

## Nilai Islam dalam Pengurusan Modal Intelek di Sektor Perhotelan (*Islamic Values in Intellectual Capital Management in Hotel Sector*)

Tengku Kasmini Tengku Wook  
Noradiva Hamzah  
Norlida Hanim Mohd Salleh  
Rozita Amiruddin  
Universiti Kebangsaan Malaysia

### ABSTRAK

Kajian ini bertujuan mengenal pasti sejauh mana nilai Islam yang meliputi modal insan, modal struktur dan modal hubungan diamalkan dalam pengurusan modal intelek di sektor perhotelan. Kajian ini melibatkan 80 pengurus hotel di Malaysia menggunakan data kajian lapangan secara keratan rentas. Responden dipilih secara rawak menggunakan kaedah pensampelan berstrata dan analisis data menggunakan perisian SmartPLS. Hasil kajian menunjukkan modal insan, modal struktur dan modal hubungan adalah signifikan dan secara positif mempengaruhi modal intelek. Dapatan kajian menunjukkan nilai seperti pengetahuan, jujur, orientasi halal dan elak pembaziran mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan modal intelek. Kajian ini menyimpulkan bahawa nilai Islam amat penting dalam pengurusan modal intelek di peringkat organisasi. Di peringkat penggubal dasar, nilai Islam perlu di integrasi dengan lebih berkesan sebagai mekanisma bagi memperkasa pelaksanaan konsep pelancongan Mesra-Muslim dalam industri pelancongan di negara ini.

*Kata kunci:* Nilai Islam; modal intelek; sektor perhotelan; industri pelancongan

### ABSTRACT

The study aims to identify the extent to which Islamic values of human capital, structural capital, and relationship capital are practiced in intellectual capital management in the tourism sector. This study involved 80 hotel managers in Malaysia using cross-sectional field study data. Respondents were randomly selected using a stratified sampling method and data analysis using SmartPLS. The results show that human capital, structural capital, and relationship capital significantly affect intellectual capital. Findings show that values such as knowledge, honesty, halal-orientation, and avoid wastage has a significant and positive relationship with intellectual capital. This study concludes that Islamic values are critical in managing intellectual capital at the organizational level. At the policy-making level, Islamic values need to be integrated more effectively to strengthen the Muslim-Friendly tourism concept in Malaysia's tourism industry.

*Key words:* Islamic value; Intellectual capital; hotel sector; tourism industry  
JEL: B590, O340, Z300, Z3

Received 22 May 2020; Revised 19 May 2021; Accepted 19 May 2021; Available online 31 May 2021

### PENGENALAN

Sektor pelancongan dikenali sebagai industri yang berdaya maju, sumber utama pendapatan dan menjadi penyumbang kepada pembangunan ekonomi negara (UNWTO 2017). Pengukuhan dan pembangunan industri pelancongan dapat dilakukan daripada aspek penawaran (Li & Dewar 2003) yang meliputi pembangunan produk, destinasi mahupun industri sokongan pelancongan (Soratana et al. 2020). Dari segi pembangunan produk, kerajaan Malaysia telah berjaya mempelbagaikan produk pelancongan seperti pelancongan kesihatan, pendidikan, agro dan eko-pelancongan, rumah inap (*homestay*) dan lain-lain

(Zulkiffi et al. 2011). Kebelakangan ini, Malaysia turut memperkenalkan konsep pelancongan Islam bagi tujuan menarik lebih ramai ketibaan pelancong yang beragama Islam.

Menurut Duman (2011), pelancongan Islam ialah aktiviti pelancongan yang dilakukan oleh orang Islam berpandukan kepada kepercayaan dan kepatuhan prinsip Syarak. Zamani-Farahani dan Henderson (2010) pula berpendapat bahawa pelancongan Islam merujuk kepada pelancong Islam yang mengembara ke destinasi atas tujuan keagamaan. Battour & Ismail (2016) turut merumuskan bahawa pelancongan Islam perlu mengambil kira beberapa faktor seperti undang-undang Islam, aktiviti semasa melancong, produk dan

perkhidmatan yang ditawarkan serta tujuan perjalanan perlu memberi penekanan terhadap pelaksanaan nilai-nilai Islam semasa melancong (Suid et al. 2017). Berasaskan huraian tersebut, pelancongan Islam merangkumi elemen berbentuk aktiviti, destinasi, produk dan tujuan berlandaskan ajaran Islam yang melibatkan pengusaha dan pelancong.

Pada tahun 2015, kemasukan pelancong asing ke Malaysia telah berkurangan ekoran daripada dua insiden dalam industri penerbangan negara. Pada 2014, pesawat penerbangan Malaysia, iaitu MH370 dilaporkan hilang diikuti dengan nahas pesawat MH17 yang terhempas di Ukraine, Rusia. Menurut Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya (MoTAC) (2019), insiden tersebut telah menyebabkan pengurangan sebanyak 1.7 juta pelancong sekaligus menjejaskan industri pelancongan negara. Namun pada tahun berikutnya, industri pelancongan negara telah menerima kemasukan sejumlah 5.5 juta pelancong asing beragama Islam terutama dari negara Timur Tengah (Portal Data Terbuka Malaysia 2018). Tren kemasukan pelancong asing beragama Islam ke Malaysia telah meningkat sejak tahun 2011 setelah berlakunya peristiwa pengeboman pada September 2011 di Amerika Syarikat. Menurut Mapjabil (2015), akibat daripada isu Islamofobia, pelancong Muslim dari Timur Tengah mengalami kesukaran untuk melancong ke negara-negara Eropah dan Amerika, lalu menukar haluan ke negara-negara Islam termasuk Malaysia. Perkembangan ini telah membuka peluang kepada pengusaha tempatan untuk meningkatkan kualiti serta mempelbagaikan produk dan perkhidmatan dalam industri pelancongan, termasuk sektor perhotelan.

Pertumbuhan industri perhotelan di negara ini dipengaruhi oleh jumlah kedatangan pelancong asing, termasuk perkhidmatan hotel yang digunakan oleh pelancong domestik, agensi kerajaan serta persatuan bukan kerajaan (NGO). Perkhidmatan hotel yang disediakan seperti penginapan dan penyediaan makanan yang berkualiti mampu menjana keuntungan

besar kepada kebanyakan pengusaha hotel. Jadual 1 menunjukkan jumlah pelancong domestik dan asing yang menggunakan perkhidmatan hotel di Malaysia bagi tahun 2009 hingga 2019.

Tahun 2009-2010 menyaksikan penurunan jumlah penginap akibat kejatuhan jumlah pelancong tempatan dan pelancong asing ke Malaysia (MoTAC 2019). Pada tahun berikutnya, data menunjukkan terdapat peningkatan dalam jumlah penginap namun tidak mempengaruhi peningkatan prestasi industri perhotelan negara dalam jangka panjang. Kemasukan pelancong asing khususnya boleh dipertingkatkan dengan memberi tumpuan kepada produk dan perkhidmatan yang lebih baik menerusi pengurusan modal intelek secara cekap dan efektif.

Modal intelek atau aset tidak nyata merupakan sumber ekonomi yang penting kepada sesebuah organisasi (Stewart 1999) bahkan menjadi faktor utama dalam ekonomi berasaskan pengetahuan (K-ekonomi) (Bhatti dan Zaheer 2014). Modal intelek juga dapat meningkatkan inovasi dan produktiviti organisasi (Aramburu et al. 2015), di samping meningkatkan prestasi industri perhotelan (Zeglat dan Zigan 2014). Konsep modal intelek telah diperkenal secara meluas sejak tahun 1990, namun sehingga kini kajian mengenai sumbangan modal intelek terhadap pengukuhan industri pelancongan masih terhad (Carrington & Tyles 2011; Sharabati et al. 2013). Justeru itu, kajian terhadap pengurusan modal intelek khususnya dalam sektor perhotelan adalah perlu memandangkan industri pelancongan Malaysia menawarkan ciri-ciri unik berasaskan kepada nilai Islam yang dapat menarik kemasukan pelancong beragama Islam.

Konsep hotel bercirikan nilai Islam mula berkembang di kebanyakan negara Timur Tengah seperti Arab Saudi dan Dubai kesan daripada permintaan tinggi pelancong tempatan (Abdullah dan Mukhtar 2015). Menurut MoTAC (2019), industri pelancongan dunia telah menjangkakan ketibaan sebanyak 69 juta

JADUAL 1. Bilangan pelancong tempatan dan asing yang menginap di hotel (Juta orang)

Tahun	Pelancong Tempatan	Pelancong Asing	Jumlah Pelancong Menginap
2009	32.92	28.44	61.36
2010	27.53	25.60	53.13
2011	27.74	26.01	53.75
2012	29.90	26.17	56.07
2013	34.27	22.86	57.13
2014	45.38	26.29	71.67
2015	45.94	25.57	71.54
2016	46.44	25.91	72.35
2017	49.25	28.03	77.28
2018	52.42	30.00	82.42
2019	51.09	28.84	79.93

Sumber: Portal Data Terbuka Malaysia, <http://www.data.gov.my>

pelancong setahun dari Timur Tengah. Fenomena ini turut meningkatkan permintaan sejagat terhadap penawaran perkhidmatan mesra Muslim sekaligus membuka peluang kepada pengusaha pelancongan untuk menyediakan produk dan perkhidmatan yang memenuhi nilai-nilai Islam (Mohsin et al. 2016). Namun, jangkaan ketibaan pelancong bagi tahun 2020 tidak dapat dicapai akibat daripada penularan Covid-19. Kesan pandemik ini menyebabkan sektor pelancongan Malaysia mengalami kerugian lebih RM9 billion bagi tahun 2020 (Muhammad Yusri 2020). Walau bagaimanapun, sektor pelancongan dijangka akan mengalami pemulihan di samping mendapat bantuan dan sokongan daripada pihak kerajaan. Justeru itu, penawaran konsep hotel mesra Muslim merupakan produk dan perkhidmatan yang tepat kerana Islam amat menekankan aspek kebersihan, kesihatan dan keselamatan umatnya (Salleh et al. 2013). Ini merupakan langkah utama dalam menghindari wabak Covid-19, iaitu aspek kebersihan. Di samping itu, konsep ini juga merupakan segmen pasaran baharu dalam industri pelancongan. Konsep ini menjadi nilai tambah kepada pengusaha hotel kerana pengurusan perhotelan adalah berkait rapat dengan pengurusan pelancongan (Daher 2006). Pengurusan kemudahan perhotelan yang baik serta berorientasi mesra Muslim dapat meningkatkan keyakinan pelancong menerusi pengurusan modal intelek berteraskan nilai Islam.

