

UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA

**PRODUK DAN PERKHIDMATAN
HOTEL MESRA MUSLIM: ANALISIS
PELAKSANAAN DI LEMBAH KLANG**

**MUHAMMAD NAJMUDDIN
BIN MAZLAN**

MA

Mac 2026

UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA

**PRODUK DAN PERKHIDMATAN
HOTEL MESRA MUSLIM: ANALISIS
PELAKSANAAN DI LEMBAH KLANG**

**MUHAMMAD NAJMUDDIN
BIN MAZLAN**

Tesis dikemukakan bagi memenuhi keperluan untuk
ijazah

Sarjana Pengajian Islam Kontemporari

Akademi Pengajian Islam Kontemporari

Mac 2026

PENGESAHAN OLEH PANEL PEMERIKSA

Saya sahkan bahawa Panel Pemeriksa yang telah bermesyuarat pada 17 November 2025 untuk mengendalikan peperiksaan akhir Muhammad Najmuddin bin Mazlan bagi tesis **Sarjana** yang bertajuk "Produk Dan Perkhidmatan Hotel Mesra Muslim: Analisis Pelaksanaan Di Lembah Klang" berdasarkan Akta Universiti Teknologi MARA 1976 (Akta 173). Panel Pemeriksa telah mencadangkan pelajar tersebut layak dianugerahkan ijazah yang tersebut. Panel Pemeriksa adalah seperti berikut

Halipah Hamzah, PhD
Profesor Madya
Akademi Pengajian Islam Kontemporari
Universiti Teknologi MARA
(Pengerusi)

Muhammad Remy Othman, PhD
Pensyarah Kanan
Akademi Pengajian Islam Kontemporari
Universiti Teknologi MARA
(Pemeriksa Dalam)

Suhailah Abdul Muin, PhD
Ketua Program Pendarasan Islam
Fakulti Pengajian Islam
Universiti Malaysia Sabah (UMS)
(Pemeriksa Luar)

**PROFESSOR DR HJH ZURAEDA
IBRAHIM**
Dekan
Institut Pengajian Siswazah
Universiti Teknologi MARA
Tarikh: 18 Mac 2026

DEKLARASIPENULIS

Saya mengakui bahawa penghasilan tesis ini dilakukan mengikut peraturan Universiti Teknologi MARA. Ia adalah asli dan dapatan hasil usaha saya sendiri, melainkan dinyatakan sebaliknya atau diberikan penghargaan sebagai hasil rujukan. Tesis ini tidak pernah diserahkan kepada mana-mana institusi akademik atau bukan akademik untuk apa-apa ijazah atau kelayakan.

Saya, dengan ini, menyatakan bahawa saya telah mengikuti Kaedah dan Peraturan Akademik bagi Pasca Siswazah, Universiti Teknologi MARA, sepanjang melakukan pengajian dan penyelidikan saya.

NamaPelajar	Muhammad Najmuddin bin Mazlan
No. Pelajar	2022191525
Program	Sarjana Pengajian Islam Kontemporari - IC780
Fakulti	Akademi Pengajian Islam Kontemporari
Tajuk Tesis	Produk Dan Perkhidmatan Hotel Mesra Muslim: Analisis Pelaksanaan Di Lembah Klang
Tandatangan Pelajar	
Tarikh	Mac 2026

ABSTRAK

Kajian ini meneliti pelaksanaan produk dan perkhidmatan hotel mesra Muslim di kawasan Lembah Klang dengan memberi tumpuan kepada faktor pelaksanaan, cabaran yang dihadapi, serta cadangan penambahbaikan terhadap piawaian dan garis panduan sedia ada. Objektif kajian ini adalah untuk mengenal pasti faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan konsep hotel mesra Muslim, menganalisis cabaran dalam memenuhi keperluan pelancong Muslim, serta mengemukakan cadangan penambahbaikan bagi meningkatkan keberkesanan amalan hospitaliti mesra Muslim yang lebih inklusif dan lestari. Kajian ini menggunakan pendekatan penyelidikan kualitatif dengan berpandukan model *Muslim Friendly Hospitality Standards* (MFHS) bagi memperoleh pemahaman menyeluruh terhadap amalan hospitaliti mesra Muslim dalam industri perhotelan. Kaedah pengumpulan data merangkumi kajian perpustakaan, kajian lapangan melalui temu bual bersama pihak berkaitan, serta pemerhatian terhadap kemudahan dan amalan yang ditawarkan oleh hotel terpilih di Lembah Klang. Dapatan kajian menunjukkan bahawa pelaksanaan hotel mesra Muslim dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, antaranya penyediaan makanan dan minuman yang terjamin halal, kemudahan ibadah yang mencukupi, kesesuaian aktiviti riadah, serta tahap sensitiviti budaya dan agama dalam penyampaian perkhidmatan. Kajian ini turut mengenal pasti cabaran utama yang dihadapi oleh pengendali hotel, khususnya dalam mengimbangi keperluan agama pelancong Muslim dengan keperluan pelanggan daripada pelbagai latar belakang, selain kekangan operasi dan ketidakseragaman kefahaman terhadap konsep mesra Muslim. Berdasarkan dapatan tersebut, kajian ini mencadangkan penambahbaikan terhadap piawaian sedia ada melalui pengukuhan standard pelaksanaan, peningkatan latihan dan kesedaran dalam kalangan pengendali industri, serta sokongan dasar yang lebih sistematik. Secara keseluruhan, kajian ini menyumbang kepada pengkayaan ilmu dalam bidang hospitaliti Islam dan menyediakan input praktikal kepada industri perhotelan serta pembuat dasar bagi memperkukuh pembangunan pelancongan Islam di Malaysia.

ABSTRACT

This study explores the implementation of Muslim-friendly hotel products and services in the Klang Valley area, focusing on key factors influencing implementation, the challenges encountered and recommendations for enhancing current standards and guidelines. The objectives of this study are to identify factors influencing the implementation of the Muslim-friendly hotel concept, analyze challenges in addressing the needs of Muslim tourists, and propose improvements to enhance the effectiveness of Muslim-friendly hospitality practices, making them more inclusive and sustainable. Employing a qualitative research approach, the study is guided by the Muslim Friendly Hospitality Standards (MFHS) model to gain a comprehensive understanding of Muslim-friendly hospitality practices within the industry. The data collection methods for this study include library research, field research through interviews with relevant stakeholders, and observations of facilities and practices at selected hotels in the Klang Valley. The findings reveal that the implementation of Muslim-friendly hotels is influenced by several key factors, such as the availability of halal-certified food and beverages, adequate worship facilities, appropriate leisure activities, and the degree of cultural and religious sensitivity in service delivery. The study also identifies key challenges faced by hotel operators, notably the difficulty in balancing the religious needs of Muslim tourists with those of customers from diverse backgrounds, alongside operational constraints and inconsistent understanding of the Muslim-friendly concept. Based on these findings, the study recommends enhancing existing standards by strengthening implementation protocols, increasing training and awareness among industry operators, and providing more systematic policy support. Overall, this research contributes to the advancement of knowledge in Islamic hospitality and offers practical insights for the hospitality industry and policymakers to support the growth of Islamic tourism in Malaysia.

PENGHARGAAN

Terlebih dahulu saya bersyukur ke hadrat Allah S.W.T kerana telah memberikan saya kehidupan yang penuh dengan kebahagiaan dan penuh kasih sayang. Terdapat begitu banyak orang yang saya terhutang budi dan jasa.

Setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada penyelia utama '*supervisor*' saya Dr Siti Sarah binti Izham, atas nasihat, dorongan, semangat dan juga sokongan yang tidak ternilai sepanjang saya menjalankan kajian penyelidikan ini. Tidak dilupakan kepada penyelia bersama '*co-supervisor*' Dr Musaiyadah binti Ahmadun, saya amat kagum dengan tumpuan, semangat dan usaha yang diberikan dalam menyelia penyelidikan ini. Perjalanan bersama mereka berdua adalah hebat dan saya sangat bertuah kerana mempunyai penyelia utama dan penyelia bersama yang berdedikasi untuk membimbing sepanjang perjalanan perjuangan penyelidikan ini.

Akhir kata, tesis ini didedikasikan untuk ingatan kasih sayang ayah Hj Mazlan bin Budi dan ibu tersayang Hjh Mazlah binti Bari atas visi dan kesungguhan dalam mendidik saya. Secebis kemenangan ini didedikasikan untuk anda berdua. Alhamdulillah.

ISI KANDUNGAN

	Muka Surat
PENGESAHAN OLEH PANEL PEMERIKSA	ii
DEKLARASI PENULIS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
PENGHARGAAN	vi
ISI KANDUNGAN	vii
SENARAI JADUAL	xi
SENARAI RAJAH	xii
SENARAI SINGKATAN	xiii
BAB 1 PENGENALAN	1
1.1 Latar Belakang Penyelidikan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	5
1.3 Penyataan Masalah	7
1.4 Soalan Kajian	10
1.5 Objektif Kajian	10
1.6 Kepentingan Kajian	11
1.7 Definisi Istilah Utama	13
1.8 Justifikasi Kajian	14
1.9 Skop Kajian	17
BAB 2 SOROTAN LITERATUR	19
2.1 Pengenalan	19
2.2 Analisis Kajian Terdahulu	19
2.2.1 Sintesis: Perbandingan dan Pelaporan	20
2.2.2 Objektif Kajian Lepas	24
2.2.3 Dapatan Sintesis	27
2.3 Hospitaliti Zaman Kini: Evolusi Global Terhadap Perkhidmatan Hotel Mesra Muslim	28

2.3.1	Pengurusan Hotel Halal	30
2.3.2	Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim (MFHS)	32
2.3.3	Ciri-Ciri Hotel Patuh Syariah	34
2.4	Isu Halal Terhadap Sektor Perkhidmatan Hotel Di Malaysia	37
2.5	Analisis Pemakaian Standard	39
2.6	Pelaksanaan Malaysia Standard (MS) Dalam Pengurusan	41
2.7	Tema Kajian Lepas	45
2.7.1	Kebaikan tema:	46
2.7.2	Kekurangan tema:	47
2.8	Pembentukan Kerangka Konseptual	48
2.9	Kesimpulan	49
 BAB 3 METODOLOGI PENYELIDIKAN		51
3.1	Pengenalan	51
3.2	Strategi Reka Bentuk Penyelidikan	51
3.3	Subjek Kajian	55
3.4	Kaedah Pengumpulan Data	57
3.4.1	Kajian Perpustakaan	57
3.4.2	Kajian Lapangan	58
a)	Observasi	58
b)	Temu bual	58
3.5	Instrumen Kajian	62
3.5.1	Kesahan Kandungan	62
3.6	Kebolehpercayaan Dan Kesahan Kajian	63
3.7	Analisis Data	65
3.8	Pemetaan Objektif Kajian (RO), Soalan Temu Bual dan Analisis	66
3.8.1	Mengenal pasti kaedah pelaksanaan produk dan perkhidmatan hotel mesra Muslim (RO 1)	66
3.8.2	Menganalisis cabaran pelaksanaan hotel mesra Muslim (RO 2)	66
3.8.3	Mengemukakan cadangan penambahbaikan piawaian sedia ada (RO 3)	67
3.9	Etika Penyelidikan	67
3.9.1	Persetujuan Informan (Informant Consent)	67
3.9.2	Kerahsiaan dan Tanpa Nama (<i>Anonymous</i>)	68

3.9.3	Hak Peserta	68
3.10	Kesimpulan	68
BAB 4 ANALISIS DAPATAN KAJIAN		69
4.1	Pengenalan	69
4.2	Dapatan Terbesar Kajian	69
4.3	Analisis Kaedah Pelaksanaan Produk dan Perkhidmatan Hotel Mesra Muslim	70
4.3.1	Latihan Kemahiran dan Motivasi	70
4.3.2	Ganjaran dan Insentif	71
4.3.3	Penaiktarafan Infrastruktur	71
4.3.4	Rujukan Hotel Mesra Muslim	73
4.3.5	Pembangunan Pengiktirafan Standard Mesra Muslim	74
4.4	Analisis Cabaran Pelaksanaan	81
4.4.1	Informan 1	82
4.4.2	Informan 2	83
4.4.3	Informan 3	84
4.5	Penemuan Baharu Kajian	85
4.5.1	Informan 1	85
4.5.2	Informan 2	86
4.5.3	Informan 3	87
4.6	Analisis Tematik	88
4.6.1	Perkhidmatan Mesra Muslim	89
4.6.2	Cabaran dalam Pelaksanaan	90
4.6.3	Latihan dan Pembangunan Kakitangan	91
4.6.4	Persepsi dan Kesedaran Pelanggan	91
4.6.5	Kualiti Perkhidmatan dan Penambahbaikan Berterusan	92
4.7	Analisis SWOT Dan Cadangan Strategi	93
4.7.1	Strategi Menggunakan Kekuatan/Peluang (S/O) - Memanfaatkan Kekuatan untuk Memanfaatkan Peluang	96
4.7.2	Strategi Menggunakan Kelemahan/Peluang (W/O) - Mengatasi Kelemahan dengan Memanfaatkan Peluang	96
4.7.3	Strategi menggunakan Kekuatan/Ancaman (S/T) - Menggunakan Kekuatan untuk Mengurangkan Ancaman	96

4.7.4	Strategi Menggunakan Kelemahan/Ancaman (W/T)	-
	Meminimumkan Kelemahan untuk Mengelakkan Ancaman	97
4.8	Kesimpulan	97
BAB 5		99
RUMUSAN DAN CADANGAN		99
5.1	Pendahuluan	99
5.2	Penemuan Utama Kajian	99
5.2.1	Jangkaan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Mesra Muslim	100
5.2.2	Teknologi dan Strategi Pemasaran	101
5.2.3	Kerjasama Bersama Pihak Berkepentingan	103
5.3	Cadangan	103
5.3.1	Latihan	104
5.3.2	Pemasaran	104
5.3.3	Kepuasan Pelanggan	105
5.3.4	Identiti Pelanggan	105
5.3.5	Kecekalan Pemimpin	105
5.4	Cadangan Kajian Masa Depan	106
5.5	Kesimpulan	106
RUJUKAN		108
APENDIK		121
PROFIL PENULIS		122

SENARAI JADUAL

Jadual	Tajuk	Muka Surat
Jadual 2.1	Sintesis: Perbandingan dan Pelaporan	
Jadual 2.2	Elemen Hotel Patuh Syariah	
Jadual 2.3	Tema Kajian Lepas	
Jadual 3.1	Senarai Informan	
Jadual 3.2	Soalan Instrumen Temubual	
Jadual 4.1	Analisis Tematik	
Jadual 4.2	Analisis SWOT	

SENARAI RAJAH

Rajah	Tajuk	Muka Surat
Rajah 1.1	Populasi Ummat Islam oleh 'Pew Research Centre'	9
Rajah 2.1	Proses Analisis SWOT Yang Digunakan Oleh Pengkaji	40-41
Rajah 2.2	Sumber: Malaysian Standard, MS 1900:2014	42
Rajah 2.3	Kerangka Konsep 'Produk Dan Perkhidmatan Hotel Mesra Muslim'	49
Rajah 4.1	Gambar Ruang Solat Utama	70
Rajah 4.2	Gambar Bilik Mandi Dan Tandas Yang Berbidet	71
Rajah 4.3	Gambar Sijil Halal Bagi Makanan Dan Minuman	71
Rajah 4.4	Gambar Ketersediaan Kitab Al-Quran Dan Sejadah	73
Rajah 4.5	Gambar Ruang Makan Utama	74
Rajah 4.6	Gambar Bilik Mesra OKU	74
Rajah 4.7	Gambar Kesediaan Ruang Kolam Renang Berasingan Jantina	75

SENARAI SINGKATAN

Singkatan	Kenyataan
CAGR	Compound Annual Growth Rate
DPN	Dasar Pelancongan Negara
IMF	International Monetary Fund
IQS	Islamic Quality Standard
ISO	International Organization for Standardization
ITC	Islamic Tourism Centre
JAKIM	Jabatan Kemajuan Islam Malaysia
KDNK	Keluaran Dalam Negara Kasar
MFAR	Muslim Friendly Accommodation Recognition
MFT	Muslim Friendly Tourism
MFTH	Muslim Friendly Tourism Hotel
MFHS	Muslim Friendly Hotel Services
MOTAC	Ministry of Tourism and Culture Malaysia
MOF	Ministry of Finance
MS	Malaysia Standard
GMTI	Global Muslim Travel Index
OIC	Organisation of Islamic Cooperation
OPAC	Online Publication Access Catalog
PNB	Permodalan Nasional Berhad

PTAR	Perpustakaan Tun Abdul Razak
PHMM	Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim
RO	Research Objective
RQ	Research Question
SGIE	State of The Global Islamic Economy
SCHOP	Sharia Compliant Hotel Operational Practices
SCI- Moon	Sharia Compliance Islamic Month
SIHAT	Sharia Islamic Assessment Tool
SPK	Sistem Pengurusan Kualiti
SIRIM	Standard and Industrial Research Institute Malaysia
SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities, And Threats
TRF	T ourism Recovery Framework
UAE	United Arab Emirates
UCSC	Universal Crescent Standard Centre

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Latar Belakang Penyelidikan

Melancong adalah aktiviti yang sering dilakukan oleh seseorang individu. Bagi mereka, aktiviti ini memberi peluang kepada mereka untuk menerokai tempat baharu, mengenali budaya yang berbeza serta dapat menikmati keindahan alam semulajadi yang diciptakan tuhan. Islam sebagai agama *way of life* bukan sekadar menekankan soal akidah dan ibadah semata-mata tetapi merangkumi seluruh aspek kehidupan termasuklah perkaitan pelancongan.

Pelancongan mempunyai banyak maksud dan perspektif. Menurut kamus dewan edisi ketiga, pelancongan berasal daripada perkataan lancong atau melancong yang membawa maksud melawat sambil melihat-lihat atau bersenang-senang (Noresah, 1997). Manakala menurut kamus pelajar, pelancongan adalah hal-hal mengenai urusan melancong seperti perjalanan untuk bersenang- senang atau untuk melihat- lihat (Kamus Pelajar Edisi Kedua, 2015). Islam tidaklah melarang umatnya untuk keluar melancong bagi melawat tempat-tempat yang menarik atau berehat, mencari ketenangan diri dan meluangkan masa dalam mentadabbur alam ciptaan ilahi (Mah Adnan, 2013). Hal ini kerana pelancongan adalah satu aktiviti yang positif dan baik terhadap manusia itu sendiri. Menurut Izzat Abd Shukur et al. (2021), aktiviti pelancongan juga pada kebiasaannya merupakan aktiviti fizikal yang digalakkan oleh Islam, selaras dengan kehendak jiwa manusia yang sentiasa inginkan ketenangan, keseronokan serta kebahagiaan. Terdapat banyak ayat Al-Quran yang menggalakkan pelancongan kepada ummatnya, antaranya adalah seperti firman Allah SWT:

"Dia lah yang menjadikan bumi bagi kamu: mudah digunakan, makaberjalanlah di merata-rata ceruk rantaunya, serta makanlah dari rezeki yang dikurniakan Allah; dan

(ingatlah), kepada Allah jualah (tempat kembali kamu sesudah) dibangkitkan hidup semula; (maka hargailah nikmatNya dan takutilah kemurkaanNya)." (Al-Mulk: 15)

Maka jelaslah seperti maksud ayat diatas bahawa, Allah SWT sendiri menggesa dan menggalakkan hambanya berjalan, mengembara dan melancong kerana ia akan dianggap sebagai ibadah serta mendapat pahala jika dilaksanakan dengan niat yang betul (Asmak & Fatimah, 2010).

Malaysia adalah sebuah negara yang amat istimewa dengan keadaan geografi yang strategik, politik negara yang mapan dan ekonomi yang kukuh. Dalam konteks geo strategi negara kita Malaysia, negara ini sangat strategik dimana ia berada di laluan pusat perdagangan Asia Tenggara. Disamping itu, ianya juga berada ditengah-tengah antara laluan pengangkutan utama dunia iaitu Selat Melaka dan juga Laut China Selatan. Oleh itu, Malaysia sering menjadi tumpuan utama seantero dunia. Lokasi geografi yang strategik ini mempengaruhi hubungan dua hala umumnya peringkat luar antarabangsa (Fatin Zulkipli, 2023). Malaysia menjadi destinasi pelancongan seantero dunia yang dituju lantaran kerana cuacanya yang tidak mengikut empat musim, pemandangannya yang cantik dan kepelbagaian budaya dan juga Bahasa (Tourism Malaysia, 2025). Atas dasar sebuah negara yang selalu menjadi destinasi pelancongan, Malaysia telah memperkenalkan produk dan perkhidmatan hotel mesra muslim sebagai tarikan baru (ITC, 2025).

Malaysia disenaraikan pada kedudukan pertama dalam menyokong ekonomi Islam global yang bernilai trilion dolar, termasuk bagi sektor "Pelancongan Mesra Muslim" (MFT). Hal ini bersandarkan kepada laporan Ekonomi Negara Islam oleh Global (SGIE) 2022, dimana sebuah firma antarabangsa kajian strategik Dinar Standard, yang mengukur prestasi terbaik sesebuah negara dalam menangani peluang perkembangan ekonomi Islam. Islamic Tourism Centre (ITC) memaklumkan, Malaysia terus kekal di tempat pertama dalam kedudukan keseluruhan untuk tahun kesembilan berturut-turut, diikuti Arab Saudi, Emiriah Arab Bersatu (UAE) dan Indonesia. Selain itu, SGIE juga menobatkan Malaysia pada kedudukan pertama dalam empat daripada enam sektor iaitu Pelancongan Mesra Muslim (MFT), Kewangan Islam, Makanan Halal

serta Media dan Rekreasi. Manakala bagi kategori Kosmetik dan Farmaseutikal serta 'Modest Fashion' masing-masing pada kedudukan kedua dan kesembilan (SGIE, 2022).

Walaupun Malaysia berada pada pencapaian cemerlang dalam sektor pelancongannya, trend ekonomi global dijangka berkembang lebih perlahan 3.2% pada tahun 2019 sebelum bertambah baik kepada 3.5% pada 2020 (IMF, 2019). Impak dari ekonomi global tersebut, negara kita Malaysia juga tidak lari dari terkena tempiasnya. Namun disebabkan ekonomi yang dibina secara mapan pada tahun-tahun sebelumnya, serba sedikit dapat mengimbangi impak tersebut. Sektor pelancongan mengalami kemerosotan pada tahun 2020, dengan perjalanan antarabangsa menurun hampir 75% diperingkat global dan secara tidak langsung ia memberi kesan kurangnya kemasukan sebanyak 1 bilion pelancong. Dengan mengharapkan perubahan pada tahun 2021 dan mengharapkan dorongan vaksinasi di setiap negara agar dapat membantu sektor itu pulih, juga didorong oleh permintaan yang terpendam lama untuk percutian (SGIE, 2022).

Wabak pandemik Covid-19 juga dilaporkan memberi impak besar terhadap industri pelancongan. Ini kerana destinasi pelancongan telah mengambil langkah berjaga-jaga dengan mengenakan had penjagaan kesihatan kecemasan ke atas pergerakan manusia di seluruh dunia. Memandangkan pergerakan yang terbatas dan ada dilarang, pergerakan antara wilayah juga dipantau dengan ketat yang menjadikan pantai serta kawasan pelancongan menjadi lengang. Covid-19 juga telah mengakibatkan sekatan pergerakan global dan memberi kesan serta implikasi yang buruk kepada ekonomi serta manusia (Yasmin Yaacob & Aznie Che Rose, 2021). Hal ini jelas berikutan perintah sekatan dan dasar perjalanan oleh kerajaan, yang mengehadkan pergerakan orang ramai untuk melancong ke luar negara dan ini menyebabkan pengurangan permintaan serta penawaran untuk sektor ini. Ini jelas berdasarkan jumlah KDNK Malaysia yang menunjukkan bahawa, sektor pelancongan negara memperoleh 6.7% daripada keseluruhan KDNK pada 2019 dan menurun ke paras 2.0% pada 2020 (Ntambu & Loang, 2022).

Berdasarkan State of the Global Islamic Economy Report (SGIE) 2020/21 melaporkan bahawa berlaku peningkatan terhadap perbelanjaan orang Islam untuk

sektor pelancongan sebanyak 2.7% pada 2019 dengan nilai \$194 bilion daripada \$189 bilion pada tahun 2018. Kesan daripada krisis COVID-19, perbelanjaan orang Islam untuk pelancongan dijangka jatuh kepada \$58 bilion pada 2020 dan buat pemulihan positif seperti tahun 2019 menjelang tahun 2023. Perbelanjaan pengguna Islam untuk pelancongan dijangka kembali berkembang pada Compound Annual Growth Rate (CAGR) 5 tahun sebanyak 1.4% dari 2019 hingga 2024 (Dinar Standard 2020). Menurut World Trade Organisation WTO (2021), sejak separuh kedua tahun 2020, ahli ekonomi WTO telah meramalkan lantunan semula yang kuat dalam perdagangan dunia, dengan hasil sangat bergantung pada pertumbuhan KDNK dan evolusi wabak itu. Pertumbuhan pada tahun 2021 boleh melebihi jangkauan jika akses sejagat kepada vaksin dicapai dengan berjaya atau gagal jika usaha vaksin itu gagal. Manakala berdasarkan laporan terkini Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya (MOTAC), Malaysia berjaya menarik kehadiran 10 juta pelancong asing dan menjana RM28.2 bilion pendapatan pelancongan pada tahun 2022, menerusi langkah pelaksanaan Tourism Recovery Framework (TRF) 2.0. Menurut timbalan kementerian berkata, jumlah tersebut berada di aras positif dan melebihi sasaran ditetapkan iaitu 9.2 juta pelancong asing dengan RM26.2 bilion pendapatan, (Bernama, 2023).

Dalam perjalanan melunaskan keperluan aktiviti seperti melancong, pasti tidak lari daripada memerlukan tempat dan perkhidmatan penginapan untuk berehat. "Premis Penginapan" menurut undang-undang Malaysia melalui akta 482 bermaksud, mana-mana bangunan, termasuk asrama, hotel, rumah penginapan, rumah tumpangan, rumah rehat dan rumah penginapan, dipegang oleh pemilik, pemilik atau pengurus, sama ada sepenuhnya atau sebahagiannya, sebagai menawarkan penginapan atau penginapan tidur kepada pelancong untuk disewa atau sebarang bentuk ganjaran yang lain (Akta Industri Pelancongan, 1992). Di Malaysia, pengusaha yang ingin melaksanakan perkhidmatan ataupun standard hotel mesra muslim, adalah merujuk kepada "Garis Panduan Perkhidmatan Perhotelan Dan Pelancongan Berteraskan Maqasid Syariah" oleh Jakim, garis panduan pengiktirafan Muslim Friendly Accomodation Recognition (MFAR) daripada Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya (MOTAC) oleh Islamic Tourism Centre dan juga merujuk kepada Malaysia Standard MS2610: Keperluan Perkhidmatan Hotel Mesra Muslim 2015. Kajian ini menilai sama ada standard dan garis panduan itu diaplikasikan di dalam pelaksanaannya di hotel.

Oleh itu, hotel mesra muslim diketahui sebagai hotel yang disifatkan dengan menyediakan perkhidmatan dan urus niaga yang memenuhi keperluan dan mematuhi prinsip Syariah. Hotel mesra muslim juga mempunyai objektif perniagaan tersendiri yang menepati syariat Islam. Dari segi operasi, hotel mesra muslim sering dikaitkan dengan menyajikan makanan dan minuman halal, reka bentuk seni bina Islam, susun atur bilik, kemudahan mesra ibadah, urus niaga perniagaan menggunakan perbankan Islam, menutup aurat, perkhidmatan dan persekitaran yang kondusif serta menjamin keselamatan jiwa pelanggan (Nor Azizah Tukirana & Nor 'Azzah Kamri, 2018, p. 63). Bagi memenuhi maksud kajian, satu kajian dilaksanakan terhadap tiga buah hotel di Lembah Klang yang mana menawarkan perkhidmatan hotel mesra muslim dalam operasi hospitaliti mereka.

1.2 Latar Belakang Kajian

Menurut Suhailah Abd Muin et al, (2022), Malaysia melalui salah satu kementerianannya iaitu Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya (MOTAC), mempunyai sebuah agensi khas yang memberi tumpuan khusus untuk memperkenalkan konsep Pelancongan Islam di Malaysia dan antarabangsa iaitu Islamic Tourism Centre (ITC). Malaysia juga telah dinobatkan sebagai peneraju pembangunan eko sistem bagi Pelancongan Islam pada tahun 2014, 2015 dan 2017 (Thomson Reuters, 2018). Perkhidmatan Hotel mesra muslim terus menjadi tumpuan dan keutamaan rentetan pengenalan objektif pelaksanaan hotel mesra muslim itu sendiri serta kepercayaan orang ramai terhadapnya. Walaupun sektor pelancongan telah terkesan pasca pandemik yang melanda dunia lepas, apabila ia melibatkan kemudahan dan perkhidmatan mesra Muslim, asas-asas yang telah diwujudkan oleh destinasi pelancongan selama beberapa tahun sebelum ini, kekal sedia untuk dilaksanakan apabila perjalanan kembali diaktifkan dan dibuka semula. Malaysia kekal sebagai destinasi teratas dalam GMTI 2021 seperti yang berlaku sejak pelancaran Indeks pada 2015 dan ia diikuti oleh Turki dan Arab Saudi (Mastercard & CrescentRating, 2021).

Walaupun begitu, perkara- perkara luar jangka seperti kemelesetan ekonomi dan wabak covid yang telah melanda global, tidak mengurangkan sedikit semangat

Malaysia dalam memperkasa sektor pelancongan negara dengan beberapa inisiatif. Menurut laporan tahunan MOT AC (2021), dalam proses memulih dan mengembalikan daya saing industri pelancongan negara di peringkat dunia, Dasar Pelancongan Negara (DPN) 2020-2030 telah digubal sebagai agenda transformasi sektor pelancongan, dalam memfokuskan kepada usaha-usaha meningkatkan pendapatan negara, menggalakkan usaha kerjasama dan pelaburan, memperkasa masyarakat setempat serta mengukuhkan daya tahan serta kemampanan industri pelancongan negara. Hal ini akan dicapai melalui pendekatan utama yang merangkumi pemulihan industri pelancongan secara efektif, berteraskan norma baharu, pengukuhan daya saing, pembangunan sektor pelancongan secara lestari serta inklusif dan kesediaan mengharungi bencana pada masa akan datang.

Kemunculan hotel mesra Muslim pada pasca endemik COVID-19 boleh dilihat sebagai trend yang ketara dalam konteks pelancongan Islam yang lebih luas, di mana permintaan terhadap perkhidmatan dan penginapan yang memenuhi keperluan pelancong Muslim terus meningkat dan menjadi fokus industri selepas gangguan pandemik global (ITC, 2024). Menurut Mady et al. (2024), menunjukkan bahawa badan penyelidikan yang semakin berkembang luas menekankan akan kepentingan untuk memenuhi keperluan pengembara Muslim melalui produk dan perkhidmatan yang sesuai. Memandangkan tempat dan tumpuan destinasi berusaha untuk memenuhi keperluan kumpulan demografi ini, Hanafiah et al. (2022) mengenal pasti trend baru muncul, seperti penggabungan amalan Islamik dalam hospitaliti, yang telah menjadi asas bagi pengembara muslim moden.

Walau bagaimanapun, kajian oleh Baran dan Karaca (2023) menunjukkan bahawa pelancongan mesra Muslim masih berhadapan dengan cabaran berterusan, terutama dari aspek ketersediaan data dan sumber hospitaliti, sekali gus menuntut keperluan penambahbaikan yang lebih sistematik. Melalui analisis bibliometrik yang dilakukan oleh Abdul Shukor dan Kattiyapongpong (2024), kajiannya mendedahkan tingkah laku dan keutamaan pengguna yang berkembang dalam pengembara muslim, menyumbang lebih kepada pemahaman kita tentang pasaran hotel mesra muslim ini.

Kajian dilaksanakan ke tiga buah hotel iaitu, hotel pertama (Informan 1), sebuah hotel 5 bintang dan mendapat pengiktirafan "Platinum" oleh Islamic Tourism Centre

(ITC). Hotel yang kedua pula ialah, hotel kedua (Informan 2), sebuah hotel 4 bintang dan mendapat pengiktirafan "Gold" oleh ITC. Hotel yang ketiga ialah hotel ketiga (Informan 3), sebuah hotel 5 bintang dan mendapat pengiktirafan "Silver" oleh ITC. Kajian ini dibuat berdasarkan penawaran dan jaminan hotel patuh syariah oleh hotel tersebut. Ketiga- tiga hotel subjek pilihan kajian, adalah yang mendapat pengiktirafan Muslim Friendly Accomodation Recognition (MFAR) daripada ITC.

Selain menyumbang kepada pengembangan pengetahuan dan khazanah ilmu dalam bidang pengurusan hotel mesra Muslim, dapatan kajian ini juga berpotensi dijadikan panduan praktikal bagi pengusaha hotel yang berminat untuk melaksanakan standard hotel mesra Muslim. Di samping itu, hasil kajian diharapkan dapat memberikan manfaat bukan sahaja kepada pengusaha dalam sektor hospitaliti mesra Muslim, tetapi juga kepada masyarakat umum dengan menyediakan pilihan hotel mesra Muslim yang lebih baik serta meningkatkan pemahaman secara menyeluruh mengenai konsep dan amalan pengurusan hotel mesra Muslim.

1.3 Penyataan Masalah

Masalah merupakan isu-isu yang wujud dalam literatur, teori atau amalan yang memerlukan kepada pelaksanaan sesuatu penyelidikan. Menurut Uma Sekaran (2000), masalah ialah sebarang situasi di mana wujud jurang antara keadaan sebenar dan keadaan yang ideal. Penyataan masalah ialah penjelasan atau penerangan berkaitan isu-isu yang perlu diketengahkan dan dijelaskan oleh penyelidik sebelum penyelesaian terhadap permasalahan tersebut dilaksanakan (Cheong, Zaki & Nee, 2018). Menurut kajian semasa, salah satu cabaran utama dalam pelancongan mesra Muslim adalah kekurangan pengetahuan dan pemahaman dalam kalangan penyedia perkhidmatan pelancongan mengenai konsep dan keperluan pelancongan Islam, termasuk hal-hal seperti standard halal, perkhidmatan mesra Muslim dan terminologi yang konsisten. Cabaran ini turut diperburuk oleh ketidakseragaman istilah yang digunakan dalam industri serta kekurangan kemudahan mesra Muslim di beberapa destinasi, yang boleh menjejaskan pengalaman pelancong Muslim (RSIS International, 2024; MDPI, 2024; Olya & Al-Ansi, 2021).

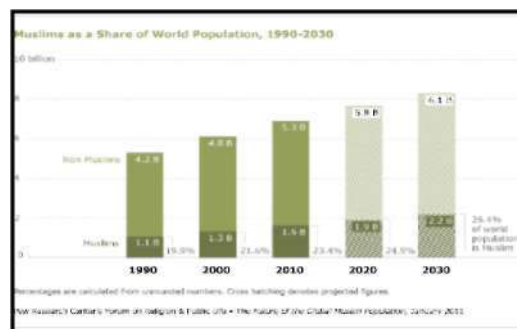
Seterusnya menurut Samori et al. (2015) melaporkan bahawa, cabaran terbesar dalam pelancongan mesra Muslim ialah mewujudkan kesedaran tentang keperluan khusus pelancong Muslim, memastikan penyedia perkhidmatan seperti restoran dan hotel dapat menampung pelancong Muslim seperti dengan menyediakan makanan halal dan sebagainya. Kesan ketara industri pelancongan ialah menjadikannya salah satu aktiviti ekonomi dan sosial yang dominan di Malaysia. Perkara ini turut menyumbang kepada peningkatan jumlah pelancong domestik dan antarabangsa terutama di kalangan komuniti Muslim. Oleh itu, adalah penting bagi industri ini untuk mewujudkan konsep Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim (PHMM) untuk memenuhi trend ini sebagai inovasi dalam sektor pelancongan dan hospitaliti di Malaysia (Hisham Sabri et al., 2022).

