna lebih memilih untuk membeli produk yang mendapat pensijilan halal berbanding tiada. Ia juga telah menunjukkan bahawa pensijilan halal boleh membantu perusahaan mikro, kecil dan sederhana (PKS) meningkatkan pendapatan dan jualan mereka.

Perubahan dalam era perindustrian juga memberi kesan kepada perniagaan seperti makananan, pelancongan, pakaian dan sebagainya yang semakin berkembang. Di dalam industri pembuatan makanan adalah patut mematuhi pensijilan halal yang mana lebih meyakinkan pengguna bagi memilih produk mereka (Faizah et.al, 2023).

Isu berkaitan dengan pensijilan halal ini bukan sahaja merupakan keperluan bagi masyarakat Islam, namun ianya juga merupakan salah satu usaha bagi meningkatkan pemasaran bagi sesetengah produk mahupun servis (Mohd Amri et.al, 2021).

Sistem pensijilan halal di Malaysia telah melalui pelbagai perubahan dari sudut pengurusan dan pelaksanaan mengikut peralihan masa. Perubahan yang positif ini sangat penting, teutamanya dibahagian penyelarasan sistem pensijilan di seluruh negara. Ini kerana proses penambahbaikan dapat dilakukan di masa akan datang (Mohd Amri et.al, 2021)

Menurut Radin Ekhsan dan Mohd Amin (2018), perkembangan ini secara tidak lansung telah menjadikan aspek persijilan halal semakin mendapat perhatian dan menjadi tumpuan kajian dalam kalangan sarjana pengurusan halal dan pengamal industri. Menurut Lokman Ab Rahman (2019), Perkataan halal ini tidak hanya digunapakai dalam komuniti masyarakat melayu Muslim sahaja, namun semakin ramai golongan bukan muslim yang turut menyedari

kepentingan halal sekaligus memohon agar produk barangan mereka diberikan pengesahan halal.

3.3 Pengurusan Menurut Perspektif Islam

Menurut Ismail (2007) berkaitan pengurusan nilai Malaysia, ia telah di kuatkuasa bermula tahun 1980 an seperti mengadakan kod etika di tempat kerja, kaunter perkhidmatan, standard jaminan kualiti seperti ISO, *Total Quality Management* (TQM) Hari Kualiti, anugerah dan pengiktirafan serta persekitaran kerja yang kondusif dan termasuklah piagam piagam itu sendiri. Pengenalan nilai perkhidmatan awam ini adalah didorong untuk meningkatkan perkhidmatan awam kepada rakyat dan seterusnya dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi. - ‘dicadang sambung dengan nilai perspektif islam’

Pensijilan halal ini merupakan sistem pengurusan yang amat penting kepada kebanyakan industri pengeluar kerana pengurusan ini telah menjadi salah satu piawaian kepada produk keperluan umat Islam yang dianggarkan lebih 1.7 bilion. Biarpun pengurusan halal ini hanyalah pilihan kepada pihak industry, namun permohonan bagi menguruskan pensijilan halal ini amat menggalakkan dan ianya setaraf dengan keperluan system mata kawalan analisis kritikal (HACCP) dan amalan pengilangan baik (GMP) dalam indutri pengeluaran. Dengan ini, secara tidak langsung pasaran industry halal ini berjaya menjana ekonomi negara kira-kira RM45 bilion (Lokman Ab Rahman, 2020)

Salah satu daripada bahagian di JAKIM adalah Bahagian Pengurusan Halal, di mana pihak pengurusan ini berperanan menguruskan pensijilan halal di Malaysia Bersama-sama Jabatan Agama Islam negeri-negeri.

Di Malaysia, dalam bab pengurusan makanan halal, penjelasan mengenai konsep pemakanan dan pelaksanaan pensijilan halal di Malaysia haruslah difahami oleh pelbagai pihak termasuklah pihak industry yang bertanggungjawab dalam aspek penambahbaikan yang dilaksanakan oleh kerajaan Malaysia (Baharudin Osman, 2016).

Sistem Islam dalam apa jua perkara termasuk hal pentadbiran atau pengurusan, adalah penting dan merupakan kunci penghayatan kepada sistem nilai dan etika kehidupan manusia. Dalam sistem ini, nilai dan etika dalam pentadbiran dan pengurusan amat ditegaskan dan secara tidak langsung dapat membimbing tingkah laku manusia untuk mencapai kebahagiaan sosial dan keselamatan rohaniah.

Selain daripada itu, dalam menjalankan tugas dan Amanah, kepatuhan kepada peraturan ataupun disiplin merupakan nilai yang ditekankan dalam Islam. Ini disebabkan hanya dengan mematuhi peraturan dan berdisiplin secara tidak langsung proses pentadbiran dan gerak kerja dapat dilaksanakan secara sistematik dan efektif. Peraturan yang ditetapkan oleh organisasi sangat penting dalam menjamin kelancaran program pentadbiran dan aktiviti-aktiviti organisasi (Basir et.al, 2021).