Oleh itu, nilai Islam dalam pengurusan adalah penting untuk mewujudkan sistem yang berkualiti serta memberi kepuasan kepada para pekerja (Hasan Al-Banna et al. 2013). Namun sehingga kini, kajian-kajian yang menumpukan nilai-nilai Islam dalam aspek pengurusan, khususnya pengurusan modal intelek dalam sektor perhotelan amat kurang. Justeru itu, kajian ini bertujuan mengenalpasti nilai-nilai Islam dalam pengurusan modal intelek yang terdiri daripada modal insan, modal struktur dan modal hubungan dalam sektor perhotelan di Malaysia. Kajian ini adalah kajian kuantitatif menggunakan data soal selidik terhadap 80 orang responden. Pendekatan multivariat Pemodelan

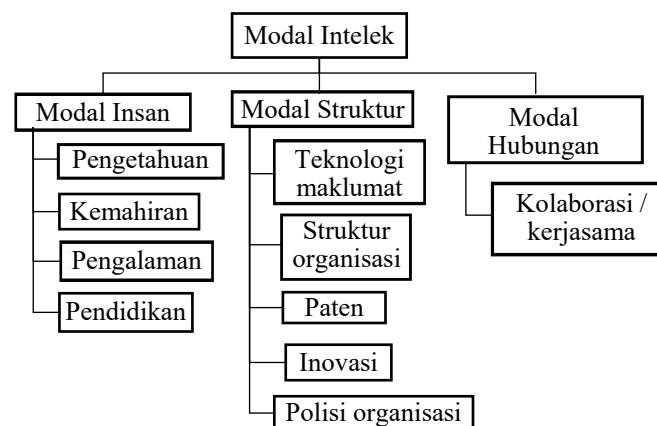
Persamaan Struktural (*Structural Equation Modelling-SEM*) digunakan bagi menganalisis statistik inferens melalui perisian Smart PLS 3.2.3. Hasil kajian ini dapat memberi sumbangan terhadap perkembangan bidang ilmu dan maklumat yang bermanfaat kepada pihak industri perhotelan serta penggubal dasar pelancongan negara.

## KAJIAN LITERATUR

### PENGURUSAN MODAL INTELEK

Modal intelek atau aset tidak nyata adalah faktor utama yang menyumbang kepada prestasi organisasi (Bontis et al. 1998; 1999; Stewart 1997). Teknologi maklumat, inovasi, jenama, hak cipta, paten dan penyelidikan pula adalah sebahagian daripada aset tidak nyata yang menjadi aset pelaburan dalam organisasi (Seetharaman et al. 2002). Model intelek juga merupakan aset utama dalam pembangunan ekonomi berasaskan pengetahuan (Bhatti dan Zaheer 2014), harta intelek, pengalaman dan maklumat yang boleh digunakan untuk menjana sumber dan kekayaan (Stewart 1997). Kecekapan dalam pengurusan modal intelek dapat merangsang daya saing organisasi melalui pengurusan teknologi, perhubungan dengan pelanggan dan pembangunan kemahiran profesional (Edvinsson & Malone 1997). Pengurusan modal intelek secara berkesan dapat membina kemahiran dan pengetahuan organisasi bagi pembangunan produk dan perkhidmatan yang lebih berkualiti (Bontis 1988; 1999). Oleh itu, pengurusan modal intelek berupaya meningkatkan daya saing organisasi sekaligus membantu industri menghadapi cabaran perkembangan ekonomi semasa.

Modal intelek terbahagi kepada tiga komponen, iaitu modal insan, modal struktur dan modal hubungan (Roos et al. 1997; Stewart 1997; Sveiby 1997; Bontis 1998). Merujuk Rajah 1, modal insan terdiri daripada pengetahuan, kemahiran, pengalaman dan pendidikan



RAJAH 1. Pengurusan modal intelek

yang baik (Edvinson & Malone 1997). Pembangunan modal insan dalam sesebuah organisasi dapat diperkukuh dengan kewujudan modal struktur termasuk teknologi maklumat, struktur organisasi, garis panduan, paten, inovasi dan undang-undang (Bontis 1998; Edvinson & Malone 1997). Selain itu, pengurusan organisasi akan lengkap dengan adanya modal hubungan, iaitu kerjasama atau kolaborasi dengan pihak luar bagi meningkatkan potensi masa hadapan (Bontis 1998; Edvinson & Malone 1997; Sveiby 1997).

#### NILAI ISLAM DALAM PENGURUSAN MODAL INTELEK

Nilai Islam dalam aspek pengurusan didefinisikan sebagai prinsip-prinsip Islam yang berpandukan kepada al-Quran dan as-Sunnah. Penerapan nilai Islam dalam organisasi merangkumi kesemua aspek pengurusan seperti perancangan, penyusunan, pengawalan dan kepimpinan (Norizan et al. 2017). Nilai Islam dalam pengurusan seperti konsep tauhid, mencegah kemungkaran dan menegakkan keadilan dapat menghasilkan pekerja atau modal insan yang adil, amanah, berdisiplin serta berdaya saing (Hasan Al-Banna et al. 2015). Menurut teori Berasaskan Sumber, modal insan adalah sumber tidak nyata yang perlu dieksploitasi dan dikembangkan bagi mencapai kelebihan daya saing. Pengurusan organisasi yang berlandaskan al-Quran dan as-Sunnah bergantung kepada sikap pekerja yang bertanggungjawab, mempunyai daya kepimpinan, berilmu pengetahuan, mengamalkan ilmu dalam pengurusan, mempunyai komitmen tinggi dan istiqamah (Abbasi et al. 2010; Hasan Al-Banna et al. 2013).

Sistem pengurusan Islam tidak memisahkan antara kehidupan dunia dengan akhirat, malah lebih mengutamakan aspek mencari keredhaan Allah (Ilhaamie 2001). Sumber utama sistem pengurusan Islam adalah berasaskan al-Quran sebagaimana firman Allah S.W.T yang bermaksud;

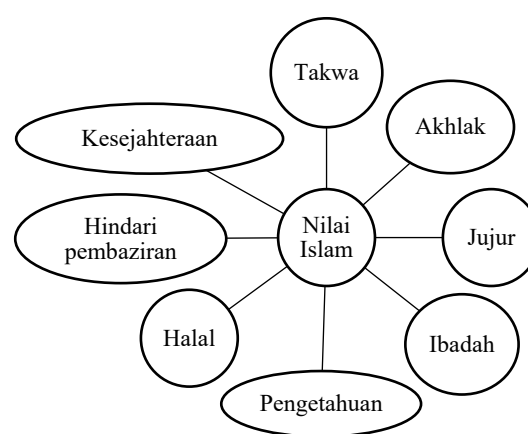
“Dengan (al-Quran), Allah menunjukkan jalan-jalan keselamatan serta kesejahteraan kepada sesiapa yang mengikut keredhaanNya dan (dengannya) Tuhan keluarkan mereka dari gelap-gelita (kufur) kepada cahaya (iman) yang terang-benderang dengan izinNya dan (dengannya juga) Tuhan menunjukkan mereka ke jalan yang lurus”.

(Al-Maidah: 16)

Sistem pengurusan Islam boleh ditakrifkan sebagai satu sistem untuk mengurus kehidupan manusia dengan bersumberkan falsafah dan prinsip-prinsip Islam yang lengkap (Ilhaamie, 2001). Secara umumnya prinsip-prinsip pengurusan Islam adalah terdiri daripada *Al-Syura* (mesyuarat), *Al-Ubudiyyah* (pengabdian diri), *Al-Hurriyah* (kebebasan), *Al-Musawah* (persamaan), *Al-Adalah* (keadilan), *Al-Masuliyah* (tanggungjawab), *Al-Taah* (taat) dan *Itqan* (kualiti) (Rashid et al. 2008). Prinsip-prinsip dalam pengurusan Islam ini dapat

menghasilkan sistem pentadbiran yang berkualiti, cemerlang dan sempurna. (Ahmad Ibrahim 1997).

