

THE CRITERIA OF ACCOMMODATION IN MUSLIM FRIENDLY HOSPITALITY SERVICES (MFHS) FOR THE TOURISM SECTOR IN MALAYSIA

KRITERIA PENGINAPAN DALAM PERKHIDMATAN HOSPITALITI MESRA MUSLIM (PHMM) BAGI SEKTOR PELANCONGAN DI MALAYSIA

Hisham Sabriⁱ, Latifah Mustafaⁱⁱ, Khairil Faizal Khairiⁱⁱⁱ, Mohamad Yazis Ali Basah^{iv},
Junaidah Abu Seman^v & Nazratul Aina Mohamad Anwar^{vi}

- ⁱ (*Corresponding author*). Pensyarah Kanan, Fakulti Ekonomi dan Muamalat, Universiti Sains Islam Malaysia (USIM). hishams@usim.edu.my
ⁱⁱ Pembantu Penyelidik Siswazah, Fakulti Ekonomi dan Muamalat, Universiti Sains Islam Malaysia (USIM). latifahmustafa1996@raudah.usim.edu.my
ⁱⁱⁱ Profesor Madya, Fakulti Ekonomi dan Muamalat, Universiti Sains Islam Malaysia (USIM). khairil@usim.edu.my
^{iv} Timbalan Dekan (Hal Ehwal Pelajar & Alumni), Fakulti Ekonomi dan Muamalat, Universiti Sains Islam Malaysia (USIM). yazis@usim.edu.my
^v Pensyarah Kanan, Fakulti Ekonomi dan Muamalat, Universiti Sains Islam Malaysia (USIM). junaidah@usim.edu.my
^{vi} Pensyarah Kanan, Fakulti Ekonomi dan Muamalat, Universiti Sains Islam Malaysia (USIM). nazratulaina@usim.edu.my

Abstract	<p><i>The significant impact of tourism industry has made it one of dominant economic and social activities in Malaysia, which contribute to the increasing number of domestic and international tourists especially among the Muslim community. Thus, it is important for the industry to create the concept of Muslim Friendly Hospitality Services (MFHS) to cater this trend as an innovation in the tourism and hospitality sector in Malaysia. With the aim to explain the accommodation parameters in MFHS for the tourism sector based on the standard MS 2610:2015, this study uses the method of literature and text study. Furthermore, analysis of relevant documents, books and journals, articles, past studies are also referred to discuss the implementation framework of MS 2610: 2015 beside conducting interviews with experts in the industry related to the development of standard MS2610: 2015 to achieve the objectives of the study. Findings of this study found that there are still hospitality services that need to be strengthened to meet the MS 2610:2015 standard. Thus, this study has contributed by identifying the parameters of standardization in the implementation of MFHS in the tourism industry in Malaysia. Moreover, this study also clarified the concept of MFHS and the criteria measured for the tourism hospitality sector in Malaysia, which is expected to increase the credibility of an organization by applying noble values in management as well as driving the growth of Malaysia's halal tourism hub globally.</i></p> <p>Keywords: <i>Parameters, Standardization, Muslim, Friendly, Hospitality.</i></p>
Abstrak	<p><i>Kesan ketara industri pelancongan menjadikannya salah satu aktiviti ekonomi dan sosial yang dominan di Malaysia, yang 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</i></p>

memenuhi trend ini sebagai inovasi dalam sektor pelancongan dan hospitaliti di Malaysia. Dengan tujuan untuk menjelaskan parameter-parameter penginapan dalam PHMM untuk sektor pelancongan berdasarkan standard MS 2610: 2015, kajian ini menggunakan kaedah kajian literatur dan teks. Sebagai tambahan, analisis dokumen, buku dan jurnal yang relevan, artikel, kajian masa lalu turut dirujuk untuk membincangkan kerangka pelaksanaan MS 2610: 2015 selain menjalankan temu bual dengan pakar dalam industri berkenaan perkembangan standard MS2610: 2015 untuk mencapai objektif kajian. Hasil kajian ini mendapati bahawa masih terdapat perkhidmatan hospitaliti yang perlu diperkukuhkan untuk memenuhi standard MS 2610: 2015. Oleh itu, kajian ini telah menyumbang dengan mengenal pasti parameter standardisasi dalam pelaksanaan PHMM dalam industri pelancongan di Malaysia. Selain itu, kajian ini juga turut menjelaskan konsep PHMM dan kriteria yang diukur untuk sektor hospitaliti dan pelancongan di Malaysia, yang diharap dapat meningkatkan kredibiliti organisasi melalui penerapan nilai-nilai murni dalam pengurusan serta memacu pertumbuhan hab pelancongan halal Malaysia ke peringkat global.

Kata kunci: *Parameter, Standardasi, Muslim, Mesra Hospitaliti.*

PENDAHULUAN

Malaysia sebagai negara majoritinya beragama Islam dan menjadi tumpuan destinasi dalam industri pelancongan. Keperluan pelancong Muslim seperti perkhidmatan hospitaliti adalah lengkap dan mematuhi Syariah seperti penginapan, makanan halal dan kualiti perkhidmatan. Selain itu, industri perhotelan di Malaysia memenuhi kriteria pelancongan mesra Muslim dalam perkhidmatan, penyediaan produk pakej pelancongan dan fasiliti seperti ruangan solat, arah qiblat dan penyediaan makanan dan minuman halal.

Malah kebanyakan hotel mempunyai kawasan yang berdekatan dengan pusat membeli belah, restoran halal dan kemudahan beribadah. Selain daripada itu, barisan hadapan pintu negara seperti Lapangan Terbang Antarabangsa Malaysia (KLIA) mempunyai staf yang boleh berkomunikasi dalam Bahasa Arab untuk melayani pelancong Muslim daripada Timur Tengah (Abdul Rahman, 2018).

Menurut hasil kaji selidik oleh *Mastercard-Crescent Rating Global Muslim Travel Index* (GMTI), Malaysia memperolehi jumlah skor destinasi pelancongan negara Islam *Organization Islamic Cooperation* (OIC) sebanyak 80.6 skor berbanding Indonesia di tempat kedua diikuti dengan United Arab Emirates dalam kedudukan yang sama dengan skor 72.8 (Mastercard & CrescentRating, 2018). Rujuk jadual 1.1. Jumlah tersebut adalah berdasarkan tahap kriteria Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim yang mudah didapati seperti restoran halal serta penyediaan kawasan atau ruang solat bagi pelancong Muslim (Che Omar & Islam, 2019; Wan Sahida Wan, Zulkifli, Suhaimi et al., 2011).

Hal ini menunjukkan bahawa Malaysia kekal sebagai destinasi pelancongan Islam paling popular dalam pasaran pelancongan muslim global. Penemuan kajian ini diharapkan dapat menjelaskan konsep dan kriteria Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim (PHMM) dalam industri pelancongan di Malaysia mengikut piawaian *Malaysian Standard* (MS 2610:2015) iaitu *Muslim Friendly Hospitality Services-Requirements*.

