



Original Article

Analisis Pemakaian Standard Untuk Pengurusan Hotel Patuh Syariah Di Malaysia

Analysis the Usage of Standards for Shariah Compliant Hotels Management in Malaysia

Nor Azizah Tukiran^{a*} & Nor 'Azzah Kamri^a

^a Jabatan Syariah dan Pengurusan, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya, Malaysia

* Corresponding author, email; norazizah@pnb.com.my

ABSTRAK

Peningkatan populasi Muslim di peringkat global telah menyumbang kepada perkembangan pelancongan baru yang dikenali sebagai pelancongan halal dalam kalangan negara-negara Islam. Perkembangan industri pelancongan Muslim di peringkat global ini dilihat telah memberi impak kepada industri perhotelan sehingga mencetuskan pelbagai pendekatan dalam pelaksanaan hotel secara Islamik. Kemunculan pelbagai penarafan hotel Islamik juga dilihat menjadi titik tolak kepada perlunya standard yang khusus bagi memudahcara pengurusan pihak hotel agar selari tuntutan syariah. Di Malaysia, beberapa standard berkaitan perhotelan telah dibangunkan oleh Jabatan Standard Malaysia dan institusi persendirian. Ia termasuklah standard Makanan Halal (MS 1500), Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah (MS 1900), Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim (MS 2610), *Islamic Quality Standard for Hotel* (IQS) dan juga *Salam Standard*. Artikel ini cuba menganalisis standard-standard tersebut bagi menilai kesesuaiannya untuk digunapakai dalam pengurusan hotel patuh syariah. Kaedah analisis kandungan dan analisis SWOT telah digunakan bagi melihat kekuatan, kelemahan, ancaman dan peluang setiap standard ini. Hasil kajian mendapati standard yang dibangunkan oleh Jabatan Standard Malaysia lebih menjurus kepada pengurusan kualiti kerja yang sistematik dan mempunyai asas yang jelas untuk digunapakai dalam melaksanakan tugas kerja dalam pengurusan perhotelan patuh syariah terutamanya MS 1900. MS 1900 dilihat amat sesuai untuk digunapakai di hotel patuh syariah berdasarkan kekuatan kandungannya dan peluang yang dimiliki. Manakala standard yang dibangunkan oleh institusi persendirian pula dilihat lebih menjurus kepada penarafan hotel Islamik dengan memberi indikator tertentu bagi meningkatkan pemasaran dan menarik perhatian pelancong Muslim. Walau apapun fokusnya, setiap standard ini mempunyai kekuatan tersendiri dan saling melengkapi antara satu sama lain bagi mencorak dan memperkasa pengurusan hotel patuh syariah di Malaysia.

Kata Kunci: Sistem Pengurusan Kualiti Islam, MS 1900, Hotel Patuh Syariah

ABSTRACT

The increase in Muslim population globally has contributed to the development of a new tourism among Muslim countries known as halal tourism. The development of the Muslim tourism industry globally is seen to had an impact on the various approaches to Islamic hotel implementation. The emergence of various Islamic hotel ratings is also seen as a starting point for the specific need, that is to come out with

a proper guideline in order to facilitate hotel management in implementing its operation in line with Syariah requirements. In Malaysia, a number of hospitality standards have been developed by the Department of Standards Malaysia and private institutions which includes Halal Food Standards (MS 1500), Syariah Based Quality Management System (MS 1900), Islamic Friendly Hospitality Service Standard (MS 2610), IQS and Salam Standard. This article attempts to analyze these standards to assess their suitability for adoption in shariah-compliant hotel management. Content analysis and SWOT analysis methods have been used to see the strengths, weaknesses, threats and opportunities of each of these standards. The findings shown that Standards published by the Department of Standards Malaysia is more geared towards managing quality work systematic and has a clear basis for adoption in managing shariah compliant hotel management especially MS 1900. MS 1900 is well-suited for adoption in a hotel based on the strength of its content and opportunities it has. While Standards developed by private institutions are seen more towards the rating of Islamic hotel which is aimed at increasing the marketing of hotels by providing specific indicators to attract Muslim tourists. Despite its focus, each of these standards has its own strengths and complement each other to embrace and empower the management of shariah compliant hotel in Malaysia.

Keywords: Islamic Quality Management System, MS 1900, Shariah Compliant Hotel

Pengenalan

Berdasarkan laporan Pew Research Center, populasi Muslim dijangkakan akan meningkat daripada 1.6 bilion orang pada tahun 2010 kepada 2.8 bilion orang pada tahun 2050¹. Peningkatan ini secara tidak langsung telah membuka ruang pasaran destinasi pelancongan Muslim dan penyediaan lebih banyak servis hospitaliti seperti hotel-hotel dibangunkan mengikut keperluan syariah. Peningkatan populasi Muslim di peringkat global ini menyumbang kepada perkembangan pelancongan baru yang dikenali sebagai pelancongan halal di kalangan negara-negara Islam dalam meningkatkan pembangunan destinasi pelancongan yang baru dan menawarkan lebih banyak produk pelancongan berdasarkan keperluan umat Islam².

Perkembangan industri pelancongan Muslim di peringkat global ini dilihat telah memberi impak kepada industri perhotelan di Malaysia. Malaysia unggul di tempat pertama sebagai destinasi pelancongan mesra Muslim di kalangan negara-negara Pertubuhan Persidangan Islam (OIC).³ Usaha pembangunan industri pelancongan mesra Muslim di Malaysia dapat dilihat menerusi pembabitan pihak kerajaan dan pihak bukan kerajaan. Beberapa inisiatif telah diambil oleh kerajaan Malaysia seperti membangunkan standard halal MS 1500 bagi memenuhi keperluan dan tuntutan barangan dan produk berasaskan makanan halal. Begitu juga dengan pembentukan standard MS 1900 yang dilihat sebagai pelengkap kepada pengurusan organisasi halal, termasuklah pengurusan hotel patuh syariah. Seterusnya pada tahun 2015, MS 2610 diperkenalkan sebagai rujukan dan panduan kepada sektor pelancongan mesra Muslim. Manakala pembabitan pihak bukan kerajaan pula telah dilihat dengan kemunculan *Islamic Quality Standard for Hotel* (IQS) oleh pihak Universiti Teknologi Mara dan Universal

¹ Merujuk *Pew Research Center :The Future of the Global Muslim Population*, Lihat capaian url: <http://www.pewresearch.org/fact-tank/2015/04/23/why-muslims-are-the-worlds-fastest-growing-religious-group/>, 23 April 2015

² Mohd Fadli dan Mohd Zulkifli. (2013). Introducing Shariah Compliant Hotels as New Tourism Product: The Case of Malaysia , *Entrepreneurship Vision 2020: Innovation, Development Sustainability, and Economic Growth*, Lihat capaian url: <http://umkeprints.umk.edu.my/1503/1/paper%20108.pdf>, 2013: 1142-1146

³ Mastercard- Crescent Rating. (2018). *Global Muslim Travel Index 2018 (GMTI 2018)*, Lihat capaian url: https://www.crescentrating.com/download/thankyou.html?file=Rn53gp_T_GMTI_report.pdf. dilayari pada 18 April 2018.

Crescent Standard Centre pada tahun 2013. Terkini pada tahun 2017, sebuah lagi pihak persendirian telah memperkenalkan *Salam Standard*.⁴

Kemunculan standard dari pihak kerajaan dan bukan kerajaan ini dilihat telah membuka lanskap baru dalam pengurusan hotel patuh syariah bagi memenuhi tuntutan pelancongan Muslim global. Namun, persoalannya, sejauhmana kesesuaian standard-standard ini untuk diaplikasikan dalam industri perhotelan? Apakah kandungan standard ini menepati pengurusan hotel secara keseluruhan? Inilah antara persoalan yang cuba dijawab dalam artikel ini.

Senario Hotel Patuh Syariah di Malaysia

Hotel patuh syariah merupakan sebuah hotel yang disifatkan sebagai hotel yang menyediakan perkhidmatan dan urus niaga yang mematuhi kehendak dan prinsip-prinsip syariah. Hotel patuh syariah memiliki objektif perniagaan tersendiri yang selari dengan tuntutan syarak. Dari segi operasinya pula, hotel patuh syariah sering dikaitkan dengan menyediakan makanan dan minuman halal, mempunyai reka bentuk seni bina Islamik, susun atur bilik, fasiliti mesra ibadah, urus niaga perniagaan menggunakan perbankan Islamik, penampilan pekerja yang menutup aurat, layanan dan persekitaran yang kondusif dan selamat.

