

## [SV 9] MENGANALISIS ISU HALAL TERHADAP SEKTOR PERKHIDMATAN HOTEL DI MALAYSIA

Nursyahida Jaafar<sup>1</sup> & Mohamad Ghozali Hassan<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup>*Pusat Pengajian Pengurusan Teknologi dan Logistik, Kolej Perniagaan, Universiti Utara Malaysia, 06010 UUM Sintok, Kedah*  
*syahidajaafar4093@gmail.com<sup>1</sup>, ghozali@uum.edu.my<sup>2</sup>*

### ABSTRAK

*Tujuan kajian ini dijalankan adalah untuk mengkaji sistem hotel Halal menurut Syariah khusus di negara Malaysia. Umum mengetahui bahawa negara Malaysia merupakan negara ketiga terbesar di Asia yang menerima kunjungan pelancong yang beragama Islam. Kebanyakkan negara-negara Asia Barat, Timur Tengah dan sebagainya antara contoh pelancong Muslim yang berkunjung ke negara Malaysia. Kebiasaannya, pengunjung dari negara seperti ini, mereka amat peka dan sangat teliti terutama melibatkan soal Halal. Tidak terhad kepada makanan dan minuman semata-mata malah mereka menginginkan juga produk, perkhidmatan, dan operasi yang berteraskan Halal dan patuh Syariah. Oleh itu, pendekatan seperti memperkenalkan Amalan Operasi Hotel Patuh Syariah (SCHOP) dalam industri perhotelan dapat membantu memberi keyakinan kepada pelancong kerana konsep ini tidak hanya memastikan Halal dari aspek makanan sahaja malah merangkumi aspek seperti operasi, perkhidmatan, sistem kewangan syarikat dan sebagainya. Kaedah kajian ini ialah menggunakan kaedah kuantitatif iaitu melakukan proses pengumpulan data melalui hotel, Keluaran Dalam Negara Kasar (KDNK), Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM) dan lain-lain. Hasilnya terdapat hanya 101 sahaja hotel yang mempunyai sijil Halal yang diiktiraf daripada JAKIM, menunjukkan masih terdapat banyak hotel yang tidak menitik berat dan memahami tentang keperluan konsep hotel Halal patuh Syariah.*

**Kata kunci:** *industri hotel halal, industri pelancongan, patuh syariah*

### PENGENALAN

Sektor pelancongan Halal kini dilihat salah satu cabang baru untuk diketengahkan tidak hanya di Malaysia tapi juga di dunia. Dalam sektor pelancongan Halal, ia merupakan perkara baru yang ingin diperkenalkan, iaitu melibatkan penyediaan destinasi percutian untuk keluarga Muslim yang diselaraskan oleh prinsip-prinsip Syariah Islam yang betul. Salah satu faktor penting yang akan mempengaruhi sikap seseorang pelancong untuk membuat keputusan dan tingkahlaku yang tepat pastinya melibatkan makanan Halal disesebuah tempat untuk mereka lawati (Henderson, 2010). Malah, makanan Halal sememangnya mampu mewakili kelebihan daya saing sekaligus mempunyai potensi yang tinggi untuk meningkatkan keupayaan terutama dalam industri pelancongan menurut cendekiawan Islam.

Dalam usaha untuk menjayakan isu-isu berkaitan dengan pematuhan Syariah terutama yang melibatkan sistem operasi, perkhidmatan dan sebagainya amat sukar untuk

disempurnakan, dalam erti kata lain masih berlaku ketidakcekapan terutama dalam menguruskan operasi hotel yang mematuhi Syariah Islam meskipun mendapat galakan dan usaha dari pihak kerajaan Malaysia. Disebabkan oleh kekurangan yang ada maka kajian ini dijalankan untuk menilai dan menganalisis hotel yang patuh Syariah di Malaysia. Kebanyakan hotel hanya tertumpu kepada pematuhan halal melibatkan makanan sahaja. Kecekapan operasi dalam industri perhotelan di Malaysia turut dapat dinilai dengan adanya kajian ini bagi melahirkan lebih banyak bilangan hotel yang patuh Syariah di Malaysia. Kajian ini adalah untuk membangunkan Amalan Operasi Hotel Patuh Syariah (SCHOP). Hasil kajian ini menemui sesuatu yang baru atau model baru yang menjadi alternatif untuk SCHOP selain memberi manfaat dalam meningkatkan pendapatan negara melalui industri perhotelan.