3. Metodologi Penyelidikan

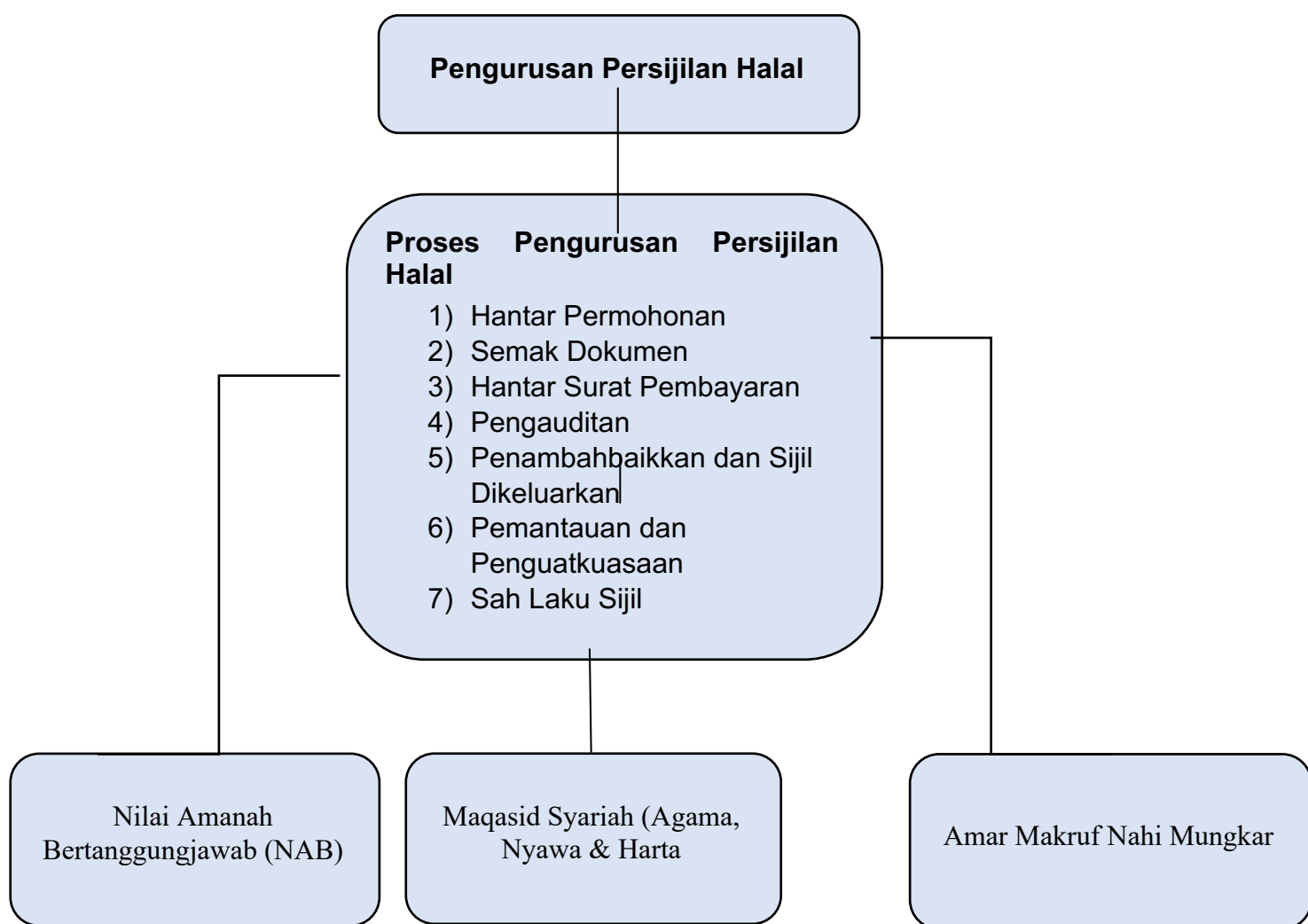
Kajian ini menggunakan metod kualitatif sepenuhnya di mana menggunakan kaedah temubual dan analisis dokumen. Kaedah temubual yang dipilih adalah menggunakan kaedah separa struktur di mana soalan-soalan temubual akan dirangka terlebih dahulu dan dihantar kepada resoponden melalui email. Oleh itu, semasa sesi temubual responden telah sedia maklum mengenai soalan-soalan yang bakal ditanya.

Responden yang ditemubual adalah seramai tiga orang iaitu Puan Marzita Ibrahim Puan Asiah Alkharib Shah dan Dr. Hisham Sabri. Puan Marzita dan Puan Asiah merupakan penjawat awam yang bertugas di Bahagian Persijilan Halal dan memegang jawatan sebagai Penolong

Pengarah kanan, Bahagian Persijilan Halal, Jakim. Manakala Dr. Hisham merupakan seorang Pengarah di Pusat Pembangunan Kemahiran Insaniah, Universiti Sains Islam Malaysia (USIM), Malaysia. Selain itu, semasa sesi temubual responden bebas untuk menjawab mana-mana soalan yang dikehendaki dan para penyelidik juga bebas untuk mendahulukan mana-mana soalan yang hendak ditanya kepada responden.

Temubual merupakan metod utama dalam kajian ini, diikuti dengan metod kedua iaitu analisis dokumen yang diperolehi dalam laman sesawang Jakim seperti laporan tahunan Jakim, laporan Piagam Pelanggan Jakim, laporan Manual Prosedur Pensijilan Halal Malaysia (Domestik) dan lain-lain yang berkaitan. Analisis dokumen digunakan untuk menguatkan lagi data-data yang diperolehi daripada hasil temubual yang dilakukan. Metod ini merupakan pelengkap kepada metod temubual dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2011).

Carta 1. Analisis Pengurusan Persijilan Halal Jaki



4. Dapatan Kajian

4.1 Pengenalan tentang Jakim : Bahagian Persijilan Halal

Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM) adalah salah satu agensi dalam kerajaan Persekutuan di Malaysia dimana ianya bertindak sebagai badan dalam pengurusan hal ehwal

agama Islam di negara kita. Peranan utama JAKIM adalah menyelaraskan hal-hal berkaitan dengan pembangunan agama dan kemajuan ummah termasuklah bertanggungjawab dalam pengurusan pensijilan halal. Selain dalam negara, JAKIM turut menyumbangkan peranan mereka diperingkat antarabangsa, sebagai contoh, setakat 3 Disember 2019 pihak JAKIM telah megiktiraf 78 badan pensijilan halal daripada 45 buah negara di mana pengiktirafan yang diberikan berdasarkan kepada pematuhan dan pelaksanaan piawaian halal yang mengikut ciri dan model Malaysia. (Berita Harian, Disember 2019).

Terdapat dua bahagian utama hub halal di JAKIM iaitu Sekriteriat Majlis Halal Malaysia (MHM) dan Bahagian Pengurusan Halal (BPH). Melalui bahagian pengurusan halal ini, ia bertindak sebagai agensi utama bagi menguruskan pensijilan dan penguatkuasaan status halal termasuklah proses semakan dokumen permohonan pensijilan produk dan premis, pengauditan produk dan premis, pengeluaran pensijilan halal, pengesahan rumah sembelihan luar negara, pemantauan dan penguatkuasaan halal serta pusat analisis halal (Portal JAKIM, 2023).

4.2 Proses-proses dalam menguruskan Persijilan Halal

Dalam usaha untuk memiliki sijil halal bagi mana-mana 9 domestik yang disenaraikan di atas, terdapat beberapa proses yang perlu dilakukan oleh Jakim bagi menguruskannya. Perkara utama yang perlu diberi perhatian adalah keperluan bagi semua Industri untuk membaca buku panduan terlebih dahulu sebelum membuat permohonan persijilan halal iaitu buku Manual Prosedur Persijilan Halal Malaysia (MPPHM) (Asiah, 2023). Justeru, proses tersebut merangkumi 6 perkara utama iaitu menghantar permohonan, menyemak dokumen permohonan, hantar surat pembayaran, pengauditan, pemantauan dan sah laku sijil.

4.2.1 Menghantar Permohonan

Industri yang memerlukan Sijil Pengesahan Halal Malaysia, diperlukan untuk mengisi borang permohonan terlebih dahulu melalui laman sesawang Jakim. Sebelum menghantar permohonan dengan pengisian borang permohonan, syarikat, industri atau pemohon hendaklah mendaftar akaun pengguna sistem MYeHALAL di www.halal.gov.my sebelum membuat permohonan SPHM. Kelayakan pendaftaran akaun pengguna sistem MYeHALAL adalah berdasarkan nombor pendaftaran Suruhanjaya Syarikat Malaysia atau Suruhanjaya Koperasi Malaysia atau Dokumen Penubuhan di bawah Akta Parlimen atau Kementerian masing-masing dan lain-lain agensi Kerajaan (MPPHM, 2020). Setelah itu, pendaftaran akaun pengguna sistem MYeHALAL akan disahkan oleh pihak berkuasa berwajib dalam tempoh 24 jam hari bekerja (MPPHM, 2020).