Hotel-hotel di Malaysia giat menawarkan perkhidmatan mesra pelanggan Muslim sesuai dengan status Malaysia sebagai sebuah negara Islam dan ahli anggota pertubuhan OIC. Dengan penduduk yang majoritinya Islam, maka kemudahan-kemudahan asas yang mesra kepada masyarakat Islam lebih mudah didapati. Ada di antara hotel-hotel di Malaysia yang secara terbuka mengisytihar penarafan hotel mereka sebagai hotel patuh syariah atau hotel Islamik. Namun ada juga hotel-hotel yang tidak menyatakan secara terbuka, tetapi tetap menerapkan unsur-unsur patuh syariah dalam operasi mereka. Walau apapun alasan mereka, lazimnya hotel-hotel di Malaysia komited untuk menyediakan sekurang-kurangnya satu outlet makanan dan minuman yang diiktiraf halal. Antara hotel di Malaysia yang begitu komited untuk memastikan operasi mereka patuh syariah adalah seperti rangkaian Hotel De Palma, rangkaian TH Hotel, rangkaian Hotel PNB, Hotel Grand Bluewave, Klana Beach Resort dan Hotel Adya.

- Rangkaian Hotel De Palma terletak di Ampang, Shah Alam dan Kuala Selangor. Rangkaian hotel ini menawarkan satu era baru perhotelan patuh syariah dengan kemudahan bilik-bilik yang selesa, restoran halal, sehinggalah kepada kemudahan surau dan imam sepenuh masa yang memimpin pelaksanaan solat berjemaah. Hotel De Palma Ampang adalah satu-satunya hotel di negara ini yang dibenarkan untuk menjalankan solat Jumaat di suraunya.⁵
- Hotel Grand BlueWave yang terletak di tengah-tengah bandaraya Shah Alam, Selangor merupakan hotel bertaraf 5 bintang dengan sejumlah 341 buah bilik. Hotel Grand BlueWave merupakan satu-satunya hotel *halal friendly* di Malaysia yang mendapat pengiktirafan *cresestrating* dari sebuah badan pengiktirafan bebas CrescentRating yang berpangkalan di Singapura. Hotel ini membawa jenama hospitaliti yang unik dengan menggabungkan ciri Islamik dan unsur-unsur dedikasi negara Jepun dan pengurusan operasinya.⁶
- Klana Beach Resort, Port Dickson merupakan sebuah penginapan di tepi pantai yang turut menyediakan perkhidmatan hotel patuh syariah. Ia merupakan salah satu hotel yang dibangunkan menggunakan dana wakaf di bawah kelolaan Majlis Agama Islam Negeri Sembilan. Menariknya,

⁴ Salam Standard. (t.t). Tahap Pensijilan/Kriteria. *Lihat capaian url:* <https://www.salamstandard.org/salam-standard-certification/certification-levels.html>, dilayari pada 28 Ogos 2018.

⁵ Hotel De Palma. (t.t). *Lihat capaian url:* <http://www.depalmahotelonline.com/>. dilayari pada 1 Julai 2018.

⁶ Grand Bluewave Hotel Shah Alam, (t.t). *Lihat capaian url:* <http://www.bluewavehotels.com/>. dilayari pada 1 Julai 2018.

lokasi hotel ini bersekali dengan Baitul Hilal iaitu salah satu menara utama bagi melihat anak bulan Ramadhan, Syawal dan sebagainya.⁷

- Hotel Adya terletak di tengah-tengah bandar Kuah, Langkawi. Hotel ini dimiliki oleh Permodalan Kedah Berhad dan mula beroperasi pada tahun 2015. Hotel ini telah mendapat pelbagai anugerah dan pengiktirafan daripada badan-badan tempatan dan antarabangsa. Hotel ini direka dengan senibina yang diilhamkan dari negara Morocco bagi menyerlahkan lagi konsep hotel Islam yang diketengahkannya. Seiring dengan motto 'Islam, Mesra, Hospitaliti', hotel ini menyediakan kemudahan seperti kolam renang berasingan, ruangan solat berasingan, bilik bercirikan mesra Muslim, perkhidmatan van *shuttle* percuma ke masjid untuk solat Jumaat, budaya memberi salam dan aktiviti-aktiviti sosial korporat (CSR) bersama warga masyarakat yang memerlukan.⁸
- Rangkaian hotel milik Tabung Haji ini cukup sinonim dengan keperluan pengguna Muslim dan komited untuk memberikan perkhidmatan patuh syariah kepada pengunjung hotelnya, seiring pengalaman luas Tabung Haji dalam menguruskan jemaah haji Malaysia. Sehingga 2018, terdapat sejumlah 7 buah hotel milik Tabung Haji iaitu di Kelana Jaya, Pulau Pinang, Alor Setar, Terengganu, Kuching, Kota Kinabalu dan juga Sepang.⁹ Rangkaian hotel Tabung Haji ini menawarkan dimensi baru dalam perkhidmatan hospitaliti dengan standard kualiti Islam di bawah pengurusan TH Hotel & Residence Sdn. Bhd. (THHR). Rata-rata hotel ini menawarkan penginapan dalam suasana keselesaan dengan kemudahan restoran dan bilik-bilik yang serba-lengkap dan juga dewan bagi aktiviti berkumpulan.
- Permodalan Nasional Berhad memiliki 3 buah hotel patuh syariah iaitu PNB Perdana Hotel & Suites on The Park di Kuala Lumpur, Hotel Perdana di Kota Bharu dan PNB Ilham Resort di Port Dickson.¹⁰ PNB Perdana Hotel On The Park telah ditubuhkan sejak Jun 2000 dengan nama asal PNB Darby Park Executive Suites dan kemudiannya diberi penjenamaan semula kepada nama baru PNB Perdana Hotel & Suites on The Park Kuala Lumpur. Hotel ini telah menerima penarafan 7 *Crescent rating* dari sebuah badan pengiktirafan bebas CrescentRating yang berpangkalan di Singapura, selain itu turut menerima pensijilan MS 1500 bagi pengurusan dapur halal oleh JAKIM dan pensijilan MS 1900 bagi pengurusan kualiti berasaskan syariah dalam pengurusan perhotelan.¹¹ Seterusnya, Hotel Perdana telah beroperasi sejak tahun 2008. Hotel ini telah menerima penarafan 6 *Crescent rating* dari badan pengiktirafan bebas CrescentRating yang berpangkalan di Singapore, seterusnya menerima pensijilan MS 1500 bagi pengurusan dapur halal oleh JAKIM dan pensijilan MS 1900 bagi pengurusan kualiti berasaskan syariah dalam pengurusan perhotelan.¹² Manakala, PNB Ilham Resort hotel pula lebih berkonsepkan *eco-tourism*. Selain menyediakan pangsapuri dan bilik tidur, PNB Ilham Resort turut menyediakan bilik latihan dengan fungsi kontemporari, serta kemudahan rekreasi termasuk pusat rekreasi dalaman, bilik karaoke, kolam renang, taman permainan kanak-kanak dan denai semula jadi. Hotel ini telah menerima pensijilan MS 1500 bagi pengurusan dapur halal oleh JAKIM dan pensijilan MS 1900 bagi pengurusan kualiti berasaskan syariah dalam pengurusan perhotelan.¹³ Meskipun berbeza lokasi dan penarafan bintang, hotel-hotel rangkaian PNB ini komited untuk menyediakan perkhidmatan hotel patuh syariah yang bercirikan Islam seperti memastikan restoran memiliki sijil halal yang diiktiraf oleh kerajaan Malaysia, penampilan pekerja yang menutup aurat,

⁷ Klana Beach Resort Port Dickson. (t.t). Lihat capaian url: <http://www.klanabeachresortpd.com.my/index-2.html>. dilayari pada 1 Julai 2018.

⁸ Adya Hotel Langkawi. (t.t). Lihat capaian url: <http://www.adyahotel.com.my/>. dilayari pada 30 Ogos 2018.

⁹ TH Hotel & Residence Sdn Bhd. (t.t). Lihat capaian url: <http://thhotels.com.my/#>. dilayari pada 1 Julai 2018.

¹⁰ Permodalan Nasional Berhad. (t.t). Lihat capaian url: http://www.pnb.com.my/aset_m.php#property. dilayari pada 1 Julai 2018.

¹¹ PNB Perdana Hotel & Suites On The Park, (t.t). Lihat capaian url: <http://www.pnbperdanaonthepark.com/>. dilayari pada 1 Julai 2018.

¹² Hotel Perdana Kota Bharu, (t.t). Lihat capaian url: <http://www.hotelperdanakotabharu.com/>. dilayari pada 1 Julai 2018.

