

**TINJAUAN TENTANG PENGETAHUAN, PENERIMAAN DAN
KEKANGAN PELANCONG TERHADAP PERKHIDMATAN HOTEL
PATUH SYARIAH DI MALAYSIA**
***SURVEY ON TOURISTS' KNOWLEDGE, ACCEPTANCE AND
CONSTRAINTS ON SHARIAH COMPLIANT HOTELS IN MALAYSIA***

Mohammad Azizol Aziz & Mohamad Saifudin Mohamad Saleh
Pusat Pengajian Komunikasi, Universiti Sains Malaysia
azizol_gjoe@student.usm.my, saifudinsaleh@usm.my
Tarikh hantar: 20 Disember 2018 / Tarikh terima: 20 Januari 2019

Abstrak: Pelancongan Islam sememangnya berkembang pesat di Malaysia dan salah satu produk dalam pelancongan Islam yang mempunyai potensi besar untuk dibangunkan adalah hotel patuh syariah. Hotel patuh syariah merupakan konsep pengurusan perhotelan yang bercirikan Islam seperti menawarkan makanan dan minuman halal, menyediakan Al-Quran, sejadah, arah kiblat dalam bilik, pemisahan antara bilik lelaki dan perempuan yang belum berkahwin dan transaksi kewangan berdasarkan syariah. Perkhidmatan hotel patuh syariah adalah penting untuk memenuhi keperluan pelancong khususnya pelancong Muslim tempatan dan luar negara seperti negara Timur Tengah. Mengambil kira kepentingan penawaran perkhidmatan hotel patuh syariah, kajian ini telah dilaksanakan untuk mengkaji pengetahuan, penerimaan dan kekangan pelancong terhadap perkhidmatan hotel patuh syariah di Malaysia. Tinjauan secara dalam talian telah dilakukan terhadap 306 orang responden di Malaysia. Hasil tinjauan mendapati bahawa majoriti daripada responden tahu tentang ciri-ciri hotel patuh syariah dan majoriti daripada mereka juga menerima prinsip-prinsip hotel patuh syariah. Walau bagaimanapun, majoriti daripada responden adalah tidak pasti dengan kekangan yang boleh dihadapi daripada perkhidmatan hotel ini di Malaysia. Lebih menarik lagi, dapatan kajian ini juga menunjukkan bahawa majoriti daripada responden tidak bersetuju bahawa pemisahan bilik antara pelancong lelaki dan perempuan adalah kekangan untuk mendapatkan perkhidmatan dalam hotel patuh syariah. Dapatan kajian ini secara keseluruhannya amat penting untuk dijadikan sebagai panduan bagi pihak berwajib seperti Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM) dan pengusaha hotel dalam melakukan penambahbaikan terhadap hotel-hotel patuh syariah sedia ada di negara ini.

Kata Kunci: Malaysia, pelancongan Islam, hotel patuh syariah, pengetahuan, penerimaan, kekangan

Abstract: *Islamic tourism is indeed growing rapidly in Malaysia and one of the products in Islamic tourism that has great potential to be developed is a shariah compliant hotel. Shariah compliant hotel is a concept of hotel management that has Islamic features such as offering halal food and beverages, providing Al-Quran, prayer room, in-room qibla direction, separation of unmarried male and female rooms and shariah-based financial transactions. Shariah-compliant hotel services are essential to meet the needs of tourists, especially local and foreign tourists such as the ones from the Middle Eastern countries. Taking into account on the importance of offering shariah compliant hotel services, this study has been conducted to study the knowledge, acceptance and constraints of tourists on shariah compliant hotel services in Malaysia. Online surveys have been conducted on 306 respondents in Malaysia. The results of the study found that the majority of the respondents were aware of the features of the hotel that complied with shariah and most of them also accepted the principles of shariah compliant hotel. However, majority of*

respondents are uncertain on the constraints that they may face pertaining to this hotel service in Malaysia. More interestingly, this study also shows that majority of respondents disagree that the separation of rooms between men and women is a barrier to getting services in a shariah compliant hotel. The findings as a whole are very.

Keywords: *Malaysia, Islamic tourism, shariah compliant hotel, knowledge, acceptance, constraints*

PENGENALAN

Pada umumnya, kedudukan Islam sebagai agama persekutuan seperti yang diperuntukkan dalam Perkara 3 perlembagaan persekutuan membuatkan Islam sentiasa berada dekat dalam kehidupan masyarakat tempatan termasuklah pengaruhnya terhadap pembangunan industri pelancongan. Dalam industri pelancongan di negara ini, terdapat pelbagai kemudahan yang disediakan mengikut syariat Islam termasuklah perkhidmatan hotel patuh syariah yang semakin mendapat permintaan dalam kalangan masyarakat Muslim tempatan dan seluruh dunia (Mohd Fadil, 2011). Lantaran itu, jelas bahawa Malaysia perlu mengembangkan pelancongan Islam dengan lebih serius untuk menampung pasaran masyarakat Muslim dan ia perlu dipromosikan supaya dapat bekerjasama dengan negara-negara Islam daripada segi ekonomi, pembangunan sosial dan budaya (Mohd Fadil & Mohd Zulkifli, 2011).

