



Integrasi Kecerdasan Buatan Dan Maqasid Syariah Dalam Transformasi Perkhidmatan Hotel Patuh Syariah Di Malaysia

SITI NUR HUSNA ABD RAHMAN¹, KHAIRAH BINTI ISMAIL² & NADIAH HAJI MOHD ZIN³

Akademi Pengajian Islam Kontemporari (ACIS), Universiti Teknologi MARA Cawangan Negeri Sembilan, Kampus Rembau, 71300 Rembau, Negeri Sembilan, Malaysia.¹

Akademi Pengajian Islam Kontemporari (ACIS), Pusat Asasi, Universiti Teknologi MARA Cawangan Selangor, Kampus Dengkil, 43800 Dengkil, Selangor, Malaysia.²

Universiti Islam Melaka (UNIMEL), Batu 28, Kuala Sungai Baru, 78200 Melaka, Malaysia.³
snhusna@uitm.edu.my¹, khair032@uitm.edu.my², nadiyah_mohdzin@unimel.edu.my³

Received: September 08, 2026

Accepted: October 16, 2026

Online Published: October 18, 2026

Abstrak

Perkembangan kecerdasan buatan (AI) telah mempercepat transformasi digital dalam industri perhotelan melalui penggunaan sistem tempahan pintar, chatbot, analisis data pelanggan, automasi operasi dan pemperibadian perkhidmatan. Namun begitu, penerapan teknologi tersebut dalam hotel patuh Syariah perlu dinilai secara menyeluruh agar bukan sahaja meningkatkan kecekapan operasi, tetapi turut memelihara prinsip Syariah, etika, privasi dan kemaslahatan pelanggan. Artikel ini bertujuan menganalisis potensi integrasi kecerdasan buatan dan Maqasid Syariah dalam transformasi perkhidmatan hotel patuh Syariah di Malaysia. Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif menerusi analisis kandungan terhadap literatur berkaitan kecerdasan buatan, hospitaliti halal, hotel patuh Syariah dan Maqasid Syariah. Analisis dilakukan berasaskan tiga peringkat keperluan Maqasid Syariah, iaitu daruriyyat, hajiyyat dan tahsiniyyat. Hasil analisis menunjukkan bahawa AI berpotensi meningkatkan kecekapan pengurusan, keselamatan, kebersihan, penyampaian maklumat halal, pemperibadian kemudahan ibadah serta pengalaman pelanggan Muslim