Permohonan SPHM hendaklah dilakukan secara dalam talian (*online*) melalui sistem MYeHALAL setelah akaun pengguna disahkan. Borang permohonan MYeHALAL hendaklah diisi dengan lengkap dan menepati keperluan yang berikut (MPPHM, 2020):

- (a) Skim dan kategori permohonan hendaklah dipilih dengan betul;
- (b) Semua maklumat hendaklah diisi dengan tepat, terperinci dan menyeluruh merangkumi maklumat syarikat dan/ atau pemohon, bahan mentah atau ramuan, pengeluar, produk, menu, perkhidmatan dan lain-lain yang berkaitan;
- (c) Bahan mentah atau ramuan dan produk yang menggunakan kod hendaklah disertakan nama sebenar (bukan hanya *trade name*);

- (d) Setiap permohonan hendaklah tidak melebihi 100 produk bagi semua skim Pensijilan Halal Malaysia kecuali skim premis makanan, skim perkhidmatan logistik dan skim pengilangan kontrak/ OEM;
- (e) Nama produk atau menu yang didaftarkan hendaklah sama seperti yang tertera pada label pembungkusan dan/ atau paparan menu; dan
- a) (f) Nama produk atau menu dalam bahasa asing hendaklah diterjemahkan ke Bahasa Melayu dan/ atau Bahasa Inggeris.

Menurut Asiah, permohonan yang dimohon oleh industri sepatutnya dipastikan lengkap secara keseluruhannya.

“...jika didapati ketidakcukupan terhadap segala maklumat dan dokumen yang diperlukan, sepatutnya sudah boleh anggap tidak layak untuk diprose lagi permohonan itu...selalunya jarang permohonan yang dihantar lengkap, anggaran 10 hingga 20 peratus sahaja permohonan yang dihantar berstatus lengkap” (Asiah, 2023)

Oleh itu, sangat penting bagi pemohon untuk memastikan kecukupan kesemua aspek yang diperlukan sebelum menghantar borang permohonan. Seterusnya borang permohonan yang telah dihantar perlu disokong dengan dokumen-dokumen tertentu. Dokumen sokongan yang lengkap hendaklah diserahkan kepada pihak berkuasa berwibawa (seperti yang dinyatakan di dalam sistem MYeHALAL pemohon) dalam tempoh lima (5) hari bekerja setelah borang permohonan MYeHALAL dihantar secara dalam talian (*online*) (MPPHM, 2020).

“para industri yang ingin memohon persijilan halal, perlu mengisi borang permohonan dengan lengkap, dan menghantar dokumen-dokumen sokongan secara hardcopy kepada kami...” (Asiah, 2023)

Terdapat juga Pengaduan Awam (PA) yang diterima berkenaan proses yang pertama ini iaitu urusan permohonan yang lambat dan rumitkan (Marzita 2018). Aduan sebegini diselesaikan oleh Jakim melalui semakan dokumen secara terperinci bagi menyelesaikan permasalahan yang berlaku. Oleh itu, menurut Asiah, sangat penting para pemohon yang berkeinginan untuk memohon SPHM untuk membaca prosedur-prosedur permohonan terlebih dahulu yang terdapat di dalam laman sesawang Jakim sebelum menghantar permohonan.

“...mereka perlu baca dan hadam prosedur tersebut iaitu MPPHM sebelum menghantar permohonan bagi mengelak perkara-perkara kelambatan dalam proses permohonan...” (Asiah, 2023)

4.2.2 Semak Dokumen

Proses seterusnya adalah menyemak kembali dokumen-dokumen sokongan yang dihantar seiring dengan borang permohonan yang telah diisi dalam online. Masalah yang berlaku adalah apabila terdapat aduan yang menyatakan permohonan sijil halal mereka terlalu lama diproses dan mereka mengadu berkenaan hal itu. Namun, setelah disiasat dan disemak oleh Jakim mendapati pemohon tidak menekan butang submit ketika mengisi borang permohonan sebelum itu. (Asiah, 2023).

‘...ada yang mengadu mengisi borang sudah lama di dalam online, tetapi sangat lambat dan tidak proceed. Apabila JAKIM semak rupanya dia hanya sekadar mengisi borang tanpa menekan butang submit...akhirnya borang tersebut tergantung hampir menjangkau 3 tahun...’ (Marzita, 2018)

Selain itu, semakan dokumen juga dilakukan mengikut turutan. Aduan berkenaan proses yang lambat adalah disebabkan mengenai perkara ini.

“...kami perlu ikut giliran untuk menyemak kesemua borang dan dokumen, perkara ini memerlukan ketelitian...bagi memastikan pemohon yang memohon benar-benar layak mendapat sijil halal dan mengikut syarat-syarat ketetapan dari kami...” (Asiah, 2023)

Apabila didapati ada yang tidak lengkap, pemohon perlu lengkapkan semula dan menghantar kembali mengikut ketetapan masa yang ditentukan.

“...proses semakan dokumen selalunya memakan masa selama 7 hari...Jakim akan memaklumkan hasil semakan kepada pemohon sama ada perlu dikemaskini atau tidak...” (Asiah, 2023).

Pihak Jakim akan memaklumkan status permohonan sama ada melalui email atau telefon secara terus kepada pemohon.

4.2.3 Hantar Surat Pembayaran

Setelah didapati borang permohonan dan dokumen sokongan lengkap dan jelas, pihak Jakim akan mengeluarkan surat pembayaran kepada pemohon untuk tindakan selanjutnya.

“selepas semakan penilaian dokumen, kita akan keluarkan fee pensijilan dan diteruskan dengan memberikan jadual pengauditan di lapangan”(Asiah, 2023)

Bayaran fi hendaklah dijelaskan dalam tempoh 14 hari bekerja atau suatu tempoh yang ditetapkan oleh pihak berkuasa berwajib setelah menerima surat bayaran fi (MPPHM, 2022). Namun begitu, Pembayaran fi yang lewat diterima oleh pihak berkuasa berwajib akan menyebabkan permohonan tersebut ditolak dan syarikat dan/ atau pemohon hendaklah mengemukakan semula permohonan baharu (MPPHM, 2022).

Sebarang penambahan produk, menu, premis makanan dan perkhidmatan serta perubahan pendaftaran syarikat hendaklah tidak dibenarkan setelah surat bayaran fi dikeluarkan oleh pihak berkuasa berwajib. Selain itu, pemohon hendaklah mendaftar akaun pengguna MYeHALAL dan mengemukakan permohonan baharu sekiranya berlaku perubahan pada pendaftaran syarikat (MPPHM, 2022).

Terdapat juga aduan berkenaan pembayaran fi yang dikatakan mahal telah dikenalpasti disebabkan oleh wujudnya amalan menggunakan `orang tengah`. Bagi menyelesaikan aduan ini, JAKIM telah mewawarkan sendiri jumlah bayaran pemerosesan Sijil Halal kepada pihak industri. Iaitu bayaran yang dikenakan bagi industri kecil adalah RM200; industri sederhana RM400 dan bagi industri antarabangsa sejumlah RM1000 (Marzita, 2018). Ketetapan ini telah dapat menyelesaikan aduan tentang bayaran yang mahal, ekoran ia diuruskan oleh orang tengah. Di samping itu, maklumat pembayaran ini juga terdapat di dalam buku panduan MPPHM, maka pemohon boleh rujuk di situ juga (Asiah, 2023).