Kemasukan pelancong dari negara Islam seperti Arab Saudi, Iran, Emiriah Arab Bersatu (U.A.E) dan Qatar yang ingin menikmati pelancongan Islam sememangnya telah mengalami peningkatan yang signifikan ke Malaysia. Abdul Ghani (2013) menyatakan bahawa Malaysia merupakan destinasi utama pelancongan Islam yang mana kedatangan pelancong Muslim menunjukkan peningkatan ketara semenjak tahun 2000. Antara faktor tarikan utama pelancong Muslim dari negara Timur Tengah melancong ke Malaysia adalah disebabkan oleh kewujudan perkhidmatan hotel patuh syariah yang ada di negara ini (Abdul Rahman & Hairunnizam, 2018).

Maka, adalah sangat penting untuk para pengusaha hotel di Malaysia menambah bilangan perkhidmatan hotel yang berkonsepkan patuh syariah dengan mempunyai ciri-ciri perkhidmatan yang sesuai dikunjungi oleh pelancong Muslim (Siti Asiah, 2011) terutamanya dalam mendapatkan makanan dan minuman yang halal (Siti Fatma & Rosmawati, 2015) yang bersesuaian dengan konsep *Hifz Ad-Din* iaitu memelihara agama dalam kehidupan seharian seseorang Muslim (Noor Rashidah, 2015).

Kewujudan perkhidmatan hotel patuh syariah sememangnya dapat membuatkan pelancong Muslim mencapai ketenangan daripada segi fizikal, sosial dan rohani (Mohd Fadil, 2011). Secara tidak langsung, ia dapat mengembangkan pembangunan industri pelancongan di Malaysia dan seterusnya menjana pendapatan negara. Malah, ia dapat menyediakan banyak peluang pekerjaan kepada masyarakat awam yang mementingkan gaya hidup Islam (Siti Fatma & Rosmawati, 2015).

SOROTAN KAJIAN LEPAS

Kajian berkenaan perkhidmatan hotel patuh syariah sememangnya telah giat dilakukan oleh pengkaji-pengkaji lepas. Hotel patuh syariah ialah satu konsep baharu yang juga dikenali sebagai hotel Islamik (Saad, Ali & Abdel-Ati, 2014). Hotel patuh syariah lazimnya ditakrifkan sebagai hotel yang menyediakan semua perkhidmatan yang sesuai dengan prinsip syariah yang dirujuk kepada perintah Allah S.W.T yang mengatur kehidupan setiap Muslim dalam semua aspek termasuklah makanan dan minuman dan semua operasi dan pengurusan (Zakiah & Fadilah, 2013).

Antara ciri-ciri penting hotel patuh syariah selain daripada menyediakan makanan dan minuman yang halal ialah pihak pengurusan perlulah menyediakan arah kiblat, sejadah dan Al-Quran dalam bilik serta memisahkan tempat rekreasi antara tetamu lelaki dan perempuan (Rosmawati, Siti Fatma & Salasiah, 2018). Staf dan pelancong dalam hotel patuh syariah dikehendaki untuk berpakaian sopan dan hiasan dan reka bentuk dalaman tidak boleh menggunakan gambar manusia dan binatang (Rosenberg & Choufany, 2009). Hotel patuh syariah juga perlu mematuhi pengurusan kewangan yang betul (Battour, Mohd Nazari & Battor, 2013) tanpa unsur-unsur tidak baik untuk memastikan keberkatan dalam keuntungan dan rezeki (Salasiah & Razaleigh, 2003).

Sorotan literatur mendapati bahawa terdapat kajian lepas seperti Mohd Hyrul, Rozila dan Noor Azimin (2017) yang membezakan antara konsep hotel patuh syariah dan hotel konvensional. Dalam kajian mereka, Hyrul, Rozila dan Azimin mendapati bahawa perbezaan utama antara kedua-dua jenis hotel ini ialah hotel patuh syariah telah melantik panel penasihat pematuhan syariah untuk menjalankan dan mengawal semua aktiviti dan prinsip syariah dalam pengurusan hotel namun hotel konvensional tidak mempunyai panel penasihat pematuhan syariah dalam hotel mereka. Kajian oleh Jabil et al. (2015) pula membandingkan antara konsep pelancongan Islam dan pelancongan komersial. Menurut mereka, pelancongan komersial lebih mengutamakan keuntungan serta kepuasan pelanggan berbanding pelancongan Islam yang meletakkan keredhaan Allah S.W.T sebagai matlamat utama.

Sungguhpun hotel patuh syariah ini dikatakan penting untuk pelancong Muslim, Henderson (2010) dalam kajiannya mendapati bahawa kriteria hotel patuh syariah masih lagi kabur. Wan Sahida et al. (2012) memperkukuh pandangan Henderson mengenai keaburan tentang pelaksanaan hotel patuh syariah di mana pelancong mempunyai pengetahuan yang terhad terhadap hotel patuh syariah. Menurut Wan Sahida, pelancong hanya tahu bahawa hotel patuh syariah ialah hotel yang menyajikan makanan dan minum halal namun mereka kurang sedar bahawa hotel patuh syariah sebenarnya mengutamakan pengurusan keseluruhan hotel yang berpandukan prinsip-prinsip syariah. Nazifah (2011) turut bersetuju dengan Wan Sahida et al. mengenai kurangnya kesedaran pelancong terhadap kewujudan hotel patuh syariah disebabkan oleh kekurangan sumber rujukan mengenai hotel ini.