Hal ini menjadi perhatian dan isu utama kerana, pelancongan islam juga turut menyumbang dalam sektor pelancongan yang mana merupakan salah satu sumber utama ekonomi negara. Berdasarkan kenyataan Kementerian Kewangan Malaysia, permintaan domestik melalui jumlah ketibaan pelancong telah meningkat kepada 3.2 juta pelancong bagi Januari hingga Julai 2022, berbanding tempoh yang sama tahun lepas (Januari - Julai 2021: 0.06 juta pelancong) (MOF, 2022). Rentetan daripada objektif pembangunan industri pelancongan di Malaysia itu sendiri adalah untuk meningkatkan pendapatan pertukaran asing, menjana pendapatan masyarakat, menambah peluang pekerjaan, menawarkan produk dan perkhidmatan pelancongan dalam sektor pelancongan. Produk pelancongan amatlah bergantung kepada permintaan pelanggan (Laderlah, 2015). Pelancongan Islam di Malaysia memainkan peranan penting dalam ekonomi negara. Ianya juga merangsang ketibaan pelancong dan memberikan impak yang positif terhadap pendapatan dan juga peluang pekerjaan. Kajian juga menunjukkan bahawa pelancongan segmen Islam ini juga dapat mempercepatkan pembangunan sektor pelancongan, terutamanya selepas kesan wabak pandemik covid-19 (Harun et al., 2023; Razali et al., 2023).

Hotel mesra muslim ditubuhkan dengan objektif memenuhi keperluan pengembara Muslim, diperingkat tempatan mahupun antarabangsa. Namun, pelaksanaan hotel mesra muslim ini masih belum berleluasa pelaksanaan sepenuhnya di negara kita. Persoalannya, apakah pengamalan produk dan servis hotel mesra muslim yang mempromosi dan menawarkan perkhidmatan mereka sebagai mesra Muslim ini, benar-benar menepati piawaian seperti yang telah ada dalam garis panduan? adakah pengiktirafan mesra Muslim ini menjamin kepada pelanggannya, bahawa ia memberi

satu nilai tambah lebih dari perkhidmatan konvensional sedia ada dan juga memenuhi keperluan maqasid syariah? ataupun, pelabelan sebagai hotel mesra Muslim adalah semata-mata sebagai agen dan daya tarikan untuk melariskan jualan dan memperolehi keuntungan sahaja?.

Dalam mengenalpasti masalah berkaitan penyelidikan mengenai amalan produk dan perkhidmatan hotel mesra Muslim, ianya berkisar pada menangani cabaran, peluang yang berkaitan dengan memenuhi keperluan serta keutamaan pelancong Muslim dalam industri perhotelan. Menurut ramalan Pew Research Centre (2011), populasi Islam dunia dijangka meningkat kira-kira 35% dalam tempoh 20 tahun akan datang, meningkat daripada 1.6 bilion pada 2010 kepada 2.2 bilion menjelang 2030. Pertumbuhan pesat pasaran pelancongan Muslim global telah mewujudkan permintaan untuk hotel menawarkan perkhidmatan dan kemudahan khusus yang bertepatan dengan prinsip Islam serta memenuhi keperluan unik pengembara Muslim. Rajah 1.1 menunjukkan pertumbuhan populasi umat Islam di seluruh dunia;



Rajah 1.1: Populasi Ummat Islam oleh 'Pew Research Centre'

Walau bagaimanapun, disamping kelebihan ramalan pertumbuhan umat Islam, terdapat kekurangan dari segi pemahaman dan garis panduan yang komprehensif untuk hotel dalam melaksanakan amalan mesra Muslim dengan berkesan. Hal ini berdasarkan statistik oleh MOTAC (2023) & ITC (2023), hotel yang berdaftar dengan Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya hanyalah sebanyak 4924 buah hotel sahaja. Tetapi yang mendapat pengiktirafan MFAR ataupun hotel mesra Muslim daripada ITC hanyalah 40 buah hotel sahaja. Jumlah yang mendapat pengiktirafan mesra Muslim amatlah sedikit iaitu hanya 0.08% daripada keseluruhan jumlah hotel yang berdaftar sah seluruh Malaysia.

Oleh kerana itu, merujuk kepada data- data dan maklumat disediakan, dapat disimpulkan beberapa masalah yang dihadapi dalam pengamalan produk dan perkhidmatan hotel mesra Muslim di Malaysia secara amnya. Hasilnya, matlamat kajian ini adalah untuk menganalisis serta penentuan- penentuan piawaiannya samada memenuhi konsep dan praktikal produk dan perkhidmatan hotel mesra Muslim itu sendiri. Lantaran itu, pengkaji akan mengkaji dan menganalisis sejauh manakah hotel- hotel yang menjadi subjek kajian dalam memenuhi maksud produk dan perkhidmatan hotel mesra Muslim.

Secara keseluruhannya, pernyataan masalah memberi tumpuan kepada merapatkan jurang antara permintaan yang semakin meningkat untuk produk dan perkhidmatan hotel mesra Muslim dan juga keperluan untuk penyelidikan serta garis panduan yang komprehensif bagi membantu hotel dalam memenuhi keperluan dan keutamaan khusus pelancong Muslim dengan berkesan. Diharap kajian ini boleh digunakan untuk mewujudkan pengurusan hotel mesra Muslim yang berjaya dan holistik dalam memenuhi keperluan pelancongan Islam.

1.4 Soalan Kajian

- i) Bagaimanakah kaedah pelaksanaan produk dan perkhidmatan hotel mesra Muslim yang dilaksanakan oleh pengusaha hotel?
- ii) Apakah cabaran dalam pelaksanaan hotel mesra Muslim oleh pihak pengusaha hotel?
- iii) Apakah cadangan serta penambahbaikan kepada standard dan piawaian sedia ada?

1.5 Objektif Kajian

- i) Mengenal pasti kaedah pelaksanaan produk dan perkhidmatan hotel mesra muslim yang dilaksanakan oleh pengusaha hotel

- ii) Menganalisis cabaran dalam pelaksanaan hotel mesra muslim oleh pihak pengusaha hotel
- iii) Mengemukakan cadangan dan penambahbaikan kepada standard dan piawaian yang sedia ada

1.6 Kepentingan Kajian

Kajian mengenai "Produk Dan Perkhidmatan Hotel Mesra Muslim: Analisis Pelaksanaan Di Lembah Klang", mempunyai kepentingan yang signifikan terhadap kerajaan, masyarakat dan industri. Penyelidikan ini dijangka menyumbang kepada pelbagai pihak berkepentingan yang terbahagi kepada tiga kumpulan utama seperti berikut:

Kepentingan dari perspektif kerajaan:

Kerajaan adalah memainkan peranan penting dalam memastikan kesejahteraan dan kepuasan rakyatnya. Memahami pelaksanaan produk dan perkhidmatan mesra Muslim di hotel membolehkan kerajaan mengukur tahap penginapan yang disediakan untuk pengembara dan penduduk Muslim di Lembah Klang. Pengetahuan ini boleh membimbing penggubalan dasar, peraturan untuk menyokong dan meningkatkan ketersediaan pilihan mesra Muslim dalam industri perhotelan. Ia juga menunjukkan komitmen kerajaan terhadap keterangkuman dan mempromosikan kepelbagaian budaya, agama dan pelancongan.

Kepentingan dari segi masyarakat di Lembah Klang:

Masyarakat khususnya, rumah kepada pelbagai penduduk, termasuk komuniti Islam yang tampak jelas ramai. Penemuan kajian mengenai produk dan perkhidmatan mesra Muslim memberikan pandangan yang berharga kepada ahli komuniti serta masyarakat yang mencari penginapan, yang memenuhi dengan keperluan agama mereka. Dengan memahami ketersediaan, kualiti dan pilihan mesra Muslim di hotel, masyarakat boleh membuat keputusan yang tuntas apabila memilih penginapan yang sesuai untuk mereka. Ini menggalakkan rasa kekitaan, penghargaan budaya, agama dan kepuasan di kalangan pengembara dan juga penduduk Muslim.

Kepentingan dari perspektif industri:

Industri hospitaliti banyak mendapat manfaat daripada hasil menjalankan kajian ini. Dengan meneliti pelaksanaan produk dan perkhidmatan mesra Muslim, pihak hotel

boleh mengenal pasti kawasan yang berpotensi untuk penambahbaikan serta inovasi. Memahami keperluan dan keutamaan khusus tetamu serta pengembara Muslim membolehkan hotel menyesuaikan tawaran, kemudahan dan perkhidmatan mereka dengan sewajarnya. Perkara ini boleh membawa kepada peningkatan kepuasan dan kesetiaan pelanggan serta ucapan positif dari mulut ke mulut. Selain itu, dengan memenuhi keperluan pengembara Muslim, hotel boleh memanfaatkan segmen pasaran yang semakin berkembang ini dengan mengembangkan pangkalan pelanggan mereka melalui 'database' sedia ada, baru dan akan datang. Yang mana pada akhirnya, hal ini akan memacu pertumbuhan perniagaan dan keuntungan yang positif bagi pihak industri itu sendiri.

Ringkasnya, penyelidikan mengenai pengamalan produk dan perkhidmatan mesra Muslim di hotel Lembah Klang mempunyai implikasi yang ketara kepada kerajaan, komuniti dan industri. Ia membolehkan kerajaan mewujudkan dasar inklusif, membantu masyarakat dalam membuat pilihan terbaik dan membolehkan industri perhotelan meningkatkan mutu penawarannya untuk memenuhi keperluan pengembara serta penduduk Muslim amnya. Tidak cukup sekadar itu, kajian ini juga dijangka menghasilkan dua ilmu baru daripada hasil kajian iaitu:

1. Memahami keperluan khusus pengembara Muslim:

Penyelidikan ini akan menjelaskan keperluan khusus, keutamaan dan jangkaan pengembara Muslim di wilayah Lembah Klang. Ia akan memberikan pandangan tentang pertimbangan agama, seperti pilihan makanan halal, kemudahan solat serta keperluan akhlak kesopanan. Pemahaman ini akan membantu hotel dan industri secara keseluruhan dalam membangunkan tawaran dan perkhidmatan yang disesuaikan dengan memenuhi permintaan unik segmen pasaran ini.

2. Menilai kesan amalan mesra Muslim terhadap kepuasan tetamu:

Kajian ini akan menilai korelasi antara pelaksanaan produk dan perkhidmatan mesra Muslim di hotel dan tahap kepuasan tetamu. Dengan meneliti faktor seperti kualiti penginapan, keramahan kakitangan, ketersediaan kemudahan solat dan pematuhan piawaian halal, pengkaji boleh menentukan bagaimana aspek ini menyumbang kepada kepuasan tetamu secara keseluruhan. Pengetahuan ini akan membantu industri dalam mengenal pasti perkara utama untuk penambahbaikan, dalam mewujudkan amalan terbaik untuk meningkatkan pengalaman berharga bagi pelancong Muslim.

Kajian ini bertujuan untuk menunjukkan bahawa "Produk Dan Perkhidmatan Hotel Mesra Muslim" amatlah memberi kesan yang baik dan positif terhadap pelanggan mahupun pihak industri itu sendiri. Bagi meningkatkan kepercayaan komuniti, pengusaha dalam industri serta kerajaan terhadap kelebihan hospitaliti mesra Muslim ini, kajian akan memfokuskan terhadap hotel- hotel yang dipilih penyelidik sebagai subjek utama, dan akan menterjemahkan contoh positif seperti kecemerlangan, kondusif, fleksibiliti serta perkaitannya.

1.7 Definisi Istilah Utama

Produk	Konsep 'produk' adalah tidak terhad atau melangkaui barangan saja, ianya ketara juga, meliputi perkhidmatan dan penyelesaian. Menekankan definisi operasi mereka dalam pelbagai pasaran (Sawhney, 2014). Ciri dan jenis yang berbeza mempengaruhi tingkah laku pengguna, menjadikan produk penting dalam strategi perniagaan (Reim, Parida dan Ortqvist, 2015). Di samping itu, strategi pemasaran hijau (<i>green marketing</i>) menunjukkan kepentingan definisi produk (Dangelico & Voalelli, 2017).
Perkhidmatan	"Perkhidmatan" ertinya, perkhidmatan dalam apa-apa perihalan menurut Akta Perihal Dagangan 730 (2011), sama ada perindustrian, perdagangan, profesional atau sebaliknya tetapi tidak termasuk apa-apa dilakukan di bawah kontrak perkhidmatan; "Premis" ertinya mana-mana tempat, pegun atau selainnya ditubuhkan atau ditubuhkan oleh mana-mana orang, sama ada tempat itu bersama atau tanpa kepungan, dan termasuk kenderaan, kapal terbang, kapal dan mana-mana yang lain kapal;
Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim	Perkhidmatan hospitaliti mesra Muslim adalah keperluan berpandukan Syariah untuk pemain industri pelancongan dalam menubuhkan sistem jaminan untuk memelihara integriti produk dan perkhidmatan disediakan untuk pengembara Islam

(Malaysian Standard, 2015). Selain itu, kepentingan memiliki standard Mesra Muslim dalam industri hospitaliti di Malaysia adalah, dapat menambah keyakinan masyarakat awam bahawa aktiviti dan amalan adalah menepati keperluan syariah. Disamping itu juga, setiap produk, instrumen, operasi, amalan, pengurusan dan sebagainya (Hisham Sabri etc., 2022).

1.8 Justifikasi Kajian

Kajian ini berkaitan "Produk Dan Perkhidmatan Hotel Mesra Muslim: Analisis Pelaksanaan di Lembah Klang", terdapat beberapa justifikasi sebagaimana berikut;

Pemilihan hotel di Lembah Klang adalah kerana faktor sebagai kawasan bandar yang terkenal di Malaysia dan merupakan hab utama untuk perniagaan serta juga pelancongan. Berdasarkan laporan oleh Lembaga Penggalakan Pelancongan Malaysia atau Tourism Malaysia (2018), Malaysia menduduki tempat ke-15 antara destinasi pelancongan paling popular di dunia pada 2018, dengan kemasukan 25.8 juta pelancong dan RM84.1 bilion penjanaan hasil. Tidak sekadar itu, Kuala Lumpur, Selangor serta Putrajaya menduduki tempat pertama negeri tertinggi dilawati pada tahun 2017 dan 2018. Dengan populasi Muslim yang semakin ramai, menurut Haliza Rahman & Abdul Roslan (2019), permintaan dan penawaran untuk pelancongan Islam meningkat dari semasa ke semasa dan perkembangan ini berkembang dengan sangat cepat. Perkara ini juga didasarkan dengan peningkatan umat Islam dimana menurut MOTAC (2023), pelancong Muslim merupakan pasaran tumpuan yang semakin meningkat dan berkembang dalam industri pelancongan dengan penduduk Islam dianggarkan mencecah 2 bilion di seluruh dunia. Mengkaji pelaksanaan produk dan perkhidmatan hotel mesra Muslim di rantau ini akan memberikan pandangan berharga tentang amalan sedia ada dan mengenal pasti bidang untuk penambahbaikan.

Seterusnya, pemilihan tiga buah hotel oleh penyelidik adalah berdasarkan akreditasi ataupun penarafan MFAR yang ditawarkan oleh ITC iaitu tiga kategori sahaja iaitu Platinum, Gold dan Silver. Penyelidik telah membuat analisa terperinci dalam memilih tiga buah hotel utama dalam kajian ini kerana berdasarkan ketepuan data iaitu satu kategori penarafan bagi satu hotel setiap kategori. Menurut Wang et al. (2020) dan spierr (2021), pemilihan tiga subjek penyelidikan adalah penting kerana kepelbagaian, perkaitan dan daya saing hasil asas dalam memahami perkhidmatan hotel, yang

menguntungkan Muslim di Lembah Klang. Kepelbagaian dalam jenis hotel memastikan analisis komprehensif dalam data demografi yang berbeza daripada pengembara. Selain itu, menurut Verma dan Chandra (2018) dan HU dan Yang (2020) juga, perkaitan amalan kemampanan meningkatkan kepelbagaian pilihan pengguna. Tidak sekadar itu, perbezaan dan daya saing juga menunjukkan persepsi terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan (Malik et al. 2020, dan Nie et al. 2020). Dan kualiti perkhidmatan menghasilkan hasil yang mantap serta boleh menjamin amalan atau perkhidmatan berkualiti yang dilaksanakan berterusan dan memberi pengalaman tetamu memuaskan (Gabarda-Mallorqui et al., 2018; Guttentag et al., 2018; Viglia & Dolnichar, 2020; Wood, 2024).

Hotel pertama (Informan 1) dipilih berdasarkan pengiktirafan 'Platinum' daripada MFAR, dengan lokaliti strategik di tengah Bandaraya Shah Alam, berdekatan dengan Masjid Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah serta berkepadatan padat dan berkependudukan ramai daripada masyarakat orang Islam. Manakala hotel kedua (Informan 2), mendapat pengiktirafan 'Gold' daripada MFAR, berlokaliti di bandar Shah Alam juga, berdekatan dengan banyak tempat tarikan pelancong dan pejabat-pejabat besar syarikat dalam dan luar negara yang pastinya kadar trafik perniagaan yang tinggi. Ini menjadikan ia tarikan kepada pengunjung tempatan dan juga antarabangsa. Manakala hotel ketiga (Informan 3), mendapat pengiktirafan 'Silver' daripada MFAR, berkedudukan strategik di kawasan antara Shah Alam dan Petaling Jaya, akses pusat pertukaran kenderaan awam yang tinggi seperti Rapid, KTM ke seluruh lembah Klang serta berdekatan dengan Universiti Awam terkemuka iaitu Universiti Malaya, INTI International University dan sebagainya.

Tambahan pula, konsep pelancongan mesra Muslim mendapat perhatian global. Hal ini didasari dengan berlaku peningkatan pengembara Muslim yang mana dipengaruhi dengan keinginan pengalaman baharu di seluruh dunia memandangkan populasi Muslim berkembang lebih cepat daripada populasi global. Menjelang 2030, terdapat 2.3 bilion umat Islam di seluruh dunia, atau 27% daripada populasi dunia (GMTI, 2023). Kehebatan Malaysia dimana mengekalkan kedudukan Malaysia dalam Indeks Perjalanan Muslim Global (GMTI) kekal stabil sejak beberapa tahun. Termasuk mendahului dalam carta sebagai 'Destinasi Muslim Terbaik', menunjukkan daya tarikan berterusan negara dalam kalangan pengembara Islam (GMTI, 2023)(2). Menurut Menteri Pelancongan, Seni dan Budaya, Datuk Seri Tiong King Sing pada kenyataannya di 'Halal in Travel Awards' yang diadakan di Singapura pada 1 Jun 2023,

pencapaian ini meningkatkan kedudukan dan penjenamaan Malaysia sebagai peneraju serantau dan antarabangsa dalam segmen pelancongan Islam serta pelancongan dan Hospitaliti Mesra Muslim (MFTH). Usahawan dan industri tempatan digesa menghasilkan penawaran perkhidmatan mesra Muslim bagi memberi nilai tambah kepada industri pelancongan Islam negara (Sinar Harian, 2023). Kajian ini akan menyumbang kepada badan berkaitan, pengusaha dan penyelidik diluar sana tentang amalan hospitaliti mesra Muslim serta memberikan cadangan untuk meningkatkan pengalaman pelancong secara keseluruhan.

Penyelidikan ini akan memberi manfaat kepada pengusaha hotel dan pihak berkepentingan dalam industri pelancongan. Menurut Hisham Sabri et al. (2022), antara kelebihan mewujudkan peraturan mesra Muslim untuk sektor hospitaliti di Malaysia ialah, ia mungkin membantu orang ramai berasa lebih yakin bahawa semua amalan dan aktiviti mematuhi undang-undang Syariah. Prinsip yang sama digunakan untuk semua produk, alatan, operasi, teknik, pengurusan dan sebagainya. Ungkapan "Mesra Muslim" juga merujuk kepada inisiatif untuk menjadikan perjalanan pelancong Muslim itu memenuhi keperluan khas mereka. Hasilnya, ia sama dengan idea "Pelancongan Halal," tetapi dengan definisi yang lebih luas yang membolehkan umat Islam mengamalkan agama mereka dengan bebas. Dalam erti kata lain, destinasi mesra Muslim bukan sahaja menawarkan banyak perkhidmatan 'Halal' seperti halal makanan dan minuman, kolam renang yang berasingan jantina, dan sebagainya, tetapi juga tempat yang selesa bagi umat Islam untuk menunaikan solat harian mereka (Bottour & Nazari, 2016). Dengan meneliti produk dan perkhidmatan hotel mesra Muslim di Lembah Klang, kajian ini akan mengenal pasti potensi jurang dalam pelaksanaan perkhidmatan dan menyerlahkan kawasan di mana hotel tersebut boleh mempertingkatkan diri mereka dalam pasaran yang kompetitif. Maklumat ini boleh digunakan secara kolektif untuk membangunkan strategi yang terbaik, untuk menarik pelancong dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kesimpulannya, kawasan Lembah Klang merupakan salah satu kawasan metropolitan paling pesat berkembang di Malaysia dengan populasi dianggarkan hampir 9 juta orang pada 2022 dan dijangka mencapai hampir 10 juta menjelang 2030, menjadikannya kawasan dengan kepadatan penduduk yang tinggi di negara ini (Liyana, 2025). Manakala menurut Department of Statistics Malaysia DOSM (2022), Malaysia secara keseluruhan mempunyai majoriti penduduk beragama Islam (63.5 %), manakala negeri Selangor dalam Lembah Klang menunjukkan peratusan Muslim yang tinggi

(sekitar 61.1%), sekali gus menunjukkan potensi besar untuk pengamalan dan penggunaan produk serta perkhidmatan hotel mesra Muslim di rantau ini.

Kajian ini juga, akan memberikan pandangan yang berharga untuk industri pelancongan dan hospitaliti disamping menyumbang kepada peningkatan keseluruhan dalam pasaran mesra Muslim ini.

1.9 Skop Kajian

Skop kajian "Produk Dan Perkhidmatan Hotel Mesra Muslim: Analisis Pelaksanaan Di Lembah Klang" tertumpu kepada kajian pelaksanaan produk dan perkhidmatan mesra Muslim di hotel-hotel dalam kawasan Lembah Klang. Kajian ini bertujuan untuk mengkaji pelbagai aspek berkaitan penyediaan kemudahan dan perkhidmatan yang memenuhi keperluan dan pilihan tetamu Muslim. Penyelidikan ini akan meneroka pelbagai aspek layanan mesra Muslim, termasuk pilihan makanan dan minuman halal, kemudahan solat, ketersediaan kitab suci Al-Quran, penjagaan aurat serta kemudahan lain yang berkaitan dengan pelancong Muslim. Kajian ini akan menyiasat bagaimana hotel yang dipilih sebagai subjek kajian di Lembah Klang menyesuaikan tawaran mereka untuk menampung tetamu Muslim dan mewujudkan persekitaran yang mesra Muslim untuk mereka.

Kajian ini juga merangkumi tinjauan, temu bual dan pemerhatian di fasiliti hotel yang dipilih iaitu hotel pertama (Informan 1), hotel kedua (Informan 2) dan hotel ketiga (Informan 3), di Lembah Klang. Kaedah penyelidikan ini akan membantu mengumpul data mengenai ketersediaan, kualiti produk dan servis mesra Muslim. Penemuan ini akan dianalisis untuk mengenal pasti amalan terbaik, cabaran yang dihadapi oleh pihak hotel dan peluang untuk penambahbaikan dalam produk dan perkhidmatan mesra Muslim.

Skop kajian ini terhad kepada hotel-hotel di kawasan Lembah Klang dan tidak merangkumi jenis penginapan atau perkhidmatan hospitaliti lain di luar kawasan tersebut. Masalah utama yang ingin dikaji adalah tahap pengamalan produk dan perkhidmatan mesra Muslim di hotel-hotel tempatan, di mana wujud kekurangan pemahaman dan amalan standard yang konsisten untuk memenuhi kehendak dan keutamaan tetamu Muslim. Kajian ini bertujuan untuk menilai pelbagai aspek yang berkaitan dengan keperluan tetamu Muslim, mengenal pasti amalan terbaik, serta mencadangkan penambahbaikan bagi meningkatkan pengalaman mesra Muslim dalam

sektor perhotelan. Hasil kajian diharapkan dapat memberikan panduan yang berharga kepada pengusaha hotel, pembuat dasar dan pihak berkepentingan dalam industri pelancongan untuk memperkukuh pelaksanaan amalan mesra Muslim serta mempromosikan pengalaman hospitaliti yang inklusif dan berkualiti.

Secara keseluruhan, kajian ini memfokuskan analisis terhadap pengamalan produk dan perkhidmatan hotel mesra Muslim di kawasan Lembah Klang. Kajian ini meneliti pelbagai aspek berkaitan keperluan dan keutamaan tetamu Muslim bagi mengenal pasti amalan terbaik serta ruang penambahbaikan dalam penyampaian perkhidmatan hospitaliti mesra Muslim yang sistematik dan lebih berkesan.

BAB 2

SOROTAN LITERATUR

2.1 Pengenalan

Kajian literatur membincangkan konteks kajian dengan memperkenalkan konsep penerapan hotel mesra muslim di Malaysia. Secara asasnya, apabila membincangkan berkaitan produk dan perkhidmatan hotel mesra muslim, perkara yang menjadi penekanan ialah seperti penyediaan makanan dan minuman halal, buku ataupun kitab Al-Quran di dalam bilik, arah kiblat di dalam bilik, musolla, sejadah, bilik berasingan untuk lelaki dan wanita bujang, tempat mandi berasingan jantina dan transaksi kewangan yang mematuhi serta memenuhi panduan syariah. Perbincangan literatur ini tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi disusun secara analitikal dan sintesis untuk mengenal pasti jurang kajian, kelemahan kajian lepas serta kedudukan dan sumbangan kajian semasa. Pendekatan ini selaras dengan keperluan penulisan tesis pascasiswazah yang menuntut perbandingan kritikal antara kajian terdahulu dan kajian semasa.

2.2 Analisis Kajian Terdahulu

Sintesis merupakan proses menyatukan pelbagai unsur, bahagian, bahan dan sebagainya, menjadi suatu kesatuan atau keseluruhan yang kompleks, penyatuan, penggabungan, pemaduan atau suatu keseluruhan yang kompleks yang terdiri daripada pelbagai unsur, bahan dan sebagainya (Kamus Dewan Bahasa, 2016). Dengan menggunakan frasa utama pengkaji dan perkara penting semasa menyatakan idea serta untuk memudahkan proses sintesis apabila dilakukan secara manual. Seterusnya, pengkaji boleh menggabungkan mana-mana idea yang serupa atau mempunyai makna yang serupa menjadi satu untuk menghapuskan keperluan pengulangan dalam laporan (Titik Rahayu & Syafrimen Syafril, 2018).

Untuk perbandingan dan pelaporan, sintesis kajian akan dibuat dalam bab ini. Menurut definisi Oxford, sintesis ditakrifkan sebagai gabungan kepercayaan, idea atau gaya yang berbeza. Ia boleh mencipta hipotesis dengan mensintesis beberapa

pandangan sebelumnya (Hornby et al., 2015). Sintesis penyelidikan menggabungkan pengetahuan sedia ada dan penemuan penyelidikan mengenai topik tertentu. Melalui proses penyepaduan, sintesis adalah bertujuan meningkatkan keluasan dan aplikasi penemuan ini dan membangunkan pemahaman baharu melalui proses integrasi (Wyborn et al., 2018). Oleh kerana ini adalah kajian bersifat penerokaan, konsep, teori, model atau prosedur yang dibangunkan dalam kajian terdahulu akan digunakan untuk membina rangka kerja baharu.

Dalam meneliti sistesis tesis hasil pemikiran, kebiasaannya para penyelidik akan menjalankan kajian terhadap tesis yang mempunyai kaitan dengan topik kajian. Cara yang popular adalah dengan mengidentifikasi serta mengklasifikasikan elemen-elemen yang memiliki persamaan dengan topik yang dikaji. Umumnya teknik yang banyak digunakan untuk mensintesis adalah metrik sintesis (synthesis matrix) yang merujuk pada key studies. Teknik ini berupa table atau diagram yang dapat membantu penyelidik untuk mengumpulkan argumen berbeza dari berbagai tesis dan kemudian menggabungkan semua perbezaan untuk menjadi satu kesimpulan tesis (Muannif Ridwan et al., 2021). Penyelidik membentangkan kajian terdahulu yang mempunyai jurang pengetahuan yang berkaitan dengan kajian semasa dikenal pasti, objektif dan penemuan dalam kajian lepas dikaji, dibandingkan serta dilaporkan dalam kajian ini seperti jadual 2.1 dibawah;

2.2.1 Sintesis: Perbandingan dan Pelaporan

Jadual 2.1

Sintesis: Perbandingan dan Pelaporan

Perkara	Tesis 1	Tesis 2	Tesis 3
Penyelidik dan tajuk Tesis	Wan Sahida Binti Wan Zulkifli (2014) "Establishing The Concept Of Muslim Friendly Hotel In	Nor Zafir Binti Md Salleh(2017) "Exploring The Implementation of Islamic Friendly Hotel Practices In Malaysia"	Syed Muhammad Zaim Bin Syed Mohd Zaki (2021) "Hak-Hak Tetamu Dalam Islam: Kajian Terhadap

	Malaysia"		Kemudahan Hotel Mesra Muslim Terpilih"
Isu penyelidikan	Kajiannya tesis ini menghasilkan mewujudkan rangka kerja dan komponen utama hotel mesra Muslim dalam konteks industri hospitaliti Malaysia. Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti kriteria dan piawaian penting yang mentakrifkan hotel seperti mesra Muslim, termasuk kemudahan dan perkhidmatan yang memenuhi keperluan pengembara Muslim, seperti tempat makan halal, kemudahan solat, serta kemudahan yang pengasingan jantungina. Selain itu, kajian tesis ini	Kajiannya adalah untuk menyiasat dan mendapatkan pandangan tentang penerimaan serta pelaksanaan amalan hotel mesra Islam dalam konteks industri hospitaliti Malaysia. Kajian ini bertujuan untuk meneroka cabaran, peluang dan strategi yang terlibat dalam menyepadukan elemen mesra Islam dalam produk dan perkhidmatan hotel. Di samping itu, penyelidikan ini bertujuan untuk memahami persepsi dan pengalaman antara pengusaha hotel dan tetamu Muslim berhubung pelaksanaan amalan mesra Islam.	Kajian ini berkaitan penerokaan kemudahan dan mengesahkan usaha hotel dalam memenuhi hak tetamu terhadap enam hotel mesra Muslim terpilih, dimiliki oleh Majlis Agama Islam Negeri. Kajian ini bertujuan meneroka tahap ketersediaan kemudahan hotel mesra muslim berdasarkan hak tetamu di hotel mesra Muslim. Di samping itu, kajian ini juga meninjau kekurangan, dimana penambahbaikan yang harus dipertimbangkan untuk mengukuhkan amalan sedia ada demi keselesaan tetamu pada masa

<p>juga menyelidiki cabaran dan peluang yang dihadapi oleh hotel dalam menerima pakai serta mempromosikan amalan mesra Muslim.</p>
--

hadapan.

<p>Metodologi Kajian dan Teknik Pengumpulan Data</p>	<p>Penyelidikan ini menggunakan pendekatan kaedah campuran (mix method) untuk mewujudkan konsep hotel mesra Muslim di Malaysia. Kaedah kualitatif seperti temu bual dan kumpulan fokus digunakan untuk meneroka kriteria hotel mesra Muslim. Selain itu, tinjauan kuantitatif telah dijalankan untuk menilai tahap kesedaran dan kepuasan di</p>	<p>Penyelidikan ini menggunakan metodologi kualitatif untuk meneroka pelaksanaan amalan hotel mesra Islam di Malaysia. Temu bual mendalam dengan pengurus hotel, kakitangan dan tetamu Muslim telah dijalankan untuk mendapatkan pandangan tentang persepsi dan pengalaman mereka. Data daripada pemerhatian mengenai kemudahan dan amalan hotel juga</p>	<p>Penyelidikan ini menggunakan metodologi kualitatif untuk mengkaji hak-hak tetamu dalam Islam di hotel mesra Muslim terpilih. Proses pengumpulan data dengan menggabungkan kaedah pemerhatian dan juga temu bual.</p>
--	--	---	---

	<p>kalangan pelancong Muslim mengenai perkhidmatan hotel mesra Muslim.</p>		
<p>Dapatan Kajian</p>	<p>Kajian mendedahkan bahawa terdapat kesedaran dan permintaan yang semakin meningkat terhadap perkhidmatan hotel mesra Muslim dalam kalangan pelancong Muslim. Kajian ini juga mengenai pasti kriteria utama untuk hotel mesra Muslim, termasuk tempat makan halal, kemudahan solat, dan kemudahan diasingkan jantungina. Selain itu, ia menekankan cabaran dan peluang yang</p>	<p>Kajian mengemukakan pelbagai pandangan antaranya adalah, mengenai pasti faktor- faktor yang mempengaruhi akan kejayaan pelaksanaan. Kajian ini juga menyerlahkan cabaran yang dihadapi, termasuk mengimbangi keperluan agama dengan keperluan pelanggan yang pelbagai. Penyelidik juga mencadangkan strategi dan cadangan untuk meningkatkan amalan mesra Islam, menyumbang kepada pengalaman hospitaliti yang lebih baik untuk pengembara Muslim di Malaysia.</p>	<p>Kajian menunjukkan bahawa pengamalan hotel mesra Muslim yang terpilih adalah menepati dengan konsep hak-hak tetamu dalam Islam dengan ketersediaan melebihi 70%. Di samping itu, hasil kajian juga mendapati bahawa hotel-hotel tersebut telah memenuhi hampir semua hak- hak tetamu seperti yang digariskan dalam Islam. Penyelidik juga mendapati masih terdapat beberapa ruang untuk penambahbaikan yang harus dipertimbangkan untuk mengukuhkan</p>

	<p>dihadapi oleh hotel dalam menerima pakai dan mempromosikan amalan mesra Muslim untuk memenuhi keperluan tetamu Muslim secara berkesan dalam industri hospitaliti Malaysia.</p>		<p>amalan sedia ada demi keselesaan tetamu pada masa hadapan.</p>
--	---	--	---

2.2.2 Objektif Kajian Lepas

Tesis 1:

- a) Untuk memahami konsep Hotel Mesra Muslim
- b) Untuk mengenal pasti ciri kemudahan dan perkhidmatan mesra muslim yang wujud dalam industri perhotelan Malaysia
- c) Untuk membangunkan model hotel mesra Muslim yang boleh digunakan untuk pengusaha hotel sebagai rangka kerja

Tesis 2:

- a) Untuk menyiasat faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi terhadap perkhidmatan hotel, seperti Hotel Mesra Islamik di Malaysia
- b) Untuk menentukan cabaran atau halangan pelaksanaan Hotel Mesra Islam di Malaysia
- c) Untuk menerokai ciri-ciri Hotel Mesra Islam di Malaysia

Tesis 3:

- a) Meneliti konsep hak-hak tetamu berkaitan hak keagamaan, hak keselamatan dan hak fisiologi daripada perspektif Islam.

- b) Mengenalpasti bentuk-bentuk kemudahan hotel dalam memenuhi hak-hak tetamu berkaitan keagamaan, keselamatan dan fisiologi menurut Islam.
- c) Mengkaji komitmen hotel mesra Muslim terpilih dalam menyediakan kemudahan kepada tetamu berdasarkan hak keagamaan, hak keselamatan dan hak fisiologi.
- d) Menganalisis kemudahan yang terdapat di hotel mesra Muslim terpilih dalam kerangka hak keagamaan, hak keselamatan dan hak fisiologi tetamu.

Perbandingan dilakukan dengan membandingkan objektif ketiga- tiga tesis dengan objektif kajian penyelidik sendiri dengan maksud mencari perbezaan ataupun jurang ilmu, yang mana memberi kelebihan kepada kajian penyelidik dalam menampal kelompongan yang ada. Objektif kajian penyelidik dengan tajuk kajian "Pengamalan Produk Dan Perkhidmatan Hotel Mesra Muslim: Satu Kajian Di Lembah Klang", menumpukan pada mengenal pasti faktor pelaksanaan, menganalisis cabaran dan mencadangkan penambahbaikan untuk amalan hotel mesra Muslim di wilayah Lembah Klang. Objektif ini memberikan pandangan yang berharga tentang aspek praktikal serta konteks khusus perkhidmatan mesra Muslim di kawasan yang disasarkan dan memberi manfaat kepada industri hospitaliti hotel tempatan.