Berdasarkan kajian Rohaiza (2014), nilai-nilai Islam yang perlu diamalkan dan digabungkan dalam organisasi adalah terdiri daripada takwa, ibadah, mengutamakan konsep halal, menghindari pembaziran, jujur, berakhlak dan menjaga kesejahteraan sejagat dan berpengetahuan (Rajah 2). Menurut beliau lagi, sebilangan besar kajian berkaitan nilai Islam ini menumpukan kepada etika kerja dan kesan kepada prestasi. Menurut Muhammad Mustakim et al. (2014), pekerja yang memiliki nilai-nilai Islam dalam etika kerja menjadi aset berharga kepada organisasi serta mampu menjadi warga kerja cemerlang. Ini seterusnya akan meningkatkan prestasi organisasi.



RAJAH 2. Nilai-nilai Islam dalam pengurusan  
Sumber: Rohaiza (2014)

Oleh itu nilai Islam dalam pengurusan modal intelek perlu sejajar dengan nilai-nilai pengurusan yang terkandung dalam ajaran Islam. Konsep pengurusan Islam yang mengandungi nilai-nilai Islam dalam modal intelek ini bertujuan meningkatkan kualiti pengurusan hotel-hotel di Malaysia. Elemen penting dalam pengurusan Islam, iaitu prinsip tauhid menjadi teras kepada akidah seseorang insan dalam merancang, menggubal, mengimplementasi dan menilai sesuatu pengurusan (Ilhaamie 2001; Mushtaq et al. 2014). Prinsip ini turut terpakai dalam pembangunan serta pengurusan modal insan, modal hubungan dan modal struktur. Selain itu, prinsip tauhid juga amat penting untuk memastikan tiada unsur *Al-Fasad* seperti rasuah, penyelewengan, kezaliman, penindasan yang boleh merosakkan serta melumpuhkan pengurusan sesebuah organisasi.

Dalam pengurusan modal insan serta modal hubungan, paksi utama kepada kualiti seseorang insan dan hubungan (kerjasama) sesama insan bergantung kepada sifat ketakwaan dan keimanan yang sejati (Abdul Ghafar et al. 2007). Takwa merujuk kepada



perbuatan seorang hamba mentaati dan beriman kepada Allah SWT dengan melakukan perkara yang baik dan meninggalkan perkara yang dilarang. Seseorang hamba yang bertakwa akan melaksanakan perbuatan wajib seperti ibadah fardhu ain dan fardhu kifayah agar mendapat kebahagiaan di dunia dan akhirat, sebagaimana firman Allah S.W.T yang bermaksud;

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan carilah jalan yang mendekatkan diri kepada-Nya, dan berjihadlah pada jalan-Nya, supaya kamu mendapat keberuntungan”.

(Al-Maidah: 35)

Ibadah kepada Allah SWT merujuk kepada keutamaan menjalankan perintah Allah seperti solat, menunaikan umrah dan haji, berpuasa di bulan Ramadan, berzakat, dan sebagainya. Manakala akhlak merupakan sifat dalam diri seseorang individu untuk melakukan sesuatu perbuatan tanpa perlu berfikir dan lazimnya berlaku secara spontan (Muhammad Al-Ghazali, 1997). Individu yang mempunyai akhlak yang tinggi dapat menghindari diri daripada pelbagai perkara yang dilarang oleh Islam seperti rasuah, riba, mencuri, berzina dan lain-lain. Selain itu, nilai dan ciri yang baik seperti berakhlak mulia akan mendorong seseorang untuk memiliki ilmu pengetahuan yang berguna bagi meningkatkan produktiviti organisasi (Fadillah & Tengku Sarina 2008). Ini kerana Islam adalah agama yang menghargai dan meninggikan darjat orang yang berilmu kerana ilmu yang menjadikan seseorang itu memiliki pengetahuan dalam pelbagai perkara sebagaimana firman Allah S.W.T yang bermaksud;

“Allah akan meninggikan (mengangkat) orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang berilmu pengetahuan dengan beberapa darjat”.

(Al-Mujadalah: 11)

Berdasarkan ayat di atas, orang yang berilmu pengetahuan mempunyai kedudukan yang lebih tinggi berbanding mereka yang tidak mempunyai ilmu. Ini kerana ilmu pengetahuan dapat memberi manfaat dan faedah yang besar kepada diri sendiri serta dapat menyumbang kepada pembangunan organisasi. Jujur pula bermaksud ikrar yang penuh keyakinan, menepati janji dan sebagainya. Seseorang yang memiliki sifat jujur akan memperoleh kemuliaan di sisi Allah S.W.T sebagaimana firmanNya yang bermaksud;

“Sesungguhnya lelaki-lelaki dan perempuan-perempuan yang muslim, lelaki-lelaki dan perempuan-perempuan yang mukmin, lelaki-lelaki dan perempuan-perempuan yang tetap dalam ketaatannya, lelaki-lelaki dan perempuan-perempuan yang sidiqin (benar), lelaki-lelaki dan perempuan-perempuan yang sabar, lelaki-lelaki dan perempuan-perempuan yang khusyuk, lelaki-lelaki dan perempuan-perempuan yang bersedekah, lelaki-lelaki dan perempuan-perempuan yang berpuasa, lelaki-lelaki dan perempuan-perempuan yang

memelihara kehormatannya, lelaki-lelaki dan perempuan-perempuan yang banyak menyebut (nama) Allah, Allah telah menyediakan untuk mereka keampunan dan pahala yang besar”.

(Al-Ahzab: 5)

Berdasarkan kepada dalil di atas, seseorang yang bersifat jujur dan sentiasa bertindak benar dalam menjalankan tanggungjawab akan mendapat keampunan dan kurniaan pahala yang besar.

Seterusnya, pengurusan modal struktur pula lebih tertumpu kepada nilai Islam yang berkait dengan konsep halal, menghindari pembaziran dan kesejahteraan. Konsep halal yang dimaksudkan adalah perkara berkaitan dengan proses pemilihan sumber-sumber yang halal, bersih dan tidak diragui serta mengamalkan proses halal dalam pengurusan organisasi. Menurut Sazelin (2012), konsep halal bertujuan memelihara kebaikan dan menolak keburukan bagi menjamin kebaikan hidup manusia. Manakala menghindari pembaziran pula merujuk kepada penggunaan semua sumber yang ada dengan berkesan. Lazimnya masalah pembaziran merupakan isu yang sering diberi perhatian oleh pihak pengurusan. Pembaziran yang di maksudkan di sini ialah pembaziran sumber atau pembaziran tenaga kerja yang memberi kesan negatif terhadap produktiviti sesebuah organisasi dan ekonomi (Linn et al. 1985; Bacikova-Sleskova et al. 2007). Bagi menghindari pembaziran, pengurusan secara Islam telah menitikberatkan unsur penyemaian nilai-nilai Islam ke dalam jiwa individu itu sendiri. Antara sifat yang perlu ada oleh seseorang individu ialah amanah dan bertanggungjawab. Konsep kesejahteraan pula merujuk kepada sikap bekerjasama dalam organisasi, iaitu amalan *syura* (perbincangan) bagi menerapkan kebenaran serta penghormatan kepada nilai kemanusiaan. *Syura* ialah mesyuarat atau perbincangan dalam memutuskan sesuatu perkara untuk mencapai kesejahteraan hidup sebagaimana firman Allah S.W.T yang bermaksud,

“Maka dengan sebab rahmat (yang melimpah-limpah) dari Allah (kepadamu wahai Muhammad), engkau telah bersikap lemah-lembut kepada mereka (sahabat-sahabat dan pengikutmu), dan kalaulah engkau bersikap kasar lagi keras hati, tentulah mereka lari dari kelilingmu. Oleh itu, maafkanlah mereka (mengenai kesalahan yang mereka lakukan terhadapmu), dan pohonkanlah ampun bagi mereka, dan juga bermesyuaratlah dengan mereka dalam urusan (peperangan dan hal-hal keduniaan) itu. Kemudian apabila engkau telah berazam (sesudah bermesyuarat, untuk membuat sesuatu) maka bertawakallah kepada Allah, sesungguhnya Allah mengasihi orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”.

(Al-Imran: 159)

Merujuk kepada dalil di atas, amalan *syura* menjadikan sesuatu keputusan yang dicapai adalah lebih baik dan mantap berdasarkan pandangan ramai serta lebih sejahtera. Amalan ini juga dapat mengelak daripada kekeliruan dan salah faham kerana sesuatu

perkara dibincangkan dengan teliti dan jumlah ahli majlis yang ramai. Secara ringkas, Rajah 3 menunjukkan nilai Islam dalam modal intelek berdasarkan kajian-kajian lepas.

#### NILAI ISLAM DALAM PENGURUSAN MODAL INTELEK DI SEKTOR PERHOTELAN

Konsep perkhidmatan mesra Muslim di sektor perhotelan merujuk kepada penerapan nilai-nilai Islam, khususnya dalam pentadbiran pengurusan dan pembinaan infrastruktur. Menurut Salasih dan Razaleigh (2010), pemakaian pekerja yang menutup aurat, batasan hubungan berlainan jantina serta mengawal adab dan kesopanaan pelanggan beragama Islam ketika berada di kolam renang misalnya perlu diterapkan sebagai satu budaya dalam persekitaran kerja. Selain itu, pengasingan kemudahan hotel untuk pelanggan lelaki dan wanita turut dicadangkan sebagai ciri-ciri hotel berlandaskan Islam (Henderson 2010; Nor 'Azzah et al. 2020). Peraturan dan penampilan ini adalah signifikan untuk memastikan keberkesanan pengurusan khidmat pelanggan hotel yang menawarkan perkhidmatan mesra Muslim (Nor 'Azzah et al. 2020). Justeru, penawaran perkhidmatan yang berlandaskan nilai-nilai Islam merangkumi keseluruhan aspek dalam modal insan dan modal hubungan seperti sikap pekerja yang berakhlak mulia, bertakwa dengan menutup aurat, dan jujur dalam pekerjaan.