¹³ PNB Ilham Resort, (t.t). Lihat capaian url: <http://www.ilhamresort.com/>. dilayari pada 1 Julai 2018.

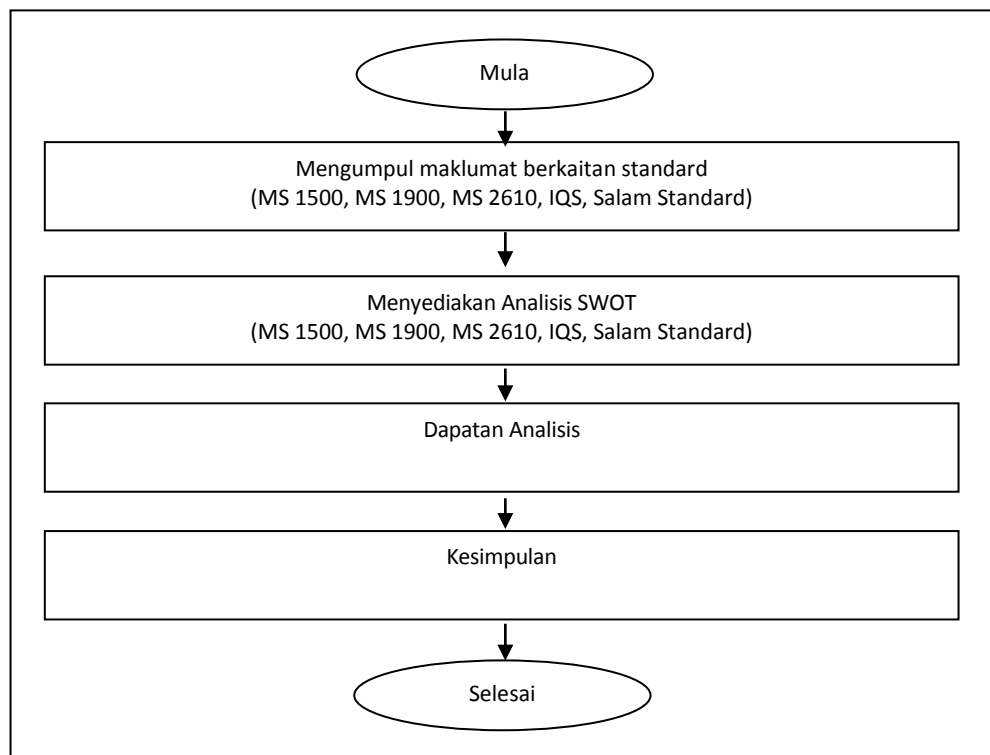
susun atur bilik hotel yang mesra *ibadah* seperti kemudahan solat surau, dan juga kemudahan rekreasi yang berasingan untuk pengunjung lelaki dan wanita.

Metodologi

Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif sepenuhnya. Pemilihan pendekatan ini kerana kaedah ini lebih sesuai bagi menjelaskan persoalan kajian yang timbul dengan melakukan justifikasi secara terperinci ke atas lima standard pengurusan berkaitan hotel yang ada di Malaysia berdasarkan bahan-bahan media cetak dan elektronik yang diperolehi.

Bagi menganalisis data yang dikumpul, kaedah analisis kandungan dan SWOT (*Strength*-Kekuatan, *Weakness*-Kelemahan, *Opportunity*-Peluang dan *Threat*-ancaman) digunakan bagi menjelaskan kesesuaian pemakaian lima standard untuk pengurusan hotel patuh syariah iaitu MS 1500, MS 1900, MS 2610, IQS dan *Salam Standard*. Kaedah SWOT ini telah diperkenalkan oleh Albert Humprey dengan tujuan mengenalpasti kegagalan yang dihadapi oleh sistem pengurusan organisasi seterusnya memformulasikan strategi kejayaan dengan mengoptimumkan aspek kekuatan serta peluang dan meminimumkan kelemahan yang ada¹⁴. Rajah 1 menerangkan proses analisis SWOT yang digunakan dalam kajian ini.¹⁵

Rajah 1: Proses aliran analisis SWOT



¹⁴ Teknik analisis SWOT dikreditkan oleh Albert Humprey yang mengetuai projek penyelidikan di University Standford pada 1960an dan 1970an dengan menggunakan data daripada banyak syarikat terkemuka. *SWOT Analysis Made Simple History, Definition, Tools, Templates and Worksheet*, Lihat capaian url: <https://rapidbi.com/swotanalysis/>. dilayari pada 20 Mac 2017.

¹⁵ Ilustrasi penyelidikan

Standard Berkaitan Pengurusan Hotel Patuh Syariah

Usaha di pihak kerajaan ke arah mewujudkan standard pematuhan syariah menyeluruh dalam aspek pengurusan dilihat telah bermula sejak 2004 di mana pertama kalinya Standard Makanan Halal (MS 1500) telah diterbitkan bagi memenuhi keperluan dan tuntutan barangan dan produk berasaskan makanan halal.

Pada tahun 2005, Standard Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam (MS 1900) telah dibangunkan yang kemudiannya ditambah nilai pada tahun 2014 dan dikenali sebagai Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah. Seterusnya pada tahun 2015, Standard Hospitaliti Mesra Pelanggan Muslim (MS 2610) telah dibangunkan bagi memenuhi keperluan sektor pelancongan dan hospitaliti.

Manakala di pihak bukan kerajaan pula, terdapat dua standard pematuhan syariah berkaitan hotel telah dikenalpasti iaitu *Islamic Quality Standard for Hotel* (IQS) pada tahun 2013 dan *Salam Standard* pada tahun 2015. Kelima-lima standard ini dilihat mempunyai fokus yang boleh digunakan oleh hotel patuh syariah dan akan dikupas kandungannya setiap standard dalam sub-topik berikut.

- **Standard MS 1500¹⁶: Makanan Halal**

Standard MS 1500 telah dibangunkan untuk digunapakai oleh semua sektor penghasilan makanan, minuman dan barangan halal termasuk hotel patuh syariah. Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM) dengan kerjasama Jabatan Agama Islam Negeri (JAIN) bertanggungjawab memastikan pelaksanaan dan pematuhan piawaian yang seragam di seluruh negeri. Bagi memastikan keseragaman di setiap peringkat, standard MS 1500 telah diguna pakai bersama standard halal yang lain iaitu:

- a) MS 1500:2009 (E & M), Makanan Halal - Pengeluaran, Penyediaan, Pengendalian dan Penyimpanan - Keperluan Am
- b) MS 2393 (P), Halal dan Prinsip Islam - Definisi dan Terjemahan
- c) MS 2400 - 1:2010, *Halalan-Toyyiban Assurance Pipeline* - Sistem pengurusan bagi Penghantaran barang dan / atau Service Rantaian Kargo
- d) MS 2400 - 2:2010, *Halalan - Toyyiban Assurance Pipeline* - Pengurusan gudang dan bahagian berkaitan
- e) MS 2400 - 3:2010, *Halalan Toyyiban Assurance Pipeline - System Requirements for Retails Management*
- f) Skim bagi Pensijilan Halal Malaysia

Secara umumnya, MS 1500 menumpukan kepada tujuh keperluan asas bagi penyediaan makanan halal, iaitu;

1. Sumber makanan dan minuman hendaklah berasaskan haiwan dan tumbuhan yang dibenarkan dalam Islam
2. Tempat penyembelihan daging halal hendaklah tidak bercampur dengan bahan yang tidak halal
3. Proses kerja, pengendalian dan penghantaran produk hendaklah mematuhi undang-undang halal

¹⁶ Jabatan Standard Malaysia, (2009). *Standard Malaysia MS 1500:2009 Makanan Halal: Pengeluaran, Penyediaan, Pengendalian dan Penyimpanan - Panduan Umum*. Cyberjaya. Selangor.

4. Barang-barang seperti mesin dan peralatan yang berkaitan bagi proses penyimpanan, penhidangan dan penyajian produk hendaklah daripada sumber yang halal
5. Kebersihan, penyucian dan kawalan keselamatan makanan hendaklah *halalan toyyiban*
6. Pembungkusan dan pelabelan hendaklah mendapat kebenaran oleh JAKIM
7. Memenuhi keperluan-keperluan yang digariskan di bawah MS 1500:2004 versi semakan 2009.