Jadual 1.1: Top 10 OIC Destinations

RANK	GMTI 2018 RANK	DESTINATION	SCORE
1	1	Malaysia	80.6
2	2	Indonesia	72.8
2	2	United Arab Emirates	72.8
4	4	Turkey	69.1
5	5	Saudi Arabia	68.7
6	6	Qatar	66.2
7	8	Bahrain	65.9
8	9	Oman	65.1
9	10	Morocco	61.7
10	11	Kuwait	60.5

Sumber: *Global Muslim Travel Index (GMTI)*, 2018

PENYATAAN MASALAH

Menurut Abdul Rahman (2018), faktor utama yang melonjakkan nama Malaysia sebagai destinasi pilihan mesra Muslim adalah kemudahan dari segi mendapatkan sumber makanan halal yang disahkan dari Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM). Battour & Ismail (2016) turut menyatakan bahawa, perkhidmatan makanan halal merupakan kriteria mesra Muslim kedua terpenting selepas kemudahan beribadah. Peruntukan untuk pensijilan halal, keselamatan makanan telah dinyatakan dalam Akta Perihal Dagangan 2011 dan Peraturan Kebersihan Makanan 2009 sebagai sebahagian daripada syarat pelaksanaan PHMM (J. Ahmad Sahir, 2018).

Walaupun bagaimanapun, pengiktirafan bagi PHMM oleh badan pensijilan yang diiktiraf oleh kerajaan Malaysia di bawah standard MS2610:2015 masih boleh dipertingkatkan sama seperti penawaran perkhidmatan pensijilan halal Malaysia. Ianya penting untuk memberi maklumat kepada para tetamu hotel mengenai sebarang peraturan termasuk larangan minuman beralkohol, maklumat mengenai ketersediaan restoran halal, masjid dan bahan makanan halal berdekatan (Siti Syahirah Saffinee et al., 2019). Antara syarat asas untuk perkhidmatan mesra Muslim adalah mendapatkan sijil halal untuk restoran atau kedai makanan dan minuman (Salleh, Hamid, Hashim & Omain, 2014).

Bertepatan dalam hal ini, Islam menggesa umatnya untuk mendapatkan sumber makanan yang halal dan baik. Hal ini adalah selari dengan firman Allah S.W.T dalam Surah Al-Baqarah, yang bermaksud: *“Wahai sekalian manusia! Makanlah dari apa yang ada di bumi yang halal dan baik, dan janganlah kamu mengikuti jejak langkah syaitan. Sungguh, syaitan itu musuh yang nyata bagimu”* (al-Qur’an. al-Baqarah: 168).

Salah satu kepentingan mempunyai standard mesra Muslim bagi industri hospitaliti di Malaysia adalah dapat meningkatkan keyakinan masyarakat umum bahawa semua amalan dan aktiviti adalah memenuhi kehendak prinsip Syariah.. Begitu juga dengan setiap produk, instrumen, operasi, amalan, pengurusan dan sebagainya. Menurut Wan Sahida Wan, Zulkifli, Suhaimi et al., (2011), hospitaliti adalah perbuatan, tindakan serta layanan yang baik dalam memenuhi keperluan asas pelanggan atau pengunjung. Misalnya, dari segi penyediaan makanan dan juga penginapan di hotel, tempat peranginan, inap desa dan lain-lain bagi tujuan riadah, perniagaan atau keperluan mesyuarat.

Dalam konteks kajian ini, industri hospitaliti merujuk kepada entiti perniagaan atau organisasi yang menyediakan produk atau perkhidmatan yang bersesuaian mengikut keperluan pelancong. Selain itu, dasar polisi kerajaan Malaysia dalam mengatur industri mesra Muslim adalah selari dengan prinsip Islam yang diklasifikasikan sebagai destinasi pelancongan Muslim. Ianya meliputi pelbagai aspek iaitu melibatkan isu keselamatan, persekitaran, perkhidmatan dan sajian makanan halal serta premis penginapan mesra Muslim. Bertitik tolak dalam hal ini, walaupun Malaysia mempunyai 3,000 hotel yang

menyediakan sejumlah 200,000 bilik, hanya 10 peratus daripadanya adalah hotel mesra Muslim (Siti Syahirah Saffinee et al., 2017).

Menurut Drucker (2006), keberkesanan masyarakat moden dan kemampuannya untuk melaksanakan sistem pengurusan yang efektif adalah bergantung kepada penghasilan yang dinamik daripada usahasama pihak atasan dan bawahan terhadap pembangunan organisasi. Sehubungan itu, penetapan garis panduan yang komprehensif amat diperlukan bagi menghasilkan individu yang berdedikasi untuk memberi komitmen yang terbaik bagi melaksanakan Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim terutamanya dalam hotel di Malaysia (Ahasanul Haque and Abdullah Sarwar, 2015).

Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim merupakan inovasi perkhidmatan bagi industri hospitaliti dalam mencapai konsep Maqasid Syariah. Ia turut memberi keyakinan untuk penyediaan makanan yang dijamin halal terutamanya kepada pelancong Muslim (Ibrahim et al., 2018). Jika dilihat pada industri perhotelan yang sedang membangun ini, hanya beberapa hotel mesra Muslim yang menyediakan kemudahan asas untuk memenuhi keperluan pelancong Muslim. Sebagai contoh Perdana Kuala Lumpur City Centre, Grand Bluewave Hotel dan De Palma Hotel, Shah Alam. Hotel-hotel ini tidak hanya mempunyai dapur halal, tetapi juga memberi penekanan kepada kemudahan mesra Muslim (Amer Nordin & Abd Rahman, 2019).

Walaupun standard MS 2610:2015 telah menjadi satu kelebihan daya saing kepada para pemain industri dan diperakui di seluruh dunia, namun, pada masa ini tidak ada hotel di Malaysia yang mendapat pengiktirafan di bawah piawaian tersebut. Walaubagaimanapun, didapati sebuah syarikat luar negara iaitu *Cocos Islands Cooperative Society Ltd.* merupakan organisasi pertama diiktiraf di bawah MS 2610:2015 (SIRIM QAS International Sdn Bhd, komunikasi peribadi, 16 April 2019). Namun begitu, pada masa sekarang standard berkenaan sedang dalam proses semakan di bawah bidang kuasa Jabatan Standard Malaysia (Fakheezah Borhan, dalam temu bual 7/9/2021).

METODOLOGI KAJIAN

Makalah ini menggunakan kaedah penyelidikan perpustakaan yang dijalankan secara deskriptif. Analisis dokumen, buku dan jurnal, artikel, kajian lepas yang berkaitan adalah dirujuk untuk menghuraikan kerangka pelaksanaan MS 2610:2015. Selain itu, pendekatan temu bual pakar turut dilaksanakan untuk mencapai objektif kajian. Melalui kaedah ini seseorang pengkaji boleh memperoleh kefahaman yang meluas dan sempurna dengan cara "mendalami" sesebuah topik tertentu (Jasmi, 2016).

Subjek kajian melibatkan pegawai kanan daripada Jabatan Standard Malaysia untuk menjelaskan tentang pembangunan standard MS 2610:2015. Penglibatan secara langsung antara pengkaji dengan subjek dipercayai dapat memberi penemuan dan gambaran yang lebih tepat berbanding reka bentuk lain (Mokmin Basri, 2012).