Di samping itu, Nur'Hidayah et al. (2015) turut mendapati bahawa pelancong tidak begitu memahami konsep patuh syariah kerana kurangnya piawai yang dikenakan oleh pihak berkuasa tetapi hanya memahami melalui pemerhatian mereka sendiri terhadap hotel berkenaan. Walau bagaimanapun, kajian Nazifah (2011) mendapati bahawa pelancong menerima perkhidmatan hotel patuh syariah kerana mereka boleh menunaikan kewajipan seperti melakukan ibadah solat tanpa ragu.

TEORI PERINTAH ILAHI (*DIVINE COMMAND THEORY*)

Teori ini umumnya menekankan tentang tingkah laku yang betul dan yang salah mahupun yang baik dan buruk ditentukan oleh perintah-perintah ilahi. Teori ini juga menegaskan bahawa seseorang itu perlu sentiasa mengikut segala perintah tuhan. Dalam konteks Islam, orang Muslim perlulah mentaati perintah Allah S.W.T seperti mana yang disampaikan dalam Al-Quran dan Hadis. Berdasarkan teori, dapatlah difahami bahawa hotel patuh syariah telah diwujudkan khususnya untuk pelancong Muslim dengan mengikut perintah Allah S.W.T. Pengetahuan, penerimaan dan kekangan masyarakat khususnya golongan Muslim terhadap kewujudan hotel patuh syariah juga dipengaruhi oleh latar belakang mereka sebagai seorang yang beragama Islam yang mahukan perkhidmatan hotel yang berlandaskan prinsip dan etika Islam seperti penyediaan

makanan dan minuman halal, kedudukan arah kiblat dalam hotel yang tidak menghadap tandas, pemisahan bilik antara lelaki dan perempuan yang belum bernikah, staf hotel yang berpakaian sopan dan sebagainya.

OBJEKTIF KAJIAN

Terdapat tiga objektif kajian dalam kajian ini iaitu:

1. Mengkaji tahap pengetahuan pelancong terhadap perkhidmatan hotel patuh syariah di Malaysia.
2. Menganalisis tahap penerimaan pelancong terhadap perkhidmatan hotel patuh syariah di Malaysia.
3. Menganalisis kekangan yang dihadapi oleh pelancong untuk mendapatkan perkhidmatan hotel patuh syariah di Malaysia.

HIPOTESIS KAJIAN

Tiga hipotesis telah dikemukakan dalam kajian ini iaitu:

1. Terdapat perhubungan antara tahap pengetahuan dan tahap penerimaan pelancong terhadap perkhidmatan hotel patuh syariah di Malaysia.
2. Terdapat perhubungan antara tahap penerimaan dan kekangan pelancong terhadap perkhidmatan hotel patuh syariah di Malaysia.
3. Terdapat perhubungan antara kekangan yang dihadapi oleh pelancong dan tahap pengetahuan mereka terhadap perkhidmatan hotel patuh syariah di Malaysia.

METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif iaitu kaedah tinjauan terhadap pelancong-pelancong di Malaysia tentang pengetahuan, penerimaan dan kekangan yang dihadapi dalam perkhidmatan hotel patuh syariah di negara ini. Kaedah tinjauan dipilih kerana ianya merupakan salah satu kaedah yang kerap digunakan dalam kajian sains sosial (Stevanov, Dobšinská & Krajer Ostoić, 2015) di samping kelebihannya dalam mendapatkan maklumat berkenaan pilihan dan tingkah lakur responden (Ponton, 2015).

Menerusi kaedah pengiraan sampel kajian yang dicadangkan oleh Krejcie dan Morgan (1970), kajian ini menggunakan sebanyak 384 responden diperlukan sebagai sampel daripada keseluruhan sebanyak 26.8 juta pelancong yang direkodkan pada tahun 2017. Dalam kajian ini, pengkaji telah menyediakan satu set borang soal selidik yang dibina dengan merujuk kajian-kajian lepas seperti Noor Rashidah (2015), Siti Fatma dan Rosmawati (2015), Muhamad Zan (2013), Nur' Hidayah et al. (2015), Mohd Fadil dan Mohd Zulkifli (2011), Zakiah dan Fadilah (2013), Saad, Ali dan Abdel-Ati (2014), Haji Mahmud (2014), Henderson (2010) dan Nazifah (2011). Dalam borang selidik, terdapat empat bahagian utama iaitu demografi, pengetahuan, penerimaan dan kekangan yang dihadapi responden terhadap perkhidmatan hotel patuh syariah. Borang soal selidik telah diedarkan secara dalam talian.

Ujian pra telah dilaksanakan bagi menentukan kebolehpercayaan semua item yang dibentuk dalam borang soal selidik sebelum ia boleh diedarkan kepada responden. Dapatan ujian pra menunjukkan bahawa semua item bagi ketiga-tiga bahagian dalam borang soal selidik memperoleh nilai pekali Alph, α di antara 0.718-0.872. Hal ini menunjukkan bahawa kebolehpercayaan item-item dalam borang soal selidik adalah pada tahap yang tinggi (Tavakol & Dennick, 2011).

