

3rd INTERNATIONAL HALAL MANAGEMENT CONFERENCE (3rd IHMC 2021)

Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim (MFHS) –MS2610:2015- Bagi Sektor Pelancongan Di Malaysia: Cabaran dan Prospek

**Hisham Sabri
Khairil Faizal Khairi
Mohamad Yazis Ali Basah
Junaidah Abu Seman
Nazratul Aina Mohamad Anwar
Latifah Mustafa**

Faculty of Economics and Muamalat, Universiti Sains Islam Malaysia (USIM), Bandar Baru Nilai, 71800 Nilai,
Negeri Sembilan Malaysia
E-mail: hishams@usim.edu.my

1. Pengenalan

Pembangunan ekonomi adalah amat penting dalam membangunkan sesuatu tamadun. Ia boleh dilaksanakan melalui pelbagai kaedah yang akan memberikan impak positif ke arah pengurusan ekonomi yang mampan (Suid et al., 2017; Waehama et al., 2018). Salah satu dari sektor ekonomi yang boleh diterokai pada masa akan datang adalah berkaitan perkhidmatan hospitaliti mesra muslim (Amer Nordin & Abd Rahman, 2018). Ia bertunjangan kepada pembangunan sektor pelancongan yang memberikan perkhidmatan tamu yang bersesuaian kepada pelancong Muslim. Tambahan pula, sektor pelancongan merupakan sektor kedua terbesar di Malaysia yang mampu menjana hasil pendapatan dalam perniagaan halal bersama pedagang lokal atau antarabangsa (Bhuiyan et al., 2011). Setiap perkara dan keperluan pelancong Muslim harus dipertimbangkan bagi mewujudkan ekosistem pelancongan mesra muslim (Ibrahim et al., 2018). Sehubungan dengan itu, pihak kerajaan serta pemain sektor pelancongan perlu memperkasakan ekosistem ini bagi memastikan industri perkhidmatan hospitaliti mesra muslim dapat dimajukan sama ada di peringkat domestik mahupun di luar Negara.

Namun begitu, terdapat beberapa perkara yang melibatkan keperluan pelancong muslim ini perlu diperhalusi serta disesuaikan dengan keadaan persekitaran dan ekosistem pelancongan di negara Malaysia. Potensi kehadiran pelancong dari pelbagai negara khususnya timur tengah mampu melonjakkan sektor pelancongan sekiranya keperluan dan kehendak mereka dapat disediakan untuk keselesaan pasaran pelancongan berkenaan. Walaupun begitu, terdapat beberapa cabaran yang perlu diambil kira dalam pelaksanaan pelancongan halal ini seperti mewujudkan badan pensijilan berkaitan pelancongan halal dengan menggunakan standardasi (MS2610:2015), membuat kerangka standardisasi yang lebih fleksibel berbanding dengan Standard Malaysia yang sedia ada. Kajian oleh (Yahaya et al., 2020) mendapati bahawa sehingga kini belum ada lagi sebuah standard khas yang boleh dijadikan sebagai tanda aras pelancongan Muslim termasuk hotel mesra Muslim (Junaidi, 2020; Organisation Of Islamic Cooperation, 2018). Sementara itu, (Boğan & Sarıışık, 2018) membahaskan antara cabaran utama secara praktikalnya adalah kekurangan standard halal atau mesra Muslim untuk industri perhotelan. Namun begitu, pelbagai usaha boleh diperkukuhkan lagi untuk merencanakan industri pelancongan Islam pada masa akan datang.

2. Segmentasi Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim

Jabatan Kemajuan Islam Malaysia memainkan peranan penting sebagai badan pensijilan halal yang berautoriti di Malaysia. Ia juga mampu melonjakkan nama Malaysia sebagai salah satu daripada destinasi pelancongan halal yang menyediakan kemudahan makanan halal (Abdul Rahman, 2018). Menurut hasil kaji selidik oleh *Mastercard-Crescent Rating Global Muslim Travel Index* (GMTI), Malaysia memperoleh jumlah skor destinasi pelancongan negara Islam OIC sebanyak 80.6 berbanding Indonesia di tempat kedua dengan skor 72.8, manakala United Arab Emirates di tempat ketiga dengan skor sebanyak 72.8 (Mastercard & CrescentRating, 2018). Hal ini menunjukkan bahawa Malaysia kekal sebagai destinasi pelancongan Islam paling popular dalam pasaran pelancongan muslim global.

Berdasarkan kajian yang dijalankan oleh (Che Omar & Islam, 2019; Han et al., 2019) mendapati bahawa elemen terpenting dalam sektor pelancongan mesra muslim adalah berkaitan penyediaan tempat ibadah. Manakala kriteria kedua yang popular di kalangan muslim adalah carian restoran ataupun penyediaan makanan halal (Battour & Ismail, 2016). Hal ini adalah amat penting bagi para pelancong untuk mewujudkan suatu ekosistem pelancongan yang bersesuaian dengan jati diri serta pegangan agama bagi seseorang Muslim.