ISTILAH PERKHIDMATAN HOSPITALITI MESRA MUSLIM

Menurut Yahaya et al., (2020), istilah perkhidmatan "Mesra Muslim" dalam industri hospitaliti merupakan salah satu segmen penting khususnya dalam memenuhi keperluan pelancongan Islam. Pelancongan Islam juga dikenali sebagai pelancongan halal, yang membawa maksud sebarang penglibatan aktiviti adalah dibenarkan dan tidak bercanggah dengan syariat Islam (Tajzadeh Namin, 2013).

Pelancongan Islam dapat memenuhi keperluan komuniti Islam yang ingin mencapai matlamat fizikal, sosial dan rohani dalam aktiviti pelancongan (Bhuiyan et al., 2011). Walau bagaimanapun, istilah "Perkhidmatan hospitaliti mesra Muslim" yang digunakan dalam kajian ini adalah selari dengan istilah yang digunakan oleh Jabatan Standard Malaysia. Berpandukan garis panduan Standard (2015), PHMM ditakrifkan sebagai "*products or services in the travel; and tourism industry guided by Shari'ah principles that cater to our provide facilities suitable for Muslim travellers*". Menurut M. Battour & Ismail (2016):

"The term Muslim-friendly in tourism industry denotes an attempt to make the tourism experience enjoyable to observant Muslims. As such it is almost akin to the concept of 'Halal

Tourism' but in a wider context to include allowing Muslims to perform religious duties. In other words, Muslim-friendly destinations not only offer plenty of 'Halal' services (such as Halal food and beverages, sex-segregated swimming pools, etc) but also comfortable places for Muslims to perform their daily prayers".

Manakala, Crescent Rating (2016) menggariskan pemahaman terma pelancongan mesra Muslim untuk memberikan gambaran keseluruhan istilah yang mendominasi kepada semua pihak berkepentingan berkaitan pelancongan yang mencari pertumbuhan pasaran dan perkhidmatan termasuk:

"The service or the facility has taken into account some faith-based needs of Muslim travellers. Although Halal-friendly facility/service may also convey the same meaning, the term Muslim friendly service/facility is more appropriate".

Dapat disimpulkan bahawa terma mesra Muslim adalah berdasarkan kepada konsep pelancongan Islam. Prinsip yang digunakan adalah mematuhi Syariah Islam. Akan tetapi istilah yang digunakan telah diubah suai mengikut kesesuaian segmen baharu industri pelancongan. Hal ini bertujuan untuk memenuhi keperluan pelancong di seluruh dunia. Secara ringkasnya, M. Battour & Ismail (2016) menyatakan bahawa pelancongan mesra Muslim adalah satu usaha untuk menjadikan pelancongan yang bukan sahaja dapat memberi kegembiraan kepada pelancong Muslim malah memberi keselesaan untuk mereka melaksanakan kewajipan mereka semasa aktiviti melancong.

KONSEP PERKHIDMATAN HOSPITALITI MESRA MUSLIM (PHMM)

Standard Malaysia (2015), Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim merupakan syarat yang berpandukan Syariah kepada pengurus industri pelancongan dalam mewujudkan sistem jaminan untuk memelihara integriti produk dan perkhidmatan yang disediakan. Istilah perkhidmatan "Mesra Muslim" dalam industri hospitaliti merupakan salah satu segmen penting khususnya dalam memenuhi keperluan pelancongan Muslim (Yahaya et al., 2020). Ia juga merujuk kepada produk pelancongan, rekreasi dan kegiatan sosial yang mematuhi Syariah (Oktadiana et al., 2016: 175; Al-Hamarneh & Steiner, 2004). Konsep dan komponen pelancongan Muslim juga melibatkan pemain industri dalam mengembangkan infrastruktur dan kemudahan pelancongan seperti menyediakan pakej pelancongan halal dan perkhidmatan mesra Muslim (M. Battour & Ismail, 2016).

Idea pembentukan pelancongan "Muslim" mencerminkan tiga konsep utama iaitu ekonomi, budaya dan agama (Suid et al., 2018: 258). Konsep ekonomi memberi tumpuan kepada kepentingan pelancongan Muslim sebagai pasaran baru untuk diintegrasikan dalam strategi pembangunan industri hospitaliti di Malaysia. Manakala, konsep budaya membantu melestarikan dan memelihara warisan produk Islam seperti mencipta produk atau pakej baru pelancongan yang berasaskan mesra Muslim.

Selain itu, konsep keagamaan yang berasaskan kepada pemahaman Islam yang konservatif adalah kurang signifikan dalam realiti semasa. Sehubungan itu, penggabungan industri pelancongan dengan kehidupan Muslim yang dinamik mampu mencetuskan pilihan produk pelancongan baru yang berbeza dengan produk sedia ada (Al-Hamarneh & Steiner, 2004). Jelaslah, bahawa penglibatan faktor sosial, agama dan ekonomi menyumbang kepada proses pembangunan pelancongan Muslim.

Menurut Battour & Ismail (2016), pelancongan Muslim atau sering disebut sebagai pelancongan Islam atau pelancongan mesra Muslim merupakan konsep baru dalam industri pelancongan yang membuka peluang baru untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Md. Siddique E Azam, et al., (2019) turut menjelaskan definisi pelancongan yang diberikan oleh *United Nations World Tourism Organization* (UNWTO) merangkumi aspek sasaran pengguna, destinasi, tujuan pelancongan, produk dan perkhidmatan yang ditawarkan. Malah ia tidak terhad kepada pelancong Muslim, bahkan terbuka kepada semua komuniti masyarakat yang turut serta dalam aktiviti pelancongan. Namun begitu, aktiviti berkenaan tidak boleh bertentangan dengan prinsip-prinsip Islam. Pelbagai aktiviti yang boleh

dilaksanakan seperti penyediaan perkhidmatan yang memberi keselesaan dan ketenangan kepada pelancong Muslim berdasarkan standardisasi hotel mesra Muslim (Alim et al., 2015).

PERKHIDMATAN HOSPITALITI MESRA MUSLIM DALAM SEKTOR PELANCONGAN

Berpandukan kajian oleh Aliffia & Komaladewi (2021) menyatakan kriteria pelaksanaan perkhidmatan mesra Muslim menjadi fokus utama bagi pemain industri dalam meningkatkan kualiti pelancongan mesra Muslim. Oleh yang demikian, pelaksanaan PHMM dapat dilaksanakan sekiranya kriteria halal diberikan perhatian. Kajian mendapati terdapat beberapa indikator penting seperti penyediaan perkhidmatan premis makanan halal dan bersih atau info direktori restoran halal bagi kemudahan kepada pelancong Muslim.

Suci et al. (2020) menyatakan bahawa kriteria perkhidmatan hospitaliti mesra Muslim bagi memenuhi keperluan pelancong masih belum jelas. Maka, pengkaji memperkenalkan kaedah MATEL akronim kepada "*Muslim-Friendly Assessment Tool for Hotels*", " bagi mengkaji empat komponen perkhidmatan halal dalam industri hotel iaitu produk dan perkhidmatan, pengurusan, sumber manusia, dan kewangan. Kajian ini dijalankan di Indonesia dengan menggunakan pendekatan kualitatif secara temu bual pakar dan perbincangan kumpulan fokus (FGD).