### **KENYATAAN MASALAH**

Tidak dinafikan bahawa terdapat banyak kekangan yang dihadapi untuk memperkenalkan sistem hotel Halal patuh Syariah ini. Ini adalah disebabkan oleh kebanyakan pengusaha hotel hanya tertumpu kepada makanan dan minuman semata-mata apabila menyentuh soal sistem Halal hotel. Walhal ia juga boleh dikaitkan dengan pelbagai sektor lain terutama sektor dalaman hotel seperti perkhidmatan, pemasaran, operasi, pergaulan pekerja di antara lelaki dan perempuan, sumber kewangan hotel yang diperoleh dan sebagainya. Hal ini menunjukkan bahawa sistem Halal hotel ini merupakan sistem yang masih baru dan kurang difahami oleh umum terutama pengusaha hotel itu sendiri menyebabkan jumlah hotel yang patuh Syariah ini masih kurang di negara Malaysia. Oleh itu diyakini bahawa untuk menambahkan jumlah pelancong terutama pelancong yang beragama Islam untuk mengunjungi negara Malaysia maka penambahan hotel patuh Syariah ini perlu ada. Malah, ia tidak hanya dapat menarik pelancong yang beragama Islam malah pelancong yang beragama lain seperti Hindu, Buddha, dan Kristian turut dapat menarik perhatian mereka mengenai hotel Halal ini kerana sistem ini lebih selamat dan produktif.

Umum mengetahui bahawa sememangnya terdapat beberapa garis panduan untuk memperkenalkan sistem hotel Halal ini namun piawaian yang dikongsikan tidak begitu menyeluruh dan tidak boleh menampung keseluruhan maksud sistem Halal oleh itu sendiri (Kana, 2011)

Tujuan kajian ini ialah untuk membangunkan model yang melibatkan hotel patuh Syariah. Objektif kajian termasuklah:

1. Untuk menilai amalan pematuhan hotel mengikut Syariah yang terpilih di Malaysia.
2. Untuk memperbaiki jurang yang ada di hotel melalui pembangunan konsep model dan pematuhan hotel Syariah yang terdapat di Malaysia.
3. Untuk memperkenalkan pelbagai sektor yang boleh terlibat dalam sistem halal hotel, tidak hanya tertumpu kepada makanan dan minuman semata-mata.

### **KEPENTINGAN KAJIAN**

Sistem hotel Halal patuh Syariah ini telah memperkenalkan Amalan Operasi Hotel Patuh Syariah (SCHOP) yang diyakini mampu untuk memberi panduan dan penambahbaikan kepada pengusaha hotel terutamanya untuk memperbaiki sistem hotel

mereka kepada yang lebih baik. Hal ini adalah kerana, SCHOP dianggap mampu untuk memberi panduan kepada pengusaha hotel kerana ia telah memperkenalkan dua sistem baru dibawahnya iaitu Alat Penilaian Syariah Islam (SIHAT) dan SCI-Moon Model atau Pematuhan Syariah Bulan Islam. Kedua-dua sistem baru yang diperkenalkan ini dipercayai mampu untuk melengkapkan maksud sistem hotel Halal patuh Syariah kerana ia telah merangkumi segala aspek yang diperlukan iaitu tidak lagi hanya tertumpu kepada Halal mengenai makanan dan minuman semata-mata namun turut merangkumi urusan operasi, pemasaran, kewangan hotel dan lain-lain.