Dalam konteks hotel patuh syariah, MS 1500 ini dilihat relevan bagi pusat penyediaan makanan, restoran, dapur halal dan ianya merupakan Standard wajib yang digunakan oleh JAKIM bagi menentukan status persijilan halal bagi sesuatu syarikat/organisasi. Bahkan, bagi organisasi seperti perhotelan atau resort yang ingin mendapatkan persijilan MS 1900, organisasi itu hendaklah terlebih dahulu memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh MS 1500 iaitu mendapatkan persijilan dapur halal. Kegagalan memenuhi kriteria yang digariskan oleh MS 1500 menyebabkan ketidakpatuhan di bawah MS 1900. Sehingga kini, sebanyak 696 hotel bertaraf tiga hingga lima bintang dan resort telah mendapat persijilan halal Malaysia daripada JAKIM selaku badan yang menyelia proses pemantauan dan persijilan dapur halal berdasarkan standard MS 1500.

- **Standard MS 1900: Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah**

Pada tahun 2005, Jabatan Standard Malaysia dengan kerjasama institusi dan agensi berkaitan telah membangunkan standard MS 1900:2005 Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam.¹⁷ Dengan menggunakan kerangka standard antarabangsa ISO 9001 Sistem Pengurusan Kualiti sebagai dasar, MS 1900 ini turut meletakkan pematuhan syariah sebagai elemen dan keperluan asas bagi mengukur pelaksanaan kualiti Islam di segenap aspek pengurusan, operasi, dan pengeluaran sesebuah organisasi. Ia seterusnya memfokuskan kepada peningkatan, kecekapan, keberkesanan dalam pengurusan serta memberi keyakinan dan kepuasan kepada umat Islam dan pihak berkepentingan bagi organisasi.

MS 1900 diilhamkan oleh Tun Ahmad Sarji bin Abdul Hamid yang sangat menekankan kualiti kerja di Malaysia khususnya sektor perkhidmatan awam. Justeru, satu standard diperlukan sebagai rujukan dan tanda aras keberkesanan aktiviti yang telah dilaksanakan oleh organisasi¹⁸. MS 1900 secara umumnya menyamai ISO 9001 dari aspek pengurusan kualiti, proses yang sistematik, lengkap dan tersusun. Berkualiti dan bukan sahaja diiktiraf di peringkat kebangsaan malah juga diperingkat antarabangsa. Namun, keunikan MS 1900 terletak pada elemen keperluan syariah dan nilai-nilai Islam dalam pelaksanaannya. Penghayatan nilai-nilai murni ini bukan sahaja menambahbaik kualiti kerja, bahkan membawa kepada pencapaian kejayaan di dunia dan akhirat *al-falah*.

Rajah 2 memaparkan lima klausa utama MS 1900 iaitu sistem pengurusan kualiti, tanggungjawab pengurusan, pengurusan sumber, realisasi produk serta pengukuran, analisis dan penambahbaikan. Pematuhan keperluan syariah merupakan teras utama dalam semua klausa tersebut. Manakala pengurusan nilai-nilai murni pula dilihat menjadi asas yang digunapakai dalam kitaran pematuhan MS 1900. Terdapat lima prinsip asas dalam pelaksanaan yang digariskan di dalam MS 1900:2005 iaitu pertama, memastikan organisasi dijalankan berlandaskan syariat dan perundangan Islam; kedua, mengenalpasti pematuhan halal/haram; ketiga, tanggungjawab pihak pengurusan bagi memastikan pematuhan syariah dipenuhi; keempat, pengurusan operasi berdasarkan nilai-nilai murni; dan kelima, pengurusan sumber berlandaskan syariah.

¹⁷ Jabatan Standard Malaysia, (2005). *Standard Malaysia, MS 1900:2005 Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam*, Putrajaya.

¹⁸ Tun Ahmad Sarj, (2008). MS 1900:2005 - Halal Standard for Quality Management. *Bernama Press*, Lihat capaian url: <http://nmnh.wordpress.com/tag/tun-ahmad-sarji/>, dicapai pada 10 Oktober 2016.

MS 1900:2005 Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam telah dikemaskini pada tahun 2014 dan kemudiannya dinamakan sebagai MS 1900:2014 Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah¹⁹. Antara kelainan yang ditampilkan dalam versi terkini adalah;

- a) Pengenalan kepada isu kritikal syariah dalam aktiviti dan proses yang dijalankan oleh sesebuah organisasi
- b) Huraian secara terperinci perihal nilai-nilai murni dalam organisasi; pelaksanaannya dan pemantauannya
- c) Garis panduan penggunaan standard MS 1900 meliputi aspek prinsip-prinsip syariah yang dijadikan teras amalan kerja, penentuan pematuhan halal/haram, komitmen serta tanggungjawab pengurusan, nilai-nilai murni organisasi dan pengurusan sumber termasuk tenaga manusia, infrastruktur, mesin dan capital kewangan syarikat.

Dalam konteks pengurusan hotel patuh syariah, MS 1900 dilihat sesuai untuk digunapakai dalam urusan seharian memandangkan standard ini mempunyai klausa-klausa yang teratur, meliputi semua aspek pengurusan dan tidak tertumpu kepada satu aspek sahaja seperti halal. Antara perkara yang dilihat sesuai kepada pengurusan hotel patuh syariah adalah;

- a) Huraian secara jelas mengenai perlunya mewujudkan dokumentasi operasi yang jelas kepada kakitangan agar dapat mengekalkan kosistensi dan kepuasan pelanggan
- b) Pendekatan komitmen pengurusan untuk mewujudkan Jawatankuasa Syariah atau melantik pegawai syariah bagi memantau operasi harian.
- c) Menekankan pematuhan kepada keperluan yang dikuatkuasakan oleh pihak berkuasa tempatan dan kerajaan yang berkaitan dengan pengurusan hotel seperti JAKIM, Jabatan Alam Sekitar, BOMBA, Kementerian Kesihatan dan lain-lain.
- d) Menekankan kepentingan analisis laporan kemajuan matlamat syarikat, pelaksanaan audit dalaman dan luaran bagi mengesahkan keberkesanan pelaksanaan MS 1900 dalam organisasi.
- e) Huraian secara jelas mengenai pengurusan sumber organisasi seperti sumber kewangan, sumber manusia mengikut keperluan syarak, pengurusan pembelian dan urusniaga bersama pembekal.

• **Standard MS 2610: Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim**

Pada 2015, Jawatankuasa Standard Industri dan Standard Halal telah membentuk MS 2610:2015 Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim bagi memenuhi keperluan industri perkhidmatan hospitaliti di Malaysia.²⁰ MS 2610 merupakan garis panduan bagi membolehkan pengamal industri pelancongan memastikan produk dan servis yang ditawarkan kepada pelancong Muslim adalah memenuhi prinsip syariah. Ini seterusnya dapat meningkatkan integriti dan kepuasan pelanggan lantaran keupayaan industri memenuhi keupayaan industri.

Secara umumnya, pengkaji merumuskan bahawa MS 2610 menumpukan kepada lapan perkara berikut bagi memenuhi keperluan pelancong Muslim²¹:

1. Memastikan organisasi dan pekerja sektor pelancongan adalah terlatih, peka dengan tuntutan dan keperluan-keperluan syariah
2. Penginapan yang ditawarkan adalah bersih dan suci dari najis mughallazah

¹⁹ Jabatan Standard Malaysia, (2014). *Standard Malaysia, MS 1900:2014, Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah – Keperluan Berserta Garispanduan*, Cyberjaya. Selangor.

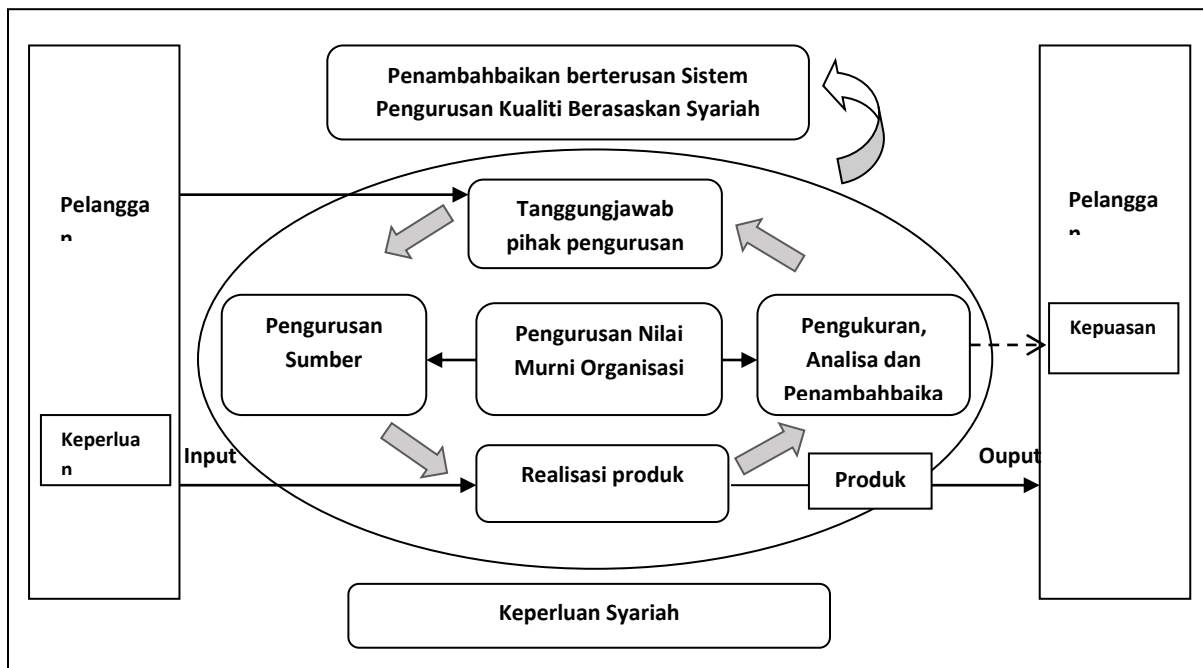
²⁰ Jabatan Standard Malaysia, (2015). *Standard Malaysia. "MS 2610:2015 Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim – Keperluan*, Cyberjaya. Putrajaya.