Kaedah triangulasi turut diberi perhatian untuk mendapatkan kesahan isu kajian. Dalam kajian ini, MATEL dibentuk berdasarkan sumber rujukan utama iaitu al-Quran dan al-Sunnah untuk meneliti tahap keperluan pelancong Muslim. MATEL juga adalah alat klasifikasi identiti sesebuah hotel yang mana dapat memberi kebebasan kepada hotel untuk memasukkan komponen halal dalam produk dan perkhidmatan, pengurusan, sumber manusia dan operasi kewangan. Dapatan kajian mendapati semakin banyak penawaran perkhidmatan yang memenuhi syarat maka semakin banyak hotel mesra Muslim boleh diiktiraf.

Sementara itu, kajian oleh Han et al., (2019) mendapati kriteria perkhidmatan hospitaliti dapat memberi kualiti kepada hotel mesra Muslim. Ia juga akan memberi kesan besar terhadap ekonomi negara serta kepuasan pelancong Muslim. Antara elemen yang diberi penekanan adalah perkhidmatan penginapan seperti menyediakan maklumat restoran halal, kakitangan mesra komunikasi, layanan mesra kepada pelancong Muslim dan penyediaan perkhidmatan makanan halal di dalam bilik. Kajian ini dibuat di Thailand menggunakan pendekatan campuran iaitu kualitatif dan kuantitatif.

Pengkaji telah mengenalpasti 30 perkara pengesahan dan kebolehpercayaan yang melibatkan lima dimensi berasingan termasuk perkhidmatan, kemudahan, makanan dan minuman yang mesra halal, privasi, dan kesetaraan perkhidmatan pelanggan. Disimpulkan bahawa kriteria perkhidmatan hospitaliti perlu diberi perhatian untuk memenuhi keperluan pelancong. Dapatan kajian ini adalah selari dengan kajian sebelumnya iaitu dengan melaksanakan PHMM dalam premis hospitaliti, organisasi berkenaan berupaya untuk mendapat pengiktirafan sebagai hotel mesra Muslim.

Manakala, kajian Hamiza et al., (2017) menunjukkan bahawa perkhidmatan mesra Muslim sebenarnya sangat mendasari kepada cara hidup Islam. Malaysia telah melakukan usaha yang luar biasa untuk mewujudkan piawaian perkhidmatan mesra Muslim termasuk sektor hospitaliti. Kajian ini menggunakan pendekatan data sekunder untuk mengenalpasti hotel-hotel yang mempraktikkan perkhidmatan hospitaliti mesra Muslim mengikut negeri di Malaysia. Jadual 1.2, menunjukkan pada tahun 2015, terdapat sebanyak 283 buah hotel diklasifikasikan sebagai hotelmesra Muslim dalam 14 buah negeri di Malaysia. Kesemua hotel tersebut telah diiktiraf Halal oleh Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM) Kuala Lumpur menduduki tempat pertama dengan jumlah 44 hotel diiktiraf. Kemudian, diikuti dengan negeri Johor, Selangor, Pulau Pinang dan Sabah.

Jadual 1.2: Jumlah bilangan hotel mesra Muslim mengikut negeri di Malaysia

No.	Negeri	Bilangan Hotel Mesra-Muslim
1.	Kuala Lumpur	44

2.	Johor	33
3.	Melaka	22
4.	Negeri Sembilan	23
5.	Pahang	14
6.	Selangor	32
7.	Perak	15
8.	Penang	30
9.	Kedah	11
10.	Perlis	-
11.	Terengganu	13
12.	Kelantan	3
13.	Sabah	28
14.	Sarawak	15
	Jumlah	283

Sumber: Hamiza et al., (2017)

Walaupun terdapat perbezaan lokasi di antara negeri-negeri tersebut, diperhatikan hampir semua negeri telah menawarkan premis penginapan mesra Muslim untuk pelancong. Antara hotel patuh Syariah yang diperakui adalah Hotel PNB Perdana dan The Park Suites Kuala Lumpur atau dikenali sebagai PNB Darby Park Executive Suites (Hamiza et al., 2017). Begitu juga dengan kajian Samori & Sabtu (2014) menyatakan bahawa hotel di Kelantan iaitu Ansar Hotel telah melaksanakan perkhidmatan mesra Muslim.

Lebih menarik lagi, hotel mereka mempraktikkan konsep sertu iaitu membersihkan najis mughallazah di dapur pangsapuri setelah tamat tempoh penyewaan daripada penyewa bukan Islam. Kemudian, terdapat kemudahan hiburan iaitu ruang karaoke untuk keluarga dan kemudahan lain yang tidak bertentangan dengan prinsip Islam. Sehubungan itu, penjenamaan dan identiti industri perhotelan tersebut boleh berkembang luas di negara Malaysia serta seantero dunia.

PERBINCANGAN KAJIAN

Kriteria Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim (PHMM) - (MS 2610:2015)

Dalam konteks pelancongan, MS2610:2015 merupakan standard Malaysia pertama yang digunakan sebagai rujukan penting berkaitan prosedur pelaksanaan PHMM. Jabatan Standard Malaysia iaitu sebuah agensi pembangunan standard telah mengambil inisiatif untuk membangunkan MS2610:2015. Standard ini telah diterbitkan secara rasmi pada disember 2015, juga dikenali sebagai *Muslim-Friendly Hospitality Services-Requirements*. Menurut Hamiza et al., (2017) dengan kajiannya yang bertajuk "*Islamic Hospitality With Special Reference To Malaysia*", menyatakan bahawa pembentukan standard ini adalah melibatkan usahasama beberapa organisasi lain.