Begitu juga dinyatakan berkaitan tentang aspek keselamatan makanan yang diguna pakai dalam Akta Perihal Dagangan 2011 dan Peraturan Kebersihan Makanan 2009 (J. Ahmad Sahir, 2018). Selain daripada itu, pelancong juga akan memberikan keutamaan terhadap isu berkaitan minuman beralkohol, restoran halal, masjid dan keperluan bahan makanan halal yang berdekatan dengan tempat penginapan (Siti Syahirah Saffinee et al., 2019). Sehubungan dengan itu, adalah menjadi satu kepentingan untuk pemain industri bagi mendapatkan sijil halal agar meyakinkan pelancong muslim mengunjungi restoran atau kafe yang diusahakan (Salleh, Hamid, Hashim & Omain, 2014). Hal ini juga akan membantu ke arah ekosistem pelancongan halal yang komprehensif bagi menyambut para tetamu muslim sama ada di peringkat domestik mahupun antarabangsa.

Dari perspektif Islam, keperluan untuk membina ekosistem halal telah dinyatakan oleh Allah SWT dengan jelas melalui firman-Nya:

يَتَأْتِيهَا النَّاسُ كُلُّوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوتِ

الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ ﴿١٦٨﴾

Terjemahan :

Wahai sekalian manusia! Makanlah dari apa yang ada di bumi yang halal lagi baik, dan janganlah kamu ikut jejak langkah Syaitan; kerana sesungguhnya Syaitan itu ialah musuh yang terang nyata bagi kamu. (Al-Baqarah 2:168).

Ayat ini jelas menunjukkan bahawa setiap manusia perlu mencari makanan yang halal dan baik (*halalan toyyiban*). Ini merupakan satu perintah dari Allah SWT yang perlu dipatuhi untuk mendapat pahala serta balasan syurga di akhirat kelak nanti. Oleh itu, ia amat signifikan dalam menyumbang kepada eko sistem pelancongan halal khususnya di Malaysia.

3. Metodologi Kajian

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

4. Cabaran Dalam Pelaksanaan Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim (MFHS)

Industri perhotelan sememangnya menghadapi cabaran sebagai hotel mesra Muslim dan masalah timbul apabila permintaan pelanggan terhadap kemudahan dan perkhidmatan halal meningkat dari semasa ke semasa (Razak et al., 2019). Terdapat beberapa cabaran terhadap pelaksanaan MFHS dalam sektor pelancongan di Malaysia pada masa kini seperti berikut:-

1. Tiada badan pensijilan halal sepertimana yang ada di bawah pensijilan Jabatan Kemajuan Islam Malaysia JAKIM.
2. Standard mesra Muslim yang sedia ada lebih bersifat *rigid*. Maka kerangka standard yang lebih komprehensif diperlukan supaya boleh digunapakai oleh sebahagian besar pihak pemain industri hospitaliti di Malaysia.
3. Kurangnya kesedaran tentang kepentingan pensijilan mesra Muslim di kalangan pemain industri pelancongan.

5. Peluang dan Prospek MFHS

Walaupun terdapat pelbagai cabaran yang perlu ditempuhi, namun terdapat pelbagai usaha dijalankan ke arah pembangunan dan perluasan sektor pelancongan halal di Malaysia. Hal ini adalah amat signifikan kerana ia dapat memberi peluang pasaran kepada industri perhotelan, logistik dan restoran halal pada masa akan datang di peringkat global. Antara prospek yang boleh diterokai adalah seperti berikut:-

1. Penubuhan Pusat Pelancongan Islam (ITC) yang menjadi tonggak penting sebagai badan pensijilan dalam pelancongan Halal.
2. Pembentukan ekosistem halal melalui pembentukan kriteria dan syarat pelaksanaan MFHS oleh agensi berautoriti untuk mendapat pengiktirafan MFHS.
3. Pengiktirafan Negara Malaysia sebagai sebuah negara yang bertemakan “Pelancongan Mesra Muslim” dengan kekuatan penduduk Malaysia yang beragama Islam sebagai operator atau agensi pelancongan.
4. Jumlah kehadiran pelancong dari Timur tengah pada nisbah yang banyak akan mempercepatkan industri pelancongan halal di Malaysia.

6. Kesimpulan

Agenda membangunkan sektor pelancongan halal ini adalah merupakan satu bentuk tindakan yang bersifat kolektif. Ia perlu digerakkan oleh semua pihak sama ada di peringkat kementerian mahupun pemain industri pelancongan. Pelbagai inisiatif telah diambil untuk memperkukuhkan industri ini pada masa hadapan. Namun begitu, kesedaran dan tenaga kerja mahir dalam bidang ini perlu diperkasakan supaya agenda pembangunan pelancongan halal ini dapat direalisasikan dalam masa yang terdekat. Bahkan, ia juga berupaya membina sektor baru untuk mewujudkan daya saing ekonomi yang mampan di persada antarabangsa melalui ekosistem pelancongan halal yang komprehensif.