4.2.4 Pengauditan

Setelah pembayaran fee pensijilan dijelaskan peringkat seterusnya yang akan dijalankan adalah pengauditan. Pihak berkuasa berwibawa hendaklah mengeluarkan suatu pemakluman dan pemberitahuan kepada syarikat atau pemohon berkenaan tempoh tarikh pengauditan lapangan yang akan dijalankan, Pemakluman dan pemberitahuan hendaklah dilaksanakan mengikut kaedah yang bersesuaian, sama ada melalui e-mel, surat, telefon dan lain-lain (MPPHM, 2022).

Dalam proses ini, panel pengesahan halal yang dilantik akan melakukan pengauditan semula terhadap kesemua permohonan Sijil halal tersebut. Pihak berkuasa berwibawa hendaklah berkuasa melantik mana-mana orang yang berkelayakan untuk menjadi ahli panel bagi maksud membuat penilaian ke atas hasil pengauditan dan pemantauan Pensijilan Halal Malaysia di bawah prosedur yang telah ditentukan (MPPHM, 2022).

“Pengauditan ini penting untuk memastikan setiap permohonan persijilan halal yang diperolehi adalah yang berkualiti... ini mengikut pengalaman saya dilantik sebagai auditor di Jakim sebelum ini...” (Hisham, 2023)

Pihak syarikat atau pemohon tidak dibenarkan untuk meminda tarikh pengauditan lapangan, sekiranya terdapat keperluan yang munasabah pihak syarikat atau pemohon hendaklah memaklumkan secara rasmi kepada pihak berkuasa berwibawa dengan kadar segera setelah menerima pemakluman tempoh tarikh pengauditan lapangan dan pihak berkuasa berwibawa hendaklah berkuasa mempertimbang dan memutuskan tempoh tarikh pengauditan lapangan yang dimuktamadkan (MPPHM, 2022).

“...terdapat aduan dari pihak industri dan pemohon berkaitan tempoh yang agak panjang mereka hadapi dalam proses audit dijalankan, hal ini kerana penjadualan audit perlu mengikut queue, sebagai contoh permohonan dari Sabah dan Sarawak akan dikumpulkan terlebih dahulu kemudian barulah pihak pensijilan akan turun secara serentak ke semua lokasi yang terlibat, begitu juga disemenanjung akan dijalankan mengikut zon yang ditetapkan seperti zon utara, zon selatan dan zon pantai timur...” (Asiah, 2023).

Pengauditan hendaklah merangkumi semua skop yang berikut:

- Profil syarikat atau pemohon
- Dokumentasi dan rekod
- Bahan mentah atau ramuan
- Produk, menu dan perkhidmatan (yang mana berkaitan)
- Pemprosesan
- Penyimpanan
- Peralatan dan perkakasan
- Pembungkusan, pelabelan dan pengiklanan
- Pengangkutan dan pengedaran
- Premis
- Pekerja
- Sanitasi
- Kemudahan dan kebajikan pekerja

Pihak berkuasa berwibawa berkuasa menetapkan skop pengauditan berkaitan sesuatu permohonan SPHM sama ada perlu diperluas atau dikurangkan mengikut keperluan yang difikirkan wajar (MPPHM, 2022).

“...Sekiranya masih ada isu pengaduan berkaitan kelewatan pensijilan dikemukakan oleh industri dan pemohon, jawapannya akan berbalik semula kepada industri dan pemohon atas dokumen yang telah disediakan sama ada lengkap atau tidak, dan adakah telah selesai semua ketidakakuratan itu disempurnakan...” (Asiah, 2023).

4.2.5 Penambahbaikkan dan Sijil Dikeluarkan

Proses penambahbaikkan dilakukan apabila selesai proses pengauditan dan sekiranya terdapat penambahbaikkan yang perlu dilakukan, laporan akan dikeluarkan oleh Auditor (Hisham, 2022). Oleh itu, panel pengesahan halal akan menyerahkan saranan penambahbaikkan tersebut untuk tujuan pembetulan dan perbaiki terhadap mana-mana bahagian yang diarahkan (Hisham, 2023).

“setelah pengauditan dibuat dan Auditor, laporan akan dikeluarkan dan jika didapati terdapat beberapa kesalahan atau ketidakpatuhan, maka NCR akan dikeluarkan ataupun perlu membuat penambahbaikkan mengikut standard yang dikehendaki...” (Hisham, 2023).

Seterusnya Sijil halal akan dikeluarkan setelah selesai semua penambahbaikkan yang dilakukan.

“sijil akan dikeluarkan apabila kesemua pemohon telah membuat penambahbaikkan seperti mana yang terdapat di dalam laporan semasa proses pengauditan...” (Hisham, 2023)

4.2.6 Pemantauan dan Penguatkuasaan

Setelah kesemua proses diatas dijalankan dengan baik dan dilengkapkan dengan sempurna, pihak pengurusan Halal JAKIM akan mengeluarkan Sijil Halal kepada industri dan pemohon yang lulus dalam semua kriteria yang ditetapkan.

JAKIM hendaklah berkuasa mengeluarkan SPHM berdasarkan senarai kelulusan yang diputuskan secara rasmi oleh Panel Pengesahan Halal Malaysia, Senarai syarikat atau pemohon yang berjaya dalam proses permohonan SPHM hendaklah dikeluarkan SPHM dalam tempoh masa lima (5) hari bekerja atau suatu tempoh yang ditetapkan oleh pihak berkuasa berwibawa setelah Panel Pengesahan Halal Malaysia membuat keputusan (MPPHM, 2022).

SPHM hendaklah dikeluarkan berdasarkan maklumat permohonan yang dinyatakan melalui sistem MYeHALAL dan perlulah direkodkan, Pihak berkuasa berwibawa hendaklah berkuasa menentukan kaedah pengeluaran SPHM sama ada secara cetakan manual atau digital, Pengeluaran SPHM hendaklah mematuhi prosedur, memenuhi ciri-ciri keselamatan dan kerahsiaan pada sijil tersebut dan SPHM hendaklah diserahkan kepada syarikat atau pemohon melalui serahan tangan atau pos berdaftar (MPPHM, 2022).

“...Pemantauan berterusan akan dijalankan pada kesemua pemegang sijil Halal, ini kerana bagi menjaga kualiti dan jaminan setiap aspek dijaga dengan baik oleh pemegang sijil Halal...” (Asiah, 2023).