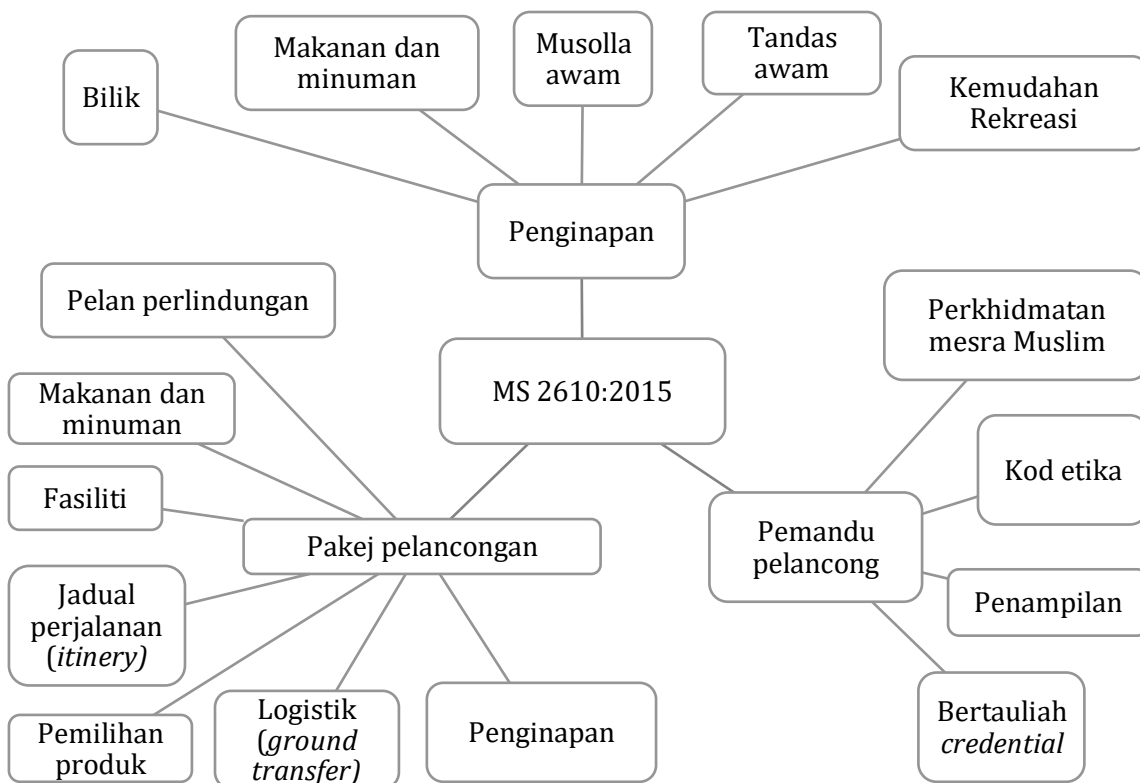
Antaranya adalah Pusat Pelancongan Islam (ITC) di bawah Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya Malaysia (MOTAC), *Malaysia Association of Hotel Owners* (MAHO), *Malaysia Association of Hotel* (MAH), *Malaysia Association of Tour and Travel Agents* (MATTA), *Bumiputera Travel and Tour Agents Association of Malaysia* (Bumitra), *Malaysian Tourist Guides Council* (MTGC), *International Institute for Halal Research & Training* (INHART) – Universiti Islam Antarabangsa Malaysia (UIAM) (MS2610:2015, Standard, 2015).

Selain itu, MS 2610:2015 merupakan standard yang berteraskan hospitaliti mesra Muslim bagi pemain industri dalam membangunkan sistem operasi dan pengurusan yang lebih terjamin dan berkualiti. Integriti produk pelancongan serta perkhidmatan yang ditawarkan dalam premis juga lebih terjaga dan terpelihara dengan baik (J.Ahmad Sahir & M. Azizan, 2019). Berikutan itu, pelaksanaan PHMM dapat membuka peluang kepada industri hospitaliti untuk memperolehi skim pensijilan mesra Muslim berdasarkan standard MS2610:2015.

Kriteria Penginapan Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim Mengikut Syarat MS 2610:2015

Kamus Dewan Edisi Keempat, (2017) menjelaskan definisi parameter sebagai garis yang menentukan keluasan atau batasan sesuatu yang dilihat secara objektif dalam kajian yang dilaksanakan. Kajian ini telah mengenal pasti keperluan pelancong Muslim yang memerlukan perkhidmatan hospitaliti yang memenuhi keperluan Syariah. Maka, penggunaan istilah parameter dalam hal ini adalah merujuk kepada pematuhan konsep hospitaliti mesra muslim dalam industri berkaitan. Kriteria-kriteria serta syarat spesifik dibentuk secara komprehensif berdasarkan MS2610:2015 sebagai penanda aras kepada pemain industri untuk melaksanakan PHMM.

Dari sudut pelaksanaan, MS2610:2015 hanya boleh dilaksanakan dalam organisasi dan individu yang menguruskan produk atau perkhidmatan PHMM berkaitan pentadbiran, pengiktirafan, penguatkuasaan dan keupayaan membina kapasiti pembinaan bangunan atau seni bina. Ianya tidak boleh diaplikasikan dalam perkhidmatan lain seperti industri kesihatan dan kecantikan termasuk spa urutan atau sebarang kemudahan, produk berkaitan balneoterapi dan sebagainya (Jabatan Standard Malaysia, 2015). Rajah 1.2 menunjukkan kerangka syarat spesifik bagi tiga komponen dalam standard MS2610:2015.



Rajah 1.2: Syarat Spesifik MS 2610:2015 (Jabatan Standard Malaysia, 2015)

Berdasarkan rajah di atas, MS2610:2015 tidak hanya terpakai untuk penginapan sahaja, malah ia merangkumi juga pakej pelancongan dan pemandu pelancong (Yahaya et al., 2020). Walaubagaimanapun, batasan kajian memberi tumpuan kepada aspek penginapan sahaja bagi sektor pelancongan di Malaysia. Terdapat beberapa kajian telah membincangkan mengenai syarat keperluan hospitaliti mesra Muslim dan pelancongan di Malaysia (J.Ahmad Sahir, 2018; Siti Syahirah Saffinee et al., 2019; Samori & Sabtu, 2014).

Setiap organisasi perlu memastikan bahawa premis penginapan mematuhi syarat yang ditetapkan dalam piawaian ini. Antaranya adalah haiwan yang dikategorikan sebagai najis mughallazah seperti anjing tidak dibenarkan membawa masuk ke kawasan penginapan. Sekiranya bangunan itu tercemar dengan najis mughallazah, pihak organisasi

harus melakukan kaedah pembersihan dan penyucian berasaskan prosedur sertu. Pelaksanaan sertu boleh dibuat sepertimana yang dinyatakan dalam piawaian MS1500:2019.

Terdapat lima komponen utama bagi penginapan berdasarkan standard MS2610:2015. Jadual 1.4 menunjukkan penerangan lanjut berkaitan penetapan syarat-syarat keperluan bagi penginapan iaitu merangkumi bilik, makanan dan minuman, musolla awam, tandas awam serta prasarana rekreasi dan kesihatan (Standard, 2015).