Di samping itu juga, kajian ini dapat melihat senario kebanyakan masalah dan kekangan yang dihadapi oleh pengusaha terutamanya mengapa mereka tidak menggunakan sistem hotel Halal ini. Kebanyakan alasan mereka ialah kurang pengetahuan mengenai sistem hotel Halal patuh Syariah ini dan kebanyakan pengusahaan hotel hanya mementingkan halal mengenai makanan dan minuman sahaja. Dengan adanya sistem hotel Halal ini, ia sebenarnya dapat meningkatkan ekonomi sesebuah hotel itu sendiri sekaligus dapat meningkatkan ekonomi negara dari segi peningkatan jumlah pelancong terutama dari negara Timur Tengah yang beragama Islam.

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Kepentingan hotel Halal**

Sejak tahun 1994 mula berlaku pembangunan dalam sektor perhotelan di Malaysia. Dari tahun ke tahun, sektor hotel semakin berkembang malah pembangunan secara beransur-ansur telah dapat melahirkan hotel dari peringkat rendah, menengah dan yang paling mewah. Pastinya, ini berlaku adalah akibat daripada perkembangan pesat industri pelancongan negara yang menjadi penyumbang utama kepada pertumbuhan hotel mengikut kelas ini di Malaysia. Kedatangan mereka ini bertujuan untuk melawat negara kita menyebabkan berlaku banyak permintaan yang semakin tinggi menerusi sektor perhotelan yang sekaligus dapat membantu membangunkan hotel yang ada dan yang baru tumbuh di Malaysia.

Ekonomi negara akan lebih sejahtera dengan adanya pembangunan dalam industri perhotelan ini. Menerusi Keluaran Negara Kasar Malaysia (KDNK) bahawa industri perhotelan ini merupakan industri yang menjadi penyumbang kedua tertinggi di negara Malaysia. Sektor hospitaliti menjadi tunggak utama kepada ekonomi perhotelan Malaysia kerana kedua-duanya berkait rapat di antara satu sama lain. Pendapatan hospitaliti telah meningkat sebanyak 7% dalam 2010-940,000,000 akibat daripada kehadiran pelancong antarabangsa yang menjadi penyumbang kepada pendapatan hospitaliti ini di Malaysia.

Penyumbang ketara terhadap ekonomi negara ialah menerusi industri perhotelan. Yang pastinya, pendapatan pelancongan giat bertumbuh menerusi aktiviti pelancong yang datang dari luar negara dengan menggunakan pelbagai kemudahan untuk meningkatkan kestabilan pendapatan industri pelancongan. Meskipun dianggap produk dan perkhidmatan adalah sesuatu yang berbeza namun kedua-duanya amat memberi manfaat yang besar terhadap ekonomi industri pelancongan negara secara umumnya. Aktiviti hospitaliti yang melibatkan produk dan perkhidmatan adalah seperti perkhidmatan makanan, penginapan pelancong, tarikan alam sekitar, kemudahan pengangkutan dan sebagainya.

Pelbagai usaha dilancarkan untuk meningkatkan industri perhotelan tambahan pula dengan mengetahui mengenai industri hospitaliti mampu untuk membantu meningkatkan pembangunan sektor perhotelan di Malaysia. Antara bentuk usaha yang dilakukan ialah seperti pelaksanaan prinsip Syariah dalam operasi dan perkhidmatannya melalui industri hospitaliti. Pastinya, pelancong akan mendapat sesuatu yang baru menerusi penubuhan konsep dan peraturan yang berbentuk ke arah patuh Syariah ini.

### **Kepelbagaian aspek Halal di hotel**

Kebanyakan di dalam hospitaliti perhotelan, mereka hanya melihat skop Halal tertumpu kepada makanan semata-mata walhal terdapat pelbagai aspek lain yang boleh ditambah untuk memperbanyakkan sistem Halal menerusi aspek yang berbeza selain makanan seperti perkhidmatan Halal. Begitu juga perusaha hotel di Malaysia, mereka hanya melihat makanan dan minuman sahaja yang perlu dititikberatkan mengenai Halal namun operasi dan perkhidmatan hotel turut boleh dipandu oleh sistem Halal yang mematuhi Syariah ini.