Membandingkan objektif dengan kajian Wan Sahida binti Wan Zulkifli (2014) iaitu "tesis 1", bertajuk "Mewujudkan Konsep Hotel Mesra Muslim di Malaysia," objektifnya tertumpu pada pemahaman konsep hotel mesra Muslim, mengenal pasti kemudahan dan perkhidmatan sedia ada dalam industri hospitaliti Malaysia serta membangunkan model hotel mesra Muslim untuk pemilik hotel. Objektif kajian oleh Wan Sahida memberikan pandangan yang lebih luas tentang konsep hotel mesra Muslim di Malaysia secara keseluruhan. Penyelidikan beliau bertujuan untuk membangunkan model umum yang boleh digunakan oleh pemilik hotel di seluruh negara. Perspektif yang lebih luas ini boleh memberi manfaat untuk mewujudkan asas dan rangka kerja untuk amalan mesra Muslim di seluruh Malaysia, namun ia mungkin tidak meliputi cabaran dan keperluan di wilayah yang khusus, penting untuk pelaksanaan yang berkesan di Lembah Klang. Walaupun kedua-dua kajian berkaitan dengan hotel mesra Muslim, penyelidik mendapati kekurangan pada skop geografi yang khusus kerana kajian Nor Zafir memberikan tumpuan geografi yang agak luas dimana

kajian beliau meneroka pelancongan Islam atau amalan hotel mesra Muslim di Malaysia secara keseluruhan. Kajian penyelidik secara khusus menyasarkan kawasan Lembah Klang sahaja. Akibatnya, kajian yang lebih luas mungkin mengabaikan cabaran dan peluang yang khusus dihadapi oleh hotel di Lembah Klang, apabila melaksanakan perkhidmatan mesra Muslim. Dapat disimpulkan terdapat kelebihan terhadap kajian penyelidik dimana kelebihan dari segi pendekatan setempat dan praktikalnya, menawarkan idea khusus untuk industri hospitaliti di Lembah Klang. Hal ini membolehkan pengesyoran serta cadangan yang lebih sesuai dan berkaitan kontekstual.

Seterusnya, objektif kajian Nor Zafir binti Md Salleh (2017) iaitu tesis 2, bertajuk "Menerokai Pelaksanaan Amalan Hotel Mesra Islam di Malaysia," bertujuan untuk menyiasat faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi dalam perkhidmatan hotel, khususnya hotel mesra Islam di Malaysia. Kelebihan objektifnya ialah skopnya yang lebih luas, merangkumi penerokaan faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi dan ciri-ciri hotel mesra Islam di seluruh Malaysia. Perspektif yang lebih luas ini menyumbang kepada pemahaman yang lebih menyeluruh tentang pelaksanaan amalan mesra Islam di seluruh negara. Penyelidik mendapati perbezaan terhadap kajian Nor Zafir dengan kajiannya ialah dari segi perbezaan skop kajian. Walaupun kajiannya memfokuskan pada pelaksanaan umum amalan mesra Islam di hotel di seluruh Malaysia, kajian penyelidik menumpukan secara khusus pelaksanaan produk dan perkhidmatan hotel mesra Islam di wilayah Lembah Klang sahaja. Akibatnya, kemungkinan kajiannya kekurangan analisis mendalam dan pandangan khusus tentang cabaran serta peluang yang dihadapi oleh hotel di Lembah Klang yang melaksanakan amalan mesra Muslim. Pendekatan setempat kajian penyelidik membolehkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor khusus wilayah setempat yang mempengaruhi dalam pelaksanaan perkhidmatan mesra Muslim di Lembah Klang.

Manakala, objektif kajian Syed Muhammad Zaim Bin Syed Mohd Zaki (2021) iaitu tesis 3, bertajuk "Hak-Hak Tetamu Dalam Islam: Kajian Terhadap Kemudahan Hotel Mesra Muslim Terpilih" memfokuskan kepada penerokaan dalam melihat kemudahan yang terdapat di enam hotel mesra Muslim terpilih, yang mana dimiliki oleh Majlis Agama Islam Negeri dan untuk mengesahkan usaha hotel tersebut dalam memenuhi hak tetamu. Kelebihan objektifnya ialah skopnya yang lebih luas dan lebih

kepada teori, memberikan pemahaman yang menyeluruh tentang meneliti konsep hak-hak tetamu berkaitan bentuk-bentuk kemudahan hotel dalam memenuhi hak-hak tetamu berkaitan keagamaan, keselamatan dan fisiologi menurut Islam. Disebabkan skopnya yang lebih luas iaitu kajian di hotel yang dimiliki oleh Majlis Agama Islam Negeri, dimana taburan hotelnya di pelbagai negeri. Mungkin sedikit sukar untuk menjadikan kesimpulan kajian oleh Zaim Zaki dalam diaplikasikan dengan kajian penyelidikan dimana, penyelidik mengkhususkan hanya hotel di lokaliti Lembah Klang yang terpilih dan yang sudah mendapat pengiktirafan daripada MFAR dimana, pendekatan kajian penyelidik yang lebih bersasar membolehkan pemahaman yang lebih terperinci tentang aspek praktikal dan konteks khusus perkhidmatan mesra Muslim dalam industri hospitaliti di wilayah Lembah Klang.

2.2.3 Dapatan Sintesis

Sintesis penemuan daripada kajian, mendedahkan beberapa aspek penting berkaitan amalan hotel mesra Muslim di Malaysia. Secara khusus, kajian-kajian tersebut secara konsisten menunjukkan peningkatan permintaan serta tahap kesedaran yang semakin tinggi terhadap perkhidmatan mesra Muslim dalam industri hospitaliti hotel di di negara ini.

Secara keseluruhan, sintesis terhadap kajian-kajian terdahulu menunjukkan bahawa peningkatan permintaan dan kesedaran terhadap perkhidmatan hotel mesra Muslim merupakan satu pola yang konsisten dalam industri hospitaliti Malaysia. Keperluan pengembara Muslim bukan sahaja tertumpu kepada penyediaan kemudahan asas seperti makanan halal dan tempat solat, malah turut merangkumi penjagaan sensitiviti budaya dan agama yang menyeluruh selari dengan tuntutan maqasid syariah.

Walau bagaimanapun, perbandingan dapatan kajian turut mendedahkan bahawa pelaksanaan amalan hotel mesra Muslim masih berhadapan dengan cabaran ketidakseragaman piawaian dan pengiktirafan, khususnya dari segi pensijilan dan garis panduan pelaksanaan. Seperti yang dinyatakan oleh Siti Syahirah Saffinee et al. (2019), standard hotel mesra Muslim seperti MS2610:2015 masih memerlukan

penambahbaikan agar setara dari segi kejelasan dan pengiktirafan dengan pensijilan halal Malaysia di bawah JAKIM.

Selain cabaran, sintesis kajian juga menunjukkan kewujudan peluang strategik kepada pengusaha hotel untuk meneroka pasaran pengembara Muslim yang semakin berkembang melalui penawaran perkhidmatan yang inovatif dan inklusif. Pendekatan ini bukan sahaja berpotensi meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan, malah dapat memperkukuh daya saing industri hospitaliti Malaysia sebagai destinasi pelancongan mesra Muslim.

Secara rumusannya, dapatan sintesis ini menegaskan bahawa keberkesanan pelaksanaan perkhidmatan hotel mesra Muslim bergantung kepada keupayaan industri untuk menyelaraskan piawaian, meningkatkan kefahaman pengendali, serta mengintegrasikan sensitiviti agama secara menyeluruh dalam penyampaian perkhidmatan.

2.3 Hospitaliti Zaman Kini: Evolusi Global Terhadap Perkhidmatan Hotel Mesra Muslim

Literatur awal menunjukkan bahawa konsep hotel mesra Muslim berkembang daripada kerangka pelancongan Islam (Islamic tourism) dan pelancongan halal, sebelum berkembang kepada istilah yang lebih inklusif seperti Muslim Friendly Hotel dan Muslim Friendly Hotel Services (MFHS). Kajian oleh Battour dan Ismail (2016) serta CrescentRating (2019) menekankan bahawa hotel mesra Muslim tidak semestinya bersifat eksklusif untuk Muslim, sebaliknya menyediakan kemudahan dan perkhidmatan yang membolehkan pengembara Muslim menunaikan tuntutan agama dengan selesa.

Evolusi hotel yang mesra dengan umat Islam di seluruh dunia menunjukkan pengiktirafan dan penerimaan yang semakin meningkat tentang kepentingan untuk menampung pelbagai keperluan pengembara Muslim. Perkembangan ini amat relevan apabila demografi global berubah dan populasi Islam terus meningkat. Menurut Singgalen (2024), memahami tingkah laku pengguna dan jangkaan pengembara Muslim di sektor hotel adalah penting untuk memenuhi keperluan unik mereka, terutamanya dari segi makanan halal, kemudahan solat dan perkhidmatan yang mematuhi syariah. Kajian juga menunjukkan bahawa persepsi hotel mengikut undang-undang Syariah banyak mempengaruhi kepuasan dan kesetiaan pengunjung. Kajian seperti yang

dijalankan oleh Hussain, Jamaluddin dan Hashim (2021), menekankan keperluan rangka kerja konseptual yang menyokong integrasi amalan mesra dengan umat Islam dalam industri perhotelan, khususnya di kawasan yang mempunyai populasi Muslim yang ramai.

Dalam beberapa tahun kebelakangan ini, terdapat peningkatan dalam alat penilaian mesra muslim dengan umat Islam yang bertujuan untuk meningkatkan perkhidmatan hotel agar sejajar dengan prinsip Islam. Suci et al. (2021) memperkenalkan alat penilaian menyeluruh yang menilai sejauh mana hotel menyediakan perkhidmatan yang dianggap 'halal', memastikan kemudahan itu betul-betul memenuhi keperluan tetamu Muslim. Gabungan pemasaran dengan perhatian terhadap sensitiviti budaya tambahan ini mewakili langkah kritikal untuk mewujudkan amalan terbaik yang boleh diterima pakai oleh agama lain.

Negara-negara seperti Malaysia telah menjadi perintis dalam layanan serta perkhidmatan mesra muslim dengan orang Islam. Menurut Aziz (2019), peluasan dan perkembangan pasaran ini menyerlahkan penekanan yang semakin meningkat untuk memahami keperluan unik pengembara muslim itu termasuklah menyediakan makanan halal, kemudahan tempat solat dan persekitaran yang selesa. Inisiatif ini penting bukan sahaja untuk menarik pelancong Muslim tetapi juga untuk menggalakkan semangat kekitaan bagi pelancong ini. Seperti yang dibincangkan oleh Kilic (2024), membangunkan model konseptual untuk keusahawanan hotel mesra muslim boleh membantu mewujudkan amalan standard yang mampan dan menghormati budaya agama.

Satu lagi komponen penting yang menyumbang kepada evolusi perkhidmatan hotel mesra muslim ialah pengiktirafan pertimbangan budaya agama dalam destinasi pelancongan. Menurut Cuesta-Valiño, Bolifa dan Nunez-Barriopedro (2020), kaitan antara kemampanan, teknologi dan pelancongan mesra muslim, mencadangkan bahawa mewujudkan destinasi pelancongan pintar dan inklusif dapat meningkatkan pengalaman perjalanan untuk tetamu Muslim itu sendiri. Tidak sekadar itu, pendekatan dengan visi masa depan yang menangani dan berasimilasi dengan kemajuan teknologi, bersama-

sama dengan perkaitan budaya agama adalah kunci untuk memenuhi keperluan pengembara moden kini.

Disamping arus kemodenan yang kian rancak, ia menunjukkan setiap perkara berevolusi dan tidak terlepas juga industri pelancongan Islam. Dengan evolusinya pelancongan Islam, muncul lah perkhidmatan mesra muslim yang memenuhi segmen bagi hospitaliti. Kesimpulannya, perkhidmatan hotel mesra muslim di seluruh dunia mendedahkan evolusi yang dinamik dengan pelbagai rupa yang merangkumi amalan terbaik, cabaran berterusan dan pertimbangan budaya kritikal. Idea-idea yang dirungkaikan oleh pelbagai kajian yang diterangkan bukan sahaja menyumbang kepada keperluan akademik saja, tetapi juga berfungsi sebagai garis panduan praktikal untuk industri perhotelan, kerana ia bertujuan untuk mewujudkan persekitaran yang inklusif dan menghormati pengembara dan tetamu Muslim. Perubahan ini tidaklah hanya dirasakan di Malaysia, tapi gerakan ini dirasakan seantero dunia dan bagaimana kita mengharungi dan mendepani perubahan evolusi ini.

Walau bagaimanapun, literatur menunjukkan wujud ketidakseragaman definisi antara istilah hotel patuh Syariah, hotel halal dan hotel mesra Muslim. Sebahagian kajian menggunakan istilah ini secara bertindih tanpa perbezaan operasi yang jelas, sekali gus mewujudkan kekeliruan dalam pelaksanaan sebenar di peringkat industri. Implikasi terhadap kajian semasa adalah, kajian ini mengambil pendirian bahawa konsep hotel mesra Muslim adalah pendekatan praktikal, progresif dan menilai pelaksanaannya berdasarkan produk serta perkhidmatan sebenar yang ditawarkan oleh hotel, bukannya semata-mata tuntutan label (brand) atau konsep teori.

2.3.1 Pengurusan Hotel Halal

Kajian yang dijalankan oleh Md Hamzaimi Baharudin, Nasrul Hisyam Muhamad & Mohd Azman Mohsin (2015). Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti persepsi pengguna terhadap hotel halal, mengenal pasti pengurusan hotel halal di Malaysia dan juga isu-isu dalam melaksanakan sistem pengurusan hotel halal. Sampel

kajian terdiri daripada 55 orang responden dan pelanggan di hotel De Palma Ampang, Selangor telah dipilih secara rawak. Hasil kajian menunjukkan pelanggan mempunyai pengetahuan tentang hotel halal dan terdapat beberapa isu dalam melaksanakan sistem pengurusan hotel halal.

Kajian lepas juga menekankan bahawa pengurusan hotel halal melibatkan aspek makanan dan minuman halal, kewangan patuh Syariah, pengurusan sumber manusia, serta persekitaran yang menjaga sensitiviti agama dan budaya (Nor Azizah & Nor 'Azzah, 2018; Hisham Sabri et al., 2022). Dalam konteks MFHS, fokus literatur lebih tertumpu kepada penyediaan kemudahan asas seperti surau, arah kiblat, kitab Al-Quran dan pengasingan jantina bagi aktiviti tertentu. Namun demikian, kebanyakan kajian terdahulu hanya menilai pelaksanaan secara normatif yang mana sepatutnya menelusuri apa yang dilaksanakan yang dilakukan, kurang meneliti bagaimana pelaksanaan sebenar berlaku di peringkat operasi hotel, dan jarang mengaitkan pelaksanaan tersebut dengan cabaran praktikal pengurusan hotel moden yang beroperasi dalam pasaran merentas agama dan budaya.

Dapatan kajian menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara analisis persepsi pengguna terhadap hotel halal, pengurusan hotel halal di Malaysia dan isu-isu dalam melaksanakan pengurusan hotel halal. Hotel halal atau dinamakan juga sebagai hotel patuh syariah adalah satu alternatif baru bagi peniaga muslim dan pengusaha hotel untuk menarik pelancong muslim mahupun non-muslim dari luar negara sekaligus dapat meningkatkan ekonomi umat Islam yang mana memerlukan campurtangan dari pihak kerajaan dalam menggubal akta-akta yang melibatkan kebajikan umat Islam dari segi isu halal dan haram.

Selain itu, menurut Naib Pengerusi Persatuan Hotel Malaysia cawangan Kedah dan Pedis, Razmi Rahmat (2021) berkata, tidak kurang juga mengatakan bahawa pelancong domestik ataupun dalam negara itu sendiri masih dan mempunyai 'kuasa beli' tinggi untuk membuat tempahan percutian dan peluang seperti inilah perlu diberi perhatian serta penekanan oleh pemain dalam industri perhotelan tempatan.

Peranan hospitaliti yang menawarkan perkhidmatan hotel mesra muslim untuk meningkatkan pengunjungan destinasi yang ditujukan kepada umat Islam tidak boleh dipandang remeh. Yosoof et al. (2023), menggambarkan bagaimana penyepaduan perkhidmatan ini sejajar dengan kecenderungan yang semakin meningkat ke arah pelancongan yang mampan, memberikan jaminan pelancong Muslim dalam pilihan mereka. Adalah penting untuk menyerlahkan bahawa penjajaran tawaran ini dengan

objektif kemampanan global menunjukkan bahawa hotel mesra muslim boleh menjadi model untuk amalan pelancongan yang bertanggungjawab atas keperluan agama Islam.

Instrumen kajian yang digunakan ialah Instrumen kajian yang digunakan adalah berbentuk soal selidik yang mengandungi 55 item soalan. Sampel kajian seramai 55 orang adalah pelanggan di hotel De Palma Ampang. Dapatan kajian menunjukkan bahawa kefahaman dan persepsi pengguna terhadap hotel halal adalah memuaskan dan mempunyai korelasi antaranya. Dan kajian pengurusan hotel halal, mempunyai hampir persamaan dalam konsep pengamalan hotel mesra Muslim, dimana keperluan makanan halal dan sebagainya yang dituntut dalam keperluan mesra Muslim.

Akhir sekali, implikasi literatur ini terhadap kajian semasa adalah, kajian ini mengisi kelompongan ataupun jurang tersebut dengan menganalisis pengalaman sebenar pihak pengurusan hotel iaitu seperti pengurus besar, eksekutif halal dan sumber manusia dalam melaksanakan perkhidmatan mesra Muslim di Lembah Klang.

2.3.2 Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim (MFHS)

Kajian oleh Hisham Sabri dan pasukannya (2021) menyatakan bahawa setiap perkara dan keperluan pelancong Muslim harus diambil kira dan dipertimbangkan bagi merealisasikan ekosistem pelancongan mesra muslim. Oleh itu, pihak kerajaan serta pemain sektor pelancongan perlu mempergiatkan ekosistem ini bagi memastikan industri perkhidmatan hospitaliti mesra muslim dapat dimajukan sama ada di peringkat dalam negara mahupun di peringkat antarabangsa. Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti perkhidmatan hospitaliti mesra muslim (MFHS) - MS2610: 2015, cabaran dan prospek bagi sektor pelancongan di Malaysia. Berdasarkan Malaysia Standard (2015), Objektif piawaian MS2610: 2015 ini ialah:

- a) Untuk meningkatkan keupayaan sesebuah organisasi/individu untuk melahirkan dan/atau mengurus orang Islam
- b) Produk dan perkhidmatan pelancongan mesra yang menepati prinsip Syariah; untuk memelihara dan melindungi integriti produk dan perkhidmatan pelancongan mesra Muslim
- c) Melalui penggunaan piawaian yang berkesan; dan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi keperluan pelanggan.

Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Kaedah pengumpulan data pula adalah menggunakan kajian kepustakaan serta sorotan kajian. Manakala isu yang dibincangkan adalah berkaitan pembangunan standard mesra Muslim, kriteria dan keperluan pelancong Muslim serta prospek dalam ekosistem pelancongan halal. Selain itu, kajian ini juga memfokuskan kepada elemen deskriptif iaitu analisa kandungan dari sumber pembacaan dan sesi temu bual.

Dapatan kajian mendapati bahawa, elemen terpenting dan tumpuan dalam sektor pelancongan -pelancongan mesra muslim adalah berkaitan penyediaan tempat ibadah (Che Omar & Islam, 2019; Han et al., 2019). Manakala faktor seterusnya yang popular di kalangan muslim adalah carian kedai makan ataupun restoran yang menyediakan makanan halal (Battour & Ismail, 2016). Sementara itu, menurut (Bogan & Sarnşik, 2018), antara cabaran utama secara praktikalnya adalah kekurangan standard halal atau mesra Muslim untuk industri perhotelan. Kajian oleh Yahaya et al, (2020), didapati sehingga kini tiada kriteria khas untuk dijadikan penanda aras pelancongan Muslim termasuk hotel mesra Muslim. Selain itu, pengenalpastian enjin atau tujuan utama dalam pembangunan amalan yang bersesuaian dengan umat Islam dapat meningkatkan kualiti perkhidmatan secara keseluruhan dalam perkhidmatan mesra muslim (Harun et al., 2024; Jeaheng et al., 2020). Pengkaji juga telah mengenalpasti cabaran bagi pelaksanaan Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim (MFHS) seperti berikut:

- i) Tidak terdapat satu badan yang bertanggungjawab terhadap Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim sepertimana bagi pensijilan halal dibawah Jabatan Kemajuan Islam Malaysia JAKIM.
- ii) Standard mesra Muslim yang sedia ada lebih bersifat rigid. Maka kerangka standard yang lebih komprehensif dan menyeluruh diperlukan supaya boleh digunakan dan diimplementasikan oleh sebahagian besar pihak pemain industri hospitaliti di Malaysia.
- iii) Kurangnya kesedaran di pihak pemain industri hospitaliti di Malaysia tentang kepentingan pensijilan mesra Muslim.

Walaupun trennya nampak positif, cabaran tetap wujud dalam pelaksanaan perkhidmatan hotel mesra muslim ini. Harun et al. (2024) telah meneroka punca utama di sebalik perkembangan amalan mesra muslim di hotel. Kajiannya juga menunjukkan bahawa memahami potensi dan jangkaan tetamu Muslim adalah penting. Walau bagaimanapun, perbezaan dalam pengetahuan dan kesedaran di kalangan hospitaliti

boleh menghalang kemajuan konsep ini. Di samping itu, tindakan keseimbangan antara mengekalkan standard hospitaliti bersama sambil menampung keperluan agama tertentu menimbulkan perjuangan yang berterusan.

Oleh itu, implikasi literatur kajian lepas ini terhadap kajian semasa adalah usaha ini perlulah dilaksanakan bersama dan berganding bahu untuk mendapatkan hasil yang kolektif serta menguntungkan kesemua pihak, baik pihak kerajaan, industri dan badan bukan kerajaan dalam merencanakan industri pelancongan Islam pada masa hadapan, tanpa mengira untung semata-mata tetapi demi matlamat mencapai kejayaan yang kekal iaitu akhirat (al-falah).

2.3.3 Ciri-Ciri Hotel Patuh Syariah

Menurut Nazifah (2011) syariah boleh diterjemahkan dan diertikan sebagai dasar dan hukum-hukum yang telah diperintahkan oleh Allah SWT ke atas seluruh hambanya, supaya tunduk, beriman dan beribadat dengannya yang menatijahkan kejayaan dan kebahagiaan dunia dan akhirat. Manakala, menurut Ulama Kontemporari pula seperti Yusuf al-Qardawi (1996), syariah ialah suatu ketetapan yang ditetapkan oleh Allah SWT kepada hamba-hambanya berupa diin (agama), atau segala sesuatu yang disyariatkan oleh Allah berupa diin yang diperintahkan-Nya seperti, solat, puasa, menunaikan zakat, menunaikan Haji bagi yang mampu dan seluruh amal kebajikan. Aizuddin et al. (2024), juga membincangkan kepentingan kepatuhan Syariah dalam perkhidmatan hospitaliti. Literatur menunjukkan bahawa hotel patuh Syariah sering dikaitkan dengan pematuhan menyeluruh terhadap prinsip Syariah, termasuk larangan alkohol, hiburan tidak patuh Syariah dan pemisahan jantina sepenuhnya (Rosenberg & Choufany, 2009). Walau bagaimanapun, kajian di Malaysia mendapati pendekatan ini sukar dilaksanakan secara menyeluruh kerana:

- i. Kepelbagaian pelanggan,
- ii. Keperluan daya saing komersial,
- iii. Kekangan kos dan sumber manusia.

Penerokaan berterusan pasaran hotel yang patuh Syariah seperti yang dinyatakan oleh Singgalen (2024), menunjukkan persimpangan penting antara hospitaliti dan kerohanian. Apabila semakin ramai pengembara Muslim yang mencari destinasi yang sesuai dengan nilai budaya mereka, hotel yang menyampaikan komitmen

mereka secara berkesan terhadap perkhidmatan mesra muslim boleh meningkatkan daya tarikan mereka dengan ketara. Oleh itu, salah satu kepentingan mempunyai standard mesra Muslim bagi industri hospitaliti di Malaysia adalah dapat meningkatkan keyakinan masyarakat umum bahawa semua amalan dan aktiviti adalah bagi memenuhi prinsip Syariah. Begitu juga dengan setiap produk, instrumen, operasi, amalan, pengurusan dan sebagainya (Hisham Sabri et al, 2022).

Di samping itu, pemahaman yang menyeluruh tentang Maqasid Syariah, yang menekankan objektif undang-undang Islam, telah menonjol sebagai prinsip tadbir urus untuk hotel mesra muslim. Menurut Abdullah et al. (2024), pelaksanaan konsep berdasarkan Maqasid Syariah boleh membawa kepada penambahbaikan yang terbaik dalam perkhidmatan hotel mesra muslim. Pendekatan ini membolehkan sektor hospitaliti berkembang dengan ketara sambil kekal sejajar dengan prinsip Islam, sekaligus mempromosikan pengalaman yang memuaskan untuk tetamu Muslim.

Kajian kes telah dilaksanakan di Hotel De Palma yang mana menyajikan makanan halal di hotel dan telahpun menerima persijilan halal oleh JAKIM (Zakiah, 2013). Latar belakang De Palma Hotel Ampang adalah salah satu hotel yang mematuhi konsep Islam dan dikenali pasti oleh pengkaji. De Palma Hotel Group dimiliki sepenuhnya oleh Perbadanan Pembangunan Negeri Selangor dan ia diuruskan oleh Biztel Sdn Bhd. De Palma Ampang dipilih kerana ia adalah hotel pertama yang menawarkan perkhidmatan yang mematuhi prinsip-prinsip Syariah. Hotel ini telah dilancarkan pada tahun 1996 dan terletak di Ampang, Selangor. Hotel ini juga berdekatan dengan ibu negara kita iaitu Kuala Lumpur (Wan Sahida 2011).

Objektif kertas kerja ini ialah untuk mengetahui apakah ciri-ciri Hotel Patuh Syariah itu. Di dalam kertas kerja ini, pengkaji menggunakan metodologi pendekatan kualitatif dan reka bentuk kajian ini adalah berasaskan analisis kandungan. Dapatan kajian mendapati bahawa, Hotel Patuh Syariah mempunyai beberapa elemen yang penting. Menurut pengkaji, maka dapatlah diperincikan secara khusus hotel patuh syariah kepada empat elemen iaitu reka bentuk dan ruang, organisasi dan pekerja hotel yang terlibat, etika pelanggan dan juga, kemudahan umum yang disediakan seperti yang tertera dalam jadual 2.2 berikut;

Jadual 2.2:

Elemen Hotel Patuh Syariah

Elemen	Keterangan
Reka bentuk dan	1. Tiada alkohol dalam makanan

ruang	<ol style="list-style-type: none"> 2. Tiada makanan dan minuman yang diharamkan 3. Tiada perjudian dan alkohol di dalam lobi hotel 4. Penyembelihan secara halal 5. Mengasingkan makanan halal dan haram 6. Mengutamakan kebersihan diri dan keselamatan makanan 7. Mempunyai arah kiblat, sejadah dan juga al-Quran 8. Kedudukan katil dan tandas yang tidak menghadap kiblat 9. Mempunyai doa dalam setiap bilik hotel 10. Mempunyai akhlak Islam. 11. Mengharamkan pusat disko dan pelacuran
Organisasi dan pekerja hotel yang terlibat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menutup aurat 2. Menyediakan staf perempuan untuk melayan tetamu perempuan 3. Mempunyai keselamatan yang tinggi. 4. Memastikan premis dalam keadaan yang bersih 5. Mengeluarkan zakat/ cukai.
Etika pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempunyai salun yang berasingan, antara lelaki dan wanita 2. Memakai pakaian yang menutup aurat 3. Menjaga akhlak dan adab
Kemudahan Umum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendahulukan hiburan yang bercirikan Islam 2. Mempunyai kayu sugi 3. Meyediakan kalendar waktu solat

(Sumber : Rosmawati Rasit, 2015)

Pelaksanaan hotel yang memberi kelebihan kepada umat Islam di Lembah Klang adalah kesan ketara oleh beberapa teori utama yang mengaitkan pertimbangan budaya dan agama dalam struktur pengurusan hospitaliti. Cadangan, teori kualiti perkhidmatan, terutamanya seperti yang dicadangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985), memberikan pandangan asas yang melaluinya jangkaan serta pengalaman pengembara Muslim boleh dinilai. Teori ini menyatakan bahawa kualiti perkhidmatan adalah penentu kritikal kepuasan pelanggan, memerlukan pemahaman yang mendalam tentang keperluan eksklusif pelanggan Muslim seperti perkhidmatan halal, pertimbangan privasi dan ketersediaan kemudahan solat. Kesimpulannya, dapat

dianalisa daripada kajian lepas bahawa Produk Hotel Patuh Syariah, ialah hotel yang berpandukan elemen serta norma-norma yang dituntut oleh Islam berpaksikan kepada syariat dan wajar untuk di aplikasikan di Malaysia demi kebaikan umat Islam dan generasi akan datang.

Akhir sekali, sebahagian besar hotel di Malaysia cenderung memilih pendekatan mesra Muslim berbanding patuh Syariah sepenuhnya. Jurang yang dikenal pasti dalam literatur kajian ini adalah dimana, kajian kurang memberi tumpuan kepada bagaimana hotel menyesuaikan prinsip Syariah secara fleksibel tanpa menjejaskan kelangsungan perniagaan.

2.4 Isu Halal Terhadap Sektor Perkhidmatan Hotel Di Malaysia

Kajian oleh Nursyahida Jaafar & Mohamad Ghozali Hassan (2016) diakui bahawa, banyak kekangan dan cabaran yang perlu dihadapi sistem hotel halal patuh syariah sejak diperkenalkan. Ini adalah kerana apabila bercakap mengenai sistem halal di hotel, kebanyakan pengusaha hotel hanya fokus kepada makanan dan minuman. Walaupun ia juga boleh digunakan di pelbagai bahagian yang lain, terutamanya bahagian dalaman seperti perkhidmatan, pemasaran, operasi, hubungan antara lelaki dan wanita, sumber kewangan yang hotel dapatkan dan sebagainya. Ini menunjukkan sistem halal hotel adalah sistem yang masih sangat baru yang orang ramai masih kurang tahu tentangnya, terutamanya pengusaha hotel sendiri, menyebabkan bilangan hotel patuh Syariah kekal sama dan masih kurang.

Menurut kajian yang dijalankan oleh Clement et al. (2015), menggambarkan maksud teori-teori (perkhidmatan hotel halal) ini dalam memahami permintaan khusus pelancong Muslim. Kajian juga menunjukkan, perkhidmatan hotel halal menyerlahkan integrasi amalan berpusatkan halal dalam operasi hotel, bukan sahaja penginapan untuk bertujukan kepentingan agama, tetapi sebagai keputusan perniagaan strategik yang direka dan dibangun untuk mengukuhkan kesetiaan pelanggan di kalangan pengembara Muslim sendiri. Menurut Rosli et al. (2024), implikasi halal perlulah diteroka lebih luas diluar dapur. Jelas disini bahawa cabaran berkaitan halal tidak hanya sekadar pensijilan saja, tetapi dalam sektor perkhidmatan hotel di Malaysia menjadi sedikit kompleks, khususnya memahami mengenai jangkaan pengguna dan pematuhan peraturan terkini.

Pengkaji mendapati bahawa, penambahan bilangan pelancong Muslim amat memberangsangkan dan meningkat saban tahun, malah bukan hanya sekadar itu, pelancong yang beragama lain seperti Hindu, Buddha dan Kristian turut juga tertarik dan memberi perhatian berkaitan 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 itu sendiri (Kana, 2011).

Kaedah kajian ini menggunakan pendekatan kaedah kuantitatif iaitu melakukan proses pengumpulan data melalui hotel yang terpilih, Keluaran Dalam Negara Kasar (KDNK), Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM) dan lain-lain. Tujuan kajian ini ialah untuk membina model berasaskan hotel patuh Syariah. Objektif kajian termasuklah:

1. Untuk menilai amalan pematuhan hotel patuh 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 semata-mata tertumpu kepada makanan dan minuman sahaja.

Pengkaji telah merumuskan kaedah terkini dan masih perlu dilakukan ujikaji terhadapnya untuk melihat keberkesanannya. Sistem ini diharap menjadi penambahbaikan dan panduan untuk memperbaiki sistem hotel mereka kearah yang lebih baik melalui Amalan Operasi Hotel Patuh Syariah (SCHOP). Sistem ini juga telah memperkenalkan dua sistem dibawahnya iaitu Alat Penilaian Syariah Islam (Sihat) dan SCI-Moon model melalui pematuhan syariah bulan Islam. Melalui kedua-dua sistem yang diperkenalkan oleh pengkaji, diharapkan mampu melengkapkan maksud sistem hotel Halal patuh Syariah yang mana ia merangkumi keseluruhan aspek, tidak semata-mata tertumpu kepada hanya makanan dan juga minuman.

Jurang yang terdapat dalam literatur ini adalah, dimana rendahnya tahap pengaplikasian SCHOP dan SCI-Moon di pasaran atau industri yang sebenar. Jadi kajian pengkaji menunjukkan bahawa kajian semasa adalah membuktikan bahawa praktikal dan pelaksanaan mesra Muslim yang sebenar di hotel itu sendiri.

2.5 Analisis Pemakaian Standard

Pertumbuhan global sektor pelancongan Muslim dipercayai memberi kesan kepada industri hospitaliti di Malaysia. Malaysia telah menduduki tempat pertama dalam kalangan negara Pertubuhan Persidangan Islam (OIC) sebagai destinasi pelancongan mesra Muslim. Perkembangan pelancongan mesra Muslim di Malaysia dapat dilihat melalui penyertaan dan kerjasama antara pihak kerajaan dan bukan kerajaan. Kerajaan Malaysia telah mengambil beberapa inisiatif seperti penubuhan piawaian Halal MS 1500 bagi memenuhi permintaan tuntutan barangan dan produk halal. Begitu juga, pembentukan piawaian MS 1900 dilihat sebagai pelengkap kepada pengurusan organisasi halal, termasuk pengurusan hotel patuh Syariah. Kemudian, pada tahun 2015, MS 2610 diperkenalkan sebagai panduan dan rujukan untuk sektor pelancongan mesra Muslim. Disamping itu, penglibatan dan pembabitan pihak bukan kerajaan dengan munculnya standard Islamic Quality Standard for hotel (IQS) oleh Universiti Teknologi Mara dan juga Universal Crescent Standard Centre (UCSC) pada tahun 2013. Manakala baru-baru ini, pada tahun 2017, badan persendirian lain telah memperkenalkan Salam Standard. Kemunculan standard- standard ini, samada dari pihak kerajaan dan bukan kerajaan dianggap sebagai penemuan serta lanskap baru di pihak pengurusan hotel yang sesuai dengan syariah, untuk memenuhi keperluan pelancong Muslim di seluruh dunia dan digunakan dalam industri perhotelan (Nor Azizah Tukiran & Nor 'Azzah Kamri, 2018).

Pengkaji mengambil pendekatan kualitatif sepenuhnya kerana kaedah ini lebih mudah dalam menjelaskan persoalan kajian yang timbul dengan melakukan justifikasi secara terperinci ke atas lima standard yang dipilih dan berkaitan dengan hotel- hotel bagi maksud kajian. Bagi analisis data pula, mengambil pendekatan analisis kandungan dan SWOT iaitu kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman bagi menguji serta menjelaskan kelima- lima standard yang dipilih iaitu, MS 1500, MS 1900, MS 2610, Islamic Quality Standard (IQS) dan juga Salam Standard. Tiga standard terdiri daripada

pihak kerajaan manakala dua standard pula daripada badan persendirian. Kajian terdahulu banyak merujuk kepada Malaysia Standard MS2610 :2015, garis panduan JAKIM serta pengiktirafan Muslim Friendly Accommodation Recognition (MFAR) oleh ITC. Walaupun piawaian ini wujud, literatur menunjukkan bahawa:

- i. Tahap pematuhan sebenar hotel terhadap piawaian ini jarang dinilai secara mendalam,
- ii. Kajian lebih menekankan kewujudan standard berbanding keberkesanan pelaksanaannya.

Metode SWOT yang digunakan adalah seperti yang diperkenalkan oleh Albert Humprey, seorang perunding pengurusan di Institut Penyelidikan Stanford pada tahun 1960-an, mempelopori kaedah SWOT. Kaedah ini pada awalnya digelar "SOFT analysis" (strengths, weaknesses, opportunities, and threats), telah digunakan dalam analisis perancangan strategik. Pada tahun 1970-an, kaedah ini telah dijenamakan semula sebagai "SWOT analysis" dan dikenali secara meluas sebagai alat analisis dalam pelbagai perniagaan dan organisasi serta terbukti sebagai satu strategi yang berkesan (Rini Oktavera, 2023). Bagi tujuan mencari dan mengenalpasti kegagalan yang dihadapi oleh sistem pengurusan organisasi seterusnya menghasilkan langkah-langkah positif dalam masa yang sama mengoptimumkan aspek kekuatan serta peluang dan meminimumkan kelemahan yang ada.

Mula

Mengumpul maklumat berkaitan standard

(MS 1500, MS 1900, MS 2610, IQS, Salam Standard)

Menyediakan Analisis SWOT

(MS 1500, MS 1900, MS 2610, IQS, Salam Standard)

Dapatan Analisis

Kesimpulan

Selesai

Rajah 2.1 Proses Analisis SWOT Yang Digunakan Oleh Pengkaji (Sumber: Nor Azizah Tukiran & Nor 'Azzah Kamri, 2018).