DAPATAN KAJIAN

Bahagian dapatan kajian akan memaparkan dapatan berkenaan demografi responden, pengetahuan, penerimaan dan kekangan responden tentang perkhidmatan hotel patuh syariah dan hasil ujian statistik Korelasi Spearman Rho bagi pengujian hipotesis, seperti berikut.

i. Demografi responden

Daripada sejumlah 384 borang soal selidik yang diedarkan, sebanyak 306 orang responden telah menjawab borang soal selidik. Hasil kajian ini mendapati bahawa responden perempuan (N=217) orang adalah lebih ramai berbanding responden lelaki (N=89) orang. Dari segi umur pula, responden yang berumur 18-22 tahun lebih banyak menjawab soal selidik (N=174), manakala responden yang berumur 28-32 adalah paling sedikit menjawab soal selidik (N=5). Majoriti daripada responden adalah berasal dari Kelantan (N=155) dan responden dari Melaka adalah yang paling sedikit (N=1). Responden yang beragama Islam adalah paling ramai (N=293) manakala responden beragama Kristian paling sedikit (N=2) menjawab borang soal selidik ini. Selain itu, daripada aspek pendidikan, majoriti responden mempunyai ijazah sarjana muda (N=182) dan berstatus bujang (N=251). Hasil keseluruhan kajian juga mendapati bahawa lebih daripada separuh responden tidak pernah menginap di hotel patuh syariah (N=162) manakala selebihnya pernah menginap di hotel patuh syariah (N=144). Jadual 1 memaparkan secara lebih jelas demografi responden dalam kajian ini.

Jadual 1: Demografi responden

Kategori	Jumlah (N=306)	Peratus (%)
Jantina		
Lelaki	89	29.1
Perempuan	217	70.1
Umur		
18-22	174	56.9
23-27	88	28.8
28-32	5	1.6
33-37	6	2.0
38-42	7	2.3
43 dan ke atas	26	8.5
Negeri Kelahiran		
Kelantan	155	50.7
Terengganu	13	4.2
Pahang	16	5.2
Johor	16	5.2
Melaka	1	3.0
Negeri Sembilan	5	1.6
Selangor	11	3.6
Perak	21	6.9
Pulau Pinang	15	4.9
Kedah	26	8.5
Perlis	2	7.0
Sarawak	4	1.3
Sabah	5	1.6
Kuala Lumpur	16	5.2
Agama		

Islam	293	95.8
Kristian	2	7.0
Buddha	5	1.6
Hindu	6	2
Tahap Pendidikan		
Sijil Pelajaran Malaysia (SPM)	25	8.2
Sijil Kemahiran Malaysia (SKM)	1	3.0
Sijil Tinggi Agama Malaysia (STAM)	1	3.0
Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia (STPM)	41	13.4
Matrikulasi	2	7.0
Asasi	1	3.0
Diploma	46	15.0
Ijazah Sarjana Muda	182	59.5
Ijazah Sarjana (Master)	5	1.6
Ijazah Doktor Falsafah (Ph.D)	2	7.0
Status Perkhawinan		
Bujang	251	82.0
Berkhawin	52	17.0
Janda / Duda	3	1.0
Adakah anda pernah menginap di hotel patuh syariah?		
Ya	144	47.1
Tidak	162	52.9

ii. Tahap pengetahuan pelancong terhadap perkhidmatan hotel patuh syariah di Malaysia

Hasil kajian mendapati bahawa majoriti responden yang menjawab soal selidik ini mempunyai pengetahuan terhadap perkhidmatan hotel patuh syariah di Malaysia dengan min keseluruhan sebanyak 4.37. Walaupun bagaimanapun, hasil kajian juga mendapati bahawa nilai min responden yang kurang pasti terhadap pemakaian sopan iaitu 3.98 dan kedudukan katil dan tandas tidak mengadap kiblat adalah dengan nilai min 3.99 adalah tinggi. Manakala nilai min adalah paling tinggi bagi responden yang bersetuju bahawa hotel patuh syariah mempunyai panel penasihat syariah atau seorang pegawai agama yang memantau aktiviti-aktiviti halal dalam hotel dengan nilai min 4.85. Jadual 2 memaparkan secara lebih jelas tahap pengetahuan responden terhadap perkhidmatan hotel patuh syariah di Malaysia.

Jadual 2: Tahap pengetahuan pelancong terhadap perkhidmatan hotel patuh syariah di Malaysia

Bil	Pernyataan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat setuju	Purata min
1	Saya tahu hotel patuh syariah menyediakan makanan dan minuman halal.	4	3	22	81	196	4.51
2	Saya tahu hotel patuh syariah menyediakan ruang ibadah khas dalam hotel.	2	6	36	96	166	4.37

3	Saya tahu hotel patuh syariah memerlukan pelancong berpakaian sopan.	4	23	63	103	113	3.98
4	Saya tahu hotel patuh syariah tidak menyediakan alkohol kepada pelancong.	5	5	41	67	188	4.40
5	Saya tahu hotel patuh syariah tidak mengamalkan dalam sistem pembayaran secara riba.	7	13	56	78	152	4.16
6	Saya tahu hotel patuh syariah tidak membenarkan aktiviti perjudian dalam hotel.	4	7	29	66	186	4.47
7	Saya tahu hotel patuh syariah mengasingkan bilik bagi pasangan lelaki dan wanita yang belum berkahwin.	7	9	42	62	186	4.34
8	Saya tahu hotel patuh syariah mempunyai panel penasihat syariah atau seorang pegawai agama yang memantau aktiviti-aktiviti halal dalam hotel.	11	20	89	71	115	4.85
9	Saya tahu hotel patuh syariah menyediakan Kitab al-Quran, sejadah dan anak panah yang menunjukkan arah kiblat.	2	8	35	67	194	4.45
10	Saya tahu kedudukan katil dan tandas dalam hotel patuh syariah tidak menghadap kiblat.	8	20	70	78	130	3.99
Min keseluruhan = 4.37							

iii. Tahap penerimaan pelancong terhadap perkhidmatan hotel patuh syariah di Malaysia

Hasil kajian mendapati bahawa majoriti daripada responden menerima perkhidmatan hotel patuh syariah di Malaysia dengan nilai min keseluruhan sebanyak 4.52. Walau bagaimanapun, terdapat

seramai 27 orang responden yang tidak bersetuju untuk membayar lebih bagi mendapatkan perkhidmatan hotel patuh syariah. Jadual 3 memaparkan secara lebih jelas tentang tahap penerimaan pelancong terhadap perkhidmatan hotel patuh syariah di Malaysia.