Akibat daripada kesedaran ini, maka pihak hotel hendaklah mengetahui bahawa Halal tidak hanya tertumpu di kawasan dapur semata-mata atau dalam penyediaan makanan dan minuman namun menerusi reka bentuk, perkhidmatan, produk, juga punca kewangan syarikat hendaklah mengikut sistem Halal yang patuh Syariah ini. Harta dan infrastruktur hotel turut perlu mendapat kelulusan dalam sistem Syariah ini. Masyarakat memahami bahawa kewujudan sistem Halal ini hanyalah untuk menfokuskan kepada umat Islam semata-mata walhal konsep Halal dan targetnya adalah umum, tidak kira agama. Hal ini demikian kerana, menerusi konsep Halal pastinya kita memerlukan struktur penginapan yang baik, kemas, dan bersih sesuai mengikut fitrah manusia yang sukakan kecantikan dan kedamaian. Kebanyakan pelancong dari pelusuk dunia dan pelbagai agama sukakan hotel yang adanya ketenangan dan kebersihan yang terjaga untuk menginap maka di sinilah pentingnya sistem hotel Halal yang patuh Syariah. Menunjukkan, sistem ini pastinya diterima oleh pelbagai pelancong dari pelbagai jenis warna kulit, fahaman, bangsa dan sebagainya.

## **METODOLOGI**

Kajian ini adalah bertujuan untuk menjawab persoalan kajian seperti berikut:

RQ1: Apakah amalan operasi perkhidmatan semasa hotel patuh Syariah?

RQ1 (a): Apakah kriteria-hotel patuh Syariah?

RQ2: Bagaimana operasi amalan sebenarnya dilaksanakan di hotel-hotel patuh Syariah yang dituntut dalam negara Malaysia.

RQ3: Apakah konsep model yang pertama boleh dibangunkan bagi mempamerkan kriteria untuk operasi amalan pematuhan hotel Syariah?

### **Kaedah kualitatif**

Penggunaan kaedah kualitatif ini dianggap pilihan yang tepat kerana penggunaan kaedah ini amat sesuai untuk mengetahui fenomena sosial secara lebih mendalam terutama untuk merungkai persoalan yang masih belum banyak diterokai seperti sistem hotel Halal ini. Contoh penyelidikan paling biasa digunakan dalam kaedah ini ialah

pemerhatian, temubual, dan pemeriksaan artifak (dokumen). Semakan dokumen dan temubual yang telah ada menjadi panduan untuk pengumpulan sumber data.

### **Dokumen**

Surat-menyurat, rekod-rekod kewangan dan baget, kaedah-kaedah organisasi, peraturan-peraturan, memorandum, dan carta dianggap dokumen yang boleh dikaji semula untuk mendapatkan maklumat yang tepat. Semakan dokumen ini dianggap penting bagi menjawab soalan pertama dan sub seterusnya. Dokumen dianggap sumber sekunder yang penting kerana memberikan maklumat latar belakang kajian yang dibincangkan. Sebelum ke sesi temubual, semakan dokumen ini sangat penting untuk mendapatkan maklumat tambahan bagi menulis soalan atau sesuatu pernyataan kepada pihak yang ditemuduga.

### **Temuduga**

Temuduga amat penting untuk mendengar sendiri luahan, harapan atau pandangan mereka sebagai pengusaha atau pengguna hotel mengenai sistem hotel itu sendiri. Dengan adanya sesi temuduga, keputusan yang diperoleh lebih mudah dan senang untuk difahami kehendak sesuatu perkara itu. Namun begitu, ada yang menganggap bahawa temuduga hanya boleh dilakukan sekiranya teknik lain untuk mendapatkan maklumat tidak berjaya.