Jadual 1.4: Syarat-Syarat Keperluan Spesifik MS 2610:2015

Bilik
<p>Organisasi harus memastikan bilik sesuai untuk tetamu Muslim tetapi tidak terhad kepada keadaan berikut.</p> <p>a) Bilik hendaklah dijaga bersih dan dalam keadaan baik.</p> <p>b) Memastikan bahawa bilik-bilik mempunyai kiblat yang jelas dan disahkan oleh pihak berkuasa.</p> <p>c) Bilik-bilik harus mempunyai ruang mencukupi untuk solat di bilik.</p> <p>d) Bilik air hendaklah dilengkapi dengan bidet, pancuran tangan.</p> <p>e) Lantai tandas hendaklah sentiasa bersih.</p> <p>f) Memastikan bahawa kemudahan dan / atau produk penjagaan diri yang disediakan di bilik air sesuai untuk kegunaan Muslim.</p> <p>g) Alkohol dan minuman keras tidak boleh disimpan di dalam peti sejuk bilik.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berikut adalah peruntukan yang disyorkan untuk tetamu Muslim yang berkaitan tetapi tidak terhad kepada keadaan berikut. <p>a) Menyediakan sajjada untuk kegunaan di dalam bilik atau atas permintaan tetamu.</p> <p>b) Bilik harus menyediakan telekung yang bersih atau disediakan atas permintaan.</p> <p>c) Maklumat mengenai waktu solat harus tersedia di bilik atau atas permintaan</p> <p>d) Mempunyai al-Quran terjemahan atau disediakan atas permintaan tetamu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisasi disyorkan untuk memberikan layanan yang mesra kepada tetamu kurang upaya dengan baik.
Makanan dan Minuman
<ul style="list-style-type: none"> • Dapur organisasi hendaklah diiktiraf halal oleh pihak berkuasa. • Organisasi hendaklah memastikan bahawa maklumat mengenai perkhidmatan pada bulan Ramadan adalah tersedia dan dimaklumkan. Perkhidmatan ini merangkumi waktu dan makanan untuk sahur dan iftar.
Musolla
<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat musalla awam diperuntukkan untuk Muslim dalam kawasan atau sekitarnya. • Keperluan musalla awam adalah seperti berikut: <p>a) Terletak di lokasi yang sesuai dan mempunyai papan tanda yang khusus untuk musalla;</p> <p>b) Pengudaraan yang mencukupi, bersih, kemas, dijaga dengan baik.</p> <p>c) Mempunyai arah kiblat yang ditandai dengan jelas dan disahkan oleh pihak berkuasa.</p> <p>d) Mempunyai ruang solat yang terpisah untuk lelaki dan wanita</p> <p>e) Mempunyai jumlah sajjada yang mencukupi</p> <p>f) Mempunyai maklumat terkini mengenai waktu solat atau atas permintaan</p> <p>g) Menyediakan kelengkapan solat wanita yang bersih atau atas permintaan</p> <p>h) Mempunyai kemudahan wudhu untuk lelaki dan wanita berdekatan dengan musalla.</p>
Tandas Awam
<ul style="list-style-type: none"> • Keperluan tandas awam adalah seperti berikut: <p>a) Bilik air hendaklah dilengkapi dengan bidet, pancuran tangan atau selang air;</p> <p>b) Lantai bilik air hendaklah sentiasa bersih</p> <p>c) Kemudahan / produk yang disediakan di bilik air sesuai untuk kegunaan orang Islam.</p>
Fasiliti & Pusat Rekreasi
<ul style="list-style-type: none"> • Keperluan untuk kemudahan rekreasi adalah seperti berikut: <p>a) Kemudahan rekreasi dan kesihatan hendaklah dijaga dengan bersih dan ;</p>

-
- b) Bilik mandi hendaklah dilengkapi dengan bidet atau pancuran mandian tangan.
 c) Organisasi hendaklah menyediakan kemudahan yang mesra Muslim jika bersesuaian.
-

Sumber: MS2610:2015, Jabatan Standard Malaysia, 2015

Pelaksanaan Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim

Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim adalah syarat yang terpandu oleh Syariah dalam memelihara integriti produk dan perkhidmatan yang disediakan kepada pelancong Muslim. Terdapat tiga objektif telah dinyatakan dalam standard berkenaan PHMM. Pertama, adalah untuk meningkatkan kemampuan sesuatu organisasi dan individu dalam menghasilkan produk dan perkhidmatan pelancongan mesra Muslim yang memenuhi prinsip Syariah. Kedua, untuk memelihara dan melindungi integriti produk pelancongan dan perkhidmatan mesra Muslim melalui penetapan standard yang berkesan. Akhir sekali, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan berdasarkan keperluan semasa yang bersesuaian (Standard, 2015).

Majdah, Zawawi and Noriah (2016) menjelaskan bahawa polisi pelaksanaan PHMM adalah bersifat sukarela dan bukan mandatori. Namun begitu, usaha ini sebenarnya menyumbang kepada pembangunan pelancongan Muslim serta menambah bilangan premis penginapan yang diiktiraf pada masa akan datang. Walaubagaimanapun, Samori & Sabtu (2014) menyatakan bahawa setakat ini tidak ada lagi agensi berautoriti untuk memberi pengiktirafan tersebut kepada pihak industri sebagai hospitaliti mesra Muslim. Dalam pada itu, untuk memberi jaminan penginapan halal dalam perniagaan hotel dan mengurangkan keraguan pelancong Muslim adalah elemen yang memerlukan standardasi (Suci et al., 2020). Hal ini amat penting untuk menangani pelbagai isu dalam menyediakan perniagaan perkhidmatan mesra Muslim (Samori & Sabtu, 2014), di samping menarik lebih ramai pelancong dan tetamu (M. Battour & Ismail, 2016).

Berdasarkan kajian oleh Siti Syahirah Saffinee et al., (2017) terdapat 12 elemen PHMM bagi industri hospitaliti yang diperlukan dalam memenuhi kriteria premis penginapan mesra Muslim. Elemen yang dititikberatkan dalam PHMM adalah seperti ruang solat yang selesa dan mencukupi, mempunyai tanda arah kiblat, mempamerkan manuskrip Al-Quran berserta terjemahan, tikar sembahyang, telekung wanita, maklumat mengenai waktu solat dan tandas yang dilengkapi dengan pancuran air, mempunyai saluran TV agama, persekitaran yang bersih, dekorasi bertemakan nilai Islam, tempat tidur dan tandas dalam posisi yang betul, peralatan mandian halal, dan makanan dan minuman halal disediakan.

Dalam usaha membangunkan lagi produk dan perkhidmatan pelancongan mesra Muslim, kerajaan telah menubuhkan Pusat Pelancongan Islam Malaysia pada tahun 2009 (Siti Syahirah Saffinee et al., 2017). *Islamic Tourism Centre* (ITC), merupakan sebuah agensi di bawah Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan Malaysia (MOTAC) dan berperanan dalam mencorak polisi kerangka pelancongan halal seperti PHMM (Sahir & Azizan, 2018). Selain itu, kerangka PHMM dilihat sebagai keutamaan dan keperluan dalam pembangunan sektor pelancongan mesra Muslim. Dasar polisi halal di Malaysia telah diperincikan dalam perundangan *Trade Description Act 2011* (TDA 2011). Manakala, Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM) dan Majlis Agama Islam Negeri (MAIN) berperanan penting dalam penguatkuasaan ekosistem halal, halal hub dan skim pensijilan halal (Samori & Sabtu, 2014).

Kerangka PHMM sebagai keutamaan dan keperluan dalam mengembangkan sektor pelancongan Muslim di Malaysia. Justeru itu, Malaysia perlu mengatur sistem dasar pelancongan yang lebih kompetensi dan sistematik agar dapat mendepani pesaing dan menjadi tumpuan pelancong (Giap et al., 2016). Pembentukan kerangka PHMM juga bertujuan untuk memastikan amalannya selari dengan ajaran Islam dalam setiap aspek operasi dan hospitaliti kepada pelancong Muslim.