Pihak berkuasa berwibawa hendaklah berkuasa menjalankan pemantauan ke atas semua pemegang SPHM mengikut kategori yang berikut:

Pemantauan berkala

Pemeriksaan secara terancang dan berterusan dari semasa ke semasa ke atas pemegang SPHM bagi menilai kepatuhan terhadap prosedur Pensijilan Halal Malaysia serta perundangan dan peraturan berkaitan; dan

Pemantauan susulan

Pemeriksaan ke atas pemegang SPHM yang tidak mematuhi prosedur Pensijilan Halal Malaysia berdasarkan pemantauan terdahulu.

Pegawai pemeriksa hendaklah berhak mengesyorkan kepada Panel Pengesahan Halal Malaysia JAKIM atau MAIN/ JAIN untuk menarik balik SPHM sekiranya pemegang SPHM:

- Gagal memberikan maklum balas dan jawapan NCR mengikut tempoh masa yang ditetapkan.
- Memberikan maklum balas dan jawapan NCR yang tidak memenuhi keperluan prosedur Pensijilan Halal Malaysia.
- Didapati melakukan ketidakakuran SERIUS berkaitan Syariah.

Pihak berkuasa berwibawa hendaklah berkuasa menetapkan tindakan ke atas pemegang SPHM yang didapati gagal mematuhi prosedur Pensijilan Halal Malaysia, tindakan yang berikut boleh dikenakan ke atas pemegang SPHM seperti Pengeluaran Notis Ketidakakuran Pensijilan Halal Malaysia, Penggantungan SPHM, Penarikan balik SPHM, Pembekuan akaun MYeHALAL atau Makluman status syarikat kepada umum (MPPHM, 2022).

“...Pemegang sijil halal yang dikenakan tindakan penggantungan atau penarikan balik sijil hendaklah dilarang menggunakan logo Halal Malaysia dan sebarang ungkapan atau label halal dan Pihak berkuasa boleh meneruskan sebarang bentuk tindakan mengikut perundangan dan peraturan yang dikuatkuasakan oleh pihak berkuasa yang berkaitan sekiranya difikirkan perlu...” (Asiah, 2023).

4.2.7 Tempoh Sah Laku (Renew)

Peringkat yang terakhir bagi pihak industri dan pemegang sijil halal perlu mengambil berat adalah tempoh sah laku bagi sijil yang telah dikeluarkan. Ini membolehkan pihak halal Jakim membuat semakan berkala apabila tempoh hampir tamat. Supaya kualiti dan keterjaminan halal itu dipraktikkan dan sah.

Pihak berkuasa berwibawa hendaklah berkuasa menentukan tempoh sah laku SPHM yang dikeluarkan kepada syarikat atau pemohon berdasarkan skim Pensijilan Halal Malaysia yang ditawarkan, Syarikat atau pemohon yang lulus permohonan SPHM hendaklah dikeluarkan SPHM untuk tempoh yang berikut:

- Satu (1) tahun bagi permohonan di bawah skim rumah sembelihan.
- Dua (2) tahun bagi permohonan di bawah skim produk makanan dan minuman dan skim premis makanan.
- Tiga (3) tahun bagi permohonan di bawah skim produk kosmetik, skim produk farmaseutikal, skim produk barang gunaan, skim perkhidmatan logistik, skim pengilangan kontrak/ OEM dan skim produk peranti perubatan.

- Dua (2) tahun bagi permohonan syarikat atau pemohon yang berdaftar di luar negara dan menjalankan perusahaan, pengeluaran di dalam negara (MPPHM, 2022).

Menurut Asiah terdapat juga beberapa syarat yang perlu di ambil perhatian oleh pemegang sijil halal Jakim supaya tindakan berat tidak dikenakan sekiranya disalah guna.

“...pengurusan halal Jakim telah menjalankan proses semakan, audit dan pemantauan yang sangat ketat untuk memastikan industri dan pemohon yang benar benar layak sahaja akan diberikan sijil, bagi menjamin kualiti, ini kerana terdapat banyak aduan awam berkaitan premis dan syarikat industri yang kadangkala mengambil ringan hal ini seterusnya gagal mematuhi syarat yang telah ditetapkan...” (Asiah, 2023).

Antara syarat penggunaan SPHM yang telah ditetapkan pada SPHM:

- Syarikat pemegang SPHM hendaklah bertanggungjawab ke atas apa-apa penyalahgunaan atau penyelewengan SPHM dan tertakluk kepada perundangan dan peraturan yang berkuat kuasa.
- Pihak berkuasa berwajib hendaklah berkuasa menggantung atau menarik balik atau menamatkan tempoh sah laku SPHM atau lain-lain tindakan yang difikirkan perlu pada bila-bila masa sekiranya didapati syarikat pemegang SPHM menyalahi prosedur Pensijilan Halal Malaysia atau dikenakan tindakan di bawah mana-mana perundangan dan peraturan yang berkuat kuasa.
- SPHM hendaklah tidak boleh diniaga, diberi pinjam, ditukar milik, dipalsu, disalahguna, atau dipinda isi kandungannya dengan apa cara sekalipun; dan
- SPHM asal dan masih sah hendaklah dipamerkan pada setiap masa di alamat seperti yang dinyatakan pada sijil (MPPHM, 2022).

Pemegang sijil halal boleh dibatalkan atau ditamatkan sekiranya permohonan pembatalan SPHM (keseluruhan atau sebahagian) secara sukarela oleh pihak syarikat, syarikat pemegang SPHM telah tidak beroperasi di lokasi yang dinyatakan dalam SPHM, pertukaran syarikat pengilangan kontrak, produk dan/ atau perkhidmatan telah ditamatkan penghasilan atau operasi, Pengantian SPHM baharu seperti pembetulan maklumat SPHM, atau lain-lain situasi yang difikirkan wajar oleh pihak berkuasa berwajib. SPHM yang telah dibatalkan hendaklah diserahkan semula kepada pihak berkuasa berwajib dan pihak berkuasa berwajib hendaklah merekodkan pembatalan SPHM melalui sistem MYeHALAL (MPPHM, 2022).

5. Analisis proses-proses persijilan halal dari perspektif Islam

5.1 Nilai Amanah dan Bertanggungjawab (NAB)

Sifat Amanah dapat dikenalpasti dalam beberapa kaedah melalui proses pengurusan persijilan halal yang dibincangkan. Amanah adalah salah satu sifat yang paling penting bagi manusia sebagai khalifah untuk melakukan hubungan sosial dalam lingkungan hidupnya (Iwan, Nurwajdah dan Andewi, 2020). Amanah juga dikatakan sebagai sikap profesional manusia dalam melakukan urusan kehidupan.

Antara sifat Amanah yang dapat dikenalpasti dalam urusan persijilan halal Jakim adalah proses semakan dokumen, pengauditan dan pemantaun. Proses-proses ini jika tidak diadaptasi dengan sifat amanah, pasti sijil halal tersebut diterima dari kalangan pemohon yang tidak layak dan tidak patuh kepada syarat-syarat penerimaan sijil halal. Contohnya dalam penyemakan dokumen seperti yang dimaklumkan oleh puan Asiah selaku penjawat awam menyatakan

bahawa dalam proses inilah dapat menentukan kelayakkan pemohon tersebut sama ada boleh memperolehi sijil halal atau tidak.