Langkah untuk memulakan temuduga ialah hendaklah terlebih dahulu e-mel, pesanan ringkas, atau telefon untuk mendapatkan keizinan daripada responden sebelum memulakan sesi temuduga. Protokol temuduga seperti menyediakan soalan yang sesuai untuk ditanya dan ingin ditanya perlu dilakukan terlebih dahulu di waktu lapang untuk memudahkan sesi temuduga berlangsung. Soalan yang ditulis tidak semestinya ditanya kesemua sekali, boleh berubah ketika sesi temuduga berlaku. Sesi temuduga dijalankan dalam bahasa Malaysia.

### **Kesahan dan kebolehpercayaan**

Kaedah temuduga juga dianggap kaedah yang sukar untuk mendapatkan maklumat yang tepat walaupun kaedah ini dilakukan secara bersemuka. Hal ini adalah disebabkan oleh, kemungkinan responden tidak mempercayai penyelidik menyebabkan mereka lebih cenderung untuk berbohong dan mengelak untuk menjawab soalan yang dituju dengan tepat. Mereka juga mungkin berpotensi untuk mensabotaj penyelidikan yang dijalankan atas faktor tidak suka kepada soalan yang ditanya atau tidak menyukai penyelidik. Kadangkala mereka tidak dapat memberikan maklumat yang sah kerana mereka hanya mewakili syarikat, kurang pengalaman mengenai soalan yang ditanya atau tidak ingat fakta bagi persoalan yang ditanya.

Oleh itu, penyelidik dinasihatkan untuk menggunakan lebih dari satu kaedah atau triangulasi untuk mendapatkan maklumat selain daripada kaedah temuduga ini seperti pemerhatian, bacaan dokumen dan lain-lain. Kaedah ini dianggap dalam mengukuhkan pengumpulan data secara konsisten (kesahan) dan boleh dipercayai.

## **HASIL KAJIAN**

Perbincangan hasil kajian adalah berdasarkan kepada persoalan kajian.

RQ1: Apakah amalan operasi perkhidmatan semasa hotel patuh Syariah?

RQ1 (a): Apakah kriteria-kriteria hotel patuh Syariah.

Kami mendapati bahawa tidak ada sebarang ketetapan kriteria yang menyeluruh mengenai hotel patuh Syariah di Malaysia. Namun begitu, terdapat beberapa piawaian yang berkaitan yang telah disediakan untuk pengusaha hotel bagi mematuhi keperluan Syariah iaitu Standard Malaysia oleh SIRIM dan Standard Kualiti Islam (IQS).

### **Standard Malaysia**

Hasrat kerajaan Malaysia dalam membangunkan negara sebagai hab bagi produk makanan Halal berjaya dibuktikan melalui negara Malaysia yang telah memainkan peranan utama dalam pembangunan pensijilan Halal. SIRIM dan Jabatan Standard Malaysia (DSM) telah bekerjasama dengan JAKIM dalam usaha bagi membangunkan Malaysia Standard ini untuk menyelaraskan dan menyeragamkan proses pensijilan Halal. Hasilnya, Standard Malaysia dengan berkod "MS" telah dibangunkan pada bulan Julai 2004 yang merupakan suatu piawaian makanan Halal secara menyeluruh. Misalnya MS 1500: 2009 membincangkan tentang Makanan Halal – Garis Panduan Umum (semakan pertama) iaitu melibatkan Pengeluaran, Penyediaan, Pengendalian dan Penyimpanan. Standard ini bertujuan bagi memenuhi keperluan asas perkhidmatan untuk produk makanan dan perdagangan makanan atau perniagaan di Malaysia juga ia mempunyai garis panduan yang praktikal bagi industri makanan mengenai penyediaan dan pengendalian makanan Halal (termasuk suplemen nutrisi). Manakala, MS 1900: 2005 untuk Pengurusan Sumber Kualiti-Keperluan dari Perspektif Islam.