Di samping itu, pelancongan Muslim semakin terkenal di seluruh dunia disebabkan oleh peningkatan permintaan dari komuniti Muslim. Negara luar yang mempunyai populasi minoriti Muslim turut memfokuskan kepada implementasi PHMM dalam premis

perniagaan mereka. Kriteria-kriteria yang ditawarkan bertujuan untuk mencapai standard halal dan mesra Muslim bagi memenuhi keperluan pelancong (Pamukcu & Sariisik, 2020). Usaha badan swasta untuk mengembangkan standard Halal dalam industri hospitaliti merupakan inisiatif yang baik. Jadual 1.5 menunjukkan tiga bahagian standard halal bagi hotel mesra Muslim di Malaysia.

Jadual 1.5: Standard Halal untuk Hotel Mesra Muslim di Malaysia.

Nama Standard Halal	Agensi	Tahun
<i>Islamic Quality Standard (IQS)</i>	<i>Universal Crescent Standard Center (UCSC) Singapore & Universiti Teknologi MARA</i>	2013
<i>Muslim Friendly Hospitality Services</i>	<i>International Halal Integrity Alliance (IHIA),</i> • <i>International non-profit organizations</i> (dikenali sebagai pengiktirafan badan Halal)	2013
<i>Muslim Friendly Halal Hospitality Service-Requirement (MS 2610:2015)</i>	<i>Malaysian Association of Hotel, Malaysian Tourist Guides Council, Ministry of Tourism & Culture Malaysia (Islamic Tourism Centre (ITC), SIRIM & International Institute for Halal Research & Training (INHART), Islamic International University of Malaysia (IIUM)</i> • Kerjasama dengan Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM)	2015

Sumber: Samori et al., (2017)

Berpandukan jadual di atas, Samori et al., (2017) berpendapat bahawa akan timbul kekurangan dari segi pelaksanaannya jika syarat pematuhan halal bagi pengurusan hotel tidak dimasukkan dalam standard tersebut. Ini kerana piawaian halal merupakan aspek yang sangat penting dalam menguruskan keseluruhan operasi industri hospitaliti. Jika terdapat kekurangan dalam standard berkenaan, ianya pasti akan menimbulkan kekeliruan di kalangan pemain industri. Secara keseluruhannya, pembentukan standard dan garis panduan mesra Muslim yang lebih komprehensif melalui jawatankuasa atau agensi kerajaan yang terlibat dalam pentadbiran pelancongan adalah sangat penting. Ianya bertujuan untuk menjaga kualiti penyediaan produk dan perkhidmatan dalam sektor pelancongan mesra Muslim di Malaysia khususnya.

Sehubungan itu, Malaysia berpotensi untuk menawarkan perkhidmatan hospitaliti yang terbaik kepada para pelancong. Sasaran pelaksanaan (PHMM) ini merupakan sumbangan kepada industri penginapan dan pelancongan Islam yang semakin berkembang pesat. Antara bentuk polisi awal yang digunakan adalah "*Islamic Tourism blueprint*" iaitu Pelan Strategi bagi Pembangunan Pelancongan Islam (Hamiza et al., 2017). Ianya dihasilkan oleh Pusat Pelancongan Islam (ITC), iaitu sebuah agensi di bawah Kementerian Pelancongan Seni dan Budaya Malaysia (MOTAC) yang berperanan dalam mencorak polisi dan kerangka pelancongan seperti PHMM (Sahir & Azizan, 2018).

Standard pertama telah dibangunkan berdasarkan MS2610:2015 yang berorientasikan kepada sektor pelancongan Muslim. Namun begitu, setelah beberapa tahun kemudian, MS2610:2015 sedang dalam proses semakan di bawah bidang kuasa Jabatan Standard Malaysia (Fakheezah Borhan, dalam temu bual 7/9/2021). Walaupun begitu, kerangka PHMM yang lebih fleksibel berbanding kerangka yang sedia ada sewajarnya diperkasakan oleh pihak berautoriti. Ia boleh digunakan sebagai rujukan rasmi kepada pemain industri dan pihak berkepentingan untuk melaksanakan perkhidmatan hospitaliti mesra Muslim berdasarkan parameter yang telah ditentukan dalam standard MS2610:2016. Apabila terdapat satu kerangka yang jelas, maka pemain industri berupaya mempraktikkan elemen PHMM serta mendapatkan pengiktirafan mesra Muslim.

KEPENTINGAN PELAKSANAAN PHMM TERHADAP PELANCONGAN HALAL DI MALAYSIA

Secara signifikannya, aktiviti mempromosikan Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim (PHMM) adalah penting kerana mampu menyumbang kepada pertumbuhan ekonomi negara. Sektor pelancongan adalah sektor kedua terbesar di Malaysia di mana ia dapat menjana hasil pendapatan dalam perniagaan halal bersama pedagang domestik atau antarabangsa (Bhuiyan et al., 2011). Antara faktor utama adalah permintaan yang tinggi terhadap produk dan perkhidmatan halal. Para pengunjung Muslim pada masa kini lebih mengambil berat terhadap pemilihan makanan atau perkhidmatan halal semasa menginap di hotel atau bercuti di tempat-tempat tertentu (Wan Sahida Wan Zulkifli, et al., 2011).

Maka, standard (MS 2610:2015) perkhidmatan hospitaliti mesra Muslim yang diperkenalkan oleh Jabatan Standard Malaysia bukan sahaja mendorong kepada penyediaan makanan dan minuman yang halal tetapi, menggalakkan pengusaha hotel khususnya untuk memperkenalkan konsep baru di dalam hotel mereka iaitu "Hospitaliti Mesra Muslim". Konsep ini juga merujuk kepada keperluan skim pensijilan halal bagi sesebuah hotel yang mempunyai koordinasi dengan pelaksanaan MS 2610:2015 dalam industri pelancongan di Malaysia. Pemain industri boleh melaksanakan perkhidmatan hospitaliti mesra Muslim kepada pelancong Muslim. Elemen mesra Muslim yang diperkenalkan ini juga dapat menonjolkan nilai islamisasi terhadap pelancong bukan Muslim.

KESIMPULAN

Pelaksanaan PHMM memberikan manfaat kepada semua pihak termasuk pelancong Muslim dan bukan Muslim. Kriteria dalam PHMM boleh dilihat dari skop pengiktirafan PHMM berdasarkan prinsip Syariah yang dinamik. Ianya meliputi aspek penyediaan ruang solat, penawaran makanan dan minuman halal, pengasingan fasiliti bagi lelaki dan perempuan, maklumat mengenai restoran halal dan perkhidmatan bilik mesra Muslim. Secara umumnya, pemain industri yang mempunyai premis penginapan boleh mendapatkan pengiktirafan sebagai hotel mesra Muslim.

Terdapat tiga kriteria penting dalam pelaksanaan PHMM iaitu premis penginapan, pakej pelancongan dan pemandu pelancong. Hasil kajian ini mendapati bahawa masih terdapat beberapa kriteria yang boleh diperincikan dalam perkhidmatan hospitaliti untuk memenuhi standard MS2610:2015. Sehubungan itu, pihak berautoriti seperti MOTAC perlu menetapkan ekosistem pelaksanaan MS2610:2015 yang bersesuaian. Ia bertujuan bagi merencanakan industri perhotelan dan premis penginapan yang lain untuk mendapatkan pengiktirafan PHMM.