Berdasarkan dapatan analisis SWOT ke atas lima piawaian iaitu MS 1500, MS 1900, MS 2610, Islamic Quality Standard (IQS) dan juga Salam Standard, MS 1900 adalah piawaian yang boleh digunakan dalam pengurusan hotel patuh syariah. Berbanding dengan piawaian lain yang terlalu generik dan terhad dalam keperluannya, kandungan MS 1900 berada di barisan hadapan dan memenuhi semua kriteria pematuhan Syariah. Natiujahnya, penggunaan MS 1900 untuk pentadbiran hotel patuh Syariah perlu diperkasakan lagi khususnya dari segi promosi agar dapat dilaksanakan dan diterima pakai oleh semua pihak (Nor Azizah Tukiran & Nor 'Azzah Kamri, 2018).

Statistik menunjukkan jumlah hotel yang mendapat pengiktirafan MFAR masih sangat kecil bilangannya berbanding jumlah keseluruhan hotel berdaftar, menunjukkan kemungkinan wujud jurang antara dasar dan amalan. Implikasi terhadap kajian semasa adalah bahawa, kajian pengkaji menilai pelaksanaan piawaian tersebut secara empirikal melalui kajian kes hotel yang telah memperoleh pengiktirafan MFAR (Silver, Gold dan Platinum).

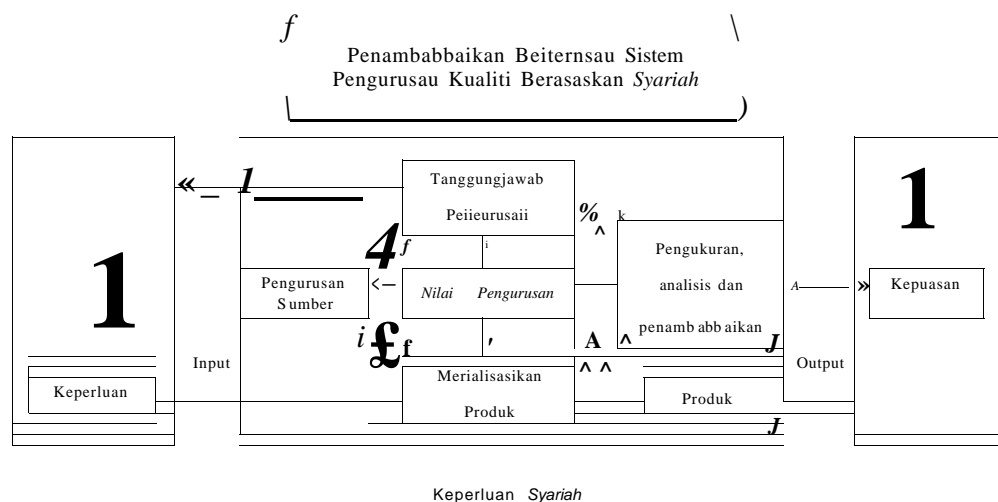
2.6 Pelaksanaan Malaysia Standard (MS) Dalam Pengurusan

Berdasarkan kajian oleh Nor Azizah binti Tukiran (2018), bertajuk "Pelaksanaan Ms 1900 (Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah) Dalam Pengurusan Hotel Patuh Syariah: Kajian Di PNB Ilham Resort". Penyelidik mendapati teori yang relevan dan sesuai diadaptasi dalam kajian penyelidik sendiri iaitu:

Sistem pengurusan kualiti MS 1900. Kajian ini selari dengan teori MS 1900 yang merujuk kepada Standard Malaysia "Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah". Penaiktarafan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900:2005 (Sistem Pengurusan Kualiti Keperluan Menurut Perspektif Islam) kepada Sistem Pengurusan Kualiti MS

1900:2014 (Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah) iaitu yang terkini. Idea untuk penubuhan standard piawaian sistem pengurusan kualiti MS 1900 ini datang daripada buah fikir Tun Ahmad Sarji Abdul Hamid, selaku bekas Pengerusi SIRIM Berhad (Nabilah Shahrom & Ami Basir, 2021). Teori ini menekankan pelaksanaan amalan SPK dengan prinsip Syariah dalam konteks pengurusan hotel. Menurut Musaiyadah Ahmadun (2017), Malaysia merupakan satu- satunya negara yang berjaya memperkenalkan piawaian Sistem Pengurusan Kualiti berasaskan Syariah iaitu MS 1900.

Pembinaan piawaian MS 1900 pada amnya, adalah berasaskan dan penggabungan keperluan dari piawaian ISO 9001, dengan nilai sejagat untuk membantu syarikat menyampaikan produk dan perkhidmatan berkualiti yang memenuhi Syariah, kawal selia, keperluan pelanggan dan pihak yang berminat. Mengintegrasikan elemen Syariah iaitu 'akidah' (sistem kepercayaan), 'akhlak' (sifat tingkah laku), dan 'fiqh' (interaksi dengan manusia, alam sekitar dan pematuhan agama) ke dalam proses pengurusan teras akan membantu menggalakkan tadbir urus yang baik dalam sesebuah organisasi (SIRIM QAS, 2023). Dengan menambah nilai serta keperluan Syariah dalam pelaksanaannya seperti keterangan dalam rajah 2.2 "Model Sistem Pengurusan Kualiti berasaskan Syariah" dibawah:



Rajah 2.2 Sumber: Malaysian Standard, MS 1900:2014

Kajian ini juga meneroka bagaimana PNB Ilham Resort mengguna pakai MS 1900 untuk memastikan pematuhan garis panduan dan dalam masa yang sama,

mengekalkan kecemerlangan perkhidmatan sedia ada. Perkara yang menyokong perkaitan teori sistem pengurusan kualiti MS 1900 kepada kajian penyelidik:

- a) Teori Penilaian Sistem Pengurusan Kualiti: Kajian ini menilai bagaimana PNB Ilham Resort menggunakan sistem pengurusan kualiti MS 1900 untuk meningkatkan operasi dan perkhidmatannya dengan mematuhi prinsip Syariah. Ia meneroka bagaimana hotel mengintegrasikan nilai Islam dalam prosesnya serta memastikan persekitaran mesra Muslim untuk tetamu.
- b) Teori Amalan Hotel Patuh Syariah: Penyelidikan menyiasat bagaimana pelaksanaan MS 1900 membantu PNB Ilham Resort menawarkan perkhidmatan patuh Syariah, termasuk pilihan tempat makan halal, kemudahan pengasingan jantina dan kod pakaian yang sederhana. Ini sejajar dengan penekanan sistem pengurusan kualiti dalam mematuhi garis panduan Islam terhadap operasi hospitaliti.
- c) Teori Meningkatkan Kepuasan Tetamu: Dengan mengguna pakai MS 1900, kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti bagaimana PNB Ilham Resort menambah baik kepuasan tetamunya dengan menggabungkan amalan berasaskan Syariah. Teori ini menekankan kepentingan meningkatkan kualiti perkhidmatan dan dalam masa yang sama, memastikan pematuhan terhadap prinsip Islam.

Secara tuntasnya, kajian oleh Nor Azizah binti Tukiran mengenai "Pelaksanaan MS 1900 Dalam Pengurusan Hotel Patuh Syariah" berkait rapat dengan produk dan perkhidmatan hotel mesra Muslim iaitu, dengan memfokuskan kepada pelaksanaan sistem pengurusan kualiti hotel berasaskan prinsip Syariah untuk melahirkan pengalaman mesra Muslim. Hal ini menawarkan pandangan dan implikasi yang berharga untuk kajian penyelidik sendiri tentang "Produk Dan Perkhidmatan Hotel Mesra Muslim: Analisis Pelaksanaan Di Lembah Klang".

Relevan Pematuhan Syariah: Pelaksanaan MS 1900 dalam menguruskan hotel patuh Syariah seperti PNB Ilham Resort menonjolkan kepentingan mematuhi prinsip Islam dalam menyediakan perkhidmatan hospitaliti. Penemuan ini menekankan kepentingan memenuhi keperluan agama dan keutamaan tetamu Islam, yang sejajar dengan tumpuan kajian penyelidik terhadap amalan hotel mesra Muslim di Lembah Klang. Teori ini menyokong bahawa penyepaduan amalan patuh Syariah boleh

meningkatkan kepuasan dan pengalaman kepada tetamu itu sendiri. Menurut Fatma Mansor & Rosmawati Rasit (2015), kepuasan adalah sesuatu yang diambil berat dalam industri pelancongan. Apabila pelancong mengalami saat-saat kepuasan, maka mereka lebih cenderung untuk mengulangi pelancongan itu pada masa hadapan. Dapat disimpulkan bahawa, kepuasan pelancong adalah indikator penting untuk mereka melakukan lawatan kali ke dua dan akan datang. Manakala menurut Fadil Yusof (2011), konsep hotel patuh syariah adalah perlu untuk diperluaskan dan diperkembangkan dengan bersungguh-sungguh dengan mempromosikannya di peringkat tempatan mahupun antarabangsa. Malaysia yang dikenali sebagai negara Islam yang progresif, mampu dalam mempelopori konsep hotel patuh syariah ini serta dapat bersaing dengan hotel- hotel konvensional sedia ada yang dipelopori dari barat. Oleh itu, dapatlah difahami bahawa, keperluan penerapan syariah di dalam gerak atur pengurusan adalah memberi impak yang sangat positif dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan tetamu, sekaligus menjadikan organisasi yang kukuh serta dipercayai oleh masyarakat (Firdaus Zakaria, Arni Basir & Osman Md Rasip, 2019).

Penekanan kepada Pengurusan Kualiti: Kehadiran MS 1900 sebagai sistem pengurusan kualiti menggariskan kepentingan mengekalkan standard perkhidmatan yang tinggi dan dalam masa yang sama, memenuhi keperluan serta prinsip Syariah. Menurut Nabilah Shahrom & Arni Basir (2021), sistem pengurusan kualiti ini menjadi kayu ukur dalam mewujudkan perkhidmatan yang berkualiti bagi sektor kerajaan mahupun swasta agar dapat memenuhi keperluan serta kepuasan pihak pelanggan. Pengamalan sistem pengurusan kualiti (SPK) ini, dalam masa yang sama dapat meningkatkan mutu serta nilai perkhidmatan yang ditawarkan (Aziz Yusof, 2008). Selain itu, pelaksanaan amalan MS1900 ini memberi impak yang positif terhadap pihak syarikat. Dapat dilihat dari segi aspek kepuasan pelanggan, kepuasan terhadap tenaga kerja, pengiktirafan dan pencapaian yang diterima serta pembangunan kualiti kerja berorientasikan nilai- nilai murni dan patuh syariah (Azizah Tukiran, 2018). Dengan mempertimbangkan pelaksanaan MS 1900 sebagai penanda aras, penyelidik mencadangkan pendekatan praktikal sistem pengurusan kualiti ini untuk hotel, dalam memastikan perkhidmatan mesra Muslim yang konsisten dan terkemuka, yang mengimplikasikan peningkatan kepuasan serta kesetiaan pelanggan.

Kesimpulannya, dapatan kajian Nor Azizah binti Tukiran tentang pelaksanaan MS 1900 di hotel patuh Syariah mempunyai implikasi langsung kepada kajian penyelidik tentang pengamalan hotel mesra Muslim di Lembah Klang. Penekanan teori

terhadap pematuhan Syariah dan pengurusan kualiti memberi panduan berharga untuk memahami kepentingan demi memenuhi keperluan pengembara Muslim serta melaksanakan strategi berkesan untuk meningkatkan pengalaman hospitaliti bagi segmen hotel mesra Muslim ini. Oleh itu, Kajian pengkaji menambah baik dari segi jurang pelaksanaan mesra Muslim secara keseluruhan, tidak hanya berkaitan pengurusan semata-mata tapi meliputi pelaksanaan piawaian tersebut secara empirikal iaitu pelaksanaan mesra Muslim itu sendiri.

2.7 Tema Kajian Lepas

Kelebihan dalam kajian kualitatif adalah, pengkaji dapat mempelbagaikan tema daripada mana- mana data dikumpul dan diperolehi (Azmi Jasmi, 2012). Oleh itu, ketiga- tiga kajian tesis lepas telah diperincikan dengan mengeluarkan tema yang ada sebagai indikator dalam kajian penyelidikan seperti keterangan jadual 2.3 dibawah:

Tema •Kajian Lepas			
No.			
	Wan Sahida binti Wan Zulkifli (2014) Mewujudkan Konsep Hotel Mesra Muslim di Malaysia	Nor Zafir binti Md Salleh (2017) Penerokaan Pelaksanaan Amalan Hotel Mesra Islam di Malaysia	Syed Muhammad Zaim Bin Syed Mohd Zaki (2021) "Hak-Hak Tetamu Dalam Islam: Kajian Terhadap Kemudahan Hotel Mesra Muslim Terpilih"
1.	Kemudahan Hotel	Inovasi Hotel	Hak- hak tetamu
2.	Piawaian perkhidmatan	Cabaran dalam pelaksanaan	Kemudahan hotel mesra Muslim
3.	Strategi pemasaran	Ciri hotel mesra Islam	Tadbir urus dan keselamatan

(Sumber: Analisis pengkaji)

2.7.1 Kebaikan tema:

Tema kemudahan hotel, piawaian perkhidmatan, strategi pemasaran, hak- hak tetamu, kemudahan hotel mesra Muslim dan tadbir urus dan keselamatan adalah relevan kerana ia memberi tumpuan kepada kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan oleh hotel untuk memenuhi keperluan pengembara Muslim. Hotel mesra Muslim akan dapat memainkan peranan utama dalam industri pelancongan dengan memenuhi keperluan khusus pengembara Muslim. Justeru, tahap kepuasan pelancong Muslim bergantung kepada sejauh mana kemudahan ataupun perkhidmatan mesra Muslim yang disediakan oleh pengusaha hotel (Azhani Azmin et al., 2021). Kemudahan yang lengkap dan ideal dapat membantu tetamu dalam memudahkan urusan mereka serta memberikan keselesaan ketika mereka berkunjung atau menginap di sana (Zaim Zaki, 2021).

Manakala piawaian pula diwujudkan untuk menjamin bahawa semua jenis penginapan dapat memenuhi keperluan dan jangkaan tetamu. Dengan itu, tetamu boleh menikmati hak mereka dengan adanya rujukan dan pematuhan standard (Zaim Zaki, 2021) (2). Dalam erti kata lain, peserta dalam pasaran industri ini, mestilah menggunakan kreativiti dalam membangunkan rancangan pemasaran dengan mengenal pasti kumpulan pasaran sasaran yang bersesuaian dengan penawaran produk dan perkhidmatan yang ditawarkan (Rohaizat Baharun, 2020). Hal ini kerana, pemasaran adalah salah satu alat yang paling penting dalam perniagaan, yang mana membantu syarikat dalam mencapai objektif mereka. Kejayaan dalam perniagaan bergantung kepada strategi pemasaran yang digunakan (Norizah Daud et al., 2022).

Berdasarkan analisis tesis Wan Sahida (2014), Nor Zafir (2017) dan Syed Muhammad Zaim (2021), dapat dirumuskan bahawa kajian lepas banyak menyumbang kepada:

- i) Pembentukan konsep dan model hotel mesra Muslim,
- ii) Penerokaan persepsi dan hak tetamu dari perspektif Islam,
- iii) Pengenalpastian elemen asas perkhidmatan mesra Muslim.

Dengan meneliti kesediaan dan kualiti pilihan tempat makan halal, kemudahan solat serta kolam renang yang berasingan jantina, kajian penyelidikan boleh menilai sejauh mana hotel di wilayah Lembah Klang benar-benar memenuhi piawaian mesra Muslim. Tema- tema daripada kajian lepas ini juga, dapat memberikan pandangan penting tentang kemudahan khusus yang dicari oleh pelancong Muslim serta membantu

hotel dalam meningkatkan tawaran mereka dan meneroka peluang yang lebih besar daripada pasaran mesra Muslim.

2.7.2 Kekurangan tema:

Tidak hanya semata-mata berfokus kepada "Kemudahan Hotel" dan "Kemudahan hotel mesra Muslim", kerana kemungkinan ia tidak merangkumi semua aspek perkhidmatan mesra Muslim di hotel. Kajian juga mungkin terlepas dengan elemen penting lain iaitu, seperti latihan kakitangan dalam sensitiviti budaya, komunikasi dengan tetamu Muslim dan strategi pemasaran untuk mencapai segmen pengembara Muslim. Menurut Aizat Jamaludin & Anuar Ramli (2012), sensitiviti budaya dan agama adalah masalah yang kompleks, berkembang dalam masyarakat kita dan mesti ditangani dengan cara yang sewajarnya kerana negara ini kaya dengan berbilang kaum, kepercayaan serta tradisi. Keharmonian masyarakat majmuk mungkin akan terjejas sekiranya ia dibiarkan berterusan. Sensitiviti kaum perlu dikendalikan oleh semua anggota masyarakat, tanpa mengira ras ataupun warna. Manakala dalam aspek pengurusan pula, tidaklah terlepas dari keutamaan komunikasi ketika melayani tetamu. Pelbagai elemen dan bentuk komunikasi termasuklah integrasi antara teknologi media dan komunikasi itu sendiri. Hal ini membantu dalam menghasilkan komunikasi yang efisien dan efektif (Maizatul Mahbob et al. 2019).

Selain itu, aspek keselamatan pelancong juga mesti dititikberatkan. Ini kerana keupayaan untuk mewujudkan persekitaran yang selamat dan terjamin kepada tetamu adalah lebih ketara berbanding aktiviti dan perkhidmatan ekonomi yang lain dalam menentukan kejayaan atau kegagalan destinasi pelancongan. Perkara yang paling kritikal ialah keselamatan tetamu itu sendiri (Haliza Rahman & Abdul Roslan, 2018). Perkara keselamatan ini amat penting dan berkait rapat dengan hospitaliti mesra muslim kerana kebanyakannya, lokaliti hotel terletak di bandar- bandar khususnya Lembah Klang. Menurut Fauziah Che Leh (2016), keselamatan pelancong merupakan isu penting dalam konteks pelancongan bandar yang mungkin memberi kesan kepada jumlah pengunjung asing yang tiba di beberapa bandar Asia. Maka jelaslah diatas bahawa kekurangan pembolehubah yang didapati penyelidik, yang mana ia juga mempengaruhi besar dalam proses menjayakan perkhidmatan dan servis hotel mesra Muslim ini secara konsisten dan holistik.

Kesimpulannya, tema- tema daripada kajian Wan Sahida binti Wan Zulkifli (2014) dan Syed Muhammad Zaim Bin Syed Mohd Zaki (2021) adalah yang paling relevan dan menghampiri maksud kajian penyelidik sendiri. Namun begitu, terdapat beberapa kekurangan utama dalam tema-tema kajian lepas iaitu:

- i) Fokus lebih bersifat konseptual dan teoritikal berbanding pelaksanaan sebenar,
- ii) Kurang analisis mendalam terhadap cabaran operasi hotel moden,
- iii) Skop geografi yang luas menyebabkan dapatan kurang kontekstual,
- iv) Kurang kajian kualitatif mendalam melibatkan pihak pengurusan hotel.

Adalah penting untuk menyedari tema- tema yang lain untuk mendapatkan pemahaman yang lebih holistik tentang keseluruhan amalan dan perkhidmatan mesra Muslim khususnya di hospitaliti hotel di Lembah Klang. Oleh itu, sintesis perbandingan berdasarkan kajian- kajian lepas mendapati bahawa kajian semasa pengkaji adalah berbeza iaitu:

- i) Memberi fokus khusus kepada kawasan Lembah Klang,
- ii) Menilai pelaksanaan sebenar produk dan perkhidmatan,
- iii) Mengaitkan pelaksanaan dengan piawai sedia ada,
- iv) Mengemukakan cadangan penambahbaikan berasaskan dapatan empirikal.

Secara jelas, tema-tema yang disenaraikan di atas membantu pengkaji dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan produk dan perkhidmatan hotel mesra Muslim serta juga jurang dalam aspek pembangunan keseluruhan pelancongan Islam di negara ini khususnya bagi kajian pengkaji.

2.8 Pembentukan Kerangka Konseptual

Kerangka konsep dalam kajian ini dibina berdasarkan tema yang disaring dari kajian- kajian yang dijelaskan dalam bahagian sebelumnya. Menurut Ranjit Kumar (2005), kerangka konseptual adalah asas kepada masalah penyelidikan. Ringkasnya, kerangka konseptual mewakili peta terbaharu penyelidik bagi kawasan yang sedang disiasat. Peta kajian menunjukkan perbezaan dan akan disepadukan. Oleh itu, kerangka konseptual dibangunkan di permulaan sesuatu kajian dan berkembang seiring dengan kemajuan kajian (Miles, Matthew B. et al., 2014).

Terdapat tiga tema sebagai komponen utama dalam rangka kerja konsep ini dalam memenuhi keperluan produk dan perkhidmatan mesra muslim yang efisien dan

penambahbaikan yang relevan, sekaligus menjelaskan jurang praktikal yang tidak ditangani oleh kajian terdahulu.

BAB 3

METODOLOGI PENYELIDIKAN

3.1 Pengenalan

Sebarang kajian akademik amat mementingkan metodologi yang digunakan. Ia berkaitan dengan reka bentuk penyelidikan, pengumpulan data dan juga analisis. Bab ini membincangkan metodologi kajian, di mana kaedah yang betul dan tepat akan memastikan data diperolehi. Metodologi yang betul juga akan memberi kesan positif kepada kesimpulan dan cadangan. Bab ini menjelaskan secara terperinci reka bentuk metodologi kajian yang digunakan untuk menjawab objektif kajian (RO) dan soalan kajian (RQ) berkaitan pelaksanaan produk dan perkhidmatan hotel mesra Muslim di Lembah Klang. Akhir sekali, pihak berkepentingan boleh membuat perancangan dalam mengaplikasikan produk dan perkhidmatan mesra muslim dalam servisnya secara teratur, tersusun dan efisien. Dengan kata lain, metodologi yang sesuai menjadikan penyelidikan itu boleh dipercayai dan sah.

3.2 Strategi Reka Bentuk Penyelidikan

Takrifan istilah metodologi merujuk kepada cara kita mendekati masalah dan mencari jawapan. Dalam sains sosial, istilah ini digunakan untuk bagaimana penyelidikan dijalankan. Melalui andaian, minat dan tujuan kita dalam membentuk metodologi mana yang kita pilih (Steve J. Taylor et al., 2016). Maksud penyelidikan pula ialah, sebagai "penyiasatan atau siasatan" yang teliti khususnya melalui pencarian fakta baru dalam mana-mana cabang pengetahuan. Ia juga merupakan satu proses (Sydney, 1952).

Menurut Uma Sekaran (2003), penyelidikan, hanyalah proses mencari penyelesaian kepada masalah selepas kajian menyeluruh dan analisis faktor situasi. Manakala maksud metodologi pula, satu analisis teori yang sistematik tentang kaedah yang digunakan untuk bidang pengajian tertentu. Ia terdiri daripada analisis teori tentang badan kaedah dan prinsip yang berkaitan dengan cabang ilmu (Irny et al (2005). Maka maksud bagi metodologi penyelidikan ialah sains mengkaji bagaimana

penyelidikan dilakukan secara saintifik. Satu cara untuk menyelesaikan masalah kajian secara sistematik dengan menggunakan pelbagai langkah secara logik. Metodologi membantu untuk memahami bukan sahaja hasil penyelidikan saintifik tetapi proses itu sendiri. Metodologi penyelidikan bertujuan untuk menerangkan dan menganalisis kaedah, menyerlahkan batasan dan sumbernya, menjelaskan batasan dan sumbernya, menerangkan pra-andaian dan akibat, mengaitkan potensinya dengan zon senja di "sempadan ilmu" (Sridhar, 2008).

Oleh kerana metodologi penyelidikan adalah bermaksud menyelesaikan masalah secara akademik, penyelidik telah memilih pendekatan kajian kualitatif untuk mengumpul dan menganalisis data. Menurut Matthew B. Miles et al, (2014), Data kualitatif adalah sumber huraian dan penjelasan yang kukuh dan kaya tentang proses manusia. Dengan data kualitatif, seseorang boleh mengekalkan aliran kronologi, melihat peristiwa yang membawa kepada mana akibatnya dan memperoleh penjelasan yang bermanfaat. Selain itu, menurut Mimansha Patel (2019), penyelidikan kualitatif adalah salah satu penyelidikan yang berkaitan dengan proses. Ia biasanya berfungsi dengan kajian tingkah laku manusia. Melalui penyelidikan ini seseorang boleh mencari bahasa badan, sikap, pendapat, perasaan dan lain-lain orang yang bertentangan melalui pemerhatian. Ia amat berguna untuk pakar psikiatri dan penemuduga. Banyak teknik yang digunakan seperti ujian pergaulan perkataan, pelengkapan ayat, lukisan gambar, ujian persepsi tematik. Ia diperlukan pada masa penyelidikan kuantitatif tidak berfungsi. Oleh itu, ia juga dipanggil juga sebagai penyelidikan motivasi. Manakala menurut Shahid Khan (2014), maksud penyelidikan kualitatif bermaksud satu proses inkuiri kefahaman berdasarkan tradisi metodologi yang berbeza pada pertanyaan yang meneroka masalah sosial atau manusia. Penyelidik membina gambaran yang kompleks, holistik, menganalisis perkataan, melaporkan butiran pemberi maklumat, dan menjalankan kajian dalam suasana semula jadi. Dan kaedah terbaik untuk mendapatkan data yang mendalam serta terperinci ialah melalui kaedah penyelidikan kualitatif (Mushin Ismail, 2022).

Secara amnya, fungsi utama reka bentuk penyelidikan adalah untuk menerangkan bagaimana pengkaji akan mendapat jawapan kepada soalan kajiannya. Reka bentuk penyelidikan menetapkan butiran khusus pertanyaan pengkaji. Strategi penyelidikan adalah sebahagian daripada reka bentuk penyelidikan (Ranjit Kumar, 2011). Manakala menurut Cresswell & Poth (2018), memberikan contoh reka bentuk penyelidikan, naratif yang diperoleh daripada kemanusiaan dan sains sosial,

fenomenologi daripada psikologi dan falsafah, teori berasaskan sosiologi, etnografi daripada antropologi dan sosiologi, dan kajian kes daripada sains manusia, sosial dan bidang gunaan seperti penyelidikan penilaian. Semua strategi penyelidikan menggunakan proses pengumpulan data yang serupa, termasuk temu bual, pemerhatian, dokumen dan bahan audiovisual. Perbezaannya jelas dari segi penekanan dan tahap pengumpulan data. Selain itu, menurut Directorate of Distance Education (2012), reka bentuk penyelidikan hanyalah rancangan untuk kajian. Ini digunakan sebagai panduan dalam mengumpul dan menganalisis data. Ia boleh dipanggil cetakan biru (blueprint) untuk menjalankan kajian. Ia seperti rancangan yang dibuat oleh arkitek untuk membina rumah, jika penyelidikan dijalankan tanpa cetakan biru, hasilnya mungkin berbeza daripada apa yang dijangkakan pada permulaannya. Sebelum memulakan proses penyelidikan, reka bentuk penyelidikan yang cekap dan sesuai perlu disediakan terlebih dahulu. Reka bentuk penyelidikan diperlukan kerana faedah berikut:

- a) Membantu dalam kelancaran fungsi pelbagai operasi penyelidikan.
- b) Memerlukan sedikit usaha, masa dan wang.
- c) Membantu untuk merancang terlebih dahulu kaedah serta teknik yang akan digunakan untuk mengumpul dan menganalisis data.
- d) Membantu dalam mendapatkan objektif penyelidikan dengan ketersediaan kakitangan, masa dan wang.

Metodologi kualitatif akan digunakan dalam kajian ini untuk memperoleh data melalui pemerhatian dan temu bual dengan informan yang kompeten. Menurut Jasmi K. A. (2012), terdapat dua jenis kaedah pemerhatian iaitu "pemerhatian secara terus" (direct observation) dan "pemerhatian melalui penglibatan" (participant-observation). Selain itu, menurut Timseena (2009) pula, dalam banyak metodologi kualitatif seperti antropologi, etnografi atau jenis penyelidikan yang lain, pemerhatian melalui penglibatan (participant-observation) ialah kaedah yang ideal untuk mengumpul data kerana dipercayai dan membolehkan penyelidik: melihat orang dalam persekitaran semula jadi mereka. Kajian ini juga dikuatkan dengan gabungan kajian sintesis kajian lepas dimana menurut Okoli (2015), Simmonds et al, (2015), kajian sintesis terhadap literatur yang berkaitan dengan kajian dijalankan dapat memperkukuhkan hasil. Dalam penumpuan kajian ini, semakin banyak perhatian kepada metodologi akan membantu

kepada menambah pemahaman dan keberkesanan pelaksanaan hotel mesra Muslim itu. Manakala berdasarkan Amelia (2020) pula, pemerhatian turut serta "participant-observation", di mana penyelidik mengambil peranan aktif dan mengambil bahagian secara kolaboratif dalam aktiviti dengan subjek kajian. Penyelidik memerhati dan merekod tindakan sasaran subjek kajian dari dalam.

Pendekatan fenomenologi tidak menafikan kewujudan realiti dunia, sebaliknya bertujuan untuk memahami makna pengalaman sebagaimana yang dialami dan ditafsirkan oleh subjek kajian. Menurut Husserl (1913), fenomenologi memberi penekanan terhadap pengalaman sedar dan makna subjektif sebagai asas kepada pembentukan pengetahuan manusia, termasuk pengetahuan saintifik. Dalam konteks ini, fenomenologi berfungsi sebagai pendekatan falsafah yang menyediakan kerangka sistematik untuk memahami realiti sosial melalui perspektif pengalaman individu.

Pendekatan fenomenologi telah diaplikasikan secara meluas dalam pelbagai disiplin seperti sains sosial, falsafah dan psikologi, khususnya dalam kajian yang menekankan pemaknaan pengalaman manusia. Sehubungan itu, penggunaan pendekatan fenomenologi dalam kajian ini adalah bersesuaian kerana ia membolehkan pengkaji menelusuri pemahaman terhadap produk dan perkhidmatan hotel mesra Muslim berdasarkan pengalaman dan perspektif subjek kajian dalam konteks hospitaliti perhotelan.

Seterusnya selain kaedah observasi, pengkaji mendapati kaedah temubual juga adalah yang sesuai dengan sifat kajian ini. Menurut Mokmin Basri (2012), jika dibandingkan dengan reka bentuk kajian lain, interaksi secara langsung antara penyelidik dan informan dipercayai dapat menghasilkan penemuan dan pandangan yang lebih tepat. Pendekatan temu bual juga digunakan untuk mengumpul data seperti fakta, kepercayaan, perasaan dan motivasi yang diperlukan untuk memenuhi objektif kajian dimana, penyelidik serta subjek menghendaki komunikasi secara aktif dan langsung semasa temu bual (Majid Konting, 1998).

Berdasarkan Juan E. Mendez (2021), tujuan temu bual adalah untuk mengumpulkan fakta dan bukannya pengakuan. Objektifnya adalah untuk mendapatkan maklumat yang tepat dan boleh dipercayai di samping menghormati hak asasi manusia. Pada dasarnya, kajian menyeluruh menunjukkan bahawa temu bual berdasarkan interaksi mesra dan tanpa tekanan menunjukkan:

- i. Menggalakkan interaksi antara penemuduga dan subjek
- ii. Memudahkan pengumpulan semula memori;

- iii. Meningkatkan ketepatan dan kebolehpercayaan maklumat
- iv. Membenarkan untuk menyemak dengan teliti ketepatan maklumat.
- v. Meningkatkan pengakuan yang banyak dengan maklumat dan tulen
- vi. Mengurangkan kemungkinan risiko mendapat maklumat atau pengakuan palsu

Hal ini penting bagi memastikan setiap data yang akan dikumpul adalah boleh dipercayai, sahih dan sah untuk kajian. Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan reka bentuk kajian kes pelbagai (multiple-case study). Pendekatan ini dipilih kerana kajian bertujuan meneroka secara mendalam pengalaman, amalan dan perspektif pengusaha hotel berkaitan pelaksanaan produk dan perkhidmatan hotel mesra Muslim dalam konteks sebenar (real-life context). Reka bentuk kajian kes adalah selari dengan objektif kajian yang bersifat penerokaan dan analisis pelaksanaan, serta sesuai untuk mengkaji fenomena yang masih terhad dari segi pemahaman empirikal. Metodologi kualitatif ini menunjukkan pilihan yang tepat kepada penyelidik untuk mendapatkan maklumat dengan betul dan efisien.

3.3 Subjek Kajian

Subjek kajian ini terdiri daripada pegawai yang bertanggungjawab serta terlibat secara langsung dalam urusan pengaplikasian MS2610:2015 Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim di fasiliti hospitaliti mereka. Hospitaliti perhotelan yang terlibat dalam kajian ini adalah sebanyak tiga buah hotel sahaja iaitu hotel pertama dinamakan sebagai Informan 1, hotel kedua dinamakan sebagai Informan 2 & hotel ketiga dinamakan Informan 3. Seramai tiga orang informan utama dipilih daripada tiga buah hotel berbeza yang telah menerima pengiktirafan Muslim Friendly Accommodation Recognition (MFAR) oleh Islamic Tourism Centre (ITC), masing-masing mewakili kategori Platinum, Gold dan Silver. Pemilihan informan tidak berdasarkan keseragaman jawatan, tetapi berdasarkan kriteria role-based expertise, iaitu penglibatan langsung informan dalam pelaksanaan, pemantauan dan pengurusan amalan hotel mesra Muslim di hotel masing-masing. Perbezaan jawatan informan berlaku kerana struktur organisasi hotel yang berbeza serta pembahagian tugas yang tidak seragam antara hotel. Walaupun jawatan subjek kajian berbeza, ketiga-tiga informan memenuhi kriteria berikut:

- i. Terlibat secara langsung dalam operasi atau pengurusan perkhidmatan hotel.
- ii. Mempunyai pengetahuan khusus tentang pelaksanaan standard atau amalan mesra Muslim.

iii. Terlibat dalam proses pematuhan, audit dalaman atau koordinasi berkaitan pensijilan MFAR.

Oleh itu, perbezaan jawatan tidak menjejaskan kesahan data, sebaliknya memperkayakan perspektif kajian melalui pelbagai sudut pandang pengurusan dan operasi. Selain itu, hotel- hotel yang terpilih adalah yang mendapat pengiktirafan MFAR kesemuanya dan merangkumi keseluruhan kategori MFAR iaitu Silver, Gold dan Platinum. Perbandingan merentas peringkat pensijilan dengan memilih satu hotel daripada setiap kategori MFAR. Kajian ini juga membolehkan analisis perbandingan dalam pematuhan piawaian hotel mesra Muslim tersebut. Ini membolehkan pengenalpastian persamaan dan perbezaan dalam produk dan perkhidmatan serta membantu memahami kesan pensijilan ke atas strategi operasi.

Pengkaji telah menggunakan persampelan bukan kebarangkalian iaitu merujuk kepada kaedah pemilihan sampel yang tidak bergantung kepada kebarangkalian. Dalam konteks kajian kualitatif ini, menurut Johnson & Christensen (2017), persampelan ialah kaedah memilih sebahagian daripada populasi yang lebih besar untuk tujuan kajian atau penyelidikan. Persampelan bukan kebarangkalian merujuk kepada aplikasi teknik pemilihan yang menentang teori kebarangkalian, sesuai dengan aspek praktikal atau penilaian yang subjektif. Hal ini kerana dalam pemilihan sampel (manusia atau tempat), ia mempunyai maksud yang berbeza. Justeru itu, bagi mendapatkan pemahaman dan pengetahuan yang lebih terperinci berkaitan dengan sesuatu fenomena yang dikaji, adalah amat sesuai dengan pemilihan kelompok manusia dalam menfokuskan kepada tujuan kajian.

Oleh yang demikian, kajian kes ini menggunakan kaedah persampelan bertujuan (purposive sampling). Subjek kajian yang dinilai menepati maksud kajian sahaja, terpilih sebagai informan kajian. Terdapat tiga indikator utama dalam memilih subjek kajian iaitu, pengalaman informan dalam melaksanakan 'Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim' MS2610:2015. Seterusnya, tugas ataupun peranan informan sebagai penggubal dan pelaksana bagi piawaian 'Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim' dan yang terakhir ialah, mendapat kebenaran daripada hotel- hotel yang ingin dijalankan kajian terhadapnya. Dalam pemilihan ini, penyelidik telah memilih seramai tiga orang informan dari bahagian pengurusan dan yang terlibat dengan operasi pelaksanaan implementasi produk dan perkhidmatan mesra Muslim di hotel mereka.