Di samping itu, penawaran makanan halal, penyediaan naskhah al-Quran dan sejadah di setiap bilik, serta binaan tandas yang tidak mengadap kiblat turut menjadi contoh kepada ciri-ciri hotel yang menerapkan nilai Islam dalam pengurusan dan pembinaan infrastruktur (Henderson 2010). Ciri-ciri ini mendorong pelancong Muslim untuk memilih produk dan perkhidmatan hotel dan restoren yang menerapkan konsep mesra Muslim. Pelancong tempatan atau pelancong asing yang beragama Islam umumnya sedar bahawa mencari sesuatu yang halal itu adalah satu kewajipan sebagaimana firman Allah S.W.T yang bermaksud,

“Oleh itu, makanlah (wahai orang-orang yang beriman) dari apa yang telah dikurniakan Allah kepada kamu dari benda-benda yang halal lagi baik, dan bersyukurlah akan nikmat Allah, jika benar kamu hanya menyembah-Nya semata-mata”.

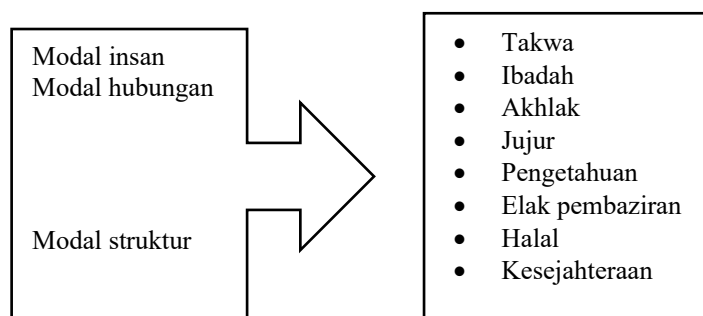
(Al-Nahl: 114)

Merujuk dalil di atas, umat Islam dituntut untuk mencari makanan dan minuman yang halal dan berkualiti (halalan-toyyiban), iaitu suci, bersih dan berkhasiat. Konsep halal menjadi keutamaan kepada pelancong Muslim dalam memilih hotel, restoran dan kedai makan yang dijamin halal, bersih, kemas dan selamat. Penawaran perkhidmatan seumpama ini bukan sahaja menawarkan keselesaan, keselamatan dan kebersihan (Hanirah 2007; Ahmad Nazrin Aris & Zainab 2009; Fauziah 2016) malah turut menjadi faktor utama kepada pelancong dalam pemilihan tempat penginapan semasa melancong.

Pada tahun 2015, Jabatan Piawai Malaysia telah membangunkan piawai Perkhidmatan Hospitaliti Mesra Muslim (*Muslim-friendly hospitality standard-MFHS*) yang merangkumi faktor kebersihan, keselamatan dan keselesaan. Antara tujuan pembangunan piawai ini adalah untuk mengawal kualiti penginapan, pakej perjalanan dan pemandu pelancong yang ditawarkan di sektor perhotelan. Selain memenuhi keperluan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, MFHS turut memastikan setiap produk dan perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelancong Muslim adalah bertepatan dengan prinsip Islam mengikut garis panduan Syariah. Bertepatan dengan ciri-ciri hotel berlandaskan Islam, MFHS telah membuka dan meluaskan segmen pasaran baharu di Malaysia yang menjadi titik tumpu kepada pelancong Muslim dari seluruh dunia.

#### TEORI BERASASKAN SUMBER

Menurut teori Berasaskan Sumber, organisasi merupakan pemilik dan berkebolehan untuk mengawal sumber-sumber yang ada termasuk aset ketara dan tidak ketara (Amit & Schoemaker 1993). Sumber-sumber seperti modal fizikal, modal kewangan, paten, bakat dan



RAJAH 3. Nilai Islam dalam modal intelek

hubungan dengan pemegang taruh merupakan contoh kepada input dan output dalam proses pengeluaran. Selain itu, pengetahuan turut dianggap sebagai sebahagian daripada sumber organisasi (Grant 1996). Pengetahuan yang dimiliki oleh organisasi adalah penting untuk memastikan organisasi berada pada kedudukan yang lebih baik dan berdaya saing (Barney 1991). Ini kerana organisasi adalah entiti yang unik berasaskan pegangan sumber modal intelek (Stewart 1997; Sveiby 2001). Kemahiran pengurusan, proses organisasi dan pengurusan maklumat merupakan contoh pengetahuan yang menjadikan sesebuah organisasi adalah unik dan tidak boleh ditiru oleh organisasi lain (Barney 1991). Oleh itu, organisasi perlu memastikan pengurusan sumber dilakukan secara cekap dan berkesan memandangkan modal intelek adalah asas kepada peningkatan prestasi dan kebolehsaingan organisasi.

Sektor perhotelan sebagai subsektor perkhidmatan memiliki sebahagian besar sumber berkonsepkan perkhidmatan mesra Muslim sememangnya berasaskan pengetahuan yang terdapat pada insan, struktur dan hubungan. Pemilikan sumber ini perlu dieksploitasi menerusi pengurusan modal intelek yang cekap dan efektif bagi menghasilkan daya saing berterusan kepada organisasi.

MODEL KAJIAN

Kajian ini merujuk kepada Teori Berasaskan Sumber bagi membentuk model kajian nilai Islam dalam

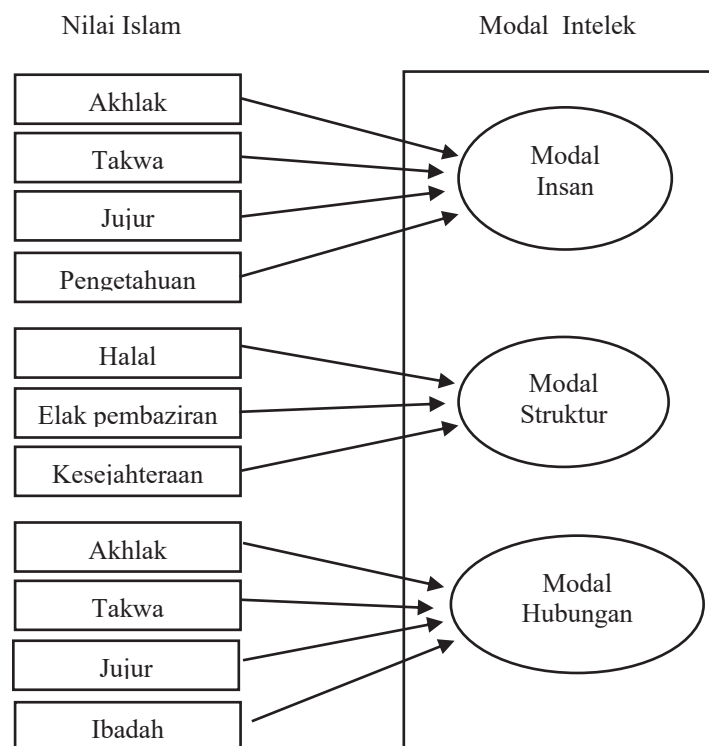
pengurusan modal intelek. Model kajian dipaparkan di dalam Rajah 4 menggambarkan nilai Islam dalam pengurusan modal intelek. Berdasarkan kajian lepas, didapati bahawa nilai Islam, iaitu akhlak, takwa, ibadah, jujur, pengetahuan, halal, tidak membazir dan kesejahteraan dalam ketiga-tiga komponen berupaya mempengaruhi modal intelek. Maka, dalam kajian ini tiga hipotesis seperti yang dimodelkan dalam Rajah 4 telah diformulasi dan perlu diuji, iaitu:

- H1: Nilai Islam secara positif mempengaruhi modal insan.
- H2: Nilai Islam secara positif mempengaruhi modal struktur.
- H3: Nilai Islam secara positif mempengaruhi modal hubungan.

METODOLOGI

INSTRUMEN KAJIAN DAN PERSAMPELAN

Kajian ini menggunakan kaedah borang soal selidik. Soal selidik menjadi instrumen untuk mengumpul dan memperoleh maklumat data primer. Proses merangka dan membina soal selidik adalah berdasarkan kepada persoalan, objektif dan kerangka kajian. Kajian ini membentuk dua kategori soalan, iaitu soalan terbuka dan soalan tertutup. Di samping itu, skala *Likert* bagi soalan-soalan berbentuk persepsi. Soal selidik



RAJAH 4. Model kajian

kajian ini mengandungi dua bahagian, iaitu maklumat demografi dan nilai-nilai Islam dalam komponen pengurusan modal intelek. Bahagian pertama digunakan untuk mengkategorikan sampel hotel yang dilawati mengikut saiz hotel, tempoh operasi, bilangan pekerja, perbelanjaan dan pendapatan hotel. Bahagian kedua pula mengukur nilai Islam dalam pengurusan modal intelek. Maklumbalas kepada perkara yang dikemukakan adalah menggunakan darjah skala *Likert* bagi mendapatkan tahap kebersetujuan. Tujuh pemeringkatan, iaitu skala 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (kurang setuju), 4 (tidak pasti), 5 (agak setuju), 6 (setuju), dan 7 (sangat setuju). Kajian ini mengandungi tiga konstruk, iaitu modal insan, modal struktur dan modal hubungan. Manakala, item pengukuran pula terdiri daripada nilai Islam terdiri daripada akhlak, jujur, pengetahuan, takwa, ibadah, halal, elak pembaziran dan kesejahteraan.