Proses semakan juga memerlukan masa penelitian dalam tempoh masa 7 hari. Begitu juga dalam proses pengauditan dan pemantauan di mana walaupun sijil halal telah diperolehi, namun jika didapati pelanggaran dalam mana-mana syarat yang ditetapkan Jakim, maka sijil akan ditarik kembali.

“...jika sampai cukup tempoh 2 tahun masih dalam kesalahan yang telah dikenalpasti, maka sijil halal tersebut boleh ditarik...” (Asiah, 2023)

Situasi ini menunjukkan bahawa nilai amanah sangat dititiberatkan oleh Jakim dalam memastikan kelayakan pemohon-pemohon yang memohon untuk mendapatkan persijilan halal. Perkara ini seiring dengan hadis ini di mana setiap daripada kita akan ditanya di akhirat atas apa pekerjaan yang dilakukan di dunia ini sama ada bersifat amanah atau tidak.

عن ابن عمر أن النبي قال: كلكم راع وكلكم مسئول عن رعيته الا امام راع وهو مسئول عن رعيته

Terjemahan: *“Dari ‘Abd Allāh bin ‘Umar Rasulullah SAW bersabda: Setiap orang daripada kamu adalah pentadbir dan setiap orang daripada kamu akan ditanya tentang orang yang dipimpinya....”* (Abī ‘Abd Allāh Muḥammad, 1987)

Sifat bertanggungjawab juga lahir daripada proses pengurusan persijilan halal ini dimana apabila kita meneliti setiap proses yang dilakukan penuh dengan cermat dan teliti, tiada satu bahagian yang dianggap remeh dan mudah, ianya perlu dilakukan dengan hati hati menggambarkan tanggungjawab yang tinggi telah diambil kira dalam menentukan sebuah industri dan permohonan itu layak atau tidak dalam penerimaan pensijilan halal.

“...tiada permohonan yang boleh mendapat pensijilan dengan cara yang mudah, menjadi hak dan tanggungjawab pihak pengurusan halal untuk menentukan dan meneliti setiap penilaian yang dijalankan...” (Asiah, 2023)

Hal ini menguatkan lagi nilai tanggungjawab yang dijalankan dalam setiap proses permohonan supaya setiap kualiti dapat dijaga dan seterusnya membawa kebaikan kepada masyarakat luar khususnya pengguna.

Rasulullah SAW telah pun menegaskan bahawa setiap individu itu mempunyai tanggungjawab yang tinggi atas apa yang dilakukan dalam segenap aspek melalui sabdanya:

كلكم راع، وكلكم مسئول عن رعيته، فألمري الذي عمل الناس راع وهو مسئول عن رعيته، والرجل راع عمل أهل بيته وهو مسئول عنهم، وامرأة الرجل راعية عمل بيت بعلمها وولده وهي مسئولة عنهم، والعبد مسئول عمل مال سيده وهو مسئول عنه، أال وكلكم راع وكلكم مسئول عن رعيته

“Kamu semua adalah pemimpin dan kamu semua akan bertanggungjawab terhadap apa yang kamu pimpin. Seorang pemerintah adalah pemimpin dan dia akan bertanggungjawab terhadap rakyatnya. Seorang suami adalah pemimpin bagi ahli keluarganya dan dia akan bertanggungjawab terhadap mereka. Manakala seorang isteri adalah pemimpin rumah tangga, suami dan anak-anaknya, dia akan bertanggungjawab terhadap mereka. Seorang hamba adalah penjaga harta tuannya dan dia juga akan bertanggungjawab terhadap jagaannya.

Ingatlah, kamu semua adalah pemimpin dan akan bertanggungjawab terhadap segala yang kamu pimpin.” (Riwayat Imam al-Bukhari RA)

5.2 Maqasid Syariah

Terdapat lima maqasid Syariah seperti mana yang kita semua maklum. Namun dalam perbincangan kajian ini, difokuskan kepada 3 sahaja daripadanya iaitu menjaga agama, menjaga nyawa dan menjaga harta.

Maqasid Syariah yang pertama bertepatan dalam proses pengurusan persijilan halal ini ialah menjaga agama, seperti mana yang kita ketahui agama Islam sangat mementingkan soal halal dan haram, baik dari segi makanan, minuman dan sumber sesuatu rezeki itu diperolehi juga turut ditekan dalam agama Islam. Ini kerana dalam menjaga agama dari sudut aspek halal dan haram itu sendiri telah dijelaskan dalam hadis nabi bahawa yang halal itu jelas dan haram itu juga jelas.

عَنْ أَبِي عَبْدِ اللَّهِ التُّعْمَانِيِّ بْنِ بَشِيرٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا قَالَ سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ : إِنَّ الْحَالَ بَيْنَ وَبَيْنَ الْحَرَامِ بَيْنٌ وَبَيْنُهُمَا أُمُورٌ مُشْتَبِهَاتٌ لَا يَعْلَمُهُنَّ كَثِيرٌ مِنَ النَّاسِ، فَمَنْ اتَّقَى الشُّبُهَاتِ فَقَدْ اسْتَبْرَأَ لِدِينِهِ وَعَرْضِهِ، وَمَنْ وَقَعَ فِي الشُّبُهَاتِ وَقَعَ فِي الْحَرَامِ، كَالرَّاعِي يَرْعَى حَوْلَ الْحِمَى يُوشِكُ أَنْ يَرْتَعَ فِيهِ، أَلَا وَإِنَّ لِكُلِّ مَلِكٍ حِمَى أَلَا وَإِنَّ حِمَى اللَّهِ تَحَارِمُهُ أَلَا وَإِنَّ فِي الْجَسَدِ مُضَغَةً إِذَا صَلَحَتِ صَلَحَ الْجَسَدُ كُلُّهُ وَإِذَا فَسَدَتْ فَسَدَ الْجَسَدُ كُلُّهُ أَلَا وَهِيَ الْقَلْبُ (رواه البخاري ومسلم)

Daripada Abu Abdullah an-Nu'man bin Basyir RA katanya: “Aku mendengar Rasulullah SAW bersabda: “*Sesungguhnya yang halal itu jelas dan yang haram itu pun jelas dan di antara kedua-duanya terdapat perkara-perkara yang syubhat, ramai dari kalangan manusia tidak mengetahuinya. Sesiapa yang menjaga diri daripada perkara syubhat, maka dia telah membersihkan agama dan kehormatannya. Dan sesiapa yang terjatuh ke dalam perkara-perkara syubhat, dia akan jatuh ke dalam perkara haram. Seperti pengembala yang mengembala di sekitar kawasan larangan, dibimbangi gembalanya akan meragut makanan di dalamnya. Ketahuilah bahawa sesungguhnya bagi setiap raja itu ada kawasan larangan, dan kawasan larangan Allah ialah perkara-perkara yang diharamkannya. Ketahuilah bahawa di dalam jasad manusia ada seketul daging apabila ia baik, maka baiklah jasad keseluruhannya. Apabila ia rosak maka rosaklah jasad seluruhnya ketahuilah bahawa seketul daging itu adalah hati” (Riwayat Bukhari dan Muslim)*