IQ: Standard Kualiti Islam untuk Hotel

Othman dan Othman yang telah memperkenalkan Standard Kualiti Islam (IQS) ini. Standard ini memperkenalkan sebanyak dua kategori utama iaitu melibatkan gambaran umum dan bimbingan kualiti lanjut. Antara contoh standard yang terlibat ialah mengenai (1) Keperluan Asas, (2) Standard Keseluruhan, (3) Perkhidmatan, (4) Makanan dan Minuman, (5) Bilik Tidur, (6) Mandi, (7) Kawasan Awam dan Luaran. Persepsi 'baik' dan 'sangat baik' merupakan kaedah ukuran nilai yang digunakan dalam kaedah ini. Terdapat tujuh kategori IQS atau tahap kepuasan yang ada meliputi di antara IQS 1 bermula 0-25% sehingga IQS 7 90-100% kepuasan.

RQ2: Bagaimana operasi amalan sebenarnya dilaksanakan di hotel-hotel patuh Syariah yang dituntut dalam Malaysia?

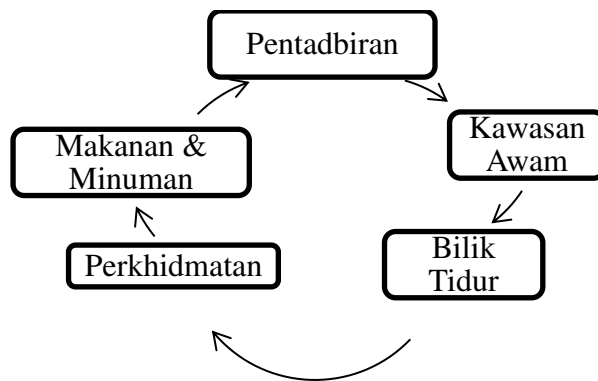
Umum mengetahui bahawa sejak beberapa tahun kebelakangan ini peningkatan penduduk Islam dunia telah berkembang. Hal ini menyebabkan berlaku peningkatan yang tinggi terutama dari segi industri pelancongan negara. Industri pelancongan negara sekaligus memberikan kesan yang besar terhadap sektor perhotelan negara kerana ketibaan pengunjung yang ramai menyebabkan penawaran tinggi terhadap sektor perhotelan di Malaysia. Pada tahun 2014, negara Malaysia menduduki tempat ke-13 negara yang menjadi pilihan pelancong antarabangsa untuk dikunjungi berdasarkan Pertubuhan Pelancongan Dunia. Sebanyak hampir 25.7 juta kehadiran pelancong dicatatkan ke Malaysia pada tahun 2013 dan sebanyak 6.7% peningkatan berlaku pada tahun 2014.

Kebanyakan pelancong Islam terutamanya, mereka masih mengekalkan kemudahan gaya hidup Islam meskipun mereka bergelar pelancong. Mereka masih ingin mengutamakan gaya hidup Islam walau di mana mereka berada. Oleh itu, peningkatan permintaan hotel Halal patuh Syariah ini berlaku. Permintaan yang tidak hanya