Berdasarkan perangkaan Jabatan Penilaian dan Perkhidmatan Harta Malaysia (JPPH), terdapat sejumlah 3,225 buah hotel sehingga September 2019 yang mendaftar di MoTAC. Sampel kajian ini fokus kepada hotel tiga hingga lima bintang sahaja. Kajian ini mengkategorikan empat zon, iaitu zon pertama (Utara), zon kedua (Tengah), zon ketiga (Selatan) dan zon keempat (Timur). Berdasarkan jumlah populasi, sebanyak 732 buah hotel telah dikenalpasti dan mengikut kelas bintang yang ditetapkan. Kajian ini menggunakan persampelan rawak berstrata, iaitu dengan membahagikan populasi kepada sub-populasi secara tidak bertindih. Kaedah ini berpotensi untuk mengurangkan ralat persampelan. Setelah mengenal pasti teknik persampelan, kajian seterusnya menentukan saiz sampel minimum yang diperlukan bagi kajian ini. Jumlah keseluruhan sampel ( $n$ ) bagi penyelidikan ini ditentukan berdasarkan had keyakinan 90 peratus dan ralat 10 peratus dan pengiraannya berdasarkan formula Yamane (1967).

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{732}{1 + 732(0.1)^2}$$

$$n = 88$$

Di mana;

$N$  = Saiz populasi

$e$  = ralat, 0.1 pada aras keyakinan 90%

$n$  = bilangan sampel

Berdasarkan kepada pengiraan di atas, untuk populasi sejumlah 732 buah hotel, kajian ini memerlukan 88 sampel bagi mewakili populasi hotel di sebelas negeri di Semenanjung Malaysia. Bagi tujuan tersebut, 100 pengurus hotel telah ditemui dan diberi satu set soal selidik. Daripada jumlah tersebut, sejumlah 80 responden sahaja yang memberi kerjasama dan menjawab dengan lengkap.

## INSTRUMEN KAJIAN

### PENGUMPULAN DATA

Kaedah persampelan rawak berstrata berjaya mengumpul hanya 80% atau 80 borang soal selidik yang telah dijawab dengan lengkap oleh pengurus hotel bertaraf tiga hingga lima bintang di Semenanjung Malaysia. Responden kajian ini menjawab borang soal selidik tersebut dengan persetujuan dan kerelaan mereka sendiri. Seterusnya, pakej SmartPLS versi 3.2.3 telah digunakan untuk menentukan kesahan dan kebolehpercayaan instrumen kajian. Perisian Smart PLS adalah prosedur yang menggabungkan beberapa analisis multivariate untuk menguji kesahihan konstruk (Hair et al. 2010). Dalam PLS-SEM, penilaian model pengukuran merangkumi *Outer Loading*, *Composite Reliability* (CR) dan *Average Variance Extracted* (AVE) (Hair et al. 2014).

### ANALISIS KAJIAN

Analisis kajian dijalankan untuk menerangkan data berdasarkan statistik deskriptif dengan menggunakan perisian *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi 23.0. Perisian ini menerangkan data asas berkaitan Profil Demografi pengurus hotel (Bahagian 1 dalam soal selidik). Dapatan kajian yang menggunakan analisis ini diperihalkan menggunakan nilai kekerapan dan peratusan.

Kajian ini telah menggunakan pendekatan multivariat Pemodelan Persamaan Struktural (*Structural Equation Modelling-SEM*) bagi menganalisis statistik inferens (Bahagian 2 dalam soal selidik). Kajian ini juga telah menggunakan *Partial Least Square* (PLS) untuk menguji nilai-nilai Islam dalam pengurusan modal intelek di sektor perhotelan di Malaysia. Penggunaan model SEM melibatkan tiga analisis utama, iaitu statistik deskriptif (min), analisis faktor dan analisis laluan (*path analysis*) yang berupaya menganalisis secara serentak (Gefen et al. 2000).

Pendekatan SEM yang digunakan dalam kajian ini bertujuan membangun dan menguji model statistik, di samping menganalisis hubungan suatu konstruk dengan konstruk yang lain. Kelebihan SmartPLS ialah kesesuaiannya dalam pengkajian yang bersifat penerokaan dan penggunaan saiz sampel yang kecil menerusi pendekatan varian dan tidak mengandaikan taburan normal (non-parametrik).

Oleh itu, pendekatan analisis SEM adalah sesuai dalam kajian ini kerana fokus utama kajian ini adalah meramal nilai-nilai Islam yang mempengaruhi modal insan, modal struktur dan modal hubungan dalam sektor perhotelan. Analisis data menggunakan PLS telah diterima dan diguna pakai secara meluas dalam kajian lepas untuk meramal model kajian (Chin 2010). Selain itu, sampel yang digunakan dalam kajian ini adalah



kecil, iaitu sebanyak 88 sampel. Terdapat dua proses dalam SmartPLS untuk mencapai model kajian, iaitu menguji kebolehpercayaan dan kesahan konstruk model pengukuran, diikuti dengan penilaian model struktur.

## DAPATAN DAN PERBINCANGAN

### ANALISIS DEMOGRAFI

Kajian ini telah mendapat kerjasama dan maklumbalas daripada 80 buah hotel di seluruh Semenanjung Malaysia. Berdasarkan Jadual 2, sebanyak 48.3 peratus responden adalah lelaki dan 56.2 peratus adalah perempuan yang mewakili setiap hotel. Sekitar 28.8 peratus responden berumur antara 20-29 tahun dan 47.5 peratus antara 30-39 tahun. Selebihnya 21.3 peratus dan 2.5 peratus responden masing-masing berumur antara 40-49 dan lebih daripada 50 tahun. Daripada aspek bangsa, didapati sebanyak 58.8 peratus terdiri daripada kaum Melayu, 20.0 peratus kaum Cina, 13.8 peratus adalah India dan 3.8 peratus Bumiputera.

Hasil kajian menunjukkan responden beragama Islam adalah yang paling tinggi, iaitu 68.8 peratus. Manakala dari aspek pendidikan kebanyakan responden mempunyai pendidikan pada tahap Ijazah, iaitu 48.8 peratus. Kebanyakan responden yang mewakili syarikat adalah dalam kategori jawatan pengurusan pertengahan, iaitu 66.3 peratus. Majoriti responden mempunyai pengalaman bekerja di bawah 10 tahun (71.3 peratus).

Jadual 3 menunjukkan maklumat berkaitan kemudahan hotel. Terdapat 12 kemudahan lazim yang disediakan. Hasil kajian mendapati bahawa hampir semua hotel menyediakan kemudahan *wifi*, restoran, surau, bilik seminar/dewan dan televisyen untuk pelanggan mereka. Walau bagaimanapun, kesemua hotel tidak menyediakan padang golf untuk pelanggan mereka.

### ANALISIS MODEL PENGUKURAN

Jadual 4 menunjukkan hasil ujian pengesahan model pengukuran, iaitu pengesahan ketekalan dalaman, kebolehpercayaan ukuran dan kesahan konvergen. Manakala Jadual 5 merupakan keputusan kesahan diskriminan. Bagi menguji kesahan model, analisis kesahan dan kebolehpercayaan konstruk dijalankan. Merujuk kepada Jadual 4, ujian *Cronbach's Alpha (CA)* didapati melebihi 0.7, bermaksud setiap soalan kaji selidik yang digunakan boleh dipercayai dan difahami oleh responden yang menjawab (Hair et al. 2014).

Seterusnya ujian Ketekalan Dalaman (*Internal Consistency Reliability*) merupakan satu bentuk kebolehpercayaan yang digunakan untuk mencapai konsistensi hasil keseluruhan item pemboleh ubah yang sama (Hair et al. 2014). Ujian tersebut juga menentukan sama ada item yang digunakan boleh mengukur

JADUAL 2. Maklumat Demografi

	Bilangan	Peratus
Jantina		
Lelaki	35	43.8
Perempuan	45	56.3
Umur		
20 tahun ke bawah	0	0.0
20 – 29 tahun	23	28.8
30 – 29 tahun	38	47.5
40 – 49 tahun	17	21.3
50 tahun dan ke atas	2	2.5
Bangsa		
Melayu	47	58.8
Cina	16	20.0
India	11	13.8
Bumiputera	3	3.8
Lain-lain	3	3.8
Agama		
Islam	56	68.8
Budha	10	13.8
Hindu	9	11.3
Kristian	5	6.3
Pendidikan		
Diploma	36	45.0
Ijazah	39	48.8
Sarjana	1	1.3
Ijazah Kedoktoran	0	0.0
Lain-lain	4	6.3
Tugas dalam organisasi		
Pengurusan pertengahan	53	66.3
Pengurusan atasan	13	16.3
Pengurusan senior	10	12.5
Lain-lain	4	5.0
Pengalaman		
Kurang 5 tahun	30	37.5
6 – 10 tahun	27	33.8
11 – 15 tahun	13	16.3
16 – 20 tahun	7	8.8
Lebih 20 tahun	3	3.8

Nota: N = 80

konstruk atau pemboleh ubah yang sama dalam skor (Hair et al. 2014). Oleh itu, nilai *Composite Reliability (CR)* diambil kira untuk menentukan kebolehpercayaan konsistensi dalaman.