Di samping itu, sasaran Malaysia sebagai halal hab terutamanya dalam sektor pelancongan Muslim dapat dicapai dengan penghasilan produk dan perkhidmatan yang menepati kehendak pelancong Muslim. Adalah diharapkan agar ekosistem mesra Muslim yang dilaksanakan di negara Malaysia mampu menjadi pemacu kepada agenda pembangunan hospitaliti mesra Muslim di peringkat antarabangsa.

PENGHARGAAN

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

RUJUKAN

- Drucker, P. F. 2006. *The Effective Executive. In Authentic Leadership - Personal Values: Impediments & Enhancers.* HarperCollins Publishers.
http://www.kurtapril.co.za/index.php?option=com_docman&task=doc_details&gid=116&tmpl=component&Itemid=
- Standard, M. 2015. *Muslim Friendly Hospitality Services - Requirements MS 2610:2015.* pp. 1-20). Jabatan Standard Malaysian.

Jurnal

- Abdul Aziz, A. H. 2018. *Muslim Friendly Tourism: Concept, Practices and Challenges in Malaysia*. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 8(11), 355–363. <https://doi.org/10.6007/ijarbs/v8-i11/4908>
- Abdul Rahman, H. 2018. *Potensi dan Cabaran Dalam Memajukan Pelancongan Islam di Malaysia*. Jurnal Sultan Alauddin Sulaiman Shah, Special Issue, 506–518.
- Ahasanul Haque & Abdullah Sarwar. 2015. *Non-Muslim Consumers' Perception Toward Purchasing Halal Food Products In Malaysia*. Journal of Islamic Marketing, 6(1), 1–5. <https://doi.org/DOI 10.1108/JIMA-04-2014-0033>
- Al-Hamarneh, A., & Steiner, C. 2004. *Islamic Tourism: Rethinking The Strategies Of Tourism Development In The Arab World After September 11, 2001*. Comparative Studies of South Asia, Africa and the Middle East, 24(1), 173–182.
- Aliffia, G. P., & Komaladewi, R. 2021. *Halal Friendly Attribute of Muslim Travellers Toward A Non-Muslim Destination*. At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen, 5(1), 1–10. <https://doi.org/10.31602/atd.v5i1.3006>
- Alim, H. T., Riansyah, A. O., Hidayah, K., Muslim, I., & Adityawarman. 2015. *Analisis Potensi Pariwisata Syariah Dengan Mengoptimalkan Industri Kreatif Di Jawa Tengah Dan Yogyakarta*. Diponegoro Univerisity | Institutional Repository (UNDIP-IR).
- Azam, M. S. E., Abdullah, M. A., & Razak, D. A. 2019. *Halal Tourism : Definition , Justification , And Scopes Towards Sustainable Development*. International Journal of Business, Economics and Law, 18, 23–31.
- 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>
- Battour, M. M., Ismail, M. N., & Battor, M. 2010. *Toward a Halal Tourism Market*. Tourism Analysis, 15(4), 461–470. <https://doi.org/10.3727/108354210X12864727453304>
- 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.
- 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.
- Giap, T. K., Gopalan, S., & Ye, Y. 2016. *Drivers of Growth in the Travel and Tourism Industry in Malaysia: A Geweke Causality Analysis*. Economies, 4(1), 3. <https://doi.org/10.3390/economies4010003>
- Hamiza, A., Abdul, B., & Salleh, M. S. 2017. *Islamic Hospitality With Special Reference To Malaysia*. Journal of Arts, Science & Commerce, 8(1), 28–34.
- 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>
- Majdah, Z., & Noriah, R. 2016. *Shari'ah Compliant Hospitality Services" Or "Muslim Friendly Hospitality Services": Searching For A Balance*. Malaysian Journal Of Consumer And Family Economics.
- Mastercard, & CrescentRating. 2018. *Global Muslim Travel Index 2018*. Issue April, pp. 01–63).
- Mokmin Basri. 2012. *Bab 4: Kaedah Kajian*. In ResearchGate (Issue November). <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.1443.0168>
- Oktadiana, H., Pearce, P. L., & Chon, K. 2016. *Muslim Travellers ' Needs : What Don't We Know?* Tourism Management Perspectives, 20, 124–130. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2016.08.004>
- Pamukcu, H., & Sariisik, M. 2020. *Suggestions For Standardization Of Halal Tourism In Hospitality Industry*. Journal of Islamic Marketing, 12(2), 389–407. <https://doi.org/10.1108/JIMA-04-2019-0078>

- 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.
- Samori, Z., Abd Rahman, F., & Mohd Salehuddin, M. Z. 2017. *Conceptual Framework for Shari'ah Governance with Special Reference to the Muslim Friendly Hotel Sector in Malaysia*. Country Experiences in Economic Development, Management and Entrepreneurship, 5, 453-468. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-46319-3>
- Samori, Z., & Sabtu, N. 2014. *Developing Halal Standard for Malaysian Hotel Industry: An Exploratory Study*. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 121 (September 2012), 144-157. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.1116>
- 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.
- Stephenson, M. L. 2014. *Deciphering "Islamic Hospitality": Developments, Challenges And Opportunities*. Tourism Management, 40, 155-164. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2013.05.002>
- Suci, A., Junaidi, Nanda, S. T., Kadaryanto, B., & FC, L. L. van. 2020. *Muslim-Friendly Assessment Tool For Hotel: How Halal Will You Serve?* Journal of Hospitality Marketing & Management, 9, 1-10. <https://doi.org/10.24035/IJIT.18.2020.180>
- 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>
- Tajzadeh Namin, A. . 2013. *Value Creation in Tourism : An Islamic Approach*. International Research Journal of Applied and Basic Sciences, 4(0).
- Wan Sahida Wan, Zulkifli, Suhaimi, A. R., Awang, K. W., & Che Man, Y. B. 2011. *Developing The Framework For Halal Friendly Tourism In Malaysia*. In "International Business Management", Vol. 5, Issue 6 A, pp. 295-302. <https://doi.org/10.3923/ibm.2011.295.302>
- 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>

Prosiding

- 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.

Seminar

- Jasmi, K. A. 2016. *Penyelidikan Kualitatif dalam Sains Sosial*. Kursus Penyelidikan Kualitatif Siri 1 2012, March, 1-11.
- Sahir, J. A., & Azizan, M. 2018. *Proposing A Muslim-Friendly Hospitality Regulatory Framework Using Systems Approach*. Presented at the 2nd Mini Symposium on Islamic Tourism 19th -20th April 2018 Putrajaya Malaysia. Organized by The Islamic Tourism Centre (ITC), Ministry of Tourism and Culture Malaysia, 1-10.

Informan

- Fakheezah Borhan. Penolong Pengarah Kanan. Jabatan Standard Malaysia. "Pembangunan Standard Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim". (Temu bual pakar). 7 September 2021.

Penafian

Pandangan yang dinyatakan dalam artikel ini adalah pandangan penulis. Al-Qanatir: International Journal of Islamic Studies tidak akan bertanggungjawab atas apa-apa kerugian, kerosakan atau lain-lain liabiliti yang disebabkan oleh / timbul daripada penggunaan kandungan artikel ini.