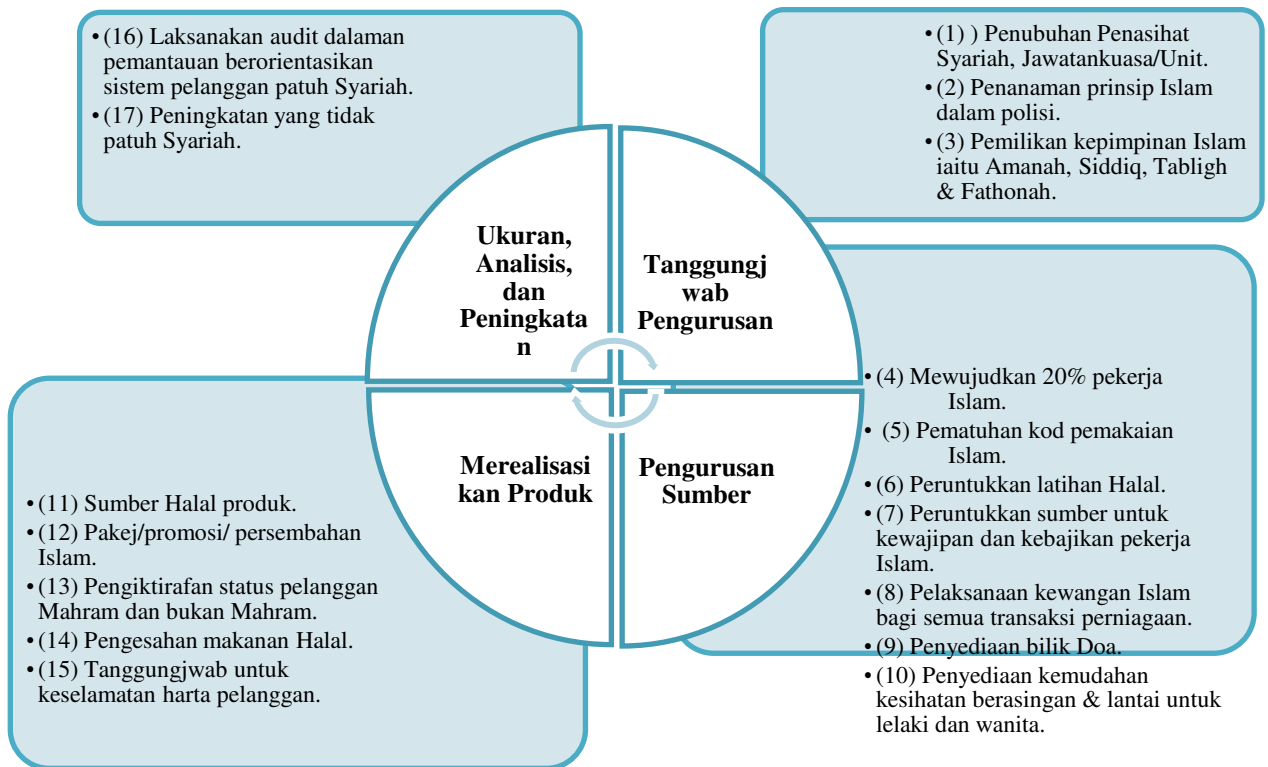
tertumpu kepada Halal aspek makanan dan minuman tetapi menekankan untuk mendapatkan sistem Halal dari aspek perkhidmatan, produk, undang-undang dan sebagainya. Maka, kebanyakan pelancong terutama dari Timur Tengah, China dan lain-lain mereka menunjukkan keutamaan memilih hotel yang mempunyai sijil Halal semasa berada di Malaysia. Ini menunjukkan bahawa pentingnya mempunyai sijil Halal dan memperkasakan sistem hotel Halal di Malaysia.

RQ3: Apakah model awal boleh dibangunkan bagi menunjukkan kriteria untuk amalan operasi pematuhan Syariah untuk hotel?

Kami telah membangunkan SCHOP: Alat Penilaian Syariah Islam (SIHAT), (2) SCI Moon Model.



**Gambarajah 1**  
Alat penilaian syariah Islam (SIHAT)



**Gambarajah 2**  
SCI Moon Model

1) Alat penilaian syariah Islam (SIHAT)

Gambar rajah 1 di atas menunjukkan amalan SIHAT secara umumnya terdiri daripada 5 amalan utama iaitu pentadbiran, kawasan awam, perkhidmatan, bilik tidur, dan makanan & minuman. Amalan-amalan ini diperolehi daripada rangka kerja seperti sistem pensijilan halal oleh Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM), Pengurusan sumber manusia (Azmi, 2009), pemasaran Islam (Arham, 2010) dan kewangan Islam.

2) Pematuhan syariah bulan Islam (SCI Moon Model)

Model ini telah menapis lagi bahagian yang lain dari aspek patuh Syariah berdasarkan piawaian Malaysia MS 1900 oleh SIRIM. Model ini mengetengahkan 4 aspek utama iaitu tanggungjawab pengurusan, pengurusan sumber & penghasilan produk, pengukuran, dan penambahbaikan.