Menurut Nunnally dan Bernstein (1994), nilai CR di antara 0.6 hingga 0.7 boleh diterima untuk kajian berbentuk penerokaan, untuk peringkat kajian yang lebih lanjut nilai di antara 0.7 hingga 0.9 boleh dianggap

JADUAL 3. Kemudahan hotel

Perkara	Ya		Tidak	
	Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus
Kolam renang	30	37.5	50	62.5
Gimnasium	20	25.0	60	75.0
Wifi	80	100.0	0	0.0
Restoran	59	16.3	21	82.8
Bilik hiburan	13	16.3	67	83.8
Surau	71	88.8	9	11.3
Padang golf	0	0.0	80	100.0
Spa	12	15.0	68	85.0
Taman tema air	1	1.3	79	98.8
Dewan	41	51.3	39	48.8
Bilik seminar	50	62.5	30	37.5
Saluran televisyen	71	88.8	9	11.3

JADUAL 4. Keputusan konsistensi dalaman, kebolehpercayaan ukuran dan kesahan konvergen

Konstruk	Item Pengukuran (Nilai Islam)	Outer Loading (>0.7)	Cronbach Alpha (CA) (>0.7)	Composite Reliability (CR) (>0.7)	Average Variance Extracted (AVE) (>0.5)
Modal insan	Akhlak	0.879	0.868	0.910	0.718
	Jujur	0.903			
	Pengetahuan	0.792			
	Takwa	0.809			
Modal struktur	Halal	0.746	0.829	0.898	0.748
	Elak pembaziran	0.890			
	Kesejahteraan	0.947			
Modal hubungan	Akhlak	0.921	0.917	0.942	0.804
	Ibadah	0.790			
	Jujur	0.949			
	Takwa	0.920			

sebagai memuaskan. Nilai CR perlu lebih besar daripada 0.7 atau lebih tinggi untuk memastikan konsistensi dalaman yang memadai atau mencukupi (Hair et al. 2014). Penilaian kesahan dan kebolehpercayaan konstruk dapat dijelaskan dalam Jadual 4. Dapatan menunjukkan nilai CR yang melebihi 0.7 mempunyai ketekalan dalaman yang tinggi (Henseler et al. 2009). Ujian kebolehpercayaan item pengukuran menggunakan nilai faktor bebanan. Jadual 4 menunjukkan nilai faktor bebanan bagi setiap item pengukuran adalah melebihi 0.7 sebagaimana yang disarankan oleh Hair et al. (2010). Ini menunjukkan bahawa item-item bagi setiap konstruk telah mencapai piawai analisis kesahan dan kebolehpercayaan yang ditetapkan.

Kesahan konvergen merujuk kepada pengukuran sesuatu item yang sama dalam kajian (Hair et al. 2014). Analisis ini dapat dinilai melalui ujian penilaian CR dan *Average Variance Extracted* (AVE). Jadual 4 menunjukkan hasil ujian bagi setiap konstruk mempunyai nilai *Average Variance Extracted* (AVE) lebih daripada 0.50 (Fornell & Larcker 1981) dan

*Composite Reliability* (CR) lebih daripada 0.70, bererti instrumen modal intelek ini mempunyai kesahan konvergen yang baik dan kebolehpercayaan yang mencukupi.

JADUAL 5. Analisis kriteria Fornell-Larcker

Pemboleh ubah	Modal insan	Modal struktur	Modal hubungan
Modal insan	0.847		
Modal struktur	0.718	<b>0.865</b>	
Modal hubungan	0.683	0.643	<b>0.897</b>

Selanjutnya, nilai yang memuaskan bagi kriteria Fornell dan Larcker adalah apabila nilai punca kuasa dua AVE bagi setiap konstruk lebih tinggi berbanding dengan konstruk lain (Fornell & Larcker 1981). Ini mengesahkan bahawa instrumen kajian ini memenuhi kriteria kesahan diskriminan. Berdasarkan Jadual 5,

nilai konstruk (nilai yang ditebalkan) adalah lebih tinggi daripada nilai konstruk lain. Oleh itu, hasil kajian telah mendapati bahawa kajian ini telah memenuhi kriteria Fornell dan Larcker.

ANALISIS MODEL STRUKTUR

Selepas proses pertama disahkan, proses kedua ialah analisis model struktur dilakukan untuk mengukur kualiti model kajian ini. Penilaian model struktur dilakukan melalui penilaian ke atas nilai pekali lintasan (*path coefficient*) hubungan bagi hipotesis yang dibina.

Berdasarkan Jadual 6, hasil kajian mendapati ketiga-tiga hipotesis yang diformulasi memberi keputusan yang signifikan. Keputusan menunjukkan nilai Islam ( $t=8.733, p < 0.01$ ) mempunyai hubungan positif yang signifikan dengan modal insan. Seterusnya, didapati nilai Islam ( $t = 8.921, p < 0.01$ ) mempunyai hubungan positif yang paling signifikan dengan modal struktur, diikuti nilai Islam hubungan ( $t = 1.731, p < 0.1$ ) turut mempunyai hubungan positif yang signifikan dengan modal hubungan. Ini menunjukkan  $H_1, H_2,$  dan  $H_3$  yang diformulasi dalam model ini adalah diterima.

PERBINCANGAN

Dapatan kajian menunjukkan bahawa nilai Islam mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan modal insan, modal struktur dan modal hubungan. Bagi hipotesis pertama ( $H_1$ ), didapati nilai Islam, iaitu akhlak, takwa, jujur dan pengetahuan mempengaruhi secara positif dan signifikan ( $t=8.733, p<0.01$ ) dengan modal insan. Dapatan kajian ini adalah selari dengan hasil kajian lepas yang menyatakan nilai Islam, iaitu berpengetahuan dan berakhlak dapat melahirkan modal insan yang berkualiti (Azhar 2015). Kajian ini disokong oleh Muhammad Mustakim et al. (2014) juga menyatakan bahawa pekerja yang memiliki nilai-nilai Islam dalam etika kerja mampu menjadi warga kerja cemerlang dan memberi kesan positif kepada pengurusan organisasi.

Sementara hipotesis kedua ( $H_2$ ) kajian ini adalah untuk mengenal pasti hubungan nilai Islam seperti halal, elak pembaziran dan kesejahteraan dengan modal struktur. Hasil kajian menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan positif ( $t=8.921, p<0.01$ ).

Dapatan ini selari dengan hasil kajian Sazelin (2012), iaitu modal struktur yang berkaitan dengan konsep halal yang bermatlamat untuk memelihara kebaikan dan menolak keburukan bagi menjamin kebaikan hidup manusia.

Seterusnya, kajian ini juga menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara nilai Islam, iaitu akhlak, jujur, takwa dan ibadah dengan modal hubungan ( $t=1.731, p<0.1$ ). Kajian ini selari dengan pendapat Mohd Zailani (2012) bahawa tingkah laku seseorang Muslim adalah berkaitan dengan konsep ibadah, iaitu hubungan manusia dengan Allah, manusia dengan manusia dan manusia dengan alam. Nilai Islam seperti menjaga hubungan sesama manusia amat dituntut kerana fitrah manusia adalah hidup saling lengkap-melengkapi sebagaimana diterangkan dalam surah Al-Hujurat ayat 10-12 dan menyokong hipotesis ketiga ( $H_3$ ).

KESIMPULAN

Secara keseluruhannya kajian ini menunjukkan bahawa nilai Islam seperti akhlak yang baik, bertakwa, beribadah kepada Allah S.W.T, berilmu pengetahuan, jujur, mementingkan konsep halal, menghindari pembaziran dan menjaga kesejahteraan mempengaruhi pengurusan modal insan, modal struktur dan modal hubungan dalam sektor perhotelan di Malaysia. Dapatan kajian ini amat signifikan dalam usaha memastikan kecekapan pengurusan di sektor perhotelan yang menawarkan perkhidmatan mesra Muslim. Selain itu, dapatan kajian turut menunjukkan bahawa pihak pengurusan hotel telah menjalankan sebahagian daripada pengurusan yang bercirikan nilai Islam.

Oleh itu, adalah dicadangkan agar semua pengusaha hotel yang menawarkan perkhidmatan mesra Muslim memahami dan mendalami nilai-nilai Islam dalam aspek pengurusan. Di samping itu, pihak kerajaan juga perlu memainkan peranan dengan menggubal dasar yang melibatkan pelaksanaan pengurusan organisasi, terutama dari segi isu halal dan haram berhubung penawaran produk serta perkhidmatan. Pengguna juga harus memainkan peranan ketika membuat pilihan semasa melancong, iaitu mengutamakan hotel yang menawarkan perkhidmatan mesra Muslim. Apabila semua pihak bekerjasama untuk memartabatkan syariat

JADUAL 6. Ujian kesignifikanan pekali lintasan

Hipotesis	Hubungan	Pekali Lintasan	Nilai t	Keputusan
$H_1$	Nilai Islam → Modal insan	0.456	8.733***	Terima
$H_2$	Nilai Islam → Modal struktur	0.524	8.921***	Terima
$H_3$	Nilai Islam → Modal hubungan	0.088	1.731*	Terima

Nota: \*( $p<0.1$ ), \*\*( $p<0.05$ ), \*\*\*( $p<0.01$ )

Islam, usaha dalam meningkatkan pengurusan modal intelek hotel yang bercirikan Islam akan berjaya dan seterusnya memberi kesan positif kepada prestasi sektor perhotelan.