Jadual 3: Mengenai tahap penerimaan pelancong terhadap perkhidmatan hotel patuh syariah di Malaysia

No.	Pernyataan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat setuju	Purata min
1	Saya memberi keutamaan untuk tinggal di hotel patuh syariah.	5	7	38	67	189	4.40
2	Saya tidak mempunyai masalah jika kemudahan rekreasi diasingkan antara lelaki dan wanita termasuklah kolam renang, gimnasium, spa dan lain-lain.	5	2	24	56	219	4.56
3	Saya akan mengikuti etika pemakaian sopan ketika menginap di hotel patuh syariah.	3	2	25	58	218	4.59
4	Saya tiada masalah dengan polisi hotel patuh syariah yang melarang pembayaran secara riba.	2	4	15	54	231	4.66
5	Saya tiada masalah kurangkan hiburan yang tidak sesuai dalam hotel patuh syariah.	5	3	20	71	207	4.54
6	Saya sanggup membayar lebih untuk mendapatkan perkhidmatan hotel patuh syariah.	10	17	56	89	134	4.05
7	Saya tiada masalah dengan	1	4	18	56	227	4.65

8	peraturan- peraturan Islam dalam hotel patuh syariah selagi ianya tidak menjejaskan privasi saya. Saya mempercayai manfaat daripada hotel patuh syariah.	2	1	31	62	210	4.56
9	Saya tiada masalah jika majoriti staf dalam hotel patuh syariah adalah beragama Islam.	1	6	11	62	226	4.65
10	Saya percaya bahawa tinggal di hotel patuh syariah adalah selamat dan selesa.	0	8	22	60	216	4.58

Min keseluruhan = 4.52

iv. Kekangan yang dihadapi oleh pelancong untuk mendapatkan perkhidmatan hotel patuh syariah di Malaysia

Hasil kajian mendapati bahawa majoriti responden adalah tidak pasti terhadap kekangan yang boleh dihadapi oleh pelancong terhadap perkhidmatan hotel patuh syariah di Malaysia dengan min keseluruhan sebanyak 3.33. Walau bagaimanapun, penelitian terhadap hasil tinjauan mendapati bahawa majoriti daripada responden (N=185) tidak mempunyai masalah untuk membezakan antara hotel patuh syariah dengan hotel-hotel lainnya di Malaysia dengan nilai min sebanyak 3.76. Malahan, majoriti daripada responden (N=186) tidak bersetuju bahawa pemisahan jantina adalah kekangan dalam mendapatkan perkhidmatan hotel patuh syariah dengan nilai min sebanyak 2.32. Jadual 4 memaparkan secara lebih jelas kekangan yang dihadapi responden terhadap perkhidmatan hotel patuh syariah di Malaysia.

Jadual 4: Kekangan yang dihadapi oleh pelancong terhadap perkhidmatan hotel patuh syariah di Malaysia

No.	Pernyataan	Sangat tidak setuju (N=306)	Tidak setuju (N=306)	Tidak pasti (N=306)	Setuju (N=306)	Sangat setuju (N=306)	Purata min
1	Saya khuatir masih ada bahan-bahan campuran masakan yang meragukan dalam masakan dalam hotel patuh syariah.	44	34	69	78	81	3.39
2	Saya khuatir dengan penggunaan peralatan memasak untuk memasak makanan halal bercampur dengan bahan-bahan yang haram.	46	36	63	63	98	3.43
3	Saya khuatir dengan penggunaan khidmat chef yang bukan beragama Islam di dapur yang menyediakan masakan halal dalam hotel patuh syariah.	36	34	66	64	106	3.56
4	Saya khuatir dengan stor penyimpanan (chiller) masih lagi digunakan secara kongsi antara bahan-bahan masakan yang halal dan yang haram dalam hotel patuh syariah.	39	39	55	75	98	3.50
5	Saya tidak yakin dengan hotel patuh syariah kerana tiada piawaian dan spesifikasi yang jelas.	54	50	87	53	62	3.06
6	Saya tidak selesa dengan pemisahan jantina dalam bilik	129	57	55	22	43	2.32

7	hotel patuh syariah. Saya sukar untuk menggunakan hotel patuh syariah kerana penawarannya yang terhad.	27	29	82	60	108	3.63
8	Saya sukar membezakan antara hotel patuh syariah dengan hotel-hotel lainnya.	22	23	76	70	115	3.76
Min keseluruhan = 3.33							

v. Hasil ujian hipotesis

Ujian korelasi Spearman Rho digunakan untuk menguji: (1) perhubungan antara tahap pengetahuan dan tahap penerimaan pelancong terhadap perkhidmatan hotel patuh syariah di Malaysia, dan (2) perhubungan antara tahap penerimaan dan kekangan pelancong terhadap perkhidmatan hotel patuh syariah di Malaysia, serta (3) perhubungan antara kekangan yang dihadapi oleh pelancong dan tahap pengetahuan mereka terhadap perkhidmatan hotel patuh syariah di Malaysia. Tingkat koefisien korelasi oleh skala Davies (1971) digunakan sebagai rujukan untuk tafsiran nilai pekali korelasi seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 5.