Penghargaan

Kajian ini merupakan Skim Geran Penyelidikan Fundamental (FRGS) tajaan Kementerian Pengajian Tinggi (KPT). Kod geran penyelidikan (FRGS/1/2020/SS01/USIM/02/7).

7. Rujukan

- Al-Quran al-Karim.
- Abdul Rahman, H. (2018). Potensi dan Cabaran Dalam Memajukan Pelancongan Islam di Malaysia. *Jurnal Sultan Alauddin Sulaiman Shah, Special Issue*, 506–518.
- Amer Nordin, N. S., & Abd Rahman, F. (2018). A Critical Review of the Muslim-Friendly Hospitality Services Standard (MS 2610:2015) in Malaysia. *Proceedings of the 3rd International Halal Conference (INHAC 2016), In hac 2016*, 211–222. https://doi.org/10.1007/978-981-10-7257-4_20
- Battour, M., & Ismail, M. N. (2016). Halal tourism: Concepts, practises, challenges and future. *Tourism Management Perspectives*, 19, 150–154. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2015.12.008>
- Bhuiyan, M. A. H., Siwar, C., Ismail, S. M., & Islam, R. (2011). Potentials of Islamic Tourism: A Case Study of Malaysia on East Coast Economic Region. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 5(6), 1333–1340.
- Boğan, E., & Saruşik, M. (2018). Halal Tourism: Conceptual and Practical Challenges. *Journal of Islamic Marketing*, 10(1), 87–96. <https://doi.org/10.1108/JIMA-06-2017-0066>
- Che Omar, C. M., & Islam, M. S. (2019). Exploring the Validation of Islamic Hospitality Management in TOURISM Destination: Malaysian Perspectives. *Journal of Hospitality and Networks*, 1, 34–43.
- Han, H., Al-Ansi, A., Olya, H. G. T., & Kim, W. (2019). Exploring halal-friendly destination attributes in South Korea: Perceptions and behaviors of Muslim travelers toward a non-Muslim destination. *Tourism Management*, 71(October 2018), 151–164. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.10.010>
- Ibrahim, B., Mat Ropi, M. Z., Zahidi, N., Abdullah, F., Zulkifli, N. I. Y., & Wan Chik, W. M. Y. (2018). Pelancongan Islam Dan Peranannya Dalam Mempromosikan Kesejahteraan Hidup di Negeri Terengganu Darul Iman. *Proceedings of the International Conference on Islamic Civilization and Technology Management*, 214–228.
- Junaidi, J. (2020). Halal-friendly tourism and factors influencing halal tourism. *Management Science Letters*, 10(8), 1755–1762. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.1.004>
- Mastercard, & CrescentRating. (2018). *Global Muslim Travel Index 2018* (Issue April, pp. 01–63).
- Organisation of Islamic Cooperation. (2018). *Strategic Roadmap for Development of Islamic Tourism in OIC Member Countries* (Issue July, pp. 1–72).
- Razak, N. A. A., Yusof, R. N. R., & Aziz, Y. A. (2019). Challenges in Implementing Muslim Friendly Hospitality Services (MFHS) in Shariah-Compliant Hotels in Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(10), 96–104. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v9-i10/6459>
- Saffinee, S. S., Jamaludin, M. A., Ramli, M. A., & Al-Baarri, A. N. (2019). Muslim-Friendly Ecotourism in Halal Industry Ecosystem: An Exploratory Study in Karimunjawa. *Journal of Halal Industry and Services*, 2(1), 1–7.
- Sahir, J. A., & Azizan, M. (2018). *Proposing A Muslim-Friendly Hospitality Regulatory Framework Using Systems Approach*. April, 1–10.
- Suid, I. S., Nor, N. A. M., & Omar, H. (2017). A Review on Islamic Tourism and the Practical of Islamic Attributes of Destination in Tourism Business. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(12), 255–269. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v7-i12/3609>
- 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*. 121–134.
- Salleh, Nor Zafir, Abu Bakar Abdul Hamid, Noor Hazarina Hashim, and Siti Zaleha Omain, "The Practice of Shariah-Compliant Hotel in Malaysia," *International Journal of Trade, Economics and Finance* vol.5, no.1, pp. 26-30, 2014.
- Waehama, W., Alam, M. M., Hayeemad, M., & Waehama, W. (2018). Challenges and Prospects of the Halal Hotel Industry in Muslim-majority and Muslim-minority Countries: The Case of Malaysia and Thailand. *Journal of Halal Industry and Services*, 1(1), 1–5. <http://journals.hh-publisher.com/index.php/JHIS/article/view/10%0AThis>
- Yahaya, M. Z., Samsudin, M. A., & Kashim, M. I. A. M. (2020). An analysis of muslim friendly hotel standards in malaysia according to the maqasid syariah perspective. *International Journal of Islamic Thought*, 18, 43–53. <https://doi.org/10.24035/IJIT.18.2020.180>