²¹ *Ibid*

3. Memastikan persekitaran yang bersih, penyediaan sejadah, telekung, naskhah al-Quran, jadual waktu solat, surau, kemudahan pusat kecergasan, tandas dan barang mandian yang menepati prinsip syariah disediakan
4. Memastikan dapur premis mendapat persijilan halal dan servis termasuk penyediaan ketika bersahur dan berbuka puasa
5. Minuman beralkohol tidak disimpan di dalam peti sejuk
6. Aktiviti premis hendaklah tidak melibatkan perkara berikut iaitu pengeluaran bahan tidak halal seperti penjualan daging babi dan arak, perjudian, pornografi, hiburan yang bertentangan syariah, menyediakan alat sembahsan dan sebarang aktiviti yang tidak dibenarkan dalam Islam
7. Memastikan kod etika pemakaian kakitangan premis pelancongan adalah sopan dan menutup aurat
8. Memastikan segala keperluan undang-undang yang berkaitan hospitaliti dipatuhi.

Dalam konteks hotel patuh syariah, MS 2610 sangat berkait rapat selain menjadi titik rujukan kepada pakej pelancongan Muslim, standard ini dilihat menepati beberapa kriteria hotel patuh syariah seperti aspek makanan halal, kemudahan ibadat dan pakaian yang menutup aurat. Walaupun begitu, aspek kewangan, fasiliti patuh syariah, sebaran informasi yang tepat, bahan ilmiah untuk pelanggan dan hiburan yang tidak melalaikan tidak kelihatan dalam MS 2610.

Rajah 2: Model Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah



Sumber: Malaysia Standard, MS 1900:2014, "Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah – Keperluan Berserta Garispanduan",

- **Islamic Quality Standard for Hotels (IQS)**

Penggubalan IQS merupakan satu langkah untuk memperkenalkan standard Islam dalam industri pelancongan Islam. IQS telah dilancarkan secara rasmi pada 2013 merupakan hasil penyelidikan selama 8 tahun oleh Prof. Shaya'a Othman dan Prof. Madya Dr Nor'ain Othman dari Universiti Teknologi Mara (UiTM).²² Kajian ini disokong bersama oleh UiTM dan Universal Crescent Standard Centre (UCSC). IQS mengukur taraf hotel berdasarkan prinsip-prinsip Islam. Penarafan IQS bukan sahaja menilai kualiti kemudahan fizikal yang disediakan oleh hotel dan kualiti perkhidmatan kepada pelanggan, malah ia turut menggariskan ciri-ciri hotel yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.²³ Terdapat tujuh tingkat penarafan IQS sebagaimana paparan dalam Jadual 1.

Jadual 1: Keperluan asas Penarafan IQS²⁴

Penarafan IQS	Keperluan Asas
IQS-1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimum 10 unit bilik hotel 2. Menyedia kemudahan asas bilik tidur seperti bilik mandi dan kemudahan peralatan bilik mandi. Pelanggan dapat kemudahan akses hotel pada bila-bila masa dan staff bertugas 24 jam. 3. Staff memberi layanan yang baik kepada semua pelanggan (Muslim/Bukan Muslim). 4. Menyediakan panduan arah Kiblat, sejadah dan jadual solat. 5. Menepati tahap minimum hotel meliputi kebersihan, penyelenggaraan, perkhidmatan/servis. 6. Menyedia sarapan pagi halal bagi pelanggan Muslim 7. Sekurang-kurangnya menyedia 2 tempat solat.
IQS-2	<p>(Tambahan kepada keperluan asas IQS-1)</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Hotel perlu memenuhi tahap kedua IQS meliputi kebersihan, penyelenggaraan, perkhidmatan/servis. 9. Menyedia ruang makan malam /restoran yang menyediakan makanan halal.
IQS-3	<p>(Tambahan kepada keperluan asas IQS-2)</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. Hotel perlu memenuhi tahap ketiga IQS meliputi kebersihan, penyelenggaraan, perkhidmatan/servis. 11. Bilik khidmat pelanggan sentiasa menyediakan makanan halal bagi pelanggan Muslim
IQS-4	<p>(Tambahan kepada keperluan asas IQS-3)</p> <ol style="list-style-type: none"> 12. Hotel perlu memenuhi tahap keempat IQS meliputi kebersihan, penyelenggaraan, perkhidmatan/servis. 13. Menyediakan kolam renang dan kemudahan spa bagi pelanggan Muslim. Beza waktu lelaki dan perempuan.

²² Nor'aini Othman & Shaya'a Othman, (2012). *Islamic Quality Standard For Hotel*. Shah Alam: Universal Crescent Standard Center Sdn Bhd.

²³ Antaranya termasuklah ketidaksediaan minuman alkohol di dalam premis hotel, semua makanan yang dihidangkan adalah disahkan halal, kolam renang atau spa yang berasingan untuk lelaki dan wanita, kemudahan solat orang Islam seperti surau dan masjid, dan banyak lagi. Lihat Nor'ain Othman and Shaya'a Othman. (2012). *Islamic Quality Standard For Hotel*. Shah Alam: Universal Crescent Standard Center Sdn Bhd.

²⁴ Nor'aini Othman & Shaya'a Othman, (2012). *Islamic Quality Standard For Hotel*. Shah Alam: Universal Crescent Standard Center Sdn Bhd.8-9.

Penarafan IQS	Keperluan Asas
IQS-5	(Tambahkan kepada keperluan asas IQS-4) 14. Hotel perlu memenuhi tahap kelima IQS meliputi kebersihan, penyelenggaraan, perkhidmatan/servis. 15. Menyediakan pelbagai servis seperti kaunter pertanyaan 24 jam, sajian makanan malam 24 jam. 16. Ruang rehat (<i>lounge</i>) yang tiada minuman alcohol. 17. Ruang bilik solat yang luas kepada pelanggan. 18. Mempunyai Masjid dan Imam sepenuh masa. 19. Fasiliti tambahan yang lengkap seperti spa, kaunter khidmat pelanggan, bilik riadah dan lain-lain.
IQS-6	(Tambahkan kepada keperluan asas IQS-5) 20. Hotel perlu memenuhi tahap keempat IQS meliputi kebersihan, penyelenggaraan, perkhidmatan/servis. 21. Menyediakan kolam renang berbeza untuk pelanggan lelaki dan pelanggan perempuan. 22. Menyediakan bilik gymnasium atau spa berbeza untuk pelanggan lelaki dan pelanggan perempuan. 23. Restoran menyediakan tempat khas bagi pelanggan Muslim perempuan dan keluarga. 24. Ruang rehat (<i>lounge</i>) yang berbeza bagi lelaki dan perempuan. 25. Fasiliti tambahan yang berbeza bagi lelaki dan perempuan seperti salon, arkib dan butik. 26. Servis tambahan menyediakan juadah untuk bersahur dan berbuka puasa untuk pelanggan Muslim.
IQS-7	(Tambahkan kepada keperluan asas IQS-6) 27. Hotel perlu memenuhi tahap keempat IQS meliputi kebersihan, penyelenggaraan, perkhidmatan/servis. 28. Menyediakan lebih 2 kolam renang dan kemudahan spa berbeza bagi pelanggan Muslim lelaki dan perempuan. 29. Menyediakan bilik mesyuarat berbeza bagi pelanggan lelaki dan perempuan. 30. Mempunyai lebih 4 masjid berserta imam. 31. Menyediakan lobi tambahan untuk pelbagai tujuan. 32. Menyedia lebih 2 restoran halal dengan menu sajian bertaraf antarabangsa 33. Menyediakan pembahagi (<i>bidet</i>) bilik mandi

Setakat ini, UCSC telah menganugerahkan Caprice Gold Palace of Istanbul dan PNB Perdana Hotel & Suite On The Park Kuala Lumpur²⁵ dengan anugerah tertinggi iaitu IQS-7. Manakala Hotel Perdana Kota Bharu menerima penarafan IQS-6. Selain itu, Caprice Thermal Palace Resort Hotel di Didim, Turki telah mendapat IQS-5. Manakala Grand Blue Wave Hotel, Shah Alam, telah dianugerahkan IQS-3, dan De Palma Hotel Ampang menerima IQS-2.²⁶

²⁵ Laman Instagram rasmi PNB Perdana Hotel & Suite On The Park Kuala Lumpur. Lihat capaian url Instagram, [instagram@pnbperdanakl](https://www.instagram.com/pnbperdanakl), dilayari pada 20 Julai 2018.