Yang kedua, adalah menjaga jiwa atau nyawa di mana dalam proses-proses pengurusan persijilan tersebut sangat menepati dengan maqasid syariah ini. Dalam urusan untuk mengeluarkan perniagaan berasaskan makanan khususnya, amat penting dalam memastikan produk tersebut halal, bersih dan menjaga kesihatan manusia. Ini kerana menjaga kesihatan juga termasuk dalam rangka menghargai nyawa yang dianugerahkan oleh Allah kepada manusia. Seperti mana dalam firman Allah yang bermaksud :

“Wahai orang-orang yang beriman, makanlah dari benda-benda yang baik (halal) yang telah Kami berikan kepada kamu, dan bersyukurlah kepada Allah jika betul kamu hanya beribadat kepadaNya” (Surah Al-Baqarah :172)

Yang ketiga ialah menjaga harta, dimana dalam setiap proses pengurusan persijilan halal ini jelas memperlihatkan kepada kita aspek pemeliharaan harta itu selari dengan maqasid syariah. Apabila industri mahupun premis yang berjaya memperolehi persijilan halal Jakim, menguatkan lagi harta mereka itu menjadi bersih dan bersumberkan dari sumber yang halal. Pelanggan mahupun pengguna akan merasa tenang tanpa ragu ragu untuk mendapatkan barangan sama ada berupa makanan, minuman, perkhidmatan atau produk yang dikeluarkan. Harta yang mereka usahakan dan belanjakan juga sudah tentu mendapat keredhaan oleh Allah S.W.T.

Oleh sebab harta mempunyai kedudukan yang amat tinggi dalam diri manusia, dan sangat berperanan dalam kelangsungan hidup mereka, maka Islam sebagai agama yang lengkap sempurna tidak terlepas dari memberikan perhatian mengenainya dan dalam pada itu menunjukkan tatacara pengawasan dan penjagaan yang tiada tolok bandingnya. Penjagaan dan pengawasan inilah yang telah diterapkan dalam persijilan halal yang mana proses pemantauan dan audit sentiasa dijalankan bagi memastikan setiap perkara khususnya harta yang digunakan mengikut kehendak agama. Allah SWT berfirman dalam surah al-Nisa' ayat 29, mafhum nya:

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu makan (gunakan) harta-harta kamu sesama kamu dengan jalan yang salah (tipu, judi dan sebagainya), kecuali dengan jalan perniagaan yang dilakukan secara suka sama suka di antara kamu, dan janganlah kamu berbunuh-bunuhan sesama sendiri”.

5.3 Amar Makruf Nahi Mungkar (AMNM)

AMNM bermaksud mengajak kepada kebaikan dan mencegah daripada kemungkaran. Perintah kepada AMNM sangat banyak di dalam Al-Quran, di antaranya :

Pertama, firman Allah SWT:

وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ ۚ يَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَيُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَيُطِيعُونَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ ۗ أُولَٰئِكَ سَيَرْحَمُهُمُ اللَّهُ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ ٧١

Terjemahan: *“Dan orang-orang yang beriman, lelaki dan perempuan, setengahnya menjadi penolong bagi setengahnya yang lain; mereka menyuruh berbuat kebaikan dan melarang daripada berbuat keburukan dan mereka mendirikan sembahyang dan memberi zakat, serta taat kepada Allah dan RasulNya. Mereka itu akan diberi rahmat oleh Allah; sesungguhnya Allah Maha Kuasa, lagi Maha Bijaksana.”*

(Surah al-Tawbah, 9: 71)

Kedua, firman Allah SWT:

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ١٠٤

Terjemahan: *“Dan hendaklah ada di antara kamu satu puak yang menyeru (berdakwah) kepada kebajikan (mengembangkan Islam) dan menyuruh berbuat segala perkara yang baik, serta melarang daripada segala yang salah (buruk dan keji) dan mereka yang bersifat demikian ialah orang-orang yang berjaya.”*

(Surah Āli ‘Imrān, 3: 104)

Dalam proses pengurusan persijilan halal yang dibuat oleh Jakim bermula daripada penghantaran borang permohonan sehingga ke bahagian sah laku sijil menunjukkan satu usaha dari jakim khususnya di bahagian persijilan halal untuk mengelakkan penyelewengan dan penyalahgunaan sijil halal kepada industri-industri yang memohon. Pemeriksaan ketat, pemantauan berkala, turun padang dan berurusan sendiri dengan industri serta peka dengan aduan orang awam menunjukkan usaha ke arah pencegahan kemungkaran dan kemudharatan kepada ummah dan masyarakat serta menggalakkan kepada kebaikan dengan mewartakan kepada pemilik sijil halal untuk patuh kepada prosedur persijilan halal tersebut. Jika tidak ianya bakal ditarik kembali bagi mengelakkan perkara mudharat yang akan datang.

“...ada aduan yang kami terima daripada orang luar di mana terdapat restoran makanan yang menyalahgunakan kalimah Allah dan ada beberapa unsur keraguan...kami terus turun padang dan siasat perkara tersebut bagi memastikan restoran tersebut ada sijil halal atau tidak...” (Asiah, 2023)

Perkara ini dilakukan bagi mengelakkan masyarakat luar terkeliru antara logo halal dan sijil halal yang digunakan oleh industri. Ini kerana ada yang pameran logo halal, namun tidak pameran sijil halal. Begitu juga sebaliknya. Menurut Asiah, pemilik sijil halal tidak salah jika tidak mempamerkan logo halal walaupun mempunyai sijil halal. Cuma yang penting tidak mengelirukan pengguna dengan agenda-agenda tertentu. Contohnya isu tukang masak bukan Islam, meletakkan kalimah Allah di kedai walhalah pemiliknya bukan Islam dan beberapa isu lain lagi yang lazimnya diadakan oleh masyarakat awam khususnya pengguna (Asiah, 2023)

6. 6. Kesimpulan

Kesimpulan daripada perbincangan di atas dapat dirumuskan bahawa terdapat 7 proses pengurusan persijilan halal di Jakim iaitu hantar permohonan, semak dokumen, hantar surat pembayaran, pengauditan, penambahbaikan dan sijil dikeluarkan, pemantauan dan penguatkuasaan serta sah laku sijil. Proses-proses yang dilakukan oleh Jakim ini bertepatan dengan pandangan dari sudut Islam iaitu dari sudut AMNM, Maqasid Syariah dan NAB di mana perbincangan dikaitkan dengan maklumbalas pengaduan awam.

Oleh itu, dalam merealisasikan sesebuah pengurusan organisasi yang berkualiti, sangat penting penjawat awam untuk sentiasa memastikan setiap proses yang melibatkan pelanggan diambil kira supaya penambahbaikan dapat dilakukan dengan segera. Kajian ini mengfokuskan berkenaan dengan maklumbalas aduan adalah sangat penting bagi memastikan perjalanan proses pengurusan persijilan halal itu berjalan dengan baik.