#### PENGHARGAAN

Pihak penyelidik merakamkan penghargaan kepada pihak Kementerian Pengajian Tinggi dan Universiti Kebangsaan Malaysia kerana membiayai kajian ini di bawah Geran Universiti Penyelidikan GUP-2018-087.

#### RUJUKAN

- Abbasi, A. S., Rehman, K. U. & Bibi, A. 2010. Islamic management model. *African Journal of Business Management* 4(9): 1873-1882.
- Abdul Ghafar, D., Berhanuddin, A. & Zulkiple, A. G. 2007. *Dakwah dan pengurusan Islam di Malaysia: Konsep dan pelaksanaan*. Bangi: Penerbit UKM.
- Abdullah, N. F. & Mukhtar, M. 2015. Peranan masjid ke arah menyediakan penginapan patuh syariah untuk musafir. *The 2nd International Convention on Islamic Management 2015 (ICIM II)*, 4-5 November 2015, Universiti Malaya, Kuala Lumpur.
- Ahmad Ibrahim, A. S. 1997. *Pengurusan dalam Islam* (ed. ke-2). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Ahmad Nazrin Aris H. A. & Zainab K. 2009. Kepentingan program bandar selamat sebagai asas keselamatan industri pelancongan di Bandaraya Johor Bahru. *Jurnal Teknologi* 51(E): 123-137.
- Al-Qur'an. 1987. *Tafsir Pimpinan Al-Qur'an kepada Pengertian Al-Qur'an*. Kuala Lumpur: Jabatan Perdana Menteri.
- Amit, R. & Schoemaker, P. 1993. Strategic assets and organizational rent. *Management Journal* 14: 34-46.
- Azhar, W. 2015. Kesepaduan pendidikan modal insan dalam organisasi pendidikan. *Jurnal Peradaban Melayu* 10: 33-41.
- Aramburu, N., Sáenz, J. & Blanco, C. E. 2015. Structural capital, innovation capability, and company performance in technology-based Colombian firms. *Cuadernos de Gestión* 15(1): 39-60
- Bacikova-Sleskova, M., Van Dijk, J.P., Geckova, A.M., Nagyova, I, Salonna, F, Reijneveld, S.A., & Groothoff, J.W. 2007. The impact of unemployment on school leavers' perception of health: mediating effect of financial situation and social contacts? *International Journal of Public Health* 52(3): 180-187.
- Barney, J. 1991. Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management* 17(1): 99-120.
- Battour, M. & Ismail, M. N 2016. Halal tourism: concepts, practices, challenges and future. *Tourism Management Perspective* 19: 150-154.
- Becker, G. S. 1993. *Human Capital: A theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education* (3rd ed.). USA: University of Chicago Pres.
- Bhatti, W.A. & Arshad Zaheer, A. 2014. The role of intellectual capital in creating and adding value to organizational performance: A conceptual analysis. *The Electronic Journal of Knowledge Management* 12(3): 187-194.
- Bontis, N. 1998. Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models. *Management Decision* 36(2): 63-76.
- Bontis, N. 1999. Managing organizational knowledge by diagnosing intellectual capital: framing and advancing the state of the field. *International Journal of Technology Management* 18(5-8): 433.
- Bontis, N. & Girardi, J. 2000. Teaching knowledge management and intellectual capital lessons: an empirical examination of the TANGO simulation. *International Journal of Technology Management* 27(5-8): 545-555.
- Bontis, N. 2004. National intellectual capital index- a United Nations initiative for the Arab region. *Journal of Intellectual Capital* 5(1): 13-39.
- Bontis, N, Janosevic, S. & Dzenopoljac, V. 2013. IC and Corporate Performance in Serbian Banks. *Actual Problem of Economics* 4: 142.
- Carrington, D. & Tayles, M. 2011. The mediating effects of sensemaking and measurement on the intellectual capital and performance linkage. *Electronic Journal of Knowledge Management* 9(3).
- Chien, S. 2010. Market orientation and new product success: a mediator model based on intellectual capital. *Asia Pacific Management Review* 15(3): 377-390.
- Chin, W. W. 2010. How to write up and report PLS analyses. *In Handbook of Partial Least Squares*: 655-690. Springer Berlin Heidelberg.
- Downe, A. G., Loke, S. P. & Sambasivan, M. 2012. Relational capital and SME collaborative strategy in the Malaysian service industry. *International Journal of Services, Economics and Management* 4(2): 145.
- Duman, T. 2011. Value of Islamic tourism offering: Perspectives from the Turkish experience. Pembentangan di World Islamic Tourism Forum (WITF, 2011), Kuala Lumpur, Malaysia.
- Edvinsson, L. & Malone, M. S. 1997. *Intellectual capital: The Proven Way to Establish Your Company's Real Value by Measuring its Hidden Brainpower*. USA: HarperCollins Publishers Ltd.
- Fadillah, M. & Tengku Sarina Aini, T. K. 2008. Pembangunan modal insan dari perspektif pengurusan Islam. *Journal of Al-Tamaddun* 3: 85-109.
- Fauziah C. L. 2016. Pelancongan bandar dan isu keselamatan: Kajian kes pelancong antarabangsa Kuala Lumpur. *Geografia Online Malaysian Journal of Society and Space* 12(8): 110-122.
- Fornell, C. & Larcker, D. 1981. Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research* 18(1): 39-50.
- Gefen, D., Straub, D. & Boudreau, M. C. 2000. Structural equation modelling and regression: Guidelines for research practice. *Communications of the Association for Information Systems* 4(1): 7.
- Ghadami, M. 2012. The role of Islam in tourism industry. *Management Arts* 52: 11204-11209.
- Grant, R. M. 1991. The resource-based theory of competitive advantage: implications for strategy formulation. *California Management Review* 33(3): 114-135.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L. & Black, W. C. 1998. *Multivariate Data Analysis* (5<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Upper Saddle River.



- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. 2010. *Multivariate Data Analysis*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C. M. & Sarstedt, M. 2014. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (2<sup>nd</sup> ed). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Hairah, M. N. 2007. Persepsi pelancong terhadap aspek keselamatan (kajian kes: daerah Johor Bahru). Projek Sarjana Sains, Universiti Teknologi Malaysia.
- Henderson, J. 2010. Shariah-compliant hotels. *Tourism and Hospitality Research* 10: 246-254.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. 2009. *The use of partial least squares path modeling in international marketing. In New challenges to international marketing*. Emerald Group Publishing Limited.
- Hormiga, E., Batista-Canino R. M. & Sánchez-Medina, A. 2011. The role of intellectual capital in the success of new ventures. *International Entrepreneurship and Management Journal* 7(1): 71-92.
- Hulland, J. 1999. Use of partial least square (PLS) in strategic management research: a review of four recent studies. *Strategic Management Journal* 20: 195-204.
- Hasan Al-Banna, M., Ab Mumin, A. G. & Siti Arni, B. 2015. Nilai-nilai sistem pengurusan kualiti Islam berdasarkan Al-Quran dan intergrasi ilmu saintifik. *Jurnal Syariah* 23(1): 25-52.
- Hasan Al-Banna, M., Ab Mumin, A. G. & Siti Arni, B. 2013. Sistem pengurusan Islam yang berkualiti mampu menjamin kepuasan pekerja: suatu realiti dan cabaran masa hadapan. *Global Journal Al-Thaqafah* 3(67).
- Ithaamie A. G. A. 2001. Pengurusan dari perspektif Islam. *Jurnal Syariah* 9(2): 85-102.
- Jabatan Piawaian Malaysia. 2015. MS 2610:2015-Muslim Friendly Hospitality Services- Requirements. Department of Standards Malaysia.
- Jafari, J. & Scott, N. 2014. Muslim world and its tourism. *Annals of Tourism Research* 44: 1-19.
- Kalkan, A., Bozkurt, Ö. Ç., & Arman, M. 2014. The impacts of intellectual capital, innovation and organizational strategy on firm performance. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 150: 700–707.
- Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan Malaysia. 2019. Pencapaian dan Pengiktirafan. <http://www.motac.gov.my/profil/pencapaian-dan-pengiktirafan> (akses pada 21 Januari 2020).
- Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan Malaysia. 2019. Senarai pengelasan premis pelancongan. <http://www.motour.gov.my/semakan/hotel> (akses pada 29 Januari 2020).
- Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan Malaysia. 2020. Laporan pencapaian 2019. <http://www.motac.gov.my/en/media/release/laporan-pencapaian-motac-2019> (akses pada 31 Januari 2020).
- Kurdashvili, L., & Meskhia, I. 2017. The role of human capital in the development of tourism business. *Turisticko Poslovanje* 18: 25–32.
- Li, W. M., & Dewar, K. 2003. Assessing tourism supply in Beihai, China. *Tourism Geographies* 5(2): 151-167
- Linn, M.W., Sandifer, R. & Stein, S. 1985. Effects of unemployment on mental and physical health. *American Journal of Public Health* 75:502-506
- Lopes-Costa, J. A., & Munoz-Canavate, A. 2015. Relational Capital and Organizational Performance in the Portuguese Hotel Sector (NUTS II Lisbon). *Procedia Economics and Finance* 26(15): 64–71.
- Mapjabil, J., Razak, R. R. A., Marzuki, M. & Zainol, R. M. 2015. Pelancongan Islam: suatu tinjauan konseptual dan relevannya di Malaysia. *Malaysia Journal of Society and Space* 11(1): 172-182.
- Mohamed Noh, M. M., Basir, S. A. & Wan Husin, W. N. 2014. Strategi dan faktor mempengaruhi pelaksanaan etika kerja Islam (EKI): kajian kes di JCorp. *Global Journal Al-Thaqafah* 4(1): 97–111.
- Mohd Fauzi, H. & Mohd Khairul Naim, C. N. 2012. Tinjauan kepentingan pembangunan modal insan di Malaysia (Review on the Importance of Human Capital Development in Malaysia). *Jurnal Al-Tamaddun* 7(1): 75–89.
- Mohd Zailani, M. Y. 2012. Pertimbangan moral dalam kalangan pelajar sekolah menengah agama. Tesis PhD tidak diterbitkan. Universiti Sains Malaysia, Malaysia.
- Mohsin, A., Ramli, N. & Alkhulayfi, B. A. 2016. Halal tourism: emerging opportunities. *Tourism Management Perspectives* 19: 137-143.
- Muhammad al-Ghazali, I. A. H. M. 1997. Tahzib Ihya' Ulum al-Din. Dar Tibaah wa alNasr al-Islamiah, Kaherah.
- Muhammad Abdul-Rauf. 1987, *Management and Administration from an Islamic Perspective*, (1<sup>st</sup> Ed.). Kuala Lumpur: Islamic Affairs Division, Prime Ministers Department.
- Muhammad Mustakim, M. N., Siti Arni, B. & Wan Norhasniah, W. H. 2014. Strategi dan faktor mempengaruhi pelaksanaan etika kerja Islam (EKI): Kajian kes di JCorp. *Global Journal Al-Thaqafah* 4(1): 97-111
- Muhammad Yusri, M. 2020. COVID-19: Industri pelancongan rugi lebih RM9 bilion <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2020/03/668841/covid-19-industri-pelancongan-rugi-lebih-rm9-bilion> (akses pada 1 Disember 2020).
- Mullins, L. J. 1995. *Hospitality Management, a Human Resources Approach*, (2<sup>nd</sup> ed.). London: Pitman Publishing.
- Mushtaq, M., Saghir, A.R., Kayani, M.M. & Bukhari, T.A. 2014. Islamic management system and its application in the 21st century world. *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences* 3(3): 92-99.
- Najihah A. R., Malina Hanum M. K. & Rosfatihah C. M. 2011. Structural capital and its effect on organizational performance: A case study of telekom Malaysia Berhad (TM) headquarters. *2011 IEEE Colloquium on Humanities, Science and Engineering, CHUSER 2011*, (Chuser), 745–749.
- Norizan, H. Hussin, S. & Hasimah, A. R. 2017. Nilai dan etika pengurusan Islam dalam pembangunan teknologi hijau. *International Conference of Empowering Islamic Civilization*. 7-8 Oktober 2017, Universiti Sultan Zainal Abidin, Kuala Terengganu.
- Nor Liza, A., Rosmah, M. I., Rasidah, A., Noradiva, H. & Noor Azuan, H. 2013. Knowledge management strategy and human capital management in hotel industry. *Jurnal Pengurusan* 38: 3–14.
- Nunnally, J. C. & Bernstein, I. H. 1994. *Psychometric Theory*. (3<sup>rd</sup> ed.). New York: McGraw-Hill.