²⁶ Universal Crescent Standard Centre, International Conference on Islamic Hospitality and Tourism KL, Lihat capaian url: <http://iqsratings.com/events2.html>. dilayari pada 18 April 2018.

Ringkasnya, dalam konteks hotel patuh syariah, IQS dilihat memfokuskan kepada penarafan hotel Islamik selain menjelaskan kriteria hotel patuh syariah dengan jelas antaranya aspek makanan halal, kemudahan mesra *ibadah* dan penyediaan fasiliti yang berbeza kepada pelanggan mengikut jantina. Walaupun begitu, aspek kewangan, fasiliti patuh syariah, sebaran informasi yang tepat, bahan ilmiah untuk pelanggan dan hiburan yang tidak melalaikan tidak kelihatan dalam MS 2610.

• ***Salam Standard***

Salam Standard adalah pensijilan bebas yang diasaskan oleh Faez Fadhilillah di bawah syarikat Tripfez Travel yang beroperasi di Subang Jaya, Selangor, Malaysia. Standard ini diberikan kepada hotel mesra Muslim yang memenuhi keperluan yang telah ditetapkan. Hotel-hotel yang memperoleh penarafan *Salam Standard* ini bukan sahaja dapat memenuhi jangkaan pelanggan Muslim, malah menerima pengiktirafan oleh badan-badan pelancongan Islam rasmi dan pengiktirafan jenama di semua laman web rakan kongsi *Salam Standard*.

Salam Standard telah diiktiraf dan disokong oleh Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan Malaysia (MOTAC) dan Islamic Tourism Centre (ITC)²⁷ dan telah dibentangkan di persidangan COMCEC di bawah naungan *Organisation of Islamic Cooperation* (OIC) pada tahun 2017.²⁸ Terdapat empat klasifikasi yang diguna pakai oleh *Salam Standard* iaitu Platinum, Emas, Perak, dan Gangsa. Butiran klasifikasi kriteria seperti yang dinyatakan dalam Jadual 2.

Jadual 2: Klasifikasi dan Kriteria Pensijilan *Salam Standard*²⁹

Klasifikasi	Kriteria
Gangsa	<ol style="list-style-type: none"> 1. 100% bilik hotel dilengkapi kamar mandi/tandas 2. Sejadah bagi kegunaan umat Islam disediakan di dalam bilik atau boleh diperolehi dari pihak hotel 3. Arah kiblat bagi umat Islam menunaikan solat dipaparkan di dalam bilik atau boleh diperolehi dari pihak hotel
Perak	(Tambahan kepada kriteria klasifikasi Gangsa) <ol style="list-style-type: none"> 4. Senarai restoran yang menawarkan makanan halal berdekatan dengan hotel disediakan sebagai rujukan di dalam hotel atau boleh diperolehi dari pihak hotel. 5. Mini Bar di dalam bilik tidak mengandungi minuman beralkohol atau boleh dikeluarkan oleh pihak hotel atas permintaan.
Emas	(Tambahan kepada kriteria klasifikasi Perak) <ol style="list-style-type: none"> 6. Hotel menawarkan makanan halal (sarapan atau perkhidmatan bilik) yang disahkan oleh pihak bertauliah (Contohnya: Malaysia-JAKIM)

²⁷ Tourism Malaysia, Lihat capaian url: [Tourism Malaysia returns to the Arabian Travel Market for the 24th year.](http://www.tourism.gov.my/media/view/tourism-malaysia-returns-to-the-arabian-travel-market-for-the-24th-year) <http://www.tourism.gov.my/media/view/tourism-malaysia-returns-to-the-arabian-travel-market-for-the-24th-year>, dilayari 18 April 2018.

²⁸ COMCEC. Salam Standard by Lagisatu Travel Sdn Bhd. Lihat capaian url: <http://www.comcec.org/en/wp-content/uploads/2017/02/9-tur-pre-7-3.pdf>, dilayari pada 20 April 2018.

²⁹ Salam Standard, '*Tahap Pensijilan/Kriteria*', Lihat capaian url: https://www.salamstandard.org/salam-standard-certification/certification_levels.html, dilayari pada 28 Ogos 2018.

Klasifikasi	Kriteria
Platinum	(Tambahan kepada kriteria klasifikasi Platinum) 7. Keseluruhan hotel merupakan kawasan yang bebas minuman beralkohol.

Analisis Perbandingan Standard Untuk Pengurusan Hotel Patuh Syariah

Kelima-lima standard yang telah dibincangkan terdahulu akan dibandingkan menggunakan analisis SWOT (*strenght, weakness, opportunity, threat*). Analisis SWOT merupakan teknik terbaik bagi memahami kekuatan dan kelemahan, serta mengenal pasti peluang dan ancaman yang dimiliki oleh setiap standard. Jadual 3 memaparkan hasil analisis SWOT ke atas lima standard tersebut. Hasil analisis akan menemukan standard yang paling sesuai untuk digunakan oleh hotel patuh syariah di Malaysia.

Berdasarkan analisis SWOT dalam Jadual 3, aspek kekuatan lebih berpihak kepada MS 1900. Ini sekaligus menunjukkan kesesuaiannya untuk digunakan dalam pengurusan hotel patuh syariah. Kesesuaian ini dilihat berdasarkan beberapa aspek berikut:

- Pertama, kandungan standard yang merangkumi keseluruhan proses pengurusan sesebuah organisasi dari mula hingga akhir. Antaranya termasuklah dokumentasi, tanggungjawab pengurusan, pengurusan sumber, realisasi produk, pengukuran, analisa dan penambahbaikan yang cukup penting dalam memastikan kejayaan pengurusan organisasi seperti hotel patuh syariah.
- Kedua, meletakkan penghayatan nilai-nilai murni dalam budaya kerja sekaligus menjadikan kerja itu sebagai ibadah yang mana bukan sahaja memenuhi tuntutan bekerja mengikut prosedur tetapi melahirkan pekerja yang berkualiti, berintegriti dan cemerlang.
- Ketiga, menekankan aspek pemantauan pematuhan syariah yang jelas meliputi audit dalaman dan audit luaran seperti JAKIM dan SIRIM sebagai badan pensijilan yang diiktiraf di peringkat Malaysia dan antarabangsa.
- Keempat, memasukkan elemen pencegahan risiko dalam pengurusan pematuhan syariah dengan memperkenalkan 'kawalan isu kritikal syariah' sebagai garis panduan kepada aktiviti pengurusan hotel patuh syariah.

Berdasarkan Jadual 3, aspek kelemahan yang dimiliki oleh kelima-lima standard memperlihatkan bahawa promosi yang kurang dan kandungan skop yang terhad telah menyumbang kepada kurang sambutan oleh pihak hotel. Manakala kandungan standard IQS dan Salam pula memperlihatkan kelemahan yang jelas di mana standard ini menekankan mengenai klasifikasi atau peringkat penarafan yang diberikan tanpa menyatakan kaedah atau bagaimana kriteria yang dinyatakan dalam standard ini perlu dilaksanakan.

Dari aspek peluang yang dimiliki oleh kelima-lima standard pula, didapati kelima-lima standard mempunyai peluang yang sama iaitu mengangkat kedudukan hotel patuh syariah atau hotel mesra Muslim ke tahap yang lebih tinggi. Hal ini dilihat melalui kemunculan MS 1900 yang menggunakan kerangka ISO 9001 yang diterima ke peringkat global, kemunculan standard MS 1500 yang boleh menguasai hab halal tempatan dan luar negara dan juga kemunculan standard MS 2610 yang menyentuh aspek pelancongan Muslim. Sementara kemunculan Standard IQS dan

Salam pula dilihat boleh menarik lebih banyak hotel-hotel yang bukan Islamik menyertai persijilan ini sekaligus meningkatkan jumlah hotel mesra Muslim di pasaran tempatan dan global.