Pada perigkat permulaan kajian, penyelidik terlebih dahulu memohon kebenaran "Research Ethic" dengan nombor rujukan REC/05/2024 (PG/MR/185)

daripada pihak UiTM untuk menjalankan kajian lapangan. Kemudian, penyelidik menghubungi hotel- hotel terpilih dan mesej emel rasmi sebagai susulan permohonan. Penyelidik telah merujuk kepada penyelia utama dan pembantu penyelia dalam mendapatkan gambaran awal berkaitan prosedur dan garis panduan berkaitan dengan temu bual dan pemerhatian yang akan dijalankan di hospitaliti perhotelan subjek.

3.4 Kaedah Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam kajian ini menggunakan dua kaedah utama iaitu kajian perpustakaan dan juga kajian lapangan.

3.4.1 Kajian Perpustakaan

Dengan menggunakan bahan rujukan yang berkaitan dengan topik kajian, penyelidik telah mengumpul data melalui kajian perpustakaan. Pendekatan ini penting untuk mempelajari definisi, konsep dan praktik yang berkaitan dengan amalan mesra muslim. Dengan merujuk kitab suci Al-Quran, buku- buku dan jurnal ilmiah oleh para sarjana yang membincangkan berkenaan pelancongan Islam dan juga amalan mesra muslim. Sebagai contoh, Tafsir Pimpinan Ar-Rahman yang membincangkan ayat-ayat khusus berkaitan dengan galakan mengembara dalam Islam dengan penentuan-penentuan tujuan asal dan sempadan.

Selain itu, data juga diperoleh melalui kajian-kajian lepas, artikel, jurnal, laporan tahunan ekonomi Malaysia, prosiding dan sebagainya. Oleh yang demikian, data- data tersebut didapati dan dijana daripada dokumen, pengkalan data atas talian serta laman web rasmi berkaitan. Laman web rasmi berkaitan seperti Islamic Tourism Centre (ITC), laman sesawang Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya (MOTAC), Malaysia Standard (MS), Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (Jakim), Global Journal of Arts Humanities and Social Sciences, Jurnal Darul 'Ilmi dan banyak lagi jurnal-jurnal peringkat tempatan dan luaran. Selain itu, UiTM EzAccess untuk rujukan tesis dan juga rujukan perpustakaan atas talian iaitu Perpustakaan Tun Abdul Razak (PTAR) yang disediakan atas inisiatif UiTM, melalui capaian atas taliannya iaitu "Online Publication Access Catalog" (OPAC).

3.4.2 Kajian Lapangan

a) Observasi

Menurut Bogdan & Biklen (1998), tujuan penyelidikan kualitatif adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang tingkah laku dan pengalaman manusia. Mereka berusaha untuk memahami bagaimana manusia membina makna dan mencirikan apa makna tersebut. Dengan menggunakan observasi empirikal, ia membolehkan penyiasat memahami dengan lebih jelas dan teliti tentang keadaan manusia dengan menggunakan episode tertentu tentang tingkah laku manusia. Selain itu, menurut Merriam B. Meriam & J. Tisdell (2016), justifikasi lain untuk menjalankan pemerhatian adalah untuk memberi penemuduga akan masa depan beberapa maklumat konteks atau untuk memberikan contoh tertentu situasi, tingkah laku, dan lain- lain. Kaedah ini sangat berguna untuk memahami fenomena yang tidak jelas.

Dengan menggunakan kaedah observasi, pemerhatian dilaksanakan dengan melihat daripada pengurusan staf, pengurusan pelanggan, pengurusan hospitaliti dan juga segala aspek yang terlibat dalam operasi berkaitan dengan amalan mesra muslim. Senarai semak observasi diperinci dan disediakan terlebih dahulu untuk memerhati dan menilai pelaksanaan perkhidmatan dan servis hotel mesra muslim berpandukan keperluan- keperluan serta garis panduan yang dikeluarkan MS2610: 2015. Kaedah ini dapat menguatkan dapatan kajian serta memberikan pandangan dan konteks secara langsung untuk menambah penemuan temu bual, meningkatkan kedalaman keseluruhan kajian terutamanya dalam menjawab objektif ketiga kajian ini.

b) Temu bual

Menjalankan temu bual separa berstruktur yang mendalam bagi setiap informan. Kaedah ini membolehkan penyelidik meneroka persepsi, pengalaman dan pandangan pihak pengurusan mengenai pelaksanaan produk dan perkhidmatan mesra Muslim. Pendekatan temu bual separa berstruktur juga membolehkan fleksibiliti keterbukaan dalam cara soalan diutarakan dan ditanya (Cowling & Lawson, 2016). Kaedah temu bual separa struktur adalah berformatkan antara temu bual berstruktur dan temu bual tidak berstruktur. Dalam temu bual separa struktur, pengkaji boleh menyoal sebilangan soalan berdasarkan yang telah disediakan, tetapi penemubual juga diberi kebebasan untuk menyoal dan menjelajah lebih mendalam tentang jawapan (Eddin Mortada,

2020). Selain itu, penyelidik yakin kaedah ini juga membantu dalam menyiasat dengan lebih mendalam aspek khusus seperti cabaran yang dihadapi, strategi yang berjaya dan cadangan untuk penambahbaikan.

Untuk tujuan kajian ini, persampelan bertujuan (*purposive sampling*) digunakan oleh pengkaji dalam pemilihan informan. Berdasarkan pangkat, penglibatan dan pengalaman mereka dalam sektor perhotelan, informan dipilih. Seperti yang ditunjukkan dalam jadual, tiga informan dipilih berlainan jawatan bagi tujuan temu bual ini berdasarkan jadual 3.1 dibawah;

Jadual 3.1
Senarai Informan

BIL	INFORMAN	JAWATAN
1.	Informan 1	Halal Eksekutif
2.	Informan 2	Pengurus Besar
3.	Informan 3	Sumber Manusia

Menurut Wafaa Alamri (2019), sebagai alat kualitatif, kelebihan yang jelas adalah dari sudut berkaitan dengan fleksibiliti. Pengkaji boleh menyesuaikan dan mengubah hala tuju soalan terutamanya dalam temu bual separa berstruktur. Sifat temu bual yang fleksibel juga membantu para peserta mendedahkan lebih banyak tentang diri mereka sendiri, yang seterusnya, berfungsi untuk memperkayakan data kualitatif. Instrumen yang berkesan ini membolehkan penemuduga untuk berkesan meneroka pemikiran, perasaan, dan pendapat orang yang ditemu bual. Penemuduga juga boleh membuat susulan tentang pemikiran, perasaan, dan idea di sebalik respon dengan cara yang tiada atau tidak dibenarkan dalam kaedah lain. Sifat subjektif temu bual juga mengkehendaki seperti apa yang diinginkan penemuduga, melalui yang diutarakan oleh orang yang ditemu bual melalui pendapat dan pengalaman mereka. Sifat ini membantu penemuduga untuk mengetahui lebih lanjut tentang orang yang ditemuduga. Di samping itu, temu bual memberi peluang untuk menerangkan, menjelaskan soalan atau jawapan dan sekali gus membantu meningkatkan ketepatan data yang dikumpul. Penemuduga juga boleh menjelaskan soalan kepada orang yang ditemubual, yang kemudiannya mempunyai peluang untuk menjelaskan dan menghuraikan jawapan. Interaksi peribadi yang berlaku antara kedua-dua pihak memudahkan perkembangan hubungan antara pengkaji dan pihak peserta. Berikut adalah yang dicadangkan oleh Afiq (2017), dalam proses ingin melakukan temubual iaitu:

- i. Mentakrifkan tujuan temubual
- ii. Memilih sampel yang bersesuaian
- iii. Merekabentuk format temubual
- iv. Membina soalan- soalan untuk temubual
- v. Memilih informan
- vi. Melatih soalan- soalan temubual yang telah dirangka
- vii. Melakukan uji rintis (*pilot testing*)
- viii. Menjalankan temu bual sebenar
- ix. Menganalisis atau transkripsi data temubual

Pengkaji merupakan pengumpul data utama dalam kajian kualitatif. Namun begitu, untuk menjalankan temu bual, pengkaji memerlukan prosedur temu bual sebagai panduan bagi memastikan temu bual terarah dan tidak terkeluar daripada masalah kajian yang dilakukan. Oleh itu, sebelum pengkaji menjalankan temu bual untuk mengumpul data, pengkaji terlebih dahulu mencipta "*protocol interview*" (Syafnmen & Nova Yaumas, 2018). Antaranya, instrumen temu bual diwujudkan di bawah penyeliaan dan bimbingan penyelia. Penyelidik mencipta soalan menggunakan item bebas yang meminta maklumat untuk menyatakan perspektif mereka tanpa memberikan sebarang kemungkinan jawapan. Kategori soalan diagihkan kepada empat bahagian utama iaitu A, B, C & D:

- i. Bahagian A merangkumi soalan asas tentang hotel mesra Muslim terpilih, seperti latar belakang hotel, idea hotel dan pengurusan hotel,
- ii. Bahagian B berkaitan analisa kemungkinan (*possibility*), cabaran (*challenge*) & ancaman (*threat*) dalam pelaksanaan perkhidmatan dan servis hotel mesra muslim.
- iii. Bahagian C mengandungi soalan cabaran, masalah & penyelesaian.
- iv. Bahagian D berkaitan soalan- soalan tentang cadangan penambahbaikan dalam pengurusan produk dan perkhidmatan mesra Muslim sedia ada

Soalan-soalan yang dikemukakan kepada setiap informan direka berdasarkan empat bahagian utama diatas. Soalan- soalan yang dibina untuk instrumen temu bual adalah seperti jadual 3.2 dibawah;

Jadual 3.2
Soalan Instrumen Temubual

BIL	SEKSYEN	SOALAN
1.	Bahagian A: Latarbelakang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bolehkah Tuan/Puan memperkenalkan diri danjawatan? 2. Bolehkah memberi deskripsi latar belakang hotel ini? 3. Apakah pendekatan konsep yang diamalkan hotel ini? (ROI)

2.	<p>Bahagian B: Pengamalan oleh pihak hotel</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah yang Tuan/Puan faham berkaitan dengan maksud mesra muslim? (R01) 2. Apakah yang Tuan/Puan faham berkaitan dengan maksud "hotel" mesra muslim? (R01) 3. Bagaimanakah kaedah pengamalan mesra Muslim yang dilaksanakan di hotel? Terangkan? Bagaimana prosedur pengamalan mesra Muslim di hotel? Adakah pihak pengurusan hotel membuat perancangan bagi meningkatkan lagi kualiti pengamalan mesra Muslim pada setiap tahun? Bagaimana? (R01)] 4. Apakah kemudahan khusus yang disediakan oleh hotel mesra Muslim untuk memastikan pelanggan mendapatkan pengalaman menjamu selera yang halal? (R01)] 5. Bagaimanakah hotel mesra Muslim menampung keperluan solat tetamu Muslim? (R01)] 6. Apakah program latihan yang dilaksanakan untuk memastikan kakitangan berpengetahuan tentang amalan budaya dan agama Islam? (R01)]
3.	<p>Bahagian C: Cabaran, masalah & penyelesaian</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah kemungkinan, cabaran dalam pengamalan konsep ini? (R02) 2. Adakah terdapat kerjasama dengan pihak luar dalam kebolehjayaan konsep mesra muslim di hotel? (R01) 3. Adakah staf atasan mahupun bawahan maklum (<i>acknowledge</i>) dalam pelaksanaan amalan mesra muslim ini? (R01) 4. Apakah cabaran kewangan yang dihadapi oleh pengusaha hotel apabila menukar kepada hotel mesra Muslim? (R02) 5. Bagaimanakah pengendali hotel menangani isu mendapatkan dan mengekalkan bekalan makanan yang disahkan halal? (R02) 6. Apakah strategi yang digunakan oleh pengusaha hotel untuk mengimbangi keperluan tetamu Islam dan bukan Islam? (R02)
4.	<p>Bahagian D: Penambahbaikan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara umumnya, seberapa tinggi peratus hotel ini mencapai pengamalan & servis mesra Muslim? (R02) 2. Selain merujuk kepada standard, piawaian dan rujukan sedia ada, siapakah rujukan pihak hotel dalam penambahbaikan pada proses <i>blueprint</i>, implementasi dan

		<p>penyelenggaraan amalan mesra muslim ini? (RO1)</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Apakah penambahbaikan yang dilakukan luar daripada cakupan manual sedia ada seperti rujukan Malaysia standard, akta- akta berkaitan dan sebagainya? (RO3) 4. Apakah piawaian baharu yang boleh diperkenalkan untuk meningkatkan proses pensijilan halal untuk hotel? (RO3) 5. Bagaimanakah program latihan berterusan untuk kakitangan hotel boleh ditambah baik untuk memberi perkhidmatan yang lebih baik kepada tetamu Muslim? (RO3) 6. Apakah inovasi atau teknologi yang boleh dilaksanakan untuk meningkatkan pengalaman mesra Muslim di hotel? (RO3)
--	--	---

Rujukan: Hasil perbincangan bersama penyelia utama, pembantu penyelia serta dapatan daripada sintesis serta sorotan literatur.

3.5 Instrumen Kajian

Instrumen utama kajian ini ialah protokol temu bual separa berstruktur yang dibangunkan bagi mendapatkan data kualitatif secara mendalam daripada informan terpilih. Pemilihan temu bual separa berstruktur membolehkan penyelidik meneroka pengalaman, pandangan dan amalan informan secara fleksibel, namun masih berpandukan objektif kajian. Soalan temu bual dibina berdasarkan objektif kajian, soalan kajian, Model Muslim Friendly Hospitality Services (MFHS) serta garis panduan dan piawaian berkaitan seperti MS2610:2015 dan MFAR. Instrumen utama kajian yang dibangunkan berdasarkan:

- i. Objektif kajian (RO)
- ii. Soalan kajian (RQ)
- iii. Model Muslim Friendly Hospitality Services (MFHS)
- iv. Standard MS2610:2015 dan garis panduan MFAR

3.5.1 Kesahan Kandungan

Kesahan kandungan instrumen dijamin melalui:

- i. Semakan pakar: Draf soalan temu bual disemak oleh penyelia utama kajian yang berpengalaman dalam bidang pengajian Islam kontemporari dan hospitaliti Islam.

- ii. Pemetaan objektif dan soalan: Setiap soalan temu bual dipetakan secara langsung dengan objektif kajian bagi memastikan kesepadanan dan keselarasan.
- iii. Rujukan literatur: Pembinaan soalan adalah berasaskan kajian terdahulu berkaitan hotel mesra Muslim dan pelancongan Islam.

Proses instrumen kajian, bagi memastikan soalan yang dibina benar-benar mengukur konstruk yang ingin dikaji dan relevan dengan fokus penyelidikan.

3.6 Kebolehpercayaan Dan Kesahan Kajian

Kebolehpercayaan dalam penyelidikan memerlukan penyelidikan kes yang sama beberapa kali, bukan hanya menghasilkan semula kesimpulan kajian kes lepas dengan menganalisis contoh lain. Tujuan kebolehpercayaan adalah untuk mengurangkan bilangan kesilapan dan berat sebelah 'bias' dalam sesuatu kajian (Yin, 2018). Kesahan pula boleh ditakrifkan sebagai kaedah terbaik yang tersedia untuk sesuatu kebenaran, yang diberikan melalui kesahan proposisi, inferens ataupun kesimpulan kajian (William Trochim, 2007). Matlamat setiap penyelidikan adalah bertujuan untuk menjana pengetahuan yang sah dan boleh dipercayai secara beretika (Merriam B. Merriam & J. Tisdell, 2016). Dalam kajian kualitatif, kebolehpercayaan ditangani melalui konsep kepercayaan (trustworthiness) (Lincoln dan Guba, 1985). Kajian ini menjamin kebolehpercayaan data melalui empat kriteria utama:

1. Kredibiliti (Credibility)

Temu bual dijalankan secara mendalam dan berfokus.

- Penggunaan triangulasi kaedah melalui temu bual, pemerhatian dan analisis dokumen.
- Petikan verbatim digunakan dalam pelaporan dapatan.

2. Kebolehpindahan (Transferability)

- Penerangan terperinci tentang konteks kajian, latar hotel dan ciri informan diberikan bagi membolehkan pembaca menilai kesesuaian dapatan dalam konteks lain.

3. Kebergantungan (Dependability)

- Proses pengumpulan dan analisis data dijelaskan secara sistematik.
Jejak audit (audit trail) disediakan melalui rakaman temu bual, transkripsi dan kod analisis.

4. Pengesahan (Confirmability)

Analisis dibuat berdasarkan data sebenar dan disokong dengan petikan informan.

Interpretasi dapatan disandarkan kepada literatur dan kerangka konseptual.

Pengkaji melakukan kesahan ahli terhadap data temu bual dengan setiap hotel yang dikaji, mendapat penjelasan daripada pengkaji tentang keadaan yang berlaku dalam industri mereka. Selain itu, berdasarkan oleh tahap autoriti setiap informan yang diselidiki dan yang terlibat dalam industri itu sendiri, dengan pelaksanaan sistem pengurusan hotel pertama (Informan 1), hotel kedua (Informan 2) & hotel ketiga (Informan 3) di kawasan Lembah Klang yang terlibat dalam penyelidikan ini. Jenis temu bual yang digunakan dalam kajian ini ialah temu bual separa-struktur dengan soalan terbuka. Tujuan soalan gaya ini adalah untuk mengadakan perbualan yang lebih terbuka dengan orang yang ditemuduga dan bukannya berpegang pada senarai soalan yang berskrip sahaja.

Kesahihan setiap maklumat juga boleh membantu dalam mencari butiran terperinci dan info berkenaan produk dan perkhidmatan hotel mesra Muslim terhadap tetamu serta pelanggan. Berdasarkan Jasmi K. A. (2012), penyelidik dengan pantas menyalin semula setiap rakaman suara informan supaya sebarang maklumat yang menyokong rakaman tersebut boleh dilaporkan dalam nota lapangan. Apabila teks yang ditranskripsi selesai, penyelidik memberikan salinan kepada setiap informan semula, supaya mereka boleh membacanya semula dan mencatat apa yang diperkatakan semasa sesi temubual lepas. Fakta yang tidak betul boleh diperbetulkan oleh pemberi maklumat, dan mereka juga boleh menandatangani teks transkrip tersebut. Informan diberi peluang untuk mengulas dan menandatangani teks transkrip yang disediakan oleh penyelidik. Kesahan dan kebolehpercayaan data boleh dipertingkatkan melalui pembetulan fakta, pengakuan, dan pengesahan informan terhadap data primer (data temu bual). Untuk peserta yang telah pengkaji bercakap dan temubual serta perhatikan, adalah salah satu sumber pengesahan yang paling logik. Analoginya kerana, seorang pengkaji yang berhati- hati dan melakukan pemerhatian dalam persekitaran, pasti akan mengetahui lebih banyak tentang realiti yang sedang dikaji berbanding pengkaji dengan kehendak tentang realiti yang sedang disiasat (Miles, Huberman, & Saldafia, 2014). Akhir sekali, sebelum kajian lapangan dijalankan, penyelidik akan merujuk kepada penyelia untuk menilai item pemerhatian 'observation' dan soalan temu bual yang kemudiannya disahkan oleh panel pakar (Syed Muhammad Zaim bin Syed Mohd Zaki, 2021).

3.7 Analisis Data

Analisis data adalah salah satu daripada beberapa bahagian dalam penyelidikan kualitatif dan terdapat dalamnya kaedah yang disyorkan. Tanpa analisis yang berterusan, data boleh menjadi tidak teratur, berulang dan membebankan disebabkan oleh jumlah pengulangan yang perlu dikendalikan. Data yang telah diperiksa semasa diperolehi adalah mesra masa pengkaji dan hanya maklumat yang diperlukan saja (Merriam & Tisdell, 2016). Beberapa jenis data sering diperolehi dalam etnografi melalui temubual dengan individu, memerhatikan amalan, menjadi peserta, menganalisis dokumen dan sebagainya (William Trochim, 2007).

Analisis adalah aliran ulang-alik berterusan antara set data lengkap, ekstrak data berkod yang dianalisa yang dihasilkan semasa keperluan analisis data. Tema pula yang menunjukkan beberapa tahap tindak balas bercorak atau makna dalam set data, menangkap aspek penting berkaitan data berhubung dengan topik kajian. Apa yang membentuk corak, tema atau saiz apa yang diperlukan oleh tema dan adalah isu penting untuk diselesaikan dari segi pengekodan. Dari segi jumlah ruang dalam setiap item data dan jumlah kelaziman ke atas pengumpulan data penuh, ini adalah persoalan yang lazim (Braun & Clarke, 2006). Salah satu kaedah dalam analisis data ialah kaedah analisis tematik, iaitu kaedah menganalisis data dengan matlamat untuk mendedahkan corak dan tema dalam data yang dikumpul oleh penyelidik. Analisis tematik juga telah digunakan dalam pelbagai penyiasatan saintifik termasuk sains sosial (Heriyanto, 2018). Maklumat dan data yang diperolehi daripada kajian ini, melalui observasi dan temubual akan dianalisis secara analisis tematik.

Data kajian dianalisis menggunakan Analisis Tematik (Thematic Analysis) seperti yang diperkenalkan oleh Braun dan Clarke (2006). Seterusnya, penyelidik akan membuat transkripsi daripada dapatan- dapatan temubual serta rakaman temubual yang dihasilkan semasa aktiviti temu bual dijalankan. Kemudian, penyelidik akan mencipta tema dan kod khas untuk membantu dalam pembinaan laporan yang sah dan berkualiti tinggi. Proses analisis dilakukan secara sistematik melalui enam peringkat berikut:

- i. Transkripsi temu bual secara verbatim.
- ii. Pembacaan berulang untuk kefahaman menyeluruh data.
- iii. Pengekodan awal berdasarkan isu dan idea utama.
- iv. Pengelompokan kod kepada tema awal.
- v. Semakan dan pemurnian tema.

vi. Penamaan tema dan pelaporan dapatan.

Analisis dilakukan secara manual dengan merujuk kepada objektif kajian dan kerangka konseptual bagi memastikan analisis yang konsisten dan tersusun.

Pengkaji menggunakan analisis tematik kerana ia merupakan jenis penyelidikan kualitatif yang paling banyak digunakan dan boleh diakses serta tiada peraturan yang ditetapkan untuk saiz sampel untuk analisis tematik. Tidak sekadar itu, analisis tematik juga menawarkan cara analisis data yang fleksibel dalam penyelidikan kualitatif, mencipta bentuk yang lebih sistematik dan eksplisit tanpa menjejaskan kedalaman analisis malah mengukuhkannya lagi. Pengkaji memilih untuk menggunakan analisis tematik dalam kajian ini kerana kelebihan dan manfaatnya. Dengan menggunakan perisian (software) komputer terkini, penyelidik menggunakan kaedah analisis tematik secara manual dan dengan bantuan perisian Atlas. ti versi 22 bagi memudahkan proses menganalisis data sepanjang kajian ini.

3.8 Pemetaan Objektif Kajian (RO), Soalan Temu Bual dan Analisis

Pemetaan ini menerangkan hubungan langsung antara objektif kajian, soalan temu bual dan kaedah analisis data yang digunakan bagi memastikan setiap objektif kajian dijawab secara sistematik dan konsisten. Pemetaan ini bertujuan menunjukkan keselarasan metodologi kajian serta mengukuhkan kesahan dapatan penyelidikan.

3.8.1 Mengenal pasti kaedah pelaksanaan produk dan perkhidmatan hotel mesra Muslim (RO 1)

Objektif kajian pertama dianalisis melalui soalan temu bual yang berkaitan dengan amalan pelaksanaan produk dan perkhidmatan hotel mesra Muslim, termasuk kemudahan ibadah, penyediaan makanan halal, latihan kakitangan dan polisi operasi hotel. Data dianalisis menggunakan analisis tematik bagi mengenal pasti bentuk pelaksanaan dan amalan terbaik yang diamalkan oleh hotel kajian.

3.8.2 Menganalisis cabaran pelaksanaan hotel mesra Muslim (RO 2)

Objektif kajian kedua dianalisis melalui soalan temu bual berkaitan cabaran pelaksanaan seperti kekangan sumber manusia, kos operasi, pemahaman kakitangan

dan persepsi pelanggan. Tena cabaran dikenal pasti melalui perbandingan rentas kes antara ketiga-tiga hotel.

3.8.3 Mengemukakan cadangan penambahbaikan piawaian sedia ada (RO 3)

Objektif kajian ketiga dianalisis melalui soalan reflektif dan cadangan penambahbaikan yang dikemukakan oleh informan. Dapatan disintesis bersama kajian literatur dan piawaian sedia ada bagi membentuk cadangan praktikal dan dasar.

3.9 Etika Penyelidikan

Kajian ini bersandarkan pada kod etika yang jelas, memenuhi garis panduan yang meliputi hak- hak peserta kajian dan juga hubungannya dengan penyelidik sendiri dan peserta yang tidak sesuai. Penyelidik membuat beberapa perancangan dan keperluan- keperluan yang diperlukan seperti permohonan, semakan dan sebagainya.

Beberapa etika penyelidikan mesti diambil kira seperti kelayakan projek, kompeten, persetujuan maklum 'consent', faedah, kos, dan timbal balik, kemudaran dan risiko, kejujuran dan amanah, privasi, kerahsiaan, intervensi, advokasi, integriti dan juga kualiti penyelidikan. Tidak sekadar itu, pemilikan data dan kesimpulan kajian serta penggunaan dan penyalahgunaan hasil kajian. Semua penyelidik mesti dipandu oleh prinsip klasik kelakuan berperikemanusiaan: Pertama, jangan membahayakan 'First, do no harm' (Matthew B. Miles et al., (2014). Hal ini jelas bahawa, dalam melakukan apa-apa penyelidikan, pastilah ada aturan ataupun etika-etika yang perlu dipatuhi dan kajian ini mematuhi sepenuhnya prinsip etika penyelidikan kualitatif.

3.9.1 Persetujuan Informan (Informant Consent)

Setiap informan diberikan penerangan awal mengenai tujuan kajian, kaedah pengumpulan data, serta penggunaan data untuk tujuan akademik. Persetujuan informan diperoleh secara lisan dan bertulis sebelum temu bual dijalankan.

3.9.2 Kerahsiaan dan Tanpa Nama (*Anonymous*)

Identiti informan dan hotel dirahsiakan dengan menggunakan label seperti Informan 1, Informan 2 dan Informan 3. Semua data disimpan secara selamat dan hanya digunakan untuk tujuan penyelidikan.

3.9.3 Hak Peserta

Informan dimaklumkan bahawa mereka berhak:

- i. Menarik diri pada bila-bila masa.
- ii. Tidak menjawab soalan yang dirasakan sensitif
- iii. Menyemak semula petikan temu bual jika diperlukan.

Sebagai seorang penyelidik, menjadi tanggungjawab sebelum memulakan kajian adalah perlu mendapatkan 'etika kelulusan'. Permohonan perlu dikemukakan kepada REC "Research Ethics Committee" melalui Jawatankuasa Penyelidikan di Kolej/Fakulti/Cawangan Negeri/Entiti bagi Kecemerlangan (JPK/JPF/JPN/JEK) mengikut prosedur dan garis panduan yang ditetapkan. REC bertugas untuk menyemak, meluluskan ataupun menolak permohonan etika penyelidikan melibatkan peserta manusia yang dijalankan di UiTM dan/atau oleh penyelidik/pelajar UiTM. Implikasi standard etika yang tinggi ini adalah untuk melindungi maruah, hak dan kebajikan peserta penyelidikan, penyelidik dan juga institusi (RMC, 2022).

3.10 Kesimpulan

Disebabkan oleh kelebihan penyelidikan kualitatif yang dinyatakan di atas, kajian ini tertumpu kepada menyiasat dan pemerhatian terhadap produk dan perkhidmatan hotel mesra muslim yang dilaksanakan di Kawasan Lembah Klang. Tujuannya adalah untuk mendapatkan sebanyak mungkin maklumat berkaitan kajian. Untuk mengumpul dan menilai data dengan jangkauan banyak rancangan yang akan dilaksanakan. Sekiranya tiada halangan atau batasan, semua idea ini akan menjadi kenyataan dan dapat direalisasikan. Jika terdapat beberapa kekangan yang tidak boleh dielakkan, beberapa pindaan akan dibuat pada saat akhir untuk memperoleh data bagi menyempurnakan kajian ini.

BAB 4

ANALISIS DAPATAN KAJIAN

4.1 Pengenalan

Bab ini membincangkan analisis dapatan kajian secara analitikal dan interpretatif, di mana dapatan kajian yang dikumpul berdasarkan pemerhatian lapangan dan temu bual berkaitan produk dan perkhidmatan hotel mesra muslim yang dilaksanakan di tiga buah hotel mesra Muslim terpilih. Berbeza dengan pendekatan deskriptif semata-mata, perbincangan dalam bab ini menumpukan kepada pola, hubungan, implikasi dan makna dapatan terhadap pelaksanaan sebenar produk dan perkhidmatan hotel mesra Muslim. Analisis dibuat dengan mengaitkan dapatan kajian dengan objektif kajian, soalan kajian serta perbincangan literatur dalam Bab Dua. Akhir sekali, cadangan dan penambahbaikan kepada standard ataupun piawaian yang sedia ada oleh pihak hotel yang menjadi subjek kajian.

4.2 Dapatan Terbesar Kajian

Komitmen pihak hotel dalam memenuhi dan mencapai akreditasi mesra Muslim telah ditunjukkan melalui usaha-usaha, praktikal pihak hotel dalam memberikan kemudahan-kemudahan serta keperluan mesra Muslim terhadap pelanggannya. Hal ini bagi melihat dan mengenal pasti kaedah pelaksanaan produk dan perkhidmatan hotel mesra muslim yang dilaksanakan di Lembah Klang.

Secara keseluruhan, dapatan terbesar kajian ini menunjukkan bahawa pelaksanaan hotel mesra Muslim di Lembah Klang adalah bersifat tidak seragam (uneven implementation) dan sangat bergantung kepada tahap pengiktirafan MFAR, komitmen kepimpinan hotel serta kefahaman praktikal kakitangan terhadap konsep Maqasid Syariah, bukan semata-mata pematuhan simbolik kepada keperluan halal. Ini bermaksud, hotel yang memiliki pengiktirafan lebih tinggi (Platinum) bukan sahaja menyediakan kemudahan fizikal mesra Muslim, tetapi berjaya menginstitusikan nilai

mesra Muslim dalam operasi harian, latihan kakitangan dan budaya organisasi. Sebaliknya, pihak hotel dengan pengiktirafan lebih rendah cenderung melaksanakan elemen mesra Muslim secara minimum bagi memenuhi syarat pengiktirafan sahaja. Faktor-faktor ini dapat dilihat daripada komitmen-komitmen yang dilaksanakan oleh pihak hotel seperti dalam analisis yang seterusnya.

4.3 Analisis Kaedah Pelaksanaan Produk dan Perkhidmatan Hotel Mesra Muslim

4.3.1 Latihan Kemahiran dan Motivasi

Prestasi hotel dipengaruhi besar oleh pekerja. Oleh itu dalam setiap bulan, akan diadakan sesi pertemuan bagi sesi motivasi dan sumbangsaran supaya sentiasa memberikan mutu perkhidmatan yang cemerlang dan terbaik. Tujuan sesi pertemuan ini juga adalah untuk merapatkan silaturrahim dan bonding antara pekerja, tidak kira diperingkat apa sekalipun. Disamping itu, diadakan juga pelbagai agenda seperti sambutan hari jadi, makan- makan dan juga penghargaan. Inisiatif seperti ini amatlah berkesan dalam mendidik sekeliling yang positif dan sedikit sebanyak dapat memberikan motivasi, fokus dan tujuan kepada pekerja dalam memberikan perkhidmatan yang cemerlang (Informan 2).

Kakitangan yang baru diambil bekerja, akan diberi latihan kemahiran. Sebelum mereka memulakan kerja, pekerja baharu diberi gambaran keseluruhan tentang semua dasar, polisi, peraturan dan aturan hotel. Susulan itu, selain latihan sambil bekerja (*on job training*) melalui bimbingan pekerja semasa, latihan yang disesuaikan mengikut seksyen juga disediakan (*department section*), yang mana menjadi strategi utama bagi sumber manusia hotel. Program latihan tidaklah hanya tertumpu kepada skop konvensional semata- mata, tetapi digandingkan dengan praktis syariah bagi memenuhi keperluan kontemporari amalan hotel mesra Muslim semasa (Informan 3).

Dapatan menunjukkan bahawa latihan kakitangan merupakan faktor paling kritikal dalam menentukan kualiti sebenar perkhidmatan mesra Muslim. Hotel dengan latihan berstruktur berkaitan dengan kefahaman halal, adab perkhidmatan Islam dan sensitiviti agama menunjukkan tahap kefahaman kakitangan yang lebih tinggi dalam melayani tetamu Muslim. Analisis mendapati bahawa latihan bukan sahaja

meningkatkan pengetahuan teknikal, tetapi membentuk nilai dalaman (internalization of values) dalam kalangan kakitangan. Tanpa latihan berterusan, konsep mesra Muslim hanya difahami sebagai prosedur operasi, bukan sebagai tanggungjawab etika dan amanah.

Implikasi dapatan menunjukkan bahawa, pelaksanaan produk dan perkhidmatan mesra Muslim yang berkesan memerlukan latihan berteraskan nilai (*value-based training*), bukan latihan operasi semata-mata.

4.3.2 Ganjaran dan Insentif

Terdapat pihak hotel yang memberikan ganjaran insentif terhadap staf mereka seperti Informan 3 misalnya, pihak mereka mengklasifikasikan ganjaran ataupun bonus kepada tiga bahagian mengikut keutamaan pencapaian mereka. Pertama adalah "bonus kewangan" dimana, staf boleh menerima ganjaran atau bonus kewangan untuk memenuhi atau melebihi petunjuk prestasi utama (KPI), mendorong mereka untuk meningkatkan prestasi hotel tempat mereka kerja. Kedua, "pengiktirafan dan anugerah" bagi pekerja yang menyumbang kepada penambahbaikan syarikat, selalunya diiktiraf secara umum melalui anugerah, sijil ataupun program "PekerjaBulanan". Yang terakhir adalah "peluang pembangunan kerjaya", bagi staf yang dipertimbangkan layak, akan ditawarkan kenaikan pangkat, latihan tambahan atau kursus pembangunan profesional sebagai insentif untuk sumbangan mereka kepada kejayaan pihak syarikat. Inisiatif ini juga, dalam masa sama dapat membantu meningkatkan daya produktiviti dalam kalangan pekerja keseluruhannya.

Hotel yang mengaitkan amalan mesra Muslim dengan sistem ganjaran ataupun bonus kakitangan menunjukkan komitmen pelaksanaan yang lebih konsisten. Ganjaran berbentuk pengiktirafan dalaman, KPI dan penilaian prestasi berfungsi sebagai pemangkin kepada kelestarian amalan mesra Muslim. Sebaliknya, hotel yang tidak meletakkan elemen ini dalam sistem pengurusan sumber manusia cenderung melihat pelaksanaan mesra Muslim sebagai beban tambahan.

4.3.3 Penaiktarafan Infrastruktur

Komitmen material melalui nilai pelaburan yang tinggi terbukti dalam usaha hotel mesra Muslim terpilih untuk menambah baik dan menaik taraf kemudahan sedia

ada mereka. Penambahbaikan yang telah dilaksanakan termasuklah "menaiktaraf kemudahan solat" iaitu daripada bilik kecil hanya untuk keperluan kemudahan yang kecil, kepada membina musolla ataupun surau khusus dengan papan tanda yang betul, tempat wudu', arah kiblat dan sejadah untuk menempatkan tetamu Muslim seramai 100 orang kapasiti. Tidak sekadar itu, pihak hotel juga menyediakan "ruang rekreasi terpisah" iaitu, menjalankan operasi kolam renang, gim, jakuzi dan sauna yang diasingkan jantina mengikut jadual masa yang berasingan untuk menyelaraskan dengan amalan mesra Muslim. Pihak hotel turut menyediakan spa khas untuk wanita sahaja, dalam senarai kemudahan pihak hotel juga (Informan 1).



Rajah 4.1 Gambar ruang solat utama, Surau hotel Informan 1

Menurut Informan 2, Mereka memastikan "dapur yang disahkan halal" oleh pihak autoriti serta memastikan pihak perolehan halal mereka, sentiasa berhubung dengan eksekutif Syariah syarikat, untuk memastikan zero possibility ataupun kemungkinan dalam pencemaran silang ataupun barangan tidak halal masuk ke dalam inventori perolehan mereka. Hal ini dipastikan daripada memastikan sumber barangan itu berasal daripada mana, pengedar dan siapa pengeluarnya. Selain itu, pihak hotel juga melaksanakan sedikit "ubahsuai bilik mandi", bagi memenuhi keperluan bersuci mengikut lunas Islam. Pihak hotel menyediakan bilik mandi mesra wuduk yang dilengkapi bidet dan hos air untuk kebersihan amnya.