Jadual 5: Skala Davies (1971) bagi kekuatan korelasi antara dua pemboleh ubah

Nilai Pekali	Tafsiran Deskriptif
0.70 – 1.00	Amat Tinggi
0.50 – 0.69	Tinggi
0.30 – 0.49	Sederhana Tinggi
0.10 – 0.29	Rendah
0.01 – 0.09	Diabaikan

Sumber: Kamarul Shukri dan Mohamed Amin (2009)

Hasil ujian Korelasi Spearman Rho mendapati bahawa terdapat hubungan yang sederhana tinggi antara tahap pengetahuan dengan tahap penerimaan pelancong terhadap perkhidmatan hotel patuh syariah di Malaysia ($r = 0.460$, $p = 0.000$). Selain itu, hasil ujian ini juga mendapati bahawa terdapat hubungan yang rendah antara tahap penerimaan dengan kekangan pelancong terhadap hotel patuh syariah di Malaysia ($r = 0.161$, $p = 0.005$). Hasil ujian Korelasi Spearman Rho juga mendapati hubungan antara kekangan dan tahap pengetahuan pelancong menunjukkan nilai korelasi adalah sangat rendah ($r = 0.066$, $p = 0.252$). Jadual 6 berikut menunjukkan ringkasan analisis perhubungan yang dilakukan.

Jadual 6: Ringkasan nilai pekali kolerasi antara dua pemboleh ubah setiap hubungan

Hubungan antara pemboleh ubah	Nilai Kolerasi (r)	Signifikan (p)
Tahap pengetahuan dengan tahap penerimaan	0.460	0.000
Tahap penerimaan dengan kekangan	0.161	0.005
Kekangan dengan tahap pengetahuan	0.066	0.252

Signifikan pada aras 0.05

Secara umumnya, hotel patuh syariah merupakan sebuah penginapan yang menyediakan perkhidmatan selaras dengan ciri-ciri syariah seperti penyediaan makanan dan minuman halal, mempunyai ruang ibadat, berpakaian sopan, tidak mengamalkan sistem riba, tidak membenarkan perjudian, pengasingan bilik bagi lelaki dan perempuan yang belum berkahwin, mempunyai pegawai agama, menyediakan peralatan ibadat dan kedudukan katil dan tandas tidak menghadap kiblat (Rosmawati, Siti Fatma & Salasiah, 2018). Hasil kajian ini mendapati bahawa majoriti daripada responden mengetahui tentang ciri-ciri hotel patuh syariah seperti mana yang diterangkan oleh pengkaji lepas seperti Rosmawati, Siti Fatma dan Salasiah.

Hasil tinjauan juga menunjukkan bahawa pelancong sangat mengetahui bahawa hotel patuh syariah mempunyai panel penasihat syariah atau seorang pegawai agama yang memantau aktiviti-aktiviti dalam hotel. Menurut Muhamad Zan (2013), tujuan hotel patuh syariah melantik panel penasihat syariah adalah untuk mengelakkan berlakunya perkara-perkara yang melanggar batasan syariat Islam dalam hotel. Pemantau tersebut bukanlah bermaksud mesti memerhati setiap aktiviti dan program yang dijalankan dalam hotel, sebaliknya panel ini lebih berfungsi untuk memberikan nasihat dan pandangan mengenai sesuatu program sebelum dilaksanakan. Kewujudan panel penasihat syariah ini dapat mengubah persepsi negatif pelancong terhadap aktiviti-aktiviti perhotelan di Malaysia yang sering dikaitkan dengan masalah-masalah sosial. Kewujudannya juga memenuhi tanggungjawab dalam beragama di mana setiap umat Islam adalah dituntut supaya saling nasihat menasihati antara satu dengan yang lain (Muhamad Zan, 2013). Pengetahuan majoriti pelancong tentang ciri-ciri hotel patuh syariah dalam kajian ini sejajar dengan Teori Perintah Ilahi di mana agama mempengaruhi pemikiran dan tingkah laku individu dan masyarakat terhadap sesuatu perkara seperti hotel patuh syariah.

Selain itu, dapatan tinjauan yang menarik dalam kajian ini adalah responden tidak pasti tentang tuntutan berpakaian sopan dalam kalangan pelancong di hotel patuh syariah. Justeru, pihak hotel patuh syariah perlu mengambil inisiatif dalam memaklumkan pelancong untuk menjaga adab dalam berpakaian dalam hotel (Noor Rashidah, 2015). Misalnya, pihak hotel boleh menyediakan peringatan mesra tentang etika berpakaian sopan di kaunter masuk hotel atau dalam laman-laman sesawang mereka supaya pelancong sedar akan perkara tersebut.