Dari aspek ancaman yang dimiliki oleh kelima-lima standard pula dapat dirumuskan bahawa persaingan pensijilan luar negara boleh menggugat penggunaan kelima-lima standard ini kepada sektor perhotelan patuh syariah. Kemunculan badan-badan pengiktirafan lain memberikan pilihan yang lebih meluas kepada industri perhotelan untuk menggunakan sistem pengurusan yang dirasakan terbaik dan sesuai mengikut keperluan hotel. Oleh itu, strategi dan tindakan pemasaran yang tepat perlu dibuat bagi memastikan kelangsungan kelima-lima standard ini.

Jadual 3: Analisa SWOT Standard Berkaitan

STANDARD	MS 1900	MS 1500	MS 2610	IQS	SALAM
Kekuatan (Strength)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Patuh syariah 2. Kendalian SIRIM 3. Fokus kepada pengurusan kualiti berasaskan syariah. 4. Sasaran pelbagai industri dan sektor perniagaan 5. Kandungan Standard: <ul style="list-style-type: none"> • Adaptasi dari ISO 9001 dan diiktiraf di peringkat global. • Meletakkan nilai-nilai murni sebagai teras amalan organisasi. • Memperkenalkan kawalan isu kritikal syariah • sebagai kawalan risiko terhadap ketidakpatuhan syariah. • Mewajibkan pematuhan standard-standard, fatwa dan peruntukan undang-undang yang berkaitan dipatuhi. 6. Melantik Pegawai Syariah untuk memantau SPK syarikat. 7. Meningkatkan kepuasan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Patuh syariah 2. Kendalian JAKIM 3. Fokus kepada pengurusan pusat penyembelihan haiwan dan pengendalian makanan 4. Sasaran industri penyediaan makanan 5. Kandungan standard : <ul style="list-style-type: none"> • Standard Halal pertama diwujudkan di peringkat global. • Kandungan standard berkaitan halal dan kaedah pelaksanaannya. • Mewajibkan pematuhan undang-undang berkaitan akta makanan. 6. Melantik Eksekutif Halal Muslim untuk memantau aktiviti halal. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Patuh syariah 2. Kendalian SIRIM 3. Fokus kepada pengurusan hospitality dan ejen pelancongan 4. Sasaran kepada sektor pelancongan 5. Kandungan standard : <ul style="list-style-type: none"> • Standard Hospitaliti pertama diwujudkan di peringkat global. • Fokus kepada pengurusan hospitaliti dan pelancongan mesra Muslim. • Kandungan standard jelas untuk dikaitkan dengan pengurusan hotel / pelancongan mesra Muslim. 6. Melantik pegawai 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Patuh syariah 2. Persendirian 3. Fokus kepada penarafan hotel hotel mesra Muslim. 4. Sasaran kepada sektor perhotelan 5. Kandungan standard mengenai hotel yang mesra Muslim yang diiktiraf di peringkat global. 6. Meningkatkan kepuasan pelanggan Muslim. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Patuh syariah 2. Persendirian 3. Fokus kepada penarafan hotel hotel mesra Muslim. 4. Sasaran kepada sektor perhotelan 5. Kandungan standard mengenai keperluan asas penyediaan hotel yang mesra Muslim. 6. Meningkatkan kepuasan pelanggan Muslim.

STANDARD	MS 1900	MS 1500	MS 2610	IQS	SALAM
	pelanggan Muslim.	7. Meningkatkan kepuasan pelanggan Muslim.	Muslim untuk memantau aktiviti syarikat. 7. Meningkatkan kepuasan pelancong Muslim.		
Kelemahan (Weakness)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurang promosi 2. Keperluan dijelas secara umum. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak relevan bagi aspek pengurusan selain pusat penyembelihan haiwan dan pengurusan makanan halal. 2. Pemantauan berkala status halal yang tidak sistematik kepada syarikat yang mendapat logo halal. 3. Tidak menjelaskan keperluan dokumentasi halal. Perlu merujuk kepada garis panduan lain. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurang promosi 2. Tidak relevan bagi aspek pengurusan selain hospitaliti atau pelancongan. 3. Pematuhan syariah yang tidak menyeluruh. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurang promosi 2. Tidak relevan bagi aspek pengurusan selain hospitaliti. 3. Tidak mewajibkan pelantikan pegawai syariah. 4. Pematuhan syariah tidak menyeluruh. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurang promosi 2. Tidak relevan bagi aspek pengurusan selain hospitaliti. 3. Tidak mewajibkan pelantikan pegawai syariah. 4. ematuhan syariah yang tidak menyeluruh.

STANDARD	MS 1900	MS 1500	MS 2610	IQS	SALAM
Peluang (Opportunity)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem pengurusan kualiti Islam pertama diperkenal setanding standard antarabangsa. 2. Strategi pelaburan yang meluas berasaskan syariah. 3. Pendekatan dakwah kepada bukan Muslim. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hub Halal 2. Revolusi halal memberi impak dan kesedaran kepada pengguna mengenai produk halal. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem pengurusan hospitaliti pertama diperkenal di peringkat global. 2. Menggalakkan lebih banyak pusat pelancongan patuh syariah. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem penarafan hotel yang diterimapakai oleh sektor perhotelan. 2. Menggalakkan lebih banyak hotel mesra muslim. 3. Hotel konvensional boleh melaksanakan nya asalkan memenuhi keperluan asas IQS. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem penarafan hotel yang diterima pakai oleh sektor perhotelan. 2. Menggalakkan lebih banyak hotel mesra muslim.
Ancaman (Threat)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persaingan perniagaan dan servis yang ditawarkan oleh syarikat/hotel konvensional. 2. Kemunculan badan pensijilan hotel patuh syariah/halal oleh badan persijilan luar seperti Crescent Rating. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sijil halal palsu yang berleluasa dan tidak terkawal 2. Sistem Halal yang kerap tergendala menyukarkan pelanggan kemaskini maklumat halal terkini. 3. Perbezaan medium pemeriksaan oleh badan pensijilan halal luar Negara. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persepsi masyarakat bukan Islam terhadap hotel mesra Muslim. 2. Kemunculan pelbagai badan pensijilan hotel patuh syariah/halal oleh badan persijilan luar seperti Crescent Rating. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persepsi masyarakat bukan Islam terhadap hotel mesra Muslim 2. Kemunculan pelbagai badan pensijilan hotel patuh syariah/halal oleh badan persijilan luar seperti Crescent Rating yang telah diiktiraf diperingkat antarabangsa 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persepsi masyarakat bukan Islam terhadap hotel mesra Muslim. 2. Kemunculan pelbagai badan pensijilan hotel patuh syariah/halal oleh badan persijilan luar seperti Crescent Rating yang telah diiktiraf diperingkat antarabangsa.

Berdasarkan huraian di atas, jelaslah MS 1900 lebih menonjol dan sesuai untuk digunapakai dalam pengurusan hotel patuh syariah. Apapun, kekuatan yang terbina melalui standard-standard ini telah melahirkan sistem pengurusan kualiti Islam setanding standard antarabangsa, menjadikan Malaysia sebagai hub halal dunia juga merangsang kemasukan lebih ramai pelancong Muslim ke Malaysia dan ini sedikit sebanyak membuka lebih banyak peluang pelaburan berasaskan syariah.

Rumusan

Kajian ini mengemukakan dua kelompok standard yang memiliki objektif yang berbeza. Pertama, standard bagi tujuan memberi garis panduan pelaksanaan sistem kerja menurut prinsip syariah iaitu Standard MS 1900, MS 1500 dan MS 2610. Kedua, standard bagi tujuan memberi penarafan iaitu Standard IQS dan Salam. Kedua-dua kelompok standard ini juga dibangunkan oleh dua pihak yang berbeza iaitu pihak kerajaan dan pihak persendirian. Hasil analisis SWOT ke atas kelima-lima standard pula telah menemukan MS 1900 sebagai standard yang boleh digunapakai dalam pengurusan hotel patuh syariah. Kandungan MS 1900 adalah terkedepan dan memenuhi semua kriteria pematuhan syariah berbanding standard-standard lain yang terlalu umum dan terhad keperluannya. Justeru, pemakaian MS 1900 untuk pengurusan hotel patuh syariah perlu diperkasakan lagi terutamanya aspek promosi agar ianya dapat dilaksanakan dan diterima pakai oleh semua pihak.