Rujukan

- Abī ‘Abd Allāh Muḥammad Ibn Ismā‘il (1987), al-Bukhārī al-Ju‘fī al-Bukhārī.
Ali, H. M., Basir, S. A., & Ahmadun, M. (2016). Implementation of the Islamic Quality Management System MS 1900 and its Benefits: A Case Study at the Department of Hajj, Waqf and Zakah Malaysia. *Global Journal Al-Thaqafah*, 6(2), 85-98.
Asiah Alkharib Shah. 28 Mac 2023. (Penolong Pengarah Kanan, Bahagian Pengurusan Halal, JAKIM). Masa Temubual 2.30 petang.
Baharudin Osman (2016). “Pengaruh Pengurusan Pensijilan Halal,, Modal Insan dan Amalan Piawaian Halal terhadap Prestasi Organisasi dalam Industri Makanan Halal

- di Malaysia: Peranan Saiz Organisasi Sebagai Moderator.” Tesis Doktor Falsafah, Fakulti Perniagaan, Ekonomi dan Perakaunan, Universiti Malaysia Sabah.
- Barrett, P. (2003, May). Government sector accountability—the impact of service charters in the Australian public service. In Proceedings of the 15th Annual Government Business Conference (pp. 21-22).
- Basir, S. A., Ismail, S. H. S., Azmi, I. A. G., Mohamed, H. A. B., & Kamaruzzaman, S. N. (2019). Nilai-nilai Islam dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti ISO 9000: Kajian kes di institusi pengajian tinggi Malaysia. *International Journal of Islamic and Civilization Studies*, 2, 79-92.
- Dangi, M. R. M., Abdullah, N. A. I. N., & Abdul, N. E. (2016). Reviving Government Service Delivery System in the Perspective of Islamic Work Ethics (IWEs) Framework: A Review on Work Ethics in Selected Agencies and Institutions Merangsang Sistem Penyampaian Perkhidmatan Kerajaan Melalui Rangka Kerja Dalam Perspektif Etika Kerja Islam (IWEs): Kajian Etika Kerja. *Jurnal Sultan Alauddin Sulaiman Shah*, 3(2), 139-154.
- Faizah, I., Fariha, A., & Alimov, M. T. (2023, May). Youth Attitudes Towards Halal Products: Wake-Up Call for Businesses. In International Conference on Intellectuals’ Global Responsibility (ICIGR 2022) (pp. 728-735). *Atlantis Press*.
- Gupta, A., & Laxmi Shrestha, G. (2021). Citizen Charter in Nepali Public Sector Organizations: Does it Really Work?. *Policy & Governance Review*, 5(1), 18-32. doi:10.30589/pgr.v5i1.368.
- Harian Metro, dicapai pada 25 Mei 2023. “Kecemerlangan Pengurusan Sijil Halal,” <https://www.hmetro.com.my/addin/2020/06/592597/kecemerlangan-pengurusan-sijil-halal>.
- Harian Metro, dicapai pada 25 Mei 2023. “Sejara Manfaatkan MyHac,” <https://www.hmetro.com.my/rencana/2021/01/660336/sejara-manfaatkan-myhac>.
- Hasan A.B., Siti A. & Ab Mumin (2015) Nilai-Nilai Sistem Pengurusan Kualiti Islam Berasaskan Al-Quran Dan Integrasi Ilmu Sainifik. *Jurnal Syariah*, Jil. 23, Bil. 1 25-52
- Hermawan, I., Ahmad, N., & Suhartini, A. (2020). Konsep Amanah dalam Perspektif Pendidikan Islam. *QALAMUNA: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Agama*, 12(2), 141-152.
- Hisham Sabri, 11 Ogos 2023. (Pengarah Pusat Pembangunan Kemahiran Insaniah, Universiti Sains Islam Malaysia, USIM). Masa Temubual 11 am).
- Ismail, S. H. S. (2007). Values & ethics towards quality public delivery system of Malaysia: an Islamic perspective. *Jurnal Syariah*, 15(2), 25-43.
- Jabatan Kemajuan Islam Malaysia, dicapai pada 25 Mei 2023 “Bahagian Pengurusan Halal,” <http://www.islam.gov.my/bahagian-pengurusan-halal/198-profil>,
- Jabatan Kemajuan Islam Malaysia, Dicapai pada 26 Mei 2023. [https://www.islam.gov.my/ms/bahagian-pengurusan-halal/profil#:~:text=Bahagian%20Pengurusan%20Halal%20adalah%20salah,Agama%20Islam%20Selangor\(JAIS\)](https://www.islam.gov.my/ms/bahagian-pengurusan-halal/profil#:~:text=Bahagian%20Pengurusan%20Halal%20adalah%20salah,Agama%20Islam%20Selangor(JAIS)).
- Lokman Ab Rahman (2019). *Fiqh Halal Malaysia*. Putrajaya: Jabatan Kemajuan Islam Malaysia.
- Manual Prosedur Pensijilan Halal Malaysia (Domestik) 2020, Bahagian Pengurusan Halal JAKIM.
- Marzita Ibrahim. 6 Disember 2018. (Penolong Pengarah Kanan, Seksyen Komunikasi Korporat, Bahagian Persijilan Halal, JAKIM). Masa Temubual 10 pagi.

- Othman, A., Tahir, R. M., & Yusof, S. M. (2021). Analyze factors influencing work commitment from Islamic perspective among civil servants. *Central Asia and The Caucasus*, 22(5).
- Prosedur Maklum Balas Pelanggan, Bahagian Pengurusan Halal JAKIM.
- Purnomo, I. A. (2023). The impact of halal certification for MSME business: A systematic literature review. *Asian Journal of Economics and Business Management*, 2(2), 273–277.
- Radin Eksan, S. H., & Mohd Amin, N. (2018). Teori Institusi: Tekanan Persekitaran Dalam Pengurusan Pensijilan Halal: Institutional Theory: Environmental Pressure in Halal Certification Management. *Journal of Muwafaqat*, 1(2), 1–21. Dicapai pada <https://muwafaqat.kuis.edu.my/index.php/journal/article/view/53> pada 25 Mei 2023.
- Sugiyono, Bandung: Alfabeta (2011), Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.
- Syeikh, A. K. (2018). Rekonstruksi Makna Dan Metode Penerapan Amar Ma'ruf Nahi Munkar Berdasarkan Al-Qur'an. *Al-Idarah: Jurnal Manajemen dan Administrasi Islam*, 2(2), 1-22.
- Zainuddin, M. (2022). Piagam Pelanggan: Analisis Penglibatan Masyarakat Melalui Aduan Awam Di Jakim : Persidangan Antarabangsa Sains Sosial dan Kemanusiaan ke-7 (PASAK 7 : 2022)
- Zainuddin, M., Abdullah, A., Sabri, M. D., Azemi, A., & Ismail, S. H. S. (2022). Piagam Pelanggan: Konsep dan Kepentingan Perlaksanaannya dalam Organisasi Menurut Perspektif Islam. *Jurnal Evolusi: The Asian Journal of Social Science*, 3(1).