*Tanggungjawab Pengurusan* menekankan tiga elemen utama iaitu penubuhan Jawatankuasa Penasihat Syariah/Unit, menerapkan prinsip Islam dalam dasar, dan memiliki ciri-ciri kepimpinan Islam yang berkualiti seperti Amanah (berintegriti). Siddiq (benar), Tabliq (komunimasi). & Fathonah (bijaksana).

*Pengurusan Sumber* biasanya melibatkan kemudahan hotel, dan kewangan hotel yang patuh Syariah. Misalnya yang diketengahkan ialah mesti mempunyai sekurang-kurangnya 20% pekerja yang beragama Islam, mematuhi kod pakaian yang dibenarkan dalam Islam, menyediakan latihan berasaskan Halal, memperuntukkan sumber bagi kewajipan agama pekerja itu sendiri dan kebajikan pekerja dijaga, melaksanakan sistem kewangan Islam dalam setiap urusan hotel, dan menyediakan tempat ibadah yang berasingan di antara lelaki dan perempuan untuk keselesaan pengunjung.

*Merealisasikan Produk* seperti penghasilan sesuatu produk samaada melibatkan penawaran dan perkhidmatan di antara pelanggan. Penghasilan produk yang mengikut garis panduan Islam dapat memberi kejayaan dan keuntungan besar kepada sesebuah hotel. Kami mencadangkan penghasilan produk yang mengikut garis panduan Islam adalah seperti sumber Halal produk itu sendiri, pakej promosi/persembahan mengikut Islam, mengiktiraf status pelanggan Mahram & bukan Mahram, pengesahan makanan Halal, dan tanggungjawab hotel kepada keselamatan dan harta benda pelanggan.

*Pengukuran, Analisis, dan Penambahbaikan* perlu sentiasa dilakukan agar setiap perkhidmatan hotel berjaya memuaskan hati pelanggan dari masa ke semasa.

## CADANGAN DAN KESIMPULAN

Industri pelancongan merupakan penyumbang utama kepada ekonomi sektor perhotelan di Malaysia. Oleh itu, penambahan hotel patuh Syariah perlu ditingkatkan sesuai dengan penawaran yang diminta oleh setiap pengunjung yang datang ke Malaysia terutama yang beragama Islam dan mementingkan konsep gaya hidup Islam walau di mana berada. Tidak dinafikan bahawa konsep hotel patuh Syariah ini masih baru dan ramai yang tidak begitu memahami secara terperinci mengenainya terutama dalam kalangan pengusaha hotel itu sendiri. Maka, cadangan penambahbaikan untuk membantu pengusaha hotel untuk dijadikan sebagai panduan dan contoh bagi mewujudkan hotel patuh Syariah ini dengan memperkenalkan SCHOP. SCHOP telah memperkenalkan dua model baru iaitu SIHAT dan SCI Moon Model.



Model SIHAT lebih khusus dan merangkumi sistem operasi hotel manakala SCI Moon Model membincangkan lebih lanjut mengenai patuh Syariah dalam industri perhotelan. Maka, penggunaan kedua-dua model ini perlu dilakukan lebih berhati-hati kerana masih baru dan belum diuji secara menyeluruh lagi. Juga, kajian lebih empirikal secara mendalam perlu dilaksanakan untuk mengesahkan hasil kajian semasa model ini.

## RUJUKAN

- Abudnaid, s. (2012, 5 28). *Islamic Marketing: Addressing the Muslim Market* . Retrieved from file:///C:/Users/Acer/Downloads/reference%20halal/abuznaid%20S%202012.pdf.
- Arham, m. (2010). Islamic Perspectives on Marketing. *Journal of Islamic Marketing*, 149-164.
- Azmi, I. S. (2009). Human Capital Development and Organizational Performance: A focus on Islamic Perspective. *Shariah Journal*, 353-372.
- Henderson, j. c. (2010). Shariah-Compliant Hotel. *Tourism and Hospitality Reserach*, 246-254.
- Kana, D. A. (2011). Religious tourism in Iraq, 1996-1998: An assessment. *International Journal of Business and Social Science*, 12-20.