Rajah 4.2 Gambar bilik mandi dan tandas berbidet serta mempunyai hos air hotel kedua (Informan 2)

Dapatan pemerhatian menunjukkan bahawa kemudahan fizikal seperti surau, arah kiblat, bidet, kitab Al-Quran dan pengasingan jantina telah disediakan oleh semua hotel kajian. Namun, perbezaan utama terletak pada tahap penyelenggaraan, kebolehcapaian dan keselesaan penggunaan secara keseluruhan. Hotel yang mendapat pengiktirafan Platinum menunjukkan perancangan infrastruktur yang berpaksikan pengguna Muslim, manakala hotel Silver iaitu yang lebih rendah mengambil pendekatan yang lebih bersifat reaktif dan minimum.

4.3.4 Rujukan Hotel Mesra Muslim

Komitmen lain yang ditunjukkan oleh pihak hotel adalah dengan melakukan beberapa rujukan dalam inisiatif mencapai hotel mesra Muslim seperti kerjasama dengan badan pensijilan halal negara iaitu Jakim. Pihak hotel bekerjasama dengan organisasi pensijilan halal yang diiktiraf negara, untuk memastikan makanan dan perkhidmatan mereka memenuhi garis panduan Islam dan Jakim sebagai pihak autoriti halal negara ini, dalam membantu pihak hotel mencapai KPI mesra Muslim yang dilaksanakan (Informan 1).



iM*

* Sijil [VII]-1 -Ikh
* HA LAI

Rajah 4.3 Gambar sijil halal bagi makanan dan minuman bagi cold kitchen dan butcher (Informan 1)

Perkongsian maklumat juga dilakukan bersama "sarjana Islam" yang mempunyai kepakaran dalam bidang asas keperluan Islam. Selain itu, perundingan dengan sarjana Islam dan pihak berkuasa agama dalam memastikan hotel mematuhi piawaian patuh syariah, sama ada dalam perkhidmatan, kemudahan dan penawaran kepada pelanggan. Selain itu, pendapat-pendapat yang diambil, akan dibaca bersama dengan prosedur, keperluan dan manual yang dikeluarkan oleh pihak ITC Motac di laman sesawang mereka. Selain itu, "latihan kakitangan dengan pakar" juga dilaksanakan sebagai latihan wajib kompetensi syarikat. Pihak hotel bekerjasama dengan institusi latihan dan pakar dalam pelancongan Islam dan juga mesra Muslim, untuk mendidik kakitangan tentang keperluan khusus tetamu muslim bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan pihak hotel. Latihan ini dilakukan secara berkala dan kebanyakan kursus dan latihan diberikan oleh pihak ITC Motac secara berkala (Informan 2).

Menurut Informan 3, rujukan mesra Muslim juga boleh dilakukan dengan membuat "penandaarasan dengan hotel mesra Muslim". Pihak syarikat boleh bekerjasama dengan hotel mesra Muslim yang berjaya dan terbukti pengamalan mesra Muslim dalam perkhidmatan hotel mereka. Selain itu juga, penandaarasan juga mampu memberi peluang kepada kedua-dua belah pihak dalam bertukar-tukar amalan yang terbaik dan mempelajari strategi berkesan untuk memenuhi KPI dan keperluan tetamu Muslim.

Analisis mendapati bahawa pihak hotel lebih banyak merujuk kepada garis panduan MFAR berbanding MS2610:2015 atau Maqasid Syariah secara langsung. Ini menunjukkan bahawa pelaksanaan lebih didorong oleh keperluan pensijilan berbanding kefahaman konsep Syariah secara menyeluruh. Pengkaji mendapati penemuan baharu dalam analisis ini dimana wujud jurang antara *compliance-driven approach* dan *value-driven approach* dalam pelaksanaan hotel mesra Muslim.

4.3.5 Pembangunan Pengiktirafan Standard Mesra Muslim

Di dalam membangunkan standard mesra Muslim di hotel, ia memerlukan kepada pelan dan perancangan dalam mencapainya. Menurut ITC (2023), 6 elemen penting dari pelancongan dan hospitaliti mesra muslim, ianya menawarkan;

- i. Kemudahan tempat solat
- ii. Gastronomi Halal

- iii. Penginapan mesra Muslim
- iv. Fasiliti bilik air
- v. Rekreasi mesra keluarga
- vi. Pilihan perkhidmatan perubatan dan penjagaan kesihatan

Daripada enam elemen tersebut diatas, wujudlah garis panduan dalam pengkhususan pengiktirafan mesra muslim di hospitaliti mesra Muslim, merujuk kepada Garis Panduan bagi Penarafan Premis Penginapan Pelancong- Keperluan MFAR 0001:2024. Berdasarkan garis panduan, seksyen 6. "Kriteria Penarafan MFAR";

1.1. Perkara am:

ITC menekankan kepentingan menyediakan kemudahan surau yang sesuai. Hotel digalakkan untuk mendirikan surau yang mudah diakses, bersih dan dilengkapi dengan barang keperluan seperti sejadah, penunjuk kiblat, dan tempat wuduk. Piawaian ini membantu hotel memenuhi keperluan rohani pelancong Muslim. Selain itu juga, pihak hotel perlu meletakkan peringatan mengenai larangan akan haiwan peliharaan, larangan merokok, larangan maksiat, aktiviti tidak bermoral dan jenayah di dalam premis. Tidak sekadar itu, produk yang digunakan di dalam tandas awam juga hendaklah ada pengiktirafan halal (Informan 2).



Rajah 4.4 Gambar ketersediaan kitab al-Quran dan sejadah di bilik penginapan hotel kedua (Informan 2)

1.2. Makanan dan minuman:

Dimana di bawah bimbingan ITC MOTAC, hotel memastikan makanan dan minuman mereka mematuhi piawaian pensijilan halal yang ketat. Ini melibatkan audit dan pemeriksaan berkala oleh badan pensijilan halal yang diiktiraf untuk menjamin pematuhan, yang penting untuk memenuhi petunjuk prestasi utama mesra Muslim (Informan 1).



Rajah 4.5 Pandangan dari ruang makan utama (Informan 1)

1.3. Bilik penginapan pelancong:

Bilik-bilik di hotel, ditetapkan dalam garis panduan untuk menyediakan kemudahan bilik mesra Muslim. Hotel mempunyai papan tanda arah kiblat, naskah Al-Quran, sejadah, dan bilik air juga, dilengkapi hos air ataupun bidet bagi kemudahan untuk kebersihan dan berwuduk. Ciri-ciri ini dianggap penting untuk memenuhi key performance indicator KPI yang berkaitan dengan mesra Muslim. Selain itu, pihak hotel juga dengan inisiatif sendiri, menambah sebilangan bilik mesra yang mesra OKU juga, untuk keperluan mereka (Informan 1).

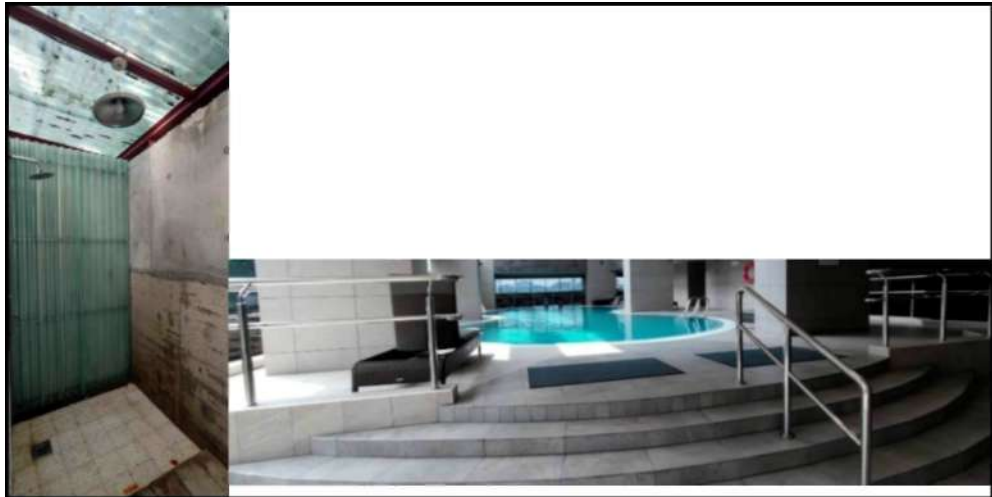


Rajah 4.6 Gamba bilik mesra OKU dengan door viewer dan alarm kebakaran (Informan 1)

1.4. Kemudahan rekreasi, hiburan dan aktiviti pelancong:

Selaras dengan pengesyoran ITC, hotel membangunkan kemudahan kawasan rekreasi, hiburan dan aktiviti yang diasingkan jantina lelaki dan perempuan, atau menetapkan masa penggunaan berasingan untuk kemudahan seperti kolam renang, sauna dan gim. Ini menghormati garis panduan kesederhanaan Islam dan meningkatkan

keselesaan pelancong Muslim. Tandas di aktiviti kolam renang juga disediakan kemudahan pancur air untuk kegunaan kebersihan pelanggan. Ini semua bagi menjamin dan memenuhi keperluan pelancong Muslim sesuai dengan saranan agama (Informan 3).



Rajah 4.7 Gambar kesediaan ruang kolam renang berasingan jantina mengikut waktu dan kemudahan pancur air hotel ketiga (Informan 3)

1.5. Pekerja dan kebajikan pekerja:

Pihak hotel akan melaksanakan program kesedaran halal dan juga kesedaran mesra Muslim terhadap semua kakitangan sebanyak setahun sekali. Program- program ini memberi penumpuan kepada prinsip hospitaliti mesra Muslim, teori dan praktikalnya di premis. Program-program ini memastikan bahawa kakitangan menyedari keperluan pelancong Muslim seperti makan halal, kemudahan tempat solat, panduan arah kiblat, kemudahan bidet atau hos air untuk keperluan bersuci, ia membantu hotel menyampaikan perkhidmatan yang selaras dengan piawaian dan KPI mesra Muslim itu sendiri (Informan 3).

1.6. Aktiviti dan perkhidmatan berkaitan agama Islam dan pembangunan kemampanan global (SDG):

Hotel menyediakan ruang solat yang kondusif, lengkap dengan arah kiblat, boleh memenuhi seramai 100 orang satu- satu masa, lengkap dengan tempat berwuduk, bersih dan juga selesa (Informan 1). Hotel juga menawarkan makanan dan minuman halal tanpa perlu pelanggan pergi mencari luar daripada premis hotel. Untuk keperluan pembangunan kemampanan global (SDG), hotel mengaplikasikan kaedah first in, first

out (FIFO) dalam metode pengurusan makanan bermasak harian serta mengamalkan amalan penyimpanan yang baik (APB), dalam menguruskan stok makanan kering dan basah. Amalan ini bagi mengoptimumkan penggunaan bahan mentah dan mengurangkan kos operasi (Informan 2).

Majoriti kesemua hotel yang dipilih Informan 1, Informan 2 dan Informan 3 juga mempunyai kemudahan berwuduk dan bidet di bilik air. Tujuan kemudahan ini diadakan adalah untuk memudahkan pelawat muslim berwuduk sebelum solat. Aktiviti ibadah akan terhalang oleh kemudahan wuduk yang tidak mencukupi, yang akan mengakibatkan penafian hak beragama pengunjung sepanjang penginapan mereka di hotel.

Bagi memenuhi kemampanan global (SDG) juga, hotel juga akan mengurangkan pembaziran makanan dengan memenuhi jadual masakan harian, menggunakan sumber tenaga optimum dan cekap seperti penggunaan sensor suis on off bagi lampu tempat awam dan kaki lima, serta menyokong produk tempatan bagi memperkasakan ekonomi mikro dan iks komuniti sekitar. Tidak sekadar itu juga, hotel juga mengamalkan amalan kurangkan sisa plastik dengan menggantikan kepada paper bag bagi alternatif penggantian tersebut, demi mencapai kelestarian alam (Informan 3).

Selain rujukan kepada "Garis Panduan bagi Penarafan Premis Penginapan Pelancong- Keperluan MFAR 0001:2024", pihak hotel juga ada melihat kepada pengiktirafan badan bukan kerajaan seperti "Salam Standard" oleh Tripfez, CrescentRating oleh GMTI, Islamic Quality Standards for Hotels (IQS) oleh Universal Crescent Standard Centre (UCSC), Standard International Organization Standardization (ISO), Malaysia Standard (MS) yang berkaitan seperti Shariah-Based Quality Management System (MS 1900:2014) serta Sistem Pengurusan Kualiti (MS ISO 9001:2015) oleh SIRHVIQAS International Sdn. Bhd dan akta-aktaberkaitan majlis atau pihak berkuasa tempatan.

Rujukan- rujukan ini dirujuk dari pelbagai keperluan penambahbaikan dan pengiktirafan, dari segi melibatkan aspek infrastruktur iaitu hospitaliti itu sendiri, daripada aspek pengurusan, aspek keselamatan, aspek makanan dan minuman, aspek perkhidmatan dan sebagainya. Hal ini bagi memenuhi keperluan perkhidmatan yang cemerlang dari aspek rohani dan fizikal, berkualiti, efektif serta mencapai matlamat al-falah dalam menyampaikan perkhidmatan mesra muslim kepada pelanggan yang mendambakannya. Menurut Mohamed, Ab Ghani & Ami Basir (2015), berkenaan dengan konsep kecemerlangan pengurusan ini, sebenarnya telah pun diungkap lama

dalam kitab suci al-Quran, menerusi penciptaan Allah SWT terhadap kejadian-kejadian alam di dunia yang yang mementingkan aspek kesempurnaan dan kualiti seperti dalam ayat al-Quran:

jjLa QA Isy iS& j~=Q\ tjt'J* ' p j ^ Cy? (J-^J^ i^- is* tIsj* ^

"Engkau tidak dapat melihat pada ciptaan Allah Yang Maha Pemurah itu sebarang keadaan yang tidak seimbang dan tidak munasabah; (jika engkau ragu-ragu) maka ulangilah pandangan - (mu) - dapatkah engkau melihat sebarang kecacatan? "

(Surah al-Mulk, 67:3)

Petikan ayat di atas, dengan jelas menunjukkan betapa teliti dan sempurnanya kejadian alam ciptaan Allah SWT sama ada di langit atau di bumi. Bermula dari sinilah, Islam mengajarkan kepada penganutnya untuk sentiasa melaksanakan kerja mereka dengan sebaik mungkin atau dengan kata lain, dengan cara yang sempurna juga berkualiti tinggi berpandukan al-Quran dan hadis Rasulullah SAW. Ini disebabkan oleh hakikat bahawa sifat kualiti adalah komponen daripada kehidupan manusia (Othman, 2000). Pada hakikatnya, sifat kualiti dihasilkan oleh kecemerlangan amalan yang datang daripada usaha gigih, penuh semangat (iltizam) dan berterusan (istiqamah).

"Mengikut pengurusan sekarang, kita ada panduan kita ataupun prosedur operasi standard (SOP) kita sendiri dalam menguruskan hotel. Tapi tidak bermaksud kita memenuhi keseluruhan Malaysia Standard (MS) yang ada kerana ia jelas ada implikasi kos disitu. Kami juga pada masa awal-awal pengiktirafan MFAR dilaksanakan dimana ketika itu, ia masih bersifat voluntary dan tiada keperluan bayaran lagi" (Informan 3).

Pendekatan pihak hotel melalui inisiatif eksekutif halal, penasihat shariah dan pengurusan atasan dalam membangunkan standard hotel mesra Muslim, merupakan satu wadah dan pendekatan holistik dalam memenuhi keperluan pelancong Muslim sekaligus meningkatkan imej hotel sendiri dari segi profil, perkhidmatan dan juga produk yang ditawarkan mereka sendiri. Standard ini penting, demi memastikan keperluan pelancong dan tetamu Muslim itu terpenuhi dan dapat memuaskan mereka dari segala aspek keperluan agama Islam. Dengan demikian, pelancong dan tetamu Muslim dapat menikmati hak mereka yang sepatutnya.

Demikian tersebut, daripada inisiatif dan usaha pihak hotel dalam memastikan keperluan tetamu Muslim dipenuhi sebaik mungkin. Komitmen yang ditunjukkan oleh pihak hotel terdiri daripada pengetahuan am berkenaan keperluan mesra Muslim kepada pekerja terlebih dahulu, program kesedaran halal, penambahbaikan fasiliti dan juga

perbincangan intensif bahagian pengurusan hotel dalam matlamat menjayakan serta merealisasikan pelaksanaan hotel mesra Muslim itu sendiri. Tidak sekadar itu, rujukan bersama pakar, kerjasama pihak akademia dan agensi yang berkeelayakan dalam memberi nasihat dan panduan berkenaan implementasi pengiktirafan standard mesra Muslim. Oleh kerana pelaburan yang dilaksanakan adalah berpanjangan dan bersifat universal, pelancong dan tetamu dari semua latar belakang dan agama boleh mendapat keuntungan serta manfaat daripada usaha tersebut. Dalam erti kata lain, semua pelawat, tanpa mengira umur, bangsa, agama atau latar belakang mereka boleh mendapat keuntungan daripada perkhidmatan hotel yang mesra Muslim ini.

Keperluan dalam implementasi perkhidmatan mesra Muslim adalah penting, antaranya adalah dapat menerapkan nilai-nilai Islamik didalam hotel terhadap pelanggan serta tetamu yang datang. Hal ini disarankan sepertimana sabda baginda Rasulullah SAW:

(r̄a_ŋ) (j̄s (j-oj ^ . »jTu ijSjla j^-V' f'j^j 4*4 Cy^Sa O'^ O^J ° J ^ \$\$£ -^ J^-^ PJ\$J ^4 Cy^Si U^ Cy*
 ""'•"j! j ' 'j^1 J°3^ jV^I rtJ^J^W

Maksudnya: *"Sesiapayang beriman dengan Allah dan hari akhirat makan jangan sakiti jirannya. Dan sesiapayang beriman dengan Allah dan hari akhirat maka muliakanlah tetamunya. Juga sesiapayang beriman dengan Allah dan hari akhirat maka berkatalah dengan perkataan yang baik atau hendaklah dia diam. "*

(Riwayat Al-Bukhari: 6136)

Secara ringkas, dapat disimpulkan menyambut dan melayani tetamu adalah sunnah yang diajarkan baginda Nabi SAW dan ini jugalah pandangan jumhur para ulama (Shahrulnizam Muhadi, 2019). Berdasarkan kajian-kajian lepas juga, faktor yang mempengaruhi keputusan pelanggan adalah daripada faktor layanan (Hartini Adenan et.al, 2023). Maka jelas disini bahwa pelaksanaan mesra Muslim adalah supaya tuan rumah bertanggungjawab dalam memastikan kemudahan fasiliti dalam keadaan memuaskan dan dapat menyelesaikan masalah tetamu Muslim ketika menjadi tetamu di hotel, sekaligus memenuhi sepertimana saranan Baginda Nabi SAW.

Tindakan komited pihak hotel dalam memilih standard hotel mesra Muslim sebagai rujukan adalah wajar dan tepat pada masanya kerana ia dapat memenuhi keperluan pelancongan Islam. Menurut Hartini et.al (2023), kewujudan konsep hotel mesra Muslim ini, dapat memberi kemudahan juga kepuasan terhadap para tetamu yang datang untuk menggunakan fasiliti hotel, kualiti perkhidmatan, layanan serta dapat

menikmati makanan dan minuman yang halal. Manakala menurut Duwi Yunitasari et.al (2021), tujuan utama dalam bisnes perhotelan adalah untuk memperolehi keuntungan yang lumayan tetapi, banyak hotel yang selalu mengabaikan kepentingan moral, adat dan juga nilai agama. Oleh itu, hotel berkonsepkan syariah, menjadi satu wadah untuk menghindari hal- hal sedemikian. Komitmen hotel yang melaksanakan konsep hotel mesra Muslim ini mencerminkan nilai-nilai Islamik, secara tidak langsung ia menjamin keperluan dan hak-hak tetamu Muslim.

Selain itu, tindakan pihak hotel melibatkan pihak luar seperti pihak akademia, Jabatan Agama Islam Negeri (JAIN), ITC dalam rujukan MFAR, rujukan standard ISO untuk pengurusan operasi dan pihak lain yang berkaitan. Ini menunjukkan bahawa inisiatif pelaksanaan hotel mesra Muslim yang dilaksanakan tidak hanya terhad melibatkan pihak pengurusan hotel semata- mata. Ianya melibatkan pelbagai pihak yang mana komitmen dan sinergi yang digembleng bersama demi untuk memastikan standard hotel mesra Muslim itu tercapai dilaksanakan di hotel demi memenuhi keperluan tetamu Muslim dengan sebaik mungkin. Hal ini selaras dengan firman Allah SWT:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا اِذَا جِئْتُمْ اُمَّةً فَاَمْسِكُوْا عَلَيْهَا زُلْمًا مَّكْتُومًا

"Kemudian ia masuk mendapatkan Ahli rumahnya serta dibawanya keluar seekor anak lembu gemuk (yang dipanggang). "

(Surah Adh-Dharyat 51: 26)

Daripada terjemahan diatas, menunjukkan bahawa nilai pelaburan yang dikeluarkan oleh pihak hotel untuk pengamalan produk dan perkhidmatan hotel mesra Muslim. Tujuannya adalah untuk menjamin bahawa pelawat mendapat manfaat sewajarnya daripada kemudahan dan perkhidmatan yang ditawarkan secara tidak langsung menjamin hak mereka dilunaskan dalam setiap keadaan. Komitmen ini juga menunjukkan praktikaliti mesra Muslim itu merangkumi akan hak-hak tetamu Muslim ketika menggunakan perkhidmatan tersebut.

4.4 Analisis Cabaran Pelaksanaan

Melaksanakan hotel mesra Muslim mempunyai beberapa cabaran. Berdasarkan analisis kajian, cabaran yang dihadapi oleh hotel tidak jauh berbeza seperti perlu memastikan kemudahan mematuhi Syariah, pekerja yang faham akan garis panduan Islam, memenuhi pelbagai kemungkinan ataupun jangkaan dari pelanggan dan perlu

memastikan mengekalkan pensijilan halal di dalam keseluruhan fasiliti. Cabaran tambahan termasuk mengurus sensitiviti ataupun kefahaman agama, mengimbangi perbelanjaan operasi dan mengemudi pasaran dengan kesedaran atau permintaan yang rendah berbanding pasaran konvensional biasa, yang semuanya boleh memberi kesan kepada keuntungan dan daya saing. Ini semua sedikit sebanyak memberi kesan kepada pemain industri yang berkicampung dalam hospitaliti yang menyediakan perkhidmatan mesra muslim.

4.4.1 Informan 1

Terdapat pelbagai cabaran yang dihadapi dalam memastikan pengamalan hotel mesra muslim, lagi-lagi bagi hotel yang mendapat pengiktirafan MFAR Platinum dan juga antara satu-satunya hotel 5-star yang mendapat pengiktirafan berikut di lokaliti bandar Shah Alam. Antara yang menjadi cabaran bagi pihak hotel adalah seperti;

1. Menjaga piawaian tinggi: Kriteria ketat akreditasi MFAR Platinum, seperti sijil halal, makanan dan minuman yang halal, kemudahan berasingan untuk lelaki dan wanita seperti ruang rekreasi dan ruang yang kondusif untuk solat yang mesti sentiasa dipatuhi.
2. Caj operasi: Caj operasi yang terlalu tinggi adalah perlu untuk mengekalkan kualiti unggul, mengikut perkiraan harga end-product yang still competitive around others competitor. Tetapi pelaksanaan caj yang tinggi ini juga, mengambil kira servis dan perkhidmatan yang diberikan dan yang penting memuaskan hati pelancong Muslim.
3. Latihan Kakitangan: Seluruh kakitangan perlu menerima latihan berkala seperti latihan kesedaran halal, latihan pemahaman mesra muslim dan latihan kompetensi bagi pengurusan eksekutif. Hal ini bagi menjamin kakitangan menerima latihan yang meluas untuk menjamin mereka memahami garis panduan Islam di dalam bidang hospitaliti dan menyampaikan perkhidmatan kelas pertama sambil menegakkan standard layanan mesra muslim.
4. Persaingan: Pihak hotel mesti dapat identify diri mereka dengan pesaing mereka yang menyediakan perkhidmatan yang sama. Setakat ini, pihak kami yakin kami

boleh menjadi benchmarking kepada hotel-hotel lain yang ingin mengambil contoh sepertimana pelaksanaan mesra muslim yang kami laksanakan.

Dapatan temu bual menunjukkan bahawa cabaran terbesar adalah cabaran operasi dan komersial iaitu keperluan mengimbangi antara kehendak tetamu Muslim dan pelanggan bukan Muslim. Pihak pengurusan hotel berhadapan dilema untuk mengekalkan daya saing pasaran tanpa menjejaskan identiti mesra Muslim. Analisis mendapati bahawa cabaran ini bukan berpunca daripada penolakan pelanggan, tetapi daripada kekaburan strategi komunikasi pihak hotel dalam menjelaskan konsep mesra Muslim sebagai bersifat inklusif, bukan eksklusif.

4.4.2 Informan 2

Masalah di hotel (Informan 2) yang mendapat pengiktirafan MFAR Gold pula, tidak kurang banyaknya antaranya adalah seperti;

1. Konsistensi perkhidmatan: Hotel perlu mengekalkan kemudahan dan perkhidmatan yang berkualiti tinggi yang menepati standard mesra muslim walaupun dalam ekonomi defisit beberapa kala dihadapi. Cabarannya adalah perlu mengoperasikan perkhidmatan sekalipun dalam bajet yang sederhana. Perkara ini sentiasa menjadi tajuk utama pembentangan ataupun belanjawan syarikat setiap tahun.
2. Tahap kesedaran rendah: Tahap kesedaran yang rendah terhadap praktis mesra muslim seperti pekerja yang mana tahap pendidikannya yang rendah dan juga pelawat bukan Islam memberi kesukaran kepada pihak pengurusan yang merencanakan perkhidmatan mesra muslim secara holistik di hotel. Ada juga isu dimana, tetamu non-muslim yang marah apabila biliknya berhadapan dengan masjid dan mengatakan bunyi azan bising ketika awal pagi.
3. Peluasan Tawaran: Disebabkan oleh kekangan kewangan dan bajet tahunan, kemudahan tambahan sedia ada seperti pusat rekreasi seperti kolam dan gym berasingan jantina amat sukar dilakukan pada satu- satu masa. Ada yang cakap boleh menyusun jadual pengasingan jantina dan sebagainya, tapi tidak pada realiti apabila pihak hotel mendapat pelawat yang ramai dari non-muslim.

4. Pemasaran: Mendapat respon yang agak dingin kerana kurangnya kefahaman orang awam akan praktis mesra muslim di hotel. Antara lain juga adalah, kurangnya promosi oleh kerajaan dalam pengamalan hotel mesra muslim di kalangan pelancong setiap tahun. Kita banyak menumpukan pada tempat dituju semata-mata tanpa mengambil berat akan tempat penginapan.

Dapatan menunjukkan bahawa, cabaran terhadap kefahaman dalam konsep mesra Muslim itu sendiri. Informan 2 mengaitkan mesra Muslim secara sempit kepada ketiadaan alkohol dan pensijilan halal makanan dan minuman sahaja. Kefahaman ini menyebabkan aspek lain seperti adab Islam dalam perkhidmatan, pengurusan masa solat dan privasi tetamu Muslim kurang diberi perhatian. Analisis kajian menunjukkan bahawa, kekangan sebenar bukan kerana kekurangan kemudahan, tetapi kurangnya kefahaman konseptual dalam kalangan kakitangan itu sendiri.

4.4.3 Informan 3

Cabaran yang dihadapi oleh hotel (Informan 3) yang mana hotelnya mendapat pengiktirafan MFAR Silver pula ialah seperti berikut;

1. Sumber dan kewangan: Pengeluaran kos bagi membiayai beberapa perubahan struktur fizikal bangunan dan mempunyai implikasi kos yang besar. Tidak sekadar itu, pihak pengurusan juga perlu menambah beberapa tambahan orang kedalam syarikat bagi memenuhi keperluan kepakaran halal, mesra muslim dan sebagainya.
2. Keteguhan Piawaian: Konsistensi pihak pengurusan hotel dalam memastikan persediaan, keperluan-keperluan dan penambahbaikan terhadap hotel dalam mengamalkan praktis hotel mesra muslim. Ini juga memberi cabaran dari segi kewangan, masa, intelektual pengurusan dalam bergerak maju ke tahap pensijilan MFAR yang lebih tinggi.
3. Pengurusan persepsi: Menghapuskan khabar angin dan kata-kata layang bahawa hotel itu mungkin tidak komited untuk menyediakan perkhidmatan mesra Muslim seperti pertubuhan lain yang lebih berprestij dan terbukti

pengiktirafannya tinggi. Ini juga menjadi cabaran kerana untuk membuang persepsi tetamu agar tidak memandang sama hotel biasa dengan hotel yang melaksanakan perkhidmatan hotel mesra muslim.

4. Pengetahuan dan latihan: Pekerja pelaksana ataupun front end mendapat kurang pendedahan berkenaan perkhidmatan hotel mesra muslim kerana kekangan tugas kerja workload yang banyak dalam menguruskan servis pelanggan. Akhirnya, hanya pekerja back end memahami akan tujuan pelaksanaan hotel mesra muslim.

Dapatan juga menunjukkan bahawa, cabaran dalam standard dan penguatkuasaan dimana ketiadaan mekanisme pemantauan berterusan ataupun konsisten selepas pengiktirafan MFAR diperoleh. Ini menyebabkan wujud ketidaktetapan amalan dalam jangka panjang. Penemuan ini menyokong dapatan kajian lepas yang menegaskan keperluan sistem audit berperingkat dan pemantauan berkala.

4.5 Penemuan Baharu Kajian

Hasil dapatan, pengkaji menerjemahkan kepada cadangan dan penambahbaikan berkaitan pelaksanaan standard ataupun piawaian mesra Muslim. Ia berdasarkan penemuan terdahulu dan menilai bagaimana amalan ini sejajar dengan garis panduan sedia ada termasuk Malaysia Standard MS2610:2015 dan rangka kerja Pengiktirafan Penginapan Mesra Muslim (MFAR). Cadangan untuk penambahbaikan disediakan untuk meningkatkan keterangkuman, kecekapan operasi, kepuasan pelanggan dalam sektor hospitaliti mesra Muslim dan perancangan untuk masa hadapan. Berikut adalah analisis cadangan dan penambahbaikan kepada standard ataupun piawaian yang sedia ada oleh pihak hotel berdasarkan kategori pengiktirafan MFAR mengikut pengiktirafan tertinggi dimulai dengan Platinum, diikuti oleh Gold dan Silver. Dapatan kajian adalah seperti berikut:

4.5.1 Informan 1

Dapatan bagi analisis cadangan dan penambahbaikan di hotel Informan 1 kategori Platinum adalah seperti berikut:

1. Pembangunan Standard Rujukan Sendiri

Hotel yang mendapat pengiktirafan platinum oleh MFAR boleh membangunkan standard dalaman sendiri berdasarkan MS 2610:2015, ISO serta standard antarabangsa seperti CrescentRating dan Salam Standard. Selain itu, disebabkan kelebihan pengiktirafan-pengiktirafan yang suda sedia ada (existing standard) ini, ia menjadi satu pengalaman kepada pihak hotel dalam membina standard operation procedure (SOP) pengurusan dan perkhidmatan mereka sendiri.

2. Kemampanan & Penggunaan Teknologi Hijau

Menerapkan amalan lestari seperti pengurangan pembaziran makanan, penggunaan tenaga cekap dan transformasi penggunaan plastik kepada beg kerats (paper bag) bagi memastikan selaras dengan Sustainable Development Goals (SDG) iaitu tenaga bersih dan berpatutan (SDG7) dan tindakan memerangi perubahan iklim (SDG13). Perkara ini semua memenuhi kepada kepatuhan konsep mesra Muslim.

3. Eksklusiviti Layanan & Kemudahan Premium

Menawarkan perkhidmatan premium seperti pelayan tetamu (butler) muslim yang empati, mesra dan versatil. Menawarkan pengalaman penginapan eksklusif yang mematuhi keperluan Syariah seperti, layanan pertanyaan dan bantuan kepada pelanggan yang menjadi keperluan syariah seperti arah kiblat, tempat solat, masjid tempat solat jumaat, spa patuh syariah, kolam mandi patuh syariah dan sebagainya.

4.5.2 Informan 2

Dapatan bagi analisis cadangan dan penambahbaikan di hotel Informan 2 kategori Gold adalah seperti berikut:

1. Peningkatan Infrastruktur & Fasiliti Rekreasi

Menyediakan kawasan rekreasi yang berasingan mengikut jantina seperti gimnasium dan kolam renang bagi lelaki dan wanita.

2. Kerjasama dengan Badan Pensijilan Halal

Berkolaborasi dengan Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM) dan Jabatan Agama Islam Negeri (JAIN) untuk memastikan pematuhan standard halal di seluruh operasi hotel.

3. Peningkatan Pemasaran & Promosi

Menggunakan platform digital dan bekerjasama dengan agensi pelancongan Muslim terutamanya dengan kementerian pelancongan terutamanya dengan seksyen

pelancongan Muslim seperti ITC, bagi meningkatkan kesedaran dan menarik lebih ramai pelanggan dalam dan luar negara.

4.5.3 Informan 3

Dapatan bagi analisis cadangan dan penambahbaikan di hotel Informan 3 kategori Silver adalah seperti berikut:

1. Meningkatkan Kesedaran dan Latihan Kakitangan

Untuk menjamin bahawa perkhidmatan memenuhi keperluan tetamu Muslim, pihak hotel memberikan latihan menyeluruh tentang konsep dan amalan hotel mesra Muslim kepada seluruh peringkat kakitangan hotel melalui latihan tahunan dan berkala. Ini penting bagi semua peringkat kakitangan memahami akan kepentingan mesra muslim yang dipraktikkan tersebut.

2. Kemudahan Tempat Solat Yang Baik dan Kondusif

Menyediakan setiap bilik hotel ruang solat yang lebih selesa termasuk sejadah (prayer mat) termasuk juga dengan surau khas dengan ruang kemudahan berwuduk, sejadah dan arah kiblat serta kawasan solat berasingan jantina.

3. Mempertingkatkan Kualiti Perkhidmatan Makanan

Memastikan semua makanan yang dibekalkan dan bahan yang digunakan disahkan halal dan mengelakkan kemungkinan risiko pencemaran silang merentas rantaian pembekalan. Disamping itu, meletakkan tugas khas ataupun job description (JD) yang jelas kepada pegawai hotel dalam memantau keseluruhan rantaian makanan dan minuman di hotel.

Kajian ini mengenal pasti tiga penemuan baharu utama iaitu:

- i. Pengiktirafan MFAR tidak menjamin pelaksanaan holistik, sebaliknya bergantung kepada kepimpinan dan kerjasama organisasi.
- ii. Latihan berasaskan Maqasid Syariah merupakan faktor pembeza utama antara pelaksanaan simbolik dan substantif.
- iii. Konsep hotel mesra Muslim yang inklusif lebih diterima pasaran berbanding pendekatan eksklusif.

Penemuan baharu ini dapat memperkayakan literatur sedia ada dengan bukti empirikal dari konteks tempatan di kawasan Lembah Klang.

4.6 Analisis Tematik

Jadua U.1

Analisis Tematik

Tenia	Deskripsi	Penemuan/Dapatan
Pelaksanaan perkhidmatan mesra Muslim	Hotel melaksanakan perkhidmatan mesra Muslim seperti makanan halal, kemudahan tempat solat dan kawasan rekreasi yang diasingkan jantina.	Pengurus hotel menekankan kepentingan mematuhi garis panduan hospitaliti mesra muslim.
Cabaran dalam pelaksanaan	Cabaran termasuk mengekalkan konsistensi perkhidmatan, kekangan kewangan dan memenuhi pelbagai jangkaan keperluan tetamu atau pelanggan.	Sesetengah hotel bergelut untuk mengimbangi daya maju ekonomi semasa dengan mengekalkan perkhidmatan mesra Muslim.
Latihan dan Pembangunan Kakitangan	Latihan kakitangan yang kerap mengenai amalan halal, layanan dan perkhidmatan pelanggan muslim adalah penting untuk mengekalkan standard yang dicapai.	Pekerja memerlukan latihan berkala untuk memastikan mereka memahami dan mematuhi keperluan perkhidmatan mesra muslim.
Persepsi dan Kesedaran Pelanggan	Kesedaran dan penerimaan awam terhadap hotel mesra Muslim kekal terhad, membawa kepada cabaran pemasaran dan	Tetamu yang tidak biasa dengan konsep mesra Muslim sering menganggap sekatan sebagai batasan dan bukannya nilai tambah

	kedudukan.	perkhidmatan.
Kualiti Perkhidmatan dan Penambahbaikan Berterusan	Penilaian dan penambahbaikan berterusan dalam kemudahan dan perkhidmatan untuk meningkatkan pengalaman tetamu serta pematuhan garis panduan Islam.	Hotel yang secara aktif mencari maklum balas pelanggan cenderung menunjukkan prestasi yang lebih baik dalam melaksanakan penambahbaikan perkhidmatan yang berterusan.