Seterusnya, sungguhpun masyarakat Melayu yang beragama Islam di Malaysia sinonim dengan kedudukan katil dan tandas yang tidak menghadap kiblat (Noor Hanita et al., 2015), namun responden dalam kajian ini juga kurang pasti tentang kepentingan perkara ini dalam hotel patuh syariah. Menurut Siti Fatma dan Rosmawati (2015), imej dan ciri sebuah hotel patuh syariah juga dapat ditonjolkan dengan menetapkan kedudukan katil dan tandas dalam hotel patuh syariah tidak menghadap kiblat. Tambah mereka lagi, pemilihan arah kiblat bagi kedudukan tandas dan katil di setiap bilik amatlah penting bagi memastikan pelancong tidak keliru terutamanya bagi mereka yang beragama Islam. Justeru, seperti mana dengan etika berpakaian sopan, pelancong juga boleh dimaklumkan tentang kepentingan kedudukan katil dan tandas yang tidak menghadap kiblat dalam hotel patuh syariah.

Dari sudut penerimaan pelancong terhadap perkhidmatan hotel patuh syariah di Malaysia pula didapati bahawa kebanyakan responden dapat menerima prinsip-prinsip hotel patuh syariah seperti pengasingan antara pelancong lelaki dan perempuan yang belum bernikah. Dapatan kajian ini sejajar dengan dapatan kajian Saad, Ali dan Abdel-Ati (2014) bahawa pelancong tidak mempunyai masalah dengan peraturan-peraturan Islam dalam hotel patuh syariah selagi ianya tidak menjejaskan privasi mereka. Malah, pelancong juga boleh menerima jika semua staf beragama Islam dalam hotel patuh syariah (Haji Mahmud, 2014).

Walau bagaimanapun, hasil kajian ini juga mendapati bahawa terdapat segelintir responden yang kurang bersetuju sekiranya harga perkhidmatan hotel patuh syariah adalah lebih tinggi berbanding hotel konvensional. Di sini dapatlah disimpulkan bahawa pengusaha hotel patuh syariah perlu mengawal harga perkhidmatan mereka agar tidak mengenakan caj yang membebankan pelancong. Dengan erti kata yang lain, pelancong khususnya pelancong Muslim tidak seharusnya dibebani dengan caj yang tinggi untuk mendapatkan perkhidmatan hotel patuh syariah yang beroperasi berteraskan ciri Islamik. Caj yang tinggi dapat menyebabkan pelancong enggan untuk menginap di hotel patuh syariah dan seterusnya boleh menjejaskan industri pelancongan Islam secara keseluruhannya.

Dalam konteks kekangan pula, majoriti responden dalam kajian ini tidak pasti dengan kekangan-kekangan yang boleh dihadapi dalam perkhidmatan hotel patuh syariah di Malaysia seperti kekangan daripada segi bahan-bahan campuran dalam masakan, penggunaan peralatan memasak, khidmat chef yang bukan beragama Islam, stor penyimpanan makanan, piawaian dan spesifikasi, pemisahan jantina, penawaran yang terhad dan kesukaran membezakan hotel patuh syariah. Namun, majoriti daripada responden jelas tidak bersetuju dengan kekangan terhadap pemisahan jantina antara pelancong lelaki dan perempuan dalam hotel patuh syariah. Hal ini bermakna, pemisahan bagi pelancong lelaki dan perempuan bukanlah kekangan bagi pelancong untuk mendapatkan perkhidmatan hotel patuh syariah. Dengan erti kata yang lain, bertepatan dengan Teori Perintah Ilahi, majoriti daripada responden yang beragama Islam dalam kajian ini sedar bahawa lelaki dan perempuan yang tiada ikatan perkahwinan yang sah adalah dilarang untuk tinggal bersama dalam satu bilik seperti mana yang diajarkan oleh Islam. Justeru, mereka tidak melihat larangan sebegini yang diletakkan dalam hotel patuh syariah sebagai satu kekangan.

CADANGAN

Pertamanya, pengkaji mencadangkan kepada pihak pengurusan hotel agar melakukan penambahbaikan dalam garis panduan dan perkhidmatan terutamanya berkaitan dengan etika berpakaian dalam hotel, kedudukan katil dan tandas dalam hotel, kadar pembayaran perkhidmatan hotel, piawaian dan spesifikasi hotel patuh syariah. Penambahbaikan dalam garis panduan dan perkhidmatan tersebut mempunyai hubung kait yang rapat dengan pengetahuan, penerimaan dan kekangan pelancong terhadap perkhidmatan hotel patuh syariah di mana setiap perkara yang dilaksanakan mestilah dibuat dengan cermat, teliti dan berhati-hati (Nursyahida & Mohamad Ghozali, 2016).

Selain itu, pengkaji juga ingin mencadangkan agar kajian yang lebih mendalam dapat dilaksanakan oleh pengkaji pada masa hadapan. Misalnya dengan melakukan temu bual terhadap pelancong mahupun pengusaha hotel patuh syariah. Pengkaji masa depan juga boleh meneliti perbezaan perkhidmatan hotel patuh syariah di negara ini dan negara-negara Islam serantau yang mempunyai majoriti penduduk Muslim seperti Indonesia dan Brunei. Dengan cara ini, perbincangan dalam aspek pengurusan hotel patuh syariah menjadi lebih berkembang luas dan seterusnya mengembangkan lagi korpus ilmu dalam bidang Komunikasi Islam di Malaysia dan Asia.

RUJUKAN

- Abdul Ghani, A. (2013). *Malaysia destinasi utama pelancongan Islam*. Dewan Budaya, 10-15.
- Abdul Rahman, H., & Hairunnizam, W. (2018). *Persepsi masyarakat terhadap status hotel patuh syariah berdasarkan piawaian Malaysia: Satu kajian di Hotel Tenera Bangi, Selangor*. Prosiding Persidangan Kebangsaan Ekonomi Malaysia PERKEM ke-13.