Penghargaan

Pihak penyelidik mengucapkan sekalung penghargaan kepada Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia kerana membiayai kajian ini di bawah geran penyelidikan FRGS (FP027-2014B).

Rujukan

- Adya Hotel Langkawi. (t.t). <http://www.adyahotel.com.my/>. dilayari pada 30 Ogos 2018.
- COMCEC. Salam Standard by Lagisatu Travel Sdn Bhd. <http://www.comcec.org/en/wp-content/uploads/2017/02/9-tur-pre-7-3.pdf>. dilayari 20 April 2018.
- Direktori Halal Malaysia. *Senarai Hotel dan Resort*. Bahagian Hub Halal. Jabatan Kemajuan Agama Islam Malaysia, <http://www.halal.gov.my/>, dilayari pada 30 November 2017.
- Grand Bluewave Hotel Shah Alam, <http://www.bluewavehotels.com/>. dilayari pada 1 Julai 2018.
- Hasan Al Banna bin Mohamed, Ab Mumin Ab Ghani, & Siti Arni binti Basir. (2011). *Pemantapan Sistem Pengurusan Islam Berkualiti Melalui Konsep Tawhidi, Budaya Itqaan Dan Nilai Ihsan*. World Congress on Islamic Systems.
- Hasliza Mohamad Ali, Siti Arni Basir, & Musaiyadah Ahmadun. (2015). The issues of implementing Islamic Quality Management System MS1900:2005 Certification at the Department of Awqaf, Zakat and Hajj (JAWHAR). *Online Journal of Research in Islamic Studies*. 2(1). 14-28. doi:10.15364/ris15-0201-02
- Hotel De Palma. (t.t). <http://www.depalmahotelonline.com/>. dilayari pada 1 Julai 2018.
- Hotel Perdana Kota Bharu. (t.t). <http://www.hotelperdanakotabharu.com/>. dilayari pada 1 Julai 2018.
- Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM). (2015). *Senarai Hotel & Resort yang mendapat Sijil Halal Malaysia (JAKIM)*. <http://www.halal.gov.my/v4/index.php/my/direktori-halal/senarai-hotel>. dilayari pada 1 Januari 2018.

- Jabatan Standard Malaysia. (2005). *Standard Malaysia MS 1900:2005 Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam*. Putrajaya.
- Jabatan Standard Malaysia. (2014). *Standard Malaysia, MS 1900:2014 Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah – Keperluan Berserta Garispanduan*. Cyberjaya. Selangor.
- Jabatan Standard Malaysia. (2009). *Standard Malaysia MS 1500:2009 Makanan Halal: Pengeluaran, Penyediaan, Pengendalian dan Penyimpanan - Panduan Umum*. Cyberjaya. Selangor.
- Jabatan Standard Malaysia. (2015). *Standard Malaysia MS 2610:2015 Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim*. Cyberjaya. Selangor.
- Joan C. Henderson. (2010). Sharia-compliant hotels. *Tourism and Hospitality Research*,10(3), 246-254.
- Khatijah Othman. (2013). A Brief Overview on Islamic Compliance Quality Management System. *International Journal of Management Sciences and Business Research*, 2(12)
- Klana Beach Resort Port Dickson, <http://www.klanabeachresortpd.com.my/index-2.html>. dilayari pada 1 Julai 2018.
- Laman Instagram rasmi PNB Perdana Hotel & Suite On The Park Kuala Lumpur. Instagram dilayari [instagram@pnbperdanakl](https://www.instagram.com/pnbperdanakl). dilayari pada 20 Julai 2018.
- Malaysian Certified. (t.t.). *QMS Certification*.
<http://www.malaysiancertified.com.my/QMSCert.aspx?company=&scope=&standard=2700&cyar=&status=&country=&state=&licenceno=>. dilayari pada 20 April 2018
- Mastercard- Crescent Rating. (2018). *“Global Muslim Travel Index 2018 (GMTI 2018)”*.
https://www.crescentrating.com/download/thankyou.html?file=Rn53gp_T_GMTI_report.pdf. dilayari pada 18 April 2018.
- Mohd Fadli and Mohd Zulkifli. (2013). Introducing Shariah Compliant Hotels as New Tourism Product: The Case of Malaysia. *Entrepreneurship Vision 2020: Innovation, Development Sustainability, and Economic Growth*. 1142-1146.
- Najahudin Lateh. (2010). Islamisasi Hotel Melalui Pendekatan Hadis Ahkam. *Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan dan Pelancongan Islam 2010*. Shah Alam: CITU, UiTM.
- Nor Azzah Kamri. (2010). Etika Dalam Pengurusan Hotel Secara Islam: Suatu Sorotan Kepentingan. *Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan dan Pelancongan Islam 2010*. Shah Alam: CITU, UiTM.
- Nor Zafir et al. (2014). The Practice of Shariah- Compliant Hotel in Malaysia. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, Vol. 5, No. 1, 26-30.
- Nor'aini Othman & Shaya'a Othman. (2012), *Islamic Quality Standard For Hotel*. Shah Alam: Universal Crescent Standard Center Sdn Bhd.
- Permodalan Nasional Berhad. http://www.pnb.com.my/aset_m.php#property. dilayari pada 1 Julai 2018.

- Pew Research Center. (2015). *The Future of the Global Muslim Population*. <http://www.pewresearch.org/fact-tank/2015/04/23/why-muslims-are-the-worlds-fastest-growing-religious-group/>. dilayari pada 23 April 2015.
- PNB Ilham Resort. <http://www.ilhamresort.com/> . dilayari pada 1 Julai 2018.
- PNB Perdana Hotel & Suites On The Park. <http://www.pnbperdanaonthepark.com/>. dilayari pada 1 Julai 2018.
- Rohana Mustaffa. (2008). MS 1900:2005 - Halal Standard For Quality Management. *Bernama.com*.<http://www.bernama.com/bernama/v3/printable.php?id=367563>
- Rosenberg and Choufany. (2009). *Spiritual Lodging- the Sharia Compliant Hotel Concept*. <http://www.hospitalitynet.org/file/152003779.pdf>
- Salam Standard. Tahap Pensijilan/Kriteria. https://www.salamstandard.org/salam-standard-certification/certification_levels.html. dilayari pada 28 Ogos 2018.
- Siti Arni Basir & Ilhaamie Abd. Ghani Azmi. (2011). Malaysian Islamic Quality Management System MS 1900 from an Islamic Perspective: An Implementation Model. *Jurnal Syariah*, 19(2), 85-106.
- Stefano Biazzo & Giovanni Bernardi. (2003). *Process management practices and quality systems standards: Risks and opportunities of the new ISO 9001 certification*. 9th ed. Emerald/Insight.
- SWOT Analysis Made Simple History, Definition, Tools, Templates and Worksheet*. <https://rapidbi.com/swotanalysis/>. dilayari pada 20 Mac 2017.
- Swot Analysis. (2011). http://www.washington.edu/research/rapid/resources/toolsTemplates/SWOT_analysis.pdf. dilayari pada 20 Januari 2018.
- Tajzadeh Namin A. A (2013). Value Creation in Tourism: An Islamic Approach. *International Research Journal of Applied and Basic Sciences*. Vol. 4 No. 5, 1252-1264.
- TH Hotel & Residence Sdn Bhd. <http://thhotels.com.my/#>. dilayari pada 1 Julai 2018
- Tourism Malaysia. Tourism Malaysia returns to the Arabian Travel Market for the 24th year. <http://www.tourism.gov.my/media/view/tourism-malaysia-returns-to-the-arabian-travel-market-for-the-24th-year>, dilayari pada 18 April 2018.
- Tun Ahmad Sarji. (2008). MS 1900:2005 - Halal Standard for Quality Management. *Bernama Press*. <http://nmnh.wordpress.com/tag/tun-ahmad-sarji/>. dilayari pada 10 Oktober 2016.
- Universal Crescent Standard Centre. International Conference on Islamic Hospitality and Tourism KL, <http://iqsratings.com/events2.html>. dilayari pada 18 April 2018.
- Wan Shahida et. al. (2011). The Implementation of Shariah Compliance Concept Hotel: De Palma Hotel Ampang, Malaysia. *Historical & Social Science, IPEDR*. Vol. 17.
- Zakiah & Fadilah (2013). Establishing Shariah Compliant Hotels in Malaysia: Identifying Opportunities, Exploring Challenges. *West East Journal of Social Sciences*. Vol.2 No. 2: 95-108.