Pengkaji menyediakan analisis lengkap tentang elemen tematik yang berkisar tentang pelaksanaan hotel mesra Muslim di lembah Klang. Beberapa tema utama muncul, termasuk pelaksanaan perkhidmatan mesra muslim, cabaran dalam pelaksanaan, latihan dan pembangunan kakitangan, persepsi dan kesedaran pelanggan serta kualiti perkhidmatan dan penambahbaikan berterusan.

4.6.1 Perkhidmatan Mesra Muslim

Perkhidmatan ini, memenuhi pasaran pengembara dan tetamu Muslim yang semakin meningkat. Ianya juga mencari penginapan yang sejajar dengan keperluan agama dan budaya mereka dan ini meningkatkan daya tarikan hotel ini.

ii. Antara kelebihan perkhidmatan mesra muslim ini ialah, perkhidmatannya menumpukan keperluan tetamu muslim itu sendiri seperti menyediakan kemudahan makanan dan minuman halal, ruang solat, tempat rekreasi diasingkan jantina. Ianya bukan sahaja menarik tetamu atau pengembara Muslim saja, tetapi juga menggalakkan keterangkuman dengan menampung pilihan pelanggan yang pelbagai.

Perkhidmatan mesra muslim dalam hospitaliti memainkan peranan penting dalam meningkatkan pengalaman tetamu dan mempromosikan keterangkuman untuk pelancong Muslim. Dengan mengintegrasikan sifat-sifat Islam seperti makanan halal dan kemudahan solat, hotel dapat memenuhi keperluan budaya dan agama tetamu mereka dengan berkesan (Ma'sor et al., 2023). Ini bermakna peralihan ke arah

pemahaman yang lebih lengkap tentang keutamaan tetamu, seperti yang ditonjolkan dalam penerokaan pasaran hotel mengikut Syariah (Singgalen, 2024). Inisiatif ini bukan sahaja menyokong kesejahteraan pengembara Muslim, tetapi juga menyelaraskan dan menyesuaikan diri mereka dengan perspektif maqasid syariah, mempromosikan pendekatan holistik kepada penyediaan perkhidmatan mesra muslim (Abdullah et al., 2024). Di samping itu, selain menawarkan makanan dan minuman halal, pemahaman yang mendalam tentang kepatuhan Syariah dalam pelancongan meningkatkan pengalaman keseluruhan untuk pelbagai data demografi tetamu (Rosli et al., 2024).

4.6.2 Cabaran dalam Pelaksanaan

1. Cabaran dalam mengekalkan perkhidmatan mesra Muslim ini ialah, memerlukan pelaburan dan pemantauan berterusan. Ini kerana, tanpa strategi yang betul, ianya boleh membebankan kewangan jangka masa pendek atau panjang, terutamanya untuk hotel berskala kecil.
2. Mengimbangi keperluan agama dengan jangkaan tetamu bukan Islam memberi cabaran kerana, ada antara tetamu atau pelanggan bukan Islam yang tidak memenuhi memahami maksud perkhidmatan mesra muslim ini. Pada pandangan mereka agak janggal berbanding seperti kebiasaan. Oleh itu, pelaksana perkhidmatan hotel mesra muslim perlulah bersikap fleksibel dan mesra tidak kira kepada apa agama tetamunya.

Hotel yang berskala kecil sering bergelut untuk melaksanakan dan mengekalkan perkhidmatan mesra muslim kerana cabaran kemampuan kewangan dan pelbagai jangkaan tetamu mereka. Pelaburan awal untuk ciri-ciri perkhidmatan hotel mesra muslim seperti surau dan makanan yang disahkan halal boleh menjadi ketara, yang menimbulkan kebimbangan mengenai keuntungan (Mazlan, Izham dan Ahmadun, 2023). Di samping itu, keseimbangan perkhidmatan ini dengan keutamaan tetamu bukan Islam boleh menimbulkan komplikasi tambahan (Abdrakhmanova dan Moghavvemi, 2022). Di Malaysia, dilaporkan bahawa hotel-hotel perlu menyelaraskan tawaran mereka dengan nilai Islam semasa ia masih kompetitif adalah cabaran yang berterusan (Salleh et al., 2019). Akibatnya, faktor-faktor ini menghalang realisasi sepenuhnya potensi mereka dalam pasaran pelancongan Islam.

4.6.3 Latihan dan Pembangunan Kakitangan

1. Pekerja memerlukan latihan yang kerap ataupun sekurangnya dirancang berkala dan komprehensif mengenai pematuhan halal dan hospitaliti mesra muslim untuk memastikan pengalaman tetamu terbaik yang konsisten.
2. Kakitangan yang terlatih akan menyumbang kepada kepuasan tetamu yang lebih tinggi, kerana mereka dapat menangani keperluan khusus tetamu dan pengembara Muslim dengan berkesan sambil mengekalkan standard perkhidmatan yang tinggi.

Latihan dan pembangunan kakitangan mengenai pematuhan halal dan layanan mesra muslim adalah penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam landskap hotel yang unik dan istimewa ini. Hal ini menggariskan kepentingan memahami keperluan khusus pengembara muslim, yang menarik perhatian kepada lingkungan suasana pelancongan terkini. Contohnya menurut Harun et al. (2024), enjin ataupun jantung utama pembangunan amalan perkhidmatan mesra Muslim, menekankan bahawa kakitangan terlatih dapat memenuhi jangkaan pelanggan dengan lebih baik. Singgalen (2024) membincangkan persepsi pengunjung hotel yang mengikut undang-undang syariah, mendedahkan bahawa kesedaran kakitangan mempunyai kesan yang besar terhadap keseluruhan pengalaman pelanggan mereka.

Kajian Saif, Ali dan Mokti (2024) lebih mengembangkan dimensi etika hospitaliti, menyelaraskan perkhidmatan dengan konsep Ikram al-dayf, yang memohon untuk menghormati tetamu. Oleh itu, latihan koheren muncul sebagai strategi penting untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan dan memastikan kepuasan pelanggan dalam persekitaran hotel mesra muslim.

4.6.4 Persepsi dan Kesedaran Pelanggan

1. Ramai tetamu dan pengembara termasuk sebilangan Muslim, tidak menyedari sepenuhnya faedah dan manfaat hotel mesra Muslim. Hal ini memerlukan usaha pemasaran dan pendidikan yang lebih baik di masa depan.
2. Sesetengah tetamu bukan Islam mungkin menganggap dasar mesra Muslim sebagai menyekat dan bukannya nilai tambah pada mereka. Sensitiviti budaya adalah penting dalam industri pelancongan, terutamanya dalam konteks yang

ditujukan kepada amalan dan kepercayaan agama yang berbeza. Bab ini menggariskan bagaimana memahami dan menghormati warna warni budaya pelancong Muslim adalah penting untuk mewujudkan suasana yang mesra (Esfehani dan Walters, 2018). Ini jelas menunjukkan keperluan untuk meningkatkan strategi komunikasi termasuk taklimat atau penerangan ringkas kepada mereka sebelum mereka menginap dan sebagainya.

Strategi pemasaran dan komunikasi yang berkesan adalah asas untuk mempromosikan perkhidmatan mesra muslim, kerana ia meningkatkan kesedaran di kalangan pengembara Muslim dimana menangani konsep salah faham serta kekeliruan yang dihantui oleh tetamu bukan Islam. Dengan peningkatan jumlah pelancong kini, adalah penting bagi pengusaha hotel menyesuaikan tawaran mereka untuk memenuhi keperluan budaya dan agama tertentu (Hanafiah, 2022). Menurut Kılıç (2024), beliau berpendapat bahawa maksud pembangunan model komprehensif untuk keusahawanan hospitaliti hotel yang menguntungkan umat Islam, yang boleh menarik perhatian dan tanggungjawab pihak berkepentingan dalam penciptaan strategi pemasaran yang disasarkan yang bergema dikalangan tetamu terutamanya pelanggan Muslim itu sendiri.

Di samping itu, Azmin dan Azzi (2020) mendakwa memahami nilai dan kepuasan pelancong adalah penting untuk menggalakkan kesetiaan berhubung dengan pertubuhan segmen tersebut. Tidak cukup sekadar itu juga, memahami salah tanggapan dan kekeliruan yang dihadapi oleh tetamu bukan Islam adalah sama penting. Alserhan et al. (2018) membincangkan nuansa ketelusan di hotel mesra muslim juga memainkan peranan penting yang mana jika berlaku kesilapan, ia akan menyebabkan hilangnya konsep pelancongan mesra untuk umat Islam. Akhir sekali, Baran dan Karaca (2023), mengenal pasti cabaran dalam data pelancongan yang menguntungkan umat Islam, mencadangkan bahawa menambah baik sumber maklumat boleh meningkatkan kesedaran di kalangan pelbagai pelancong.

4.6.5 Kualiti Perkhidmatan dan Penambahbaikan Berterusan

1. Hotel yang giat aktif mengumpul dan melaksanakan maklum balas tetamu atau pelanggan mereka boleh memperhalusi juga terhadap perkhidmatan mesra Muslim mereka. Ini bagi memastikan peningkatan kualiti yang berterusan bagi segmen tersebut.

2. Menggunapakai penyelesaian dipacu teknologi, seperti aplikasi mudah alih untuk waktu solat dan pesanan makanan halal, boleh meningkatkan kemudahan dan pengalaman tetamu secara keseluruhan. Contohnya seperti kod respon cepat (QR code) masuk ke domain ataupun *landing page website* hotel bagi tujuan maklum balas, maklumat perkhidmatan hotel, maklumat pakej pelancongan setempat dan juga negara amnya.

Penyelidikan masa kini menunjukkan bahawa titik kritikal kualiti produk dan perkhidmatan mesra muslim boleh menggunakan maklum balas tetamu dan penyelesaian berasaskan teknologi terkini. Azmin dan Azhani (2020), mengatakan bahawa nilai persepsi dan kepuasan pelancong muslim mempunyai kaitan yang signifikan terhadap niat tingkah laku mereka, menunjukkan keperluan hotel bukan sahaja untuk memenuhi keperluan asas, tetapi juga memenuhi keperluan dengan nilai budaya mereka. Ma'sor et al. (2023) memperincikan sifat-sifat Islam penting yang harus dilaksanakan secara praktikal, menggariskan pendekatan penambahbaikan berterusan terhadap pelaksanaan mesra muslim tersebut. Di samping itu, Jeaheng, Al-Ani dan Han (2020) meneroka bagaimana perkhidmatan yang memihak kepada mesra muslim mempengaruhi persepsi tetamu dan pengembara terhadap kualiti perkhidmatan, yang boleh dinilai secara kuantitatif melalui maklum balas mereka. Akhir sekali, Dabbhet (2021) menggariskan bahawa kepentingan mengurus nilai-nilai Islam terutamanya dalam konteks bagi bukan Islam, untuk mengoptimumkan kepuasan antara pelancong muslim dan bukan muslim.

4.7 Analisis SWOT Dan Cadangan Strategi

Analisis SWOT telah dijalankan bagi mengenalpasti kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dihadapi dalam memastikan tahap kebolehsanaan produk dan perkhidmatan hotel mesra muslim yang dapat membantu merangka strategi yang lebih berkesan dan mampan.

Jadual 4.2

Analisis SWOT

Kekuatan

Peluang

- i. Pengiktirafan dan pensijilan:
 - Hotel-hotel yang menjadi subjek kajian ini telah menerima akreditasi daripada Islamic Tourism Centre (ITC) di bawah Muslim Friendly Accommodation Recognition (MFAR), yang mana ia meningkatkan kredibiliti dan menarik tetamu serta pelancong Muslim.
 - ii. Pematuhan komprehensif terhadap prinsip Syariah:
 - Kajian ini menunjukkan bahawa piawaian MS 1900 sangat sesuai untuk pengurusan hotel patuh Syariah, yang mana menawarkan sistem pengurusan kualiti berstruktur yang disesuaikan dengan prinsip Islam.
 - iii. Keunikan perkhidmatan ditawarkan:
 - Menawarkan perkhidmatan yang memenuhi kehendak dan aturan agama Islam, hanya pastilah menjadi dambaan tetamu dan pelancong Islam yang ingin perjalanannya sesuai dengan aturan agama.
- i. Permintaan yang semakin meningkat untuk hospitaliti mesra Muslim:
 - Peningkatan jumlah pengembara Muslim di seluruh dunia memberikan peluang kepada hotel untuk memenuhi pasaran khusus dan unik ini. Kelebihan seperti dapat menyediakan makanan yang disah dan dijamin halal, kemudahan solat dan ruang riadah yang diasingkan jantina.
 - ii. Potensi pengembangan kepada sektor hospitaliti lain:
 - Model hospitaliti mesra Muslim boleh diperluaskan melangkaui hotel ke pusat peranginan, homestay, kafe dan spa. Kedepan dan mendahului dalam mewujudkan ekosistem perkhidmatan mesra muslim yang lebih luas.
 - iii. Kerjasama rentas agensi dan ngo:
 - Memperkuat kerjasama dengan semua agensi berkaitan dengan tarikan pelancongan seperti MOTAC, MOE dan ngo-ngo yang mempromosikan pelancongan Biodiversiti, Gastronomi, Eco-Tourism dan sebagainya.

Kelemahan	Ancaman
<p>i. Penembusan pasaran terhadap:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Walaupun terdapat piawaian yang sedia ada dan konkrit, masih banyak hotel yang belum mengamalkan pematuhan penuh terhadap perkhidmatan hotel mesra Muslim. Hal ini mengehendkan capaian kepada konsep tersebut. <p>ii. Kesedaran dan promosi yang tidak mencukupi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terdapat keperluan untuk pemasaran yang lebih agresif dan pendidikan awam tentang faedah serta manfaat perkhidmatan hotel mesra Muslim untuk menarik khalayak yang lebih ramai dan luas. 	<p>i. Cabaran ekonomi dan global:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peristiwa seperti kemelesetan ekonomi dan wabak (COVID-19) telah memberi kesan negatif kepada industri hospitaliti. Ianya jelas memberi impak negatif terhadap aliran tunai dan trend pelancong dan tetamu ke dalam penginapan terutamanya hospitaliti hotel. <p>ii. Ketidakpastian peraturan dan dasar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kejayaan masa depan hotel mesra Muslim bergantung pada dasar kerajaan dan peraturan industri, yang mungkin berubah berdasarkan faktor ekonomi ataupun politik.

Kajian ini menggunakan analisis *Extended SWOT* untuk mengenalpasti strategi penambahbaikan produk dan perkhidmatan hotel mesra muslim dengan menggabungkan elemen kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman seperti berikut:

- i. Kekuatan/Peluang (S/O) - Menggunakan Kekuatan untuk Memanfaatkan Peluang
- ii. Kelemahan/Peluang (W/O) - Mengatasi Kelemahan dengan Memanfaatkan Peluang
- iii. Kekuatan/Ancaman (S/T) - Menggunakan Kekuatan untuk Mengurangkan Ancaman
- iv. Kelemahan/Ancaman (W/T) - Meminimumkan Kelemahan untuk Menghindari Ancaman

Berdasarkan analisis *Extended SWOT*, penyelidik telah menggariskan cadangan strategi yang boleh dilaksanakan untuk meningkatkan skor keseluruhan bagi produk dan perkhidmatan hotel mesra muslim yang merangkumi empat teras utama, seperti berikut:

4.7.1 Strategi Menggunakan Kekuatan/Peluang (S/O) - Memanfaatkan Kekuatan untuk Memanfaatkan Peluang

1. Bangunkan kempen penjenamaan yang kukuh yang menonjolkan perkhidmatan mesra Muslim yang diperakui, termasuk santapan halal, kemudahan solat, dan pematuhan hospitaliti Islam.
2. Bekerjasama dengan agensi pelancongan Islam dan Kementerian pelancongan untuk menarik pelancong Muslim di seluruh dunia.
3. Wujudkan perkongsian strategik dengan syarikat penerbangan dan platform perjalanan dalam talian untuk mempromosikan hotel mesra muslim sebagai destinasi pilihan untuk pelancong Muslim.

4.7.2 Strategi Menggunakan Kelemahan/Peluang (W/O) - Mengatasi Kelemahan dengan Memanfaatkan Peluang

1. Tingkatkan usaha pemasaran melalui kesedaran media sosial contohnya melalui pencipta kandungan (content creator) yang mempunyai audien yang signifikan dan promosi kandungan pengetahuan serta kesedaran untuk mendidik pelancong tentang faedah serta kelebihan hotel mesra Muslim.
2. Melabur dalam program latihan kakitangan untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan dan merapatkan jurang penyampaian perkhidmatan.
3. Meluaskan ketersediaan standard hospitaliti mesra Muslim di lebih banyak hotel melalui program pensijilan bersubsidi atau ditaja kerajaan untuk menggalakkan pemain industri yang lebih luas dan terarah.

4.7.3 Strategi menggunakan Kekuatan/Ancaman (S/T) - Menggunakan Kekuatan untuk Mengurangkan Ancaman

1. Mengukuhkan daya tahan kewangan dengan mempelbagaikan aliran hasil, seperti menawarkan pakej pelancongan bertemakan Islam dan ruang mesyuarat perniagaan patuh Syariah, tempat acara (event venue) pelbagai seperti perkahwinan, program-program korporat, agensi swasta dan sebagainya.

2. Tingkatkan penggunaan teknologi terkini seperti digital platform tempahan samada telefon bimbit (mobile phone) ataupun laman sesawang (website) dalam talian yang disesuaikan untuk pengembara Muslim terkini.
3. Bekerjasama dengan agensi kerajaan untuk memastikan penguatkuasaan yang konsisten terhadap standard hospitaliti mesra Muslim dan mengurangkan risiko berkaitan dasar kepemilikan dan pengaplikasian.

4.7.4 Strategi Menggunakan Kelemahan/Ancaman (W/T) - Meminimumkan Kelemahan untuk Mengelakkan Ancaman

1. Bangunkan rancangan pengurusan krisis untuk menahan kemelesetan ekonomi dan wabak dengan melaksanakan inovasi perkhidmatan yang kos efektif seperti daftar masuk tanpa sentuh dan perkhidmatan concierge maya (*augmented reality*).
2. Memperjuangkan pembaharuan dasar dan insentif kewangan daripada pihak berkuasa pelancongan untuk menyokong pembangunan hotel mesra Muslim.
3. Meningkatkan mekanisme maklum balas pelanggan untuk terus memperhalusi penambahbaikan tawaran perkhidmatan dan kekal berdaya saing di pasaran.

Strategi-strategi ini dapat membantu mengoptimumkan perkhidmatan hotel mesra muslim dengan keupayaan sedia ada serta mengatasi kelemahan yang dapat menggugat kerencatan dan keterbantutan pelaksanaan perkhidmatan yang berharga bagi umat Islam ini.

4.8 Kesimpulan

Kesimpulannya, setiap kategori hotel menggunakan pendekatan dan strategi berbeza dalam mencapai standard mesra Muslim yang baik dan juga holistik. Namun demikian, hal ini juga berkait rapat dengan keutuhan dan kemampuan kewangan pihak hotel dalam membuat keputusan jangka masa pendek, sederhana dan jangka masa panjang mereka. Secara keseluruhan, Bab Empat membuktikan bahawa pelaksanaan hotel mesra Muslim bukan sekadar isu pematuhan piawaian, tetapi melibatkan transformasi nilai, kepimpinan dan juga pengurusan strategik. Akhirnya, naratif pemahaman terhadap keperluan produk dan perkhidmatan mesra muslim ini, melalui

keputusan analisis cadangan serta penambahbaikan ini memacu kepada pelaksanaan standard mesra Muslim itu sendiri.

BAB 5

RUMUSAN DAN CADANGAN

5.1 Pendahuluan

Rumusan dan cadangan bagi keseluruhan bab kajian diberikan dalam bahagian ini. Hasil kajian dapat menyimpulkan beberapa penemuan utama berkaitan tentang pengamalan produk dan perkhidmatan hotel mesra muslim: satu kajian di Lembah Klang. Melalui rumusan ini, beberapa cadangan untuk langkah penambahbaikan masa hadapan telah diutarakan untuk kebaikan masa hadapan.

5.2 Penemuan Utama Kajian

Dapatan kajian menunjukkan dua penemuan utama yang berkaitan dengan amalan hotel mesra Muslim. Pertama, ia menetapkan konsep mesra Muslim melalui hak tetamu dalam Islam, termasuk hak agama, keselamatan, fisiologi dan bagaimana hotel memenuhi keperluan ini. Kedua, menilai komitmen dan kemudahan hotel mesra Muslim yang terpilih sebagai subjek kajian dalam memenuhi hak ini. Penemuan ini sejajar dengan objektif kajian dan memberikan pandangan untuk meningkatkan standard hospitaliti mesra Muslim.

Pendekatan perbandingan dalam penyelidikan boleh menghasilkan pandangan yang ketara. Secara khusus, kajian yang mengkaji wilayah yang mempunyai perkhidmatan hospitaliti mesra Muslim yang mantap, bersama-sama dengan yang masih dalam peringkat pembangunan boleh menerangkan amalan terbaik, menyerlahkan hits dan menemui cabaran yang kerap dihadapi oleh pihak berkepentingan dalam sektor tersebut. Analisis perbandingan ini, seperti yang disokong oleh Nakano dan Muniz Jr. (2018), boleh memudahkan pengenalpastian faktor yang menyumbang kepada pengalaman pelanggan yang lebih tinggi dan keberkesanan operasi, menyediakan struktur yang boleh diambil tindakan kepada profesional dalam pelbagai variasi konteks pasaran. Jelas disini, kajian yang membuat perbandingan diantara tiga kategori hotel berlainan mempunyai keputusan dan hasil ketara yang akhirnya, tetap menerjemahkan kepada perkhidmatan hotel mesra Muslim.

Penemuan mengenai perkhidmatan hotel kepada umat Islam di lembah Klang mendedahkan bahawa walaupun terdapat permintaan yang semakin meningkat untuk perkhidmatan ini, cabaran pelaksanaan yang berbeza menghalang potensi penuh mereka. Khususnya, had operasi, kekurangan latihan kakitangan dalam sensitiviti budaya juga agama dan strategi pemasaran yang tidak mencukupi telah dikenal pasti sebagai halangan yang ketara kepada penyediaan perkhidmatan yang berkesan (Joyner, Rouse dan Glatthorn, 2018). Ini menunjukkan keperluan mendesak bagi industri perhotelan untuk menghadapi kekurangan operasi ini untuk lebih memuaskan dan memenuhi demografi Muslim, yang mencari penginapan sesuai dengan budaya serta keperluan agamanya.

5.2.1 Jangkaan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Mesra Muslim

Di samping itu, penyelidikan menggariskan jurang yang ketara antara kemungkinan jangkaan pelanggan dan bekalan sebenar perkhidmatan, seperti yang diserlahkan oleh maklum balas pelanggan yang menunjukkan bahawa hotel sering mengabaikan kepentingan pengalaman yang dibuat khusus untuk pengembara Muslim (Galvan & Pyrczak, 2023). Ketidakecapan ini boleh menyebabkan pengurangan dalam kepuasan dan kesetiaan pelanggan yang boleh menjejaskan kelebihan daya saing keseluruhan, yang boleh disasarkan oleh hotel ini untuk dicapai dalam segmen pasaran yang semakin berkembang kini.

Untuk menangani cabaran ini, cadangan yang boleh dilaksanakan berdasarkan hasil dapatan kajian termasuk pelaksanaan program latihan lengkap seperti latihan kesedaran, latihan pengenalan, latihan kompetensi yang tertumpu kepada sensitiviti agama untuk kakitangan hotel. Latihan ini bukan sahaja harus memahami elemen penting budaya agama Islam dan standard hospitaliti mesra Muslim, tetapi juga menggariskan kepentingan perkhidmatan terhadap peribadi itu sendiri. Oleh itu, adalah penting bagi pengurus hotel melaksanakan program latihan komprehensif yang tertumpu pada sensitiviti budaya dan amalan Muslim yang mesra untuk semua pekerja. Inisiatif pendidikan yang menggabungkan bengkel dan seminar khusus untuk menjelaskan keperluan khusus dan jangkaan tetamu Muslim adalah penting. Program sedemikian harus meliputi topik penting termasuk penyediaan makanan halal, kemudahan tempat solat dan arah kiblat, penyediaan perkhidmatan khusus jantina lelaki dan wanita, yang penting untuk meningkatkan pengalaman keseluruhan tetamu (FINK,

2019). Adalah penting bahawa sesi latihan ini bukan sahaja meningkatkan kesedaran, tetapi juga menggalakkan persekitaran hormat dan persefahaman di kalangan pekerja, sekali gus meminimumkan kemungkinan salah laku yang mungkin timbul semasa interaksi ketika perkhidmatan.

Selain cadangan pelaksanaan latihan lengkap, adalah penting untuk menambah baik saluran komunikasi untuk maklum balas pelanggan iaitu mestilah ada komunikasi dua hala (*two-way communication*). Pelaksanaan tinjauan ataupun maklum balas amatlah penting bagi mengumpulkan dapatan ataupun komen samada negatif ataupun positif sebagai input pihak hotel dalam menambahbaik perkhidmatan mereka. Hal ini juga dapat membantu dalam mengumpulkan pangkalan data (*database*) bagi mengumpulkan pelanggan-pelanggan berpotensi sama ada dari segi klien sedia ada (*existing-client*), klien berulang (*repeating-client*) atau klien berpotensi (*potential-client*) bagi menentukan peramalan jangka masa pendek dan jangka masa panjang serta demografi pelanggan itu sendiri.

Disamping itu, melalui database juga, pihak hotel dapat mengenal pasti kawasan tertentu di mana penyediaan perkhidmatan mereka mungkin tidak setanding. Menggabungkan maklum balas pelanggan ini dalam strategi penambahbaikan perkhidmatan boleh membawa kepada kepuasan yang lebih baik dan kadar kelestarian di kalangan pelancong Muslim. Sebagai tambahan, mekanisme maklum balas berterusan perlu diwujudkan untuk menilai keberkesanan strategi yang dilaksanakan. Dengan menggunakan tinjauan dan maklum balas pelanggan melalui e-mel susulan selepas menginap, pengurusan hotel boleh mendapatkan data bernas dan data sebenar (*real-data*) yang mendapat tahap kepuasan pelanggan khususnya berkaitan perkhidmatan mesra untuk umat Islam (Jones & Harris, 2020). Pendekatan berorientasikan data ini akan memudahkan penambahbaikan berterusan kepada program latihan dan perkhidmatan berdasarkan keutamaan dan maklum balas tetamu sebenar, memastikan hotel itu kekal responsif kepada keperluan evolusi pelanggannya.

5.2.2 Teknologi dan Strategi Pemasaran

Pembangunan strategi pemasaran yang lebih mantap yang khusus ditujukan kepada demografi pengembara Muslim juga amatlah digalakkan. Ini boleh melibatkan bukan sahaja kaedah pengiklanan tradisional ataupun konvensional semata-mata, tetapi juga inisiatif pemasaran digital menerusi kemajuan teknologi maklumat (IT) yang serba

maju kini seperti teknologi Artificial Intelligence (AI), Augmented Reality (AR), Algorithm dan sebagainya yang melalui kelebihan teknologi ini semua, dapat dimanfaatkan dan menyerlahkan tawaran perkhidmatan Muslim, sekali gus meningkatkan kesedaran dan menarik bakal tetamu.

Eksplotasi dan pemanfaatan terhadap peranan teknologi dalam penambahbaikan perkhidmatan yang menguntungkan umat Islam adalah jalan yang relevan untuk penyelidikan masa depan. Kemunculan teknologi menawarkan peluang inovasi pelbagai rupa dalam penyediaan perkhidmatan terutamanya melalui lensa sistem rizab dalam talian (on-line) yang boleh menyerlahkan kemudahan relevan yang disesuaikan untuk tetamu Muslim. Cooper et al. (2018), mempertahankan penyiasatan yang lebih mendalam tentang cara teknologi mempengaruhi pilihan dan pengalaman pengguna dalam senario hospitaliti. Penyelidikan yang tertumpu pada keberkesanan platform digital, reka bentuk antara muka pengguna dan strategi pemasaran yang disasarkan boleh menghasilkan penemuan penting tentang penglibatan dan tahap kepuasan pengguna.

Di samping itu, dapatan kajian juga mencadangkan untuk penyelidikan masa depan bagi meningkatkan kesan dan kefahaman kajian. Pertama, penyelidikan jangka panjang yang melihat kecenderungan dan keutamaan pelancong Muslim berhubung dengan perkhidmatan hospitaliti akan menawarkan maklumat yang tidak ternilai tentang perubahan permintaan dan trend pasaran. Tambahan pula, kajian yang melihat bagaimana tradisi amalan budaya yang pelbagai dalam pelbagai populasi Muslim mungkin menghasilkan pandangan yang kompleks tapi fleksibel yang membolehkan hotel menawarkan pengalaman yang lebih individualistik.

Akhir sekali, ramalan masa depan juga boleh menilai peranan teknologi dalam penyampaian perkhidmatan kepada umat Islam seperti kemajuan teknologi bacaan ritma atau kehendak pelanggan seperti kecerdasan buatan (AI), laman web (website), algoritma dan aplikasi mudah alih (mobile app) yang menyediakan maklumat terkini mengenai pilihan katering dan restoran halal, surau dan masjid berdekatan. Penyepaduan teknologi ini bukan sahaja dapat menyokong penyediaan perkhidmatan yang dipertingkatkan, tetapi juga melibatkan kajian meluas demografi dalam teknologi yang semakin bergantung kepada sumber mudah alih untuk perancangan perjalanan. Penggunaan platform yang sering dikunjungi oleh demografi ini, seperti media sosial dan blog pelancongan yang memfokuskan kepada pelancongan Muslim, akan membantu menarik perhatian dan minat terhadap tawaran hotel. Kedudukan strategik

ini boleh meningkatkan keterlihatan pasaran dengan berkesan dan menjadikan hotel sebagai pilihan kegemaran bagi pengembara Muslim. Melalui strategi penerokaan ini, industri perhotelan boleh terus memajukan pemahaman dan proaktif terhadap keperluan tetamu Muslim, akhirnya mempromosikan sektor yang lebih inklusif dan mampan.

5.2.3 Kerjasama Bersama Pihak Berkepentingan

Satu lagi bidang yang berpotensi untuk penyiasatan masa depan boleh membawa kepada penerokaan kerjasama antara badan kerajaan dan sektor hospitaliti untuk membangunkan garis panduan dan sistem pensijilan piawaian untuk penginapan berskala Muslim. Rangka kerja ini boleh memudahkan akses kepada sumber yang lebih mudah untuk hotel yang berusaha untuk memenuhi jangkaan pengembara Muslim sambil menjamin tahap kualiti di seluruh sektor.

Disamping itu, pembentukan perkongsian strategik dengan organisasi komuniti tempatan seperti pihak berkuasa tempatan (PBT), luar bandar seperti Jawatankuasa Pembangunan dan Keselamatan Kampung (JPKK) dan Jawatankuasa Pembangunan dan Keselamatan Kampung Persekutuan (JPKKP), boleh menerangkumkan keperluan warga bandar dan luar bandar dan sekaligus meningkatkan dengan ketara akan keperluan perkhidmatan serta tawaran mesra Muslim di hotel. Ini termasuklah seperti program-program kemasyarakatan dan berkumpulan dimana memerlukan pusat persidangan, majlis-majlis keramaian dan sebagainya. Menurut Aveyard (2023), bekerjasama dengan pertubuhan Islam atau kumpulan komuniti juga boleh menghasilkan penciptaan bersama program yang memberi perkhidmatan yang lebih baik kepada tetamu Muslim seperti acara kebudayaan, festival makanan tempatan atau lawatan berpandu yang menonjolkan pengalaman penting dan keagamaan.

Kerjasama sedemikian bukan sahaja menarik minat komuniti tempatan, tetapi juga menarik tetamu lain yang mencari dan mengidamkan pengalaman perjalanan yang menarik dan menyeronokkan yang selaras dengan nilai budaya serta agama Islam amnya.

5.3 Cadangan

Pengkaji menyimpulkan kajian dengan menggariskan beberapa cadangan dan idea untuk pemain-pemain industri sebagai sebahagian daripada usaha untuk

menambah baik produk dan perkhidmatan hotel mesra Muslim di Lembah Klang. Dalam masa yang sama, cadangan dan juga idea turut dikongsi sebagai panduan kepada kajian dan penyelidikan akan datang.

5.3.1 Latihan

Penyelidikan dan kajian masa depan harus menyelidiki kesan jangka panjang terhadap pelaksanaan terhadap kesetiaan pelanggan dan keuntungan perniagaan. Menyiasat hubungan antara latihan budaya agama yang dipertingkatkan serta kepuasan pekerja boleh menghasilkan maklumat penting tentang prestasi pasukan dan kakitangan. Bersama-sama dengan latihan pasukan, hotel digalakkan untuk memperhalusi strategi pemasaran mereka untuk menggabungkan kempen yang disasarkan yang menyerlahkan ciri-ciri yang menggalakkan kepada perkhidmatan hotel mesra muslim itu. Usaha pemasaran yang diperibadikan boleh membuat penyebaran yang lebih baik untuk pengembara muslim, menonjolkan ketersediaan pilihan tempat makan yang disahkan halal, lokasi berdekatan dengan masjid dan juga kemudahan solat di dalam hotel (BIGGAM, 2018).

5.3.2 Pemasaran

Selain itu, meneroka variasi dalam keberkesanan pemasaran dalam data demografi yang berbeza mengenai pengembara dan tetamu Muslim, seperti pembentukan budaya atau wilayah geografi mereka. Hal ini serba sedikit membantu pengurus hotel dengan strategi yang lebih halus, disesuaikan dengan segmen pasaran tertentu. Selain itu, kerap terlibat dengan pameran-pameran tempatan tahunan seperti Pameran Persatuan Ejen Pelancongan dan Pengembaraan Malaysia (MATTA Fair), Ekspo Halal atau Pameran Halal Antarabangsa (MIHAS), Pameran Pertanian, Hortikultur dan Agro Pelancongan Malaysia (MAHA), Langkawi International Maritime and Aerospace Exhibition (LIMA) dan pelbagai pameran lagi yang mendapat audien yang begitu signifikan daripada pelbagai agensi, pelawat dan pelanggan yang berpotensi (potential customer). Penglibatan dalam pameran dan penyelidikan sedemikian akan menyumbang kepada pemahaman yang lebih mantap tentang dinamik dalam sektor perhotelan mesra Muslim, sekali gus meningkatkan kesusasteraan akademik dan aplikasi praktikal di industri secara praktikalnya.

5.3.3 Kepuasan Pelanggan

Penyelidikan masa depan harus mendalami kemungkinan variasi jangka panjang pelaksanaan cadangan yang diperoleh daripada penemuan penyelidikan ini, khususnya berkaitan dengan kepuasan pelanggan dan prestasi hotel yang mesra Muslim di pasaran. Memahami kemampanan dan keberkesanan penyesuaian sedemikian untuk tempoh yang berpanjangan adalah penting untuk mengesahkan kesannya sekarang dan masa depan. Kebolehubahan yang berpotensi dalam hasil berdasarkan konteks operasi yang berbeza memerlukan pemeriksaan data membujur (logitudinal) untuk membuat kesimpulan menyeluruh tentang arah aliran dan perubahan dalam tingkah laku pelanggan, kesetiaan dan kepuasan umum.

5.3.4 Identiti Pelanggan

Penyelidikan masa depan harus mengembangkan ufuk dan arah mereka untuk merangkumi spektrum pembolehubah demografi yang lebih luas. Mengkaji keutamaan dan jangkaan segmen berbeza dalam populasi pengembara Muslim yang bercirikan asal budaya, geografi dan sosioekonomi yang boleh membawa kepada tawaran perkhidmatan yang lebih dihargai dan sentimental. Penyelidikan ini boleh meningkatkan pemahaman tentang pelbagai profil pengguna dan membolehkan pengusaha hotel memberikan perkhidmatan yang lebih mendalam dengan keperluan individu pelanggan. Ini penting bagi pemain industri mengenal pasti dalam pengkelasan pelanggan serta tetamu yang ingin dan menggunakan perkhidmatan mereka.