- Battour, M., Mohd Nazari, I., & Battor, M. (2013). The impact of destination attributes on Muslim tourist's choice. *International Journal of Tourism Research*, 13(6), 527-540.
- Haji Mahmud, H. M. (2014). *Promoting Islamic Tourism in Brunei: Through customers understanding towards the syariah compliant hotel concepts*. Tesis sarjana, The University of Nottingham.
- Henderson, J. C. (2010). *Sharia-compliant hotels*. *Tourism and Hospitality Research*, 10(3), 246-254.
- Jabil, M., Ratna Roshida, A. R., Mazdi, M., & Rosmiza, M. Z., (2015). Pelancongan Islam: Suatu tinjauan konseptual dan relevannya Di Malaysia. *Geografia Online TM Malaysia Journal of Society and Space*, 11(1), 172-182.
- Kamarul Shukri, M. T., & Mohamed Amin, E. (2009). Korelasi strategi dengan motivasi dalam pembelajaran Bahasa Arab. *Jurnal Pendidik dan Pendidikan*, 24, 109-123.
- Mohd Fadil, M. Y. (2011). Hotel patuh syariah (*shariah compliant hotels*) sebagai produk baru industri pelancongan di Malaysia. *Prosiding PERKEM*.
- Mohd Fadil, M. Y., & Mohd Zulkifli, M. (2011). *Introducing shariah compliant hotels as a new tourism product: The case of Malaysia*. Persidangan the 20th International Business Information Management Conference (IBIMA).
- Mohd Hyrul, A. K., Rozila, A., & Noor Azimin, Z. (2017). Differences in hotel attributes: Islamic hotel and sharia compliant hotel in Malaysia. *Journal of Global Business and Social Entrepreneurship (GBSE)*, 1(2), 157-169.
- Muhamad Zan, S. (2013). *Pengurusan hotel secara Islam: Kajian terhadap pengurusan makanan halal Di Hotel De Palma Ampang, Selangor*. Tesis sarjana, Universiti Malaya.
- Nazifah, C. M. N. (2011). *Pelaksanaan hukum syariah dalam pengurusan hotel di Johor Bahru*. Laporan projek ijazah sarjana muda, Universiti Teknologi Malaysia.
- Noor Hanita, A. M., Zuraini, D., Fauziah Hanum, A., & Mohd Syukri, M. N. (2015). Shariah compliance hospitality building design: A Malay Muslim oriented architecture. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 201, 136-145.
- Noor Rashidah, M. A. (2015). Konsep Hifz Ad-Din dalam pengurusan hotel patuh syariah. *Prosiding seminar pengurusan Islam: Ke arah pementapan ummah*.
- Nur'Hidayah, C. A., Ahmad Hidayat, A. R., Norrina, D., Noorliza, Z., & Mohamad Azli, R. (2015). Syariah compliant hotel: The concept and practices. *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts*, 7(2), 52-66.
- Nursyahida, J., & Mohamad Ghazali, H. (2016). *Menganalisis isu halal terhadap sektor perkhidmatan hotel di Malaysia*. *International Journal of Business and Social Science*, 12-20.
- Ponton, J. (2015). Understanding and evaluating survey research. *J Adv Pract Oncol.*, 6(2), 168-171.
- Rosenberg, P., & Choufany, H. M. (2009). *Spiritual lodging the sharia compliant hotel concept*. Diambil dari <https://www.hospitalitynet.org/file/152003779.pdf>
- Rosmawati, M. R., Siti Fatma, M., & Salasiah, H. H. (2018). Provision of shariah-compliant hotel services towards Muslim tourism in Malaysia. *International Journal of Civil Engineering and Technology (IJCIET)*, 9(9), 1815-1823.
- Saad, H. E., Ali, B. N., & Abdel-Ati, A. M. (2014). Sharia-compliant hotels in Egypt: concept and challenges. *Advances in Hospitality and Tourism Research (AHTR)*, 2(1), 1-15.
- Salasiah, H., & Razaleigh. (2003). *Pembudayaan nilai-nilai Islam dalam pelancongan*. Prosiding seminar kebangsaan Islam dan pelancongan.

- Siti Asiah, S. (2011). *Impak industri pelancongan kepada ekonomi Malaysia*. Tesis doktor falsafah Fakulti Ekonomi, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Siti Fatma, M., & Rosmawati, M. R. (2015). *Ciri-ciri hotel patuh syariah terhadap masa depan pelancongan Islam di Malaysia*. Prosiding Kolokium Jejak Warisan Ilmu Islam.
- Stevanov, M., Dobšinská, Z., & Krajter Ostoić, S. (2015). Survey research in the forest science journals-insights from journal editors. *South-east Eur for*, 6(2), 237-247.
- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). *Making sense of cronbach's alpha*. *International Journal of Medical Education*, 2, 53-55.
- Wan Sahida., Suhaimi, A. R., Khairil, A., & Yaakob, C. M. (2011). *The implementation of sharia compliance concept hotel: De Palma Hotel Ampang, Malaysia*. Persidangan 2nd International Conference on Humanities, Historical and Social Sciences, IACSIT Press, Singapore.
- Zakiah, S., & Fadilah, A. R. (2013). Establishing shariah compliant hotels in Malaysia: Identifying opportunities, exploring challenges. *West East Journal of Social Sciences*, 2(2), 95-108.