- Nur 'Azzah, K., Suhaili, S., Nor Aini, A. & Nor Azizah, T. 2020. PNB dan pengurusan hotel patuh Syariah. *The Malaysian of Islamic Science* 31.
- Okoroh M. I., Jones, C. & Ilozor B. D. 2002. FM application in the hospitality sector. *Facilities* 20(7/8): 39-250.
- Oktadiana, H., Pearce, P. L. & Chon, K. 2016. Muslim travellers' needs: what don't we know? *Tourism Management Perspectives* 20: 124-130.
- Penrose, E. 1959. *The Theory of the Growth of the Firm* (4<sup>th</sup> Revise). Oxford University Press.
- Portal Data Terbuka Malaysia. 2018. Kedatangan pelancong Islam di Malaysia. [http://www.data.gov.my/data/ms\\_MY/dataset/](http://www.data.gov.my/data/ms_MY/dataset/) (akses pada 9 Disember 2019).
- Daher, R. F. 2006. *Tourism in the Middle East Continuity, Change and Transformation*. Toronto: Channel View Publications
- Rashid, M., Mohd Yadman, S. & S. Salahudin, S. 2008. *Pengurusan Islam: Teori dan Praktis*. Pusat Penerbitan Universiti (UPENA), UiTM.
- Raza, A. 2012. Impact of relational capital management on firm performance. *Abasyn Journal of Social Science* 6(1): 65-78.
- Rohaiza, R. 2014. A Symbiosis of Islamic Principles and Basic Human Values on Work and Life. *Journal of Arts and Humanities*, 3(6), pp. 48-58.
- Roos, J., G., Roos, N. C. & Dragonetti, L. E. 1997. *Intellectual Capital: Navigating the New Business Landscape*. London: Macmillan Business.
- Ruta, C. D. 2009. HR portal alignment for the creation and development of intellectual capital. *International Journal of Human Resource Management* 20(3): 562-577.
- Salasiah Hanin, H. & Razaleigh, M. @ K. 2010. *Pembudayaan nilai-nilai Islam dalam pelancongan*. Dlm. Abd. Ghafar Don & Razaleigh Muhamat @ Kawangit. (pnyt.). Islam dan pelancongan: Isu dan cabaran, hlm. 103-122. Bangi: Jabatan Pengajian dakwah & Kepimpinan, Fakulti Pengajian Islam, UKM.
- Salleh, N. H., Idris, S. H., Shukor, M. S. & Othman, R. 2013. Rangsangan motivasi ketibaan pelancong asing mengikut kawasan ke Malaysia. *Jurnal Teknologi* 64(1): 41-50.
- Sazelin, A. 2012. Konsep halal-haram dari perspektif maqasid al-shariah dan aplikasinya dalam prosedur penentuan makanan halal di Malaysia. Tesis PhD tidak diterbitkan. Universiti Malaya, Malaysia.
- Seetharaman, A., Hadi Helmi, Z.S. & Saravanan, A.S. 2002. Intellectual capital accounting and reporting in the knowledge economy. *Journal of Intellectual Capital* 3(2): 128-48.
- Sharabati, A. A., Nour, A. I & Shamari, N. S. 2013. The impact of intellectual capital on Jordanian telecommunication companies' business performance. *American Journal of Business and Management* 2(3): 210-221.
- Soratana, K., Landis, A. E., Jing, F., & Suto, H. 2020. *Supply Chain Management of Tourism towards Sustainability*. SpringerBriefs in Environmental Science.
- Stewart T. 1997. *Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations*. New York: Doubleday/Currency.
- 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.
- Sveiby, K. E. 1997. *The New Organisational Wealth: Managing and Measuring Knowledge Based Assets*. Berrett-Koehler Publishers.
- Tayles, M., Pike, R. H. & Sofian, S. 2007. Intellectual capital management accounting practices and corporate performance: Perceptions of managers. *Accounting, Auditing and Accountability Journal* 20(4): 522-548.
- Unit Perancangan Ekonomi. 2015. Kertas strategi 18: mentransformasi sektor perkhidmatan. [http://whc.hdcglobal.com/cms\\_hdcglobal/RMK11\\_Kertas\\_Strategi\\_18.pdf](http://whc.hdcglobal.com/cms_hdcglobal/RMK11_Kertas_Strategi_18.pdf) (akses pada 10 Disember 2019).
- UNWTO. 2017. Making tourism a tool to fight poverty: ten years of the sustainable tourism-eliminating poverty (st-ep) initiative. <http://media.unwto.org/content/unwto-news-63> (akses pada 26 Disember 2019).
- UNWTO. 2018. UNWTO tourism highlights. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419876> (akses pada 28 Disember 2019)
- Yamane, T. 1967. *Statistics, An Introductory Analysis*, (2<sup>nd</sup> Ed.). New York: Harper and Row.
- Zamani-Farahani, H. & Henderson, J. C. 2010. Islamic tourism and managing tourism development in Islamic societies: the sases of Iran and Saudi Arabia. *International Journal of Tourism Research* 12: 79-89.
- Zeglat, D. & Zigan, K. 2014. Intellectual capital and its impact on business performance: Evidences from the Jordanian hotel industry. *Tourism and Hospitality Research* 13(2): 83-100.
- Zulkifli, W., Sahida, W., Ab Rahman, S., Awang, K. W. & Man, Y. C. 2011. Developing the framework for halal tourism in Malaysia. *International Business Management* 5(6): 295-302.
- Tengku Kasmini Tengku Wook \*  
Fakulti Ekonomi dan Pengurusan  
Universiti Kebangsaan Malaysia  
43600 UKM Bangi, Selangor  
MALAYSIA.  
E-mail: t.kasmini@gmail.com
- Noradiva Hamzah  
Fakulti Ekonomi dan Pengurusan  
Universiti Kebangsaan Malaysia  
43600 UKM Bangi, Selangor  
MALAYSIA.  
E-mail: adibz@ukm.edu.my
- Norlida Hanim Mohd Salleh  
Fakulti Ekonomi dan Pengurusan  
Universiti Kebangsaan Malaysia  
43600 UKM Bangi, Selangor  
MALAYSIA.  
E-mail: ida@ukm.edu.my
- Rozita Amiruddin  
Fakulti Ekonomi dan Pengurusan  
Universiti Kebangsaan Malaysia  
43600 UKM Bangi, Selangor  
MALAYSIA.  
E-mail: rozita@ukm.edu.my

\*Corresponding author