5.3.5 Kecekalan Pemimpin

Akhir sekali, implikasi keputusan politik ataupun pemimpin Islam ke atas pembangunan segmen hotel mesra Muslim, yang memihak kepada umat Islam mewajarkan eksploitasi penuh keatasnya. Penyelidikan masa depan boleh mengkaji bagaimana persekitaran kawal selia mempengaruhi kapasiti operasi dan hala tuju strategik entiti hospitaliti yang bertujuan untuk menarik pelancong Muslim. Dapatan terperinci penyelidikan ini juga boleh membantu menggariskan struktur politik yang menggalakkan pertumbuhan dan kemampanan dalam sektor hospitaliti sambil menyelaraskan diri mereka dengan matlamat ekonomi yang lebih luas. Pengetahuan ini

amat berharga untuk membimbing pemain industri, ahli akademik, pemimpin dan profesional dalam usaha mereka untuk memupuk senario yang lebih jitu untuk perkhidmatan hospitaliti mesra muslim yang menguntungkan umat Islam.

5.4 Cadangan Kajian Masa Depan

Pengkaji mencadangkan agar penyelidikan berkaitan perkhidmatan hotel mesra muslim ini, diperkembangkan kepada skop kajian yang lebih meluas tidak mencakupi hospitaliti semata-mata. Penyelidikan ini juga tertumpu hanya kepada sebahagian kecil sahaja dalam skop hospitaliti yang luas iaitu hospitaliti hotel. Kajian berkenaan perkhidmatan hotel mesra muslim ini masih mampu diperluaskan dari segi latihan kompetensi bersama hotel lain, lawatan penanda aras, latihan pengurusan kewangan islam dan sebagainya. Kajian ini juga, tidak mengurangkan aspek praktikal yang digaris panduankan kerajaan oleh MOTAC, juga Malaysia Standard masih lagi boleh diamalkan serta diaplikasikan terhadap operasi hotel yang sedia ada.

Selain itu juga, segmen dan konsep produk dan perkhidmatan hotel mesra muslim ini masih mampu diperkembangkan kepada segmen hospitaliti yang lain. Ini termasuklah seperti resort, homestay, cafe hotel, restoran, spa dan segala bentuk perkhidmatan yang berkaitan dengan hospitaliti serta melibatkan interaksi dua hala bersama pelanggan. Usaha ini selari dengan keutuhan pemimpin dan cendekiawan Islam, yang yakin dalam mengembangkan potensi produk dan perkhidmatan hotel mesra muslim ini, bukan hanya kepada umat Islam sahaja tetapi kepada seluruh manusia yang layak menikmati dan meneroka alam ini.

5.5 Kesimpulan

Kesimpulannya, dalam bab ini, penyelidik telah memperincikan hasil kajian secara keseluruhan bermula dari awal pengenalan kajian hingga ke proses analisis kajian. Usaha ini jelas bagi menunjukkan keseluruhan proses dan dapatan kajian yang telah didapati dalam kajian ini. Penyelidik juga memberi beberapa cadangan serta penambahbaikan agar produk dan perkhidmatan mesra muslim ini dapat dijalankan dengan komprehensif seterusnya menjadi daya saing kepada hotel-hotel yang lain diluar sana. Aspek keselamatan pada "Pembentukan Kerangka Konseptual" di bab 2 menunjukkan hasil tidak signifikan selepas keseluruhan kajian dijalankan. Peratus

ataupun weightage kepentingannya adalah tidak tinggi kerana kesemua hotel yang menjadi subjek kajian menunjukkan tahap keselamatan yang positif. Hal ini juga disokong dan didorong oleh pengiktirafan dunia terhadap Malaysia dalam keselamatan dan ketenteraman awam seperti indeks Global Peace Index (GPI) 2024, Malaysia pada tangga ke 10 bagi keseluruhan. Manakala bagi pengukuran indeks dalam negara seperti Indeks Kesejahteraan Rakyat Malaysia (IKRM) pula, menunjukkan peningkatan sebanyak 102.6 mata pada 2024 berbanding tahun sebelumnya yang menunjukkan kadar kesejahteraan rakyat Malaysia yang positif, berasa selamat dan pada tahap yang baik (Uzir, 2025). Tuntasnya, kajian ini secara keseluruhannya berjaya dijalankan dengan lancar dan signifikan, sesuai dengan objektif kajian yang dirancang pada awal mulanya dahulu.

RUJUKAN

- Ab. Aziz Yusof (2008), *Pengurus Glokal Menerjah Pengurusan Global*, Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors, h.52.
- Abdul Rahman Roslan, Haliza Abdul Rahman. (2018). Potensi dan Cabaran Dalam Memajukan Pelancongan Islam di Malaysia. *Jurnal Sultan Alauddin Sulaiman Shah*, 2. 506-518.
- Abdul Shukor, S., & Kattiyapornpong, U. (2024). Muslim travellers: a bibliometric analysis. *Journal of Islamic Marketing*, 15(4), 1054-1077.
- Abdullah, N. S. N., Basarud-din, S. K., Yahaya, S., Elias, N. H., & Najib, N. W. M. (2024). Exploring the Muslim-Friendly Hotel Concept in Malaysia Based on Maqasid Shariah Perspective. *Journal of Management and Muamalah*, 14(2), 161-182.
- Abdrakhmanova, S., & Moghavvemi, S. (2022). Muslim friendly services in Muslim and non-Muslim destinations: Benchmarking. *International Journal of Tourism, Culture and Spirituality*, 5(2).
- Ahmad Nizar Rangkuti. (2014). Konstruktivisme Dan Pembelajaran Matematika. *Jurnal Darul 'Ilmi*, 02(02), 61-75.
- Aizuddin, M. N. N., Tarmidi, Z., Kassim, F. A. I., & Deris, F. D. (2024). The Concepts of Shariah-Compliance for Hotel Reservation in Malaysia: A Review. *International Journal of Real Estate Studies*, 18(1), 45-53.
- Albert Sydney Hornby; Edward V Gatenby; H Wakefield. *The Advanced Learner's Dictionary of Current English*, Oxford, 1952.
- Alserhan, B. A., Wood, B. P., Rutter, R., Halkias, D., Terzi, H., & Al Serhan, O. (2018). The Transparency of Islamic Hotels: "Nice Islam" and the "self-orientalizing" of Muslims? *International Journal of Tourism Research*, 20(4), 475-487.
- Amelia Adhandayani. (2020). *MODUL PERTEMUAN 7: Metode Observasi dalam Penelitian Kualitatif*. Universitas Esa Unggul.
- Aveyard, H. (2023). *Doing a Literature Review in Health and Social Care: A Practical Guide* 5e.
- Aziz, A. H. A. (2019). Muslim-Friendly Hospitality: An Overview of the Emerging Hospitality Industry in Malaysia. *Islamic Development Management: Recent Advancements and Issues*, 65-74.
- Azmin, M., & Azhani, N. (2020). Muslim tourists perceived value, satisfaction,

- religiosity and behavioural intention in patronizing muslim friendly hotels (Doctoral dissertation, Universiti Teknologi Malaysia).
- Baran, Z., & Karaca, S. (2023). MUSLIM-FRIENDLY TOURISM DATA CHALLENGES: AVAILABLE RESOURCES AND DEFICIENCIES. *Sivas Interdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi*, 6(2), 1-30.
- Basmeih, A. (2001). Tafsir Pimpinan ar-Rahman kepada pengertian al-Qur'an (Edisi Semakan & Penambahbaikan). Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKFM).
- Battour, M., & Ismail, M. N. (2016). Halal tourism: Concepts, practices, challenges and future. *Tourism Management Perspectives*, 19, 150-154. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2015.12.008>.
- Biggam, J. (2018). EBOOK: Succeeding with your Master's Dissertation: A Step-by-Step Handbook: Step-by-step Handbook. McGraw-Hill Education (UK).
- Bloomberg, L. D. (2022). Completing your qualitative dissertation: A road map from beginning to end.
- Clement, S., Schauman, O., Graham, T., Maggioni, F., Evans-Lacko, S., Bezborodovs, N., & Thornicroft, G. (2015). What is the impact of mental health-related stigma on help-seeking? A systematic review of quantitative and qualitative studies. *Psychological medicine*, 45(1), 11-27.
- Cosmas Gatot Haryono. (2020). *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi*. In CV Jejak Publication.
- Cooper, C, Booth, A., Varley-Campbell, J., Britten, N., & Garside, R. (2018). Defining the process to literature searching in systematic reviews: a literature review of guidance and supporting studies. *BMC medical research methodology*, 18, 1-14.
- CrescentRating. (2019). Global Muslim Travel Index 2019. CrescentRating & Mastercard.
- CrescentRating. (2021). Global Muslim Travel index 2021. Mastercard CrescentRating. [https://D:/Users/User/Downloads/q8fKF5aQ_MastercardCrescentRating_GMTI2021_-_Final_Version_13th_July_2021 .pdf](https://D:/Users/User/Downloads/q8fKF5aQ_MastercardCrescentRating_GMTI2021_-_Final_Version_13th_July_2021.pdf)
- Creswell, J. W. (2012). Educational Research *"Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research"*. (4th ed.). In Pearson Publication.
- Creswell, J. W., & Creswell, D. J. (2018). *Qualitative, Quantitative & Mixed Methods Approaches*. In SAGE Publications, Inc.
- Creswell, J. W., & Poth, C.N. (2018). *Qualitative Inquiry & Research Design*. In SAGE

Publication, Inc.

- Cuesta-Valifio, P., Bolifa, F., & Nunez-Barriopedro, E. (2020). Sustainable, smart and Muslim-friendly tourist destinations. *Sustainability*, 12(5), 1778.
- Cynthia Cowling & Celeste Lawson. (2016). *Dipping Qualitative Toes into a Quantitative Worldview: Methodological Manoeuvres in a Multicultural Context*. In Palgrave Macmillan Publication.
- Dabphet, S. (2021). Managing Islamic attributes through the satisfaction of Muslim tourists in a non-Muslim country. *International Journal of Tourism Cities*, 7(1), 237-254.
- Dangelico, R. M., & Vocelli, D. (2017). "Green Marketing": An analysis of definitions, strategy steps, and tools through a systematic review of the literature. *Journal of Cleaner production*, 165, 1263-1279.
- Department of Statistics Malaysia. (2022). Key findings: Population and Housing Census of Malaysia 2020. Department of Statistics Malaysia. (Laporan bancian menunjukkan Islam merupakan agama majoriti Malaysia dengan kira-kira 63.5 % penduduknya adalah Muslim.)
- Dickson Adorn, Akwasi Yeboah & Kusi Ankrah. (2016). Constructivism Philosophical Paradigm: Implication For Research, Teaching and Learning. *Global Journal of Arts Humanities and Social Sciences Vol*, 4(10), 1-9.
- Dinar Standard. (2020). State of the Global Islamic Economy Report (SGIE) 2020/21. Sal aamgateway.[https://cdn.salaamgateway.com/reports/pdf/456642acf95a783db590e5b104cae94046047101 .pdf](https://cdn.salaamgateway.com/reports/pdf/456642acf95a783db590e5b104cae94046047101.pdf)
- Directorate of Distance Education. (2012). *Research Methodology*. In Lovely Professional University Phagwara Publication.
- Driscoll, M. (2000). Psychology of Learning for Instruction. [http://ocw.metu.edu.tr/pluginfile.php/9013/mod_resource/content/1/driscollchl0%20\(1\).pdf](http://ocw.metu.edu.tr/pluginfile.php/9013/mod_resource/content/1/driscollchl0%20(1).pdf)
- Duwi Yunitasari, Ines Cynthia Thresia Riswanda & Nanik Istiyani. (2021). Determinan Preferensi Konsumen Memilih Hotel Syariah di Kabupaten Jember. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, Vol 4 No 1.
- Eddin Mortada, Mor (2020). Kaedah Penyelidikan Dalam Pendidikan. Ipg Kampus Rajang, Sarawak, <http://eprints.iab.edu.my/v2/970/>.
- Esfehani, M. H., & Walters, T. (2018). Lost in translation? Cross-language thematic analysis in tourism and hospitality research. *International Journal of*

- Contemporary Hospitality Management, 30(11), 3158-3174.
- Fauziah Che Leh. (2016). Pelancongan bandar dan isu keselamatan: Kajian kes pelancong antarabangsa Kuala Lumpur. *Malaysian Journal of Society and Space*, 12(8), 110-122.
- Fink, A. (2019). Conducting research literature reviews: From the internet to paper. Sage publications.
- Gabarda-Mallorqui, A., Fraguell, R. M., & Ribas, A. (2018). Exploring environmental awareness and behavior among guests at hotels that apply water-saving measures. *Sustainability*, 10(5), 1305.
- Galvan, M. C., & Pyrczak, F. (2023). Writing empirical research reports: A basic guide for students of the social and behavioral sciences. Routledge.
- Guttentag, D., Smith, S., Potwarka, L., & Havitz, M. (2018). Why tourists choose Airbnb: A motivation-based segmentation study. *Journal of Travel Research*, 57(3), 342-359.
- Hanafiah, M. H., Hasan, M. R., & Mat Som, A. P. (2022). Managing modern Muslim travellers: Emerging trends and issues for Islamic tourism destinations. *Tourism and Hospitality*, 3(4), 908-918.
- Harun, S., Ahmad, I., Shafie, S., Choirisa, S. F. F., & Rizkalla, N. (2024). Developing Muslim-friendly hospital practices: understanding the key drivers. *Journal of Islamic Marketing*.
- Islamic Tourism Centre. (2024). Muslim-Friendly Tourism and Hospitality developments. Islamic Tourism Centre.
- Islamic Tourism Centre. (2025). Muslim-friendly Tourism in Malaysia. Islamic Tourism Centre.
- Irnay, S.I. and Rose, A. A. (2005) "Designing a Strategic Information Systems Planning Methodology for Malaysian Institutes of Higher Learning (isp- ipt), Issues in Information System, Volume VI, No. 1, 2005.
- Jeaheng, Y., Al-Ansi, A., & Han, H. (2020). Impacts of Halal-friendly services, facilities, and food and Beverages on Muslim travelers' perceptions of service quality attributes, perceived price, satisfaction, trust, and loyalty. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 29(7), 787-811.
- Joyner, R. L., Rouse, W. A., & Glatthorn, A. A. (2018). Writing the winning thesis or dissertation: A step-by-step guide. Corwin press.
- Kamarul Azmi Jasmi. (2012). Metodologi Pengumpulan Data dalam Penyelidikan

Kualitatif. 1-15.

- Kilic, S. N. (2024). A conceptual model for Muslim-friendly hotel entrepreneurship. *Journal of multidisciplinary academic tourism*, 9(1), 59-72.
- Kosmo (16 Februari 2021), Hotel Mesra Muslim Berpotensi Untuk Diteroka, *Kosmo Online*, 1 <https://www.kosmo.com.my/2021/02/16/hotel-mesra-muslim-berpotensi-untuk-diteroka/>
- Leedy, P. D. (1993). *Practical research: planning and design*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Sage Publications.
- Liyana. (2025, April 25). Penduduk Lembah Klang Dijangka Cecah Hampir 10 Juta Orang - Menjelang 2030. <https://rnggt.com/202540794/>
- Mady, K., Battour, M., Parveen, S., Sultana, A., & Rashid, M. M. (2024). A Scientometric Analysis of Muslim-Friendly Tourism: A Review and Research Agenda. *Artificial Intelligence (AI) and Customer Social Responsibility (CSR)*, 1039-1049.
- Maizatul Haizan Mahbob, Nik Anis Syakira Megat Ali, Wan Idros Wan Sulaiman & Wan Amizah Wan Mahmud. (2019). Komunikasi Strategik dan Peranannya Untuk Mewujudkan Komunikasi Berkesan dalam Organisasi. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 35(2), 49-62.
- Malik, S. A., Akhtar, F., Raziq, M. M., & Ahmad, M. (2020). Measuring service quality perceptions of customers in the hotel industry of Pakistan. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(3-4), 263-278.
- Ma'asor, M. A., Som, A. P. M., Yusof, Y., & Al Qassem, A. (2023). Level Of Islamic Attributes Practices By Muslim Friendly Hotel In Malaysia. *Planning Malaysia*, 21.
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman & Johnny Saldana. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Method Source Book*. (3th ed.). In Sage Publication, Inc.
- Mazlan, N., Izham, S. S. B., & Ahmadun, M. B. (2023). Muslim Friendly Hotels As Islamic Tourism Products: Issues and Challenges. *Sciences*, 13(2), 241-255.
- Md Hamzaimi Azrol Md Baharudin, Nasrul Hisyam Nor Muhamad & Mohd Azman Mohsin. (2015). Pengurusan Hotel Halal Mengikut Perspektif Islam dan Masyarakat. *Jurnal Teknologi*, 5(3), 1-2.
- Mimansha Patel & Nitin Patel. (2019) Exploring Research Methodology: Review Article
- Mohammad Aizat Jamaludin & Mohd Anuar Ramli. (2012). Isu Sensitif Berkaitan

- Dengan Kepenggunaan Dalam Masyarakat Majmuk Di Malaysia. UPM Press. 125-140
- Mohamed Battour & Mohd Nazari Ismail. 2016. Halal Tourism: Concepts, Practises, Challenges and Future. *Tourism Management Perspectives*. 19. 150-154. Doi: doi.org/10.1016/j.tmp.2015.12.008.
- Mohd Fadil Mohd Yusof. (2011). Hotel Patuh Shariah (Shariah Compliant Hotels) Sebagai Produk Baru Industri Pelancongan di Malaysia. *Prosiding Perkem Vi*, Jilid 2, 479 ISSN: 2231-962x
- Mohd Mushin Ismail. (2022). Formulating A Social Enterprise Business Model Toward Economic Enhancement For The Bottom 40% (B40) Community In Johor Darul Takzim. [Disertasi Kedoktoran, Universiti Teknologi Mara]. Universiti Teknologi Mara UiTM. https://ir.uitm.edu.my/view/thesis_type/phd/2022.html
- Mohd Majid Konting. (1998). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohd Yusof Hj. Othman, *Menjejak Kualiti Menjana Kecemerlangan* (Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 2000).
- Muannif Ridwan, Suhar AM, Bahrul Ulum, Fauzi Muhammad. 2021. *Pentingnya Penerapan Literature Review pada Penelitian*. *Jurnal Masohi*, 2(1), 49.
- Musaiyadah Ahmadun. (2019). Pelaksanaan Ms 1900 Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah Di Pusat Kutipan Zakat Pahang. [Disertasi Kedoktoran, Universiti Malaya]. Universiti Malaya Students Repository. https://ir.uitm.edu.my/view/thesis_type/phd/2022.html
- Muhd Afiq. (2017). *Temu Bual Untuk Pemula. Panduan Ringkas Metode Temubual*. Afeeq Pasca, Kuala Lumpur.
- Muhammad Shahrulnizam Muhadi. (2019). Irsyad Hukum Siri Ke 284: Tetamu Datang Pada Waktu Malam. *Irsyad Fatwa Umum*, Pejabat Mufti Wilayah Persekutuan.
- Mohammad Zaini Yahaya, Muhammad Adib Samsudin & Mohd Izhar Ariff. (2020). Analisis Standard Hotel Mesra Muslim di Malaysia Berdasarkan Perspektif Maqasid Syariah. *International Journal of Islamic Thought*, 18(1), 43-44.
- Nakano, D., & Muniz Jr, J. (2018). Writing the literature review for empirical papers. *Production*, 28, e20170086.
- Nie, R. X., Tian, Z. P., Wang, J. Q., & Chin, K. S. (2020). Hotel selection driven by online textual reviews: Applying a semantic partitioned sentiment dictionary

- and evidence theory. *International Journal of Hospitality Management*, 88, 102495.
- Nor Azizah Tukiran & Nor 'Azzah Kamri. (2018). Analisis Pemakaian Standard Untuk Pengurusan Hotel Patuh Syariah di Malaysia. *Online Journal Research in Islamic Studies*, 5(2), 62-63.
- Nurul Azhani Mohd Azmin, Zatul Iffah Mohd Fuza & Nor Zafir Md Salleh. (2021). Muslim Friendly Hotel (MFH) in Malaysia: Understanding the Market. *Sains Insani*, 6(3): 40-46.
- Nur Fatin Nabilah Shahrom & Ami Basir. (2021). Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900: Pelaksanaan di Mahkamah Syariah Negeri Melaka (Shariah-based Quality Management System MS 1900: An Implementation at Melaka State Syariah Court). *UMRAN - International Journal of Islamic and Civilizational Studies*. 8. 51-73. Doi: 10.11113/umran2021.8n3.497
- Nur Halimatul Yasmin Yaacop & Rosniza Aznie Che Rose. (2021). Cabaran Industri Pelancongan Serta Impak Terhadap Faktor Ekonomi Di Sekitar Kuah. *Jurnal Wacana Sarjana*, 5(4), 1-24.
- Nursyahida Jaafar & Mohamad Ghazali Hassan. (2016). Menganalisis isu halal terhadap sektor perkhidmatan hotel di Malaysia. *Menganalisis Isu Halal*, 7(sv9), 1050-1051.
- Ntambu, D., & Loang, O. K. (2022). The Impact Of Covid-19 On Hotel Industry In Malaysia. *International Journal of Accounting, Finance and Business (IJAFB)*, 7(45), 135 - 147.
- Norizah Mohamed@Haji Daud, Norajila Che Man, Mohd Faizal P. Rameli & Noorfazreen Mohd Aris. (2022). Etika Pemasaran Islam Dalam Kalangan Muslimpreneur: Analisis Terhadap Penggunaan Medium Facebook. *Journal of Islamic Philanthropy & Social Finance (JIPSF)*. 4(2): 113-121
- Okoli, C. (2015). A guide to conducting a standalone systematic literature review. *Communications of the Association for Information Systems*, 37.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml and Leonard L, Berry 1985, 'A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research', *Journal of Marketing*. Vol. 49, No.4, Fall.
- Pardjono, P. (2016). Active learning: The Dewey, Piaget, Vygotsky, and constructivist theory perspectives. *Jurnal Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang*, 9(3),

105376.

- Pratama, F., & Mutia, D. (2020). Pengantar filsafat ilmu. Deepublish.
- Rangkuti F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ranjit Kumar. (2005). *Research Methodology: A Step-by-Step Guide for Beginners* (2th ed.). In SAGE Publication, Inc.
- Ranjit Kumar. (2011). *Research Methodology: A Step-by-Step Guide for Beginners* (3th ed.). In SAGE Publication, Inc.
- Razali, M. K., Mohamad, N. H., Yaakob, M. Y., & Johari, N. (2023). Pakej Rangsangan Ekonomi Bagi Kelestarian Industri Pelancongan Di Malaysia. *Malaysian Journal of Sustainable Environment*, 10(1), 97-124.
- Research Management Centre. (2022). *Guidelines Research Ethics Committee (Rec) And Researchers* (2th ed.). In Universiti Teknologi Mara (UiTM) publication.
- Reim, W., Parida, V., & Ortqvist, D. (2015). Product-Service Systems (PSS) business models and tactics-a systematic literature review. *Journal of Cleaner Production*, 97, 61-75.
- Rini Oktavera. (2023). Konsep Dan Analisis Swotdalam Kewirausahaan. PDF. Retrieved from PDF :https://www.researchgate.net/publication/372138796_Manajemen_Kewirausahaan_di_Era_Digital_Konsep_Strategi_dan_Aplikasi
- Robert C. Bogdan & Sari Knopp Biklen. (1998). *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods* (3th ed.). In Library of Congress Cataloging-in-Publication Data.
- Robert K. Yin. (2018). *Case Study Research and Applications: Designs and Method.* (6th ed.). In Sage Publication, Inc.
- Rohaizat Baharun. (7 Julai, 2020). Strategi pemasaran kreatif pulih sektor pelancongan. *Berita Harian Online*. Bahan diakses pada 10 Ogos 2023, daripada <https://www.bharian.com.my/rencana/komentar/2020/07/708172/strategi-pemasaran-kreatif-pulih-sektor-pelancongan>.
- Rosli, N. L., Jamaludin, M. A. B., & Ahmad, A. N. B. (2024). Beyond Halal Cuisine: A Comprehensive Exploration of Shariah Compliance in Tourism and Hospitality. *Tazkia Islamic Finance and Business Review*, 18(1), 120-139.
- Rosmawati Mohamad Rasit. (2015). *Ciri-Ciri Hotel Patuh Syariah Terhadap Masa*

Depart Pelancongan Islam DiMalaysia: Satu Tinjauan Literatur. Researchgate.
https://www.researchgate.net/publication/281447020_CiriCiri_Hotel_Patuh_Syariah_Terhadap_Masa_Depan_Pelancongan_Islam_Di_Malaysia_Satu_TinjauanLiteratur

- Salleh, N. Z. M., Nor, R. M., Selamat, R., Baharun, R., Abdullah, D. F., & Omain, S. Z. (2019). Challenges in implementing Islamic friendly hotel in Malaysia. *Journal of Economic Info*, 6(4), 15-17.
- Sarif, S., Ali, N. A., & Mokti, H. A. (2024). Ethics of Ikram al-Dayf for Quality Muslim-Friendly Hospitality Services. *Millah: Journal of Religious Studies*, 467-504.
- Sawhney, M. (2014). Going beyond the product: Defining, designing, and delivering customer solutions. In *The service-dominant logic of marketing* (pp. 365-380). Routledge.
- Simmonds, M., Burch, J., Llewellyn, A., Griffiths, C, Yang, H., Owen, C, & Woolacott, N. (2015). The use of measures of obesity in childhood for predicting obesity and the development of obesity-related diseases in adulthood: a systematic review and meta-analysis. *Health technology assessment* (Winchester, England), 19(43), 1-336.
- SinarHarian. (2023, 1 Jun). Malaysia destinasi mesra Muslim terbaikOIC. SinarHarian Online. Bahan diakses pada 13 Julai 2023, daripada <https://www.sinarharian.com.my/article/261373/berita/nasional/malaysia-destinasi-mesra-muslim-terbaik-oic>.
- Singgalen, Y. A. (2024). Exploring the Shariah-Compliant Hotel Market: Meeting the Needs of Muslim Travelers.
- Singgalen, Y. A. (2024). An Analysis of Visitor Perception Toward Shariah-Compliant Hotels in Contemporary Hospitality.
- Siti Syahirah Saffinee, H., Has-yun, K. S., Mahamod, H., Jamaludin, M. A., Muflih, B. K., & Othman, R. 2017. The Standard Elements for Muslim- Friendly Accommodation Premises. *JCIS*, 3(2), 121-134.
- Shahid Khan, (2014). *Qualitative Research Method: Grounded Theory*
- Sharan B. Merriam & Elizabeth J. Tisdell. (2016). *QUALITATIVE RESEARCH 'A Guide to Design and Implementation'*. (4th ed.). In Jossey-Bass Publication.
- Sridhar, (2008). *Research Methodology Part 1: Introduction to Research & Research Methodology*
- SIRFM QAS International Sdn. Bhd. (2023). *Shariah- Based Quality Management*

- System "Certification Scheme". <https://www.sirim-qas.com.my/wp-content/uploads/2023/02/SHARIAH-4PAGES.pdf>, dicapai pada 28 Mai 2023
- Siti Fatma Binti Mansor & Rosmawati bt Mohamad Rasit. (2015). Ciri-Ciri Hotel Patuh Syariah Terhadap Masa Depan Pelancongan Islam Di Malaysia: Satu Tinjauan Literatur. *Prosiding Kolokium Jejak Warisan Ilmu Islam*
- Siti Zahrah Salihan & Khairani Arshad, (2020) Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Usahawan Inap Desa di Melaka. *Jurnal Dunia Perniagaan*
- Spoerr, D. (2021). Factor analysis of hotel selection attributes and their significance for different groups of German leisure travelers. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 22(3), 312-335.
- Syafrimen Syafril, Nova Erlina Yaumas. (2018). Menyiapkan Protokol Interview, Memilih Informan dan Melakukan Probing dalam Penelitian Kualitatif <https://doi.org/10.31219/osf.io/pvsh3>
- Syed Muhammad Zaim Bin Syed Mohd Zaki. (2021). Hak- Hak Tetamu Dalam Islam: Kajian Terhadap Kemudahan Hotel Mesra Muslim Terpilih [Tesis Sarjana, Universiti Malaya]. *Universiti Malaya Students Repository*. <http://studentsrepo.um.edu.my/14455/>.
- Suci, A., Junaidi, Nanda, S. T., Kadaryanto, B., & van FC, L. L. (2021). Muslim-friendly assessment tool for hotel: how halal will you serve? *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 30(2), 201-241.
- Terrell, S. R. (2022). *Writing a proposal for your dissertation: Guidelines and examples*. Guilford Publications.
- The Impact Of Covid-19 On Hotel Industry in Malaysia. Available from: https://www.researchgate.net/publication/366320287_The_Impact_Of_Covid-19_On_Hotel_Industry_In_Malaysia [accessed Sep 13 2023].
- Timseena, B. (2009). Participant observation in field research: An overview. *Nepalese Journal of Qualitative Research Methods*, 3, 75-86.
- Titik Rahayu & Syafrimen Syafril, (2018) Cara Mensintesis Literature Dalam Penelitian.
- Tourism Malaysia. (2025). *Discover Malaysia*. Tourism Malaysia.
- Trochim, W. M. K. (2007). *Research methods knowledge base* (2nd ed.). Atomic Dog Publishing.
- Uzir, Mohd. (2025, Disember 19). Indeks Kesejahteraan Rakyat Malaysia meningkat kepada 120.6 mata pada 2024.

- <https://www.sinarharian.com.my/article/761139/berita/nasional/indeks-keesejahteraan-rakyat-malaysia-meningkat-kepada-1206-mata-pada-2024>
- Hanafiah, M. H. (2022). Exploring Turkish tourists' motivation and perception toward Muslim-friendly tourist destinations. In *Contemporary Muslim Travel Cultures* (pp. 80-92). Routledge.
- Hanneeyzah Bariah Baharin, "Terengganu diiktiraf destinasi mesra muslim," laman sesawang Berita Harian, dicapai pada 27 Mac 2019, <http://www.bhplus.com.my/berita/nasional/2018/05/430041/terengganu-diiktiraf-destinasi-mesra-muslim>
- Hartini Adenan, Dina Syamilah Zaid & Nur Syafawani Hanis Abdul Latif (2023). Hotel Mesra Muslim: Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Di Kalangan Warga Universiti Melaka. *Jurnal 'Ulwan*, Jilid 8, 3, 326-337.
- Harun, S. N., Hanafiah, M. M., Said, M. N. M., & Razman, K. K. (2023). Kesan Pandemik Covid-19 Terhadap Sektor Pelancongan: Kajian Kes Komuniti Setempat di Pulau Langkawi. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 8(8), e002458-e002458.
- Harun, S., Ahmad, I., Shafie, S., Choirisa, S. F. F., & Rizkalla, N. (2024). Developing Muslim-friendly hospital practices: understanding the key drivers. *Journal of Islamic Marketing*.
- Hasan Al-Banna Mohamed, Ab Mumin Ab Ghani & Siti Ami Basir. (2015). Nilai-Nilai Sistem Pengurusan Kualiti Islam Berasaskan Al-Quran Dan Integrasi Ilmu Sainifik. *Jurnal Syariah*, 23(1): 25-52.
- Heriyanto. (2018). Thematic Analysis sebagai Metode Menganalisa Data untuk Penelitian Kualitatif *Undip Journal*, 2 (3): 317-324. <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/anuva>
- Hisham Sabri, Latifah Mustafa, Khairil Faizal Khairi, Mohamad Yazis Ali Basahi, Junaidah Abu Seman & Nazratul Aina Mohamad Anwar, (2022) Kriteria Penginapan Dalam Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim (Phmm) Bagi Sektor Pelancongan Di Malaysia
- Hisham Sabri, Khairil Faizal Khairi, Mohamad Yazis Ali Basah, Junaidah Abu Seman, Nazratul Aina & Latifah Mustafa. (2021). Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim (MFHS) -MS2610:2015- Bagi Sektor Pelancongan Di Malaysia: Cabaran dan Prospek. *International Halal Management Conference*, 1(3), 204.
- Hornby, A. S., Hornby, A. S., Deuter, M., Turnbull, J., & Bradbury, J. (2015). Oxford

- Advanced Learner's Dictionary. Oxford United Kingdom: Oxford University Press.
- Hu, X. S., & Yang, Y. (2020). Determinants of consumers' choices in hotel online searches: A comparison of consideration and booking stages. *International Journal of Hospitality Management*, 86, 102370.
- Hussain, A., Jamaluddin, M. A., & Hashim, K. S. H. Y. (2021). Study on muslim friendly hotel in Malaysia: a conceptual framework. *Journal of Halal Industry & Services*, 4(1).
- Johnson, R. B., & Christensen, L. (2017). *Educational research: Quantitative, qualitative, and mixed approaches*. Sage Publications.
- Juan E. Mendez. (2021). Prinsip-prinsip Temubual Berkesan untuk Penyiasatan dan Pengumpulan Maklumat. Dicapai: https://www.apt.ch/sites/default/files/publications/apt_PoEI_MAL_01_0.pdf
- Kihc, S. N. (2024). A conceptual model for Muslim-friendly hotel entrepreneurship. *Journal of multidisciplinary academic tourism*, 9(1), 59-72.
- Verma, V. K., & Chandra, B. (2018). Sustainability and customers' hotel choice behaviour: A choice-based conjoint analysis approach. *Environment, development and sustainability*, 20, 1347-1363.
- Virginia Braun & Victoria Clarke. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*. In Edward Arnold Publication, Ltd.
- Viglia, G., & Dolnicar, S. (2020). A review of experiments in tourism and hospitality. *Annals of Tourism Research*, 80, 102858.
- Wang, L., Wang, X. K., Peng, J. J., & Wang, J. Q. (2020). The differences in hotel selection among various types of travellers: A comparative analysis with a useful bounded rationality behavioural decision support model. *Tourism management*, 76, 103961.
- Wafaa Abdullah Alamri. (2019). Effectiveness of Qualitative Research Methods: Interviews and Diaries. *International Journal of English and Cultural Studies*. 2(1), 65-69. <https://doi.org/10.11114/ijecs.v2i1.4302>
- William Michael Trochim. (2007). *The Research Methods Knowledge Base*.
- Wood, R. C. (2024). *Working in hotels and catering*. Taylor & Francis.
- Wyborn, C, Louder, E., Harrison, J., Montambault, J., Montana, J., Ryan, M., ... Hutton, J. (2018). Understanding the Impacts of Research Synthesis. *Environmental Science and Policy*, 86 (Ogos 2023), 72-84.

<https://doi.org/10.1016/j.envsci.2018.04.013>.

- Yen, H. P., Chang, J. W., Ho, K. C., & Hung, H. K. (2022). [Retracted] Foreign Muslim Workers' Perspectives of the Basic Needs of Muslim-Friendly Tourist Services: An Empirical Analysis of a Non-Muslim Destination. *Security and Communication Networks*, 2022(1), 1676697.
- Yousoof, F. B. M., Pang, C. Y., Akbar, M. A., & Taker, M. A. T. (2023). The role of Halal-Friendly hospitality services in increasing visit intention: A Muslim tourist perspective. *International Journal of Islamic Business*, 8(2), 1-1.

APENDIK

PROFIL PENULIS



Muhammad Najmuddin bin Mazlan memperoleh Ijazah Sarjana Muda Pengurusan Industri Halal (Kepujian) pada tahun 2022 dari Universiti Teknologi MARA (UiTM), Shah Alam. Tesis Sarjana beliau melibatkan eksplorasi bidang pelancongan Islam khususnya dalam niche hospitaliti mesra Muslim.

SENARAI PENERBITAN:

- Izham, S. S., Mazlan, M. N., Ahmadun, M., & Azmi, R. (2025). Analysis, Understanding, and Practice of Community on Sunnah-based Supplementary Food during the Pandemic Season. *Environment-Behaviour Proceedings Journal*, 10(SI34), 37-45. <https://doi.org/10.21834/e-bpj.v10iSI34.7434>.
- Mazlan, N., Izham, S. S. B., & Ahmadun, M. B. (2023). Muslim Friendly Hotels As Islamic Tourism Products: Issues and Challenges. *International Journal of Academic Research in Business & Social Sciences*, 13(2), 241 - 255.
- Izham, S. S. binti, Ahmadun, M. binti, Said, S. B., Rani, M. A. bin M., Ramlan, N. binti, & Mazlan, N. (2023). An Analysis of Epidemic Management from the Perspective of Fiqh Al-Hadith. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13(1), 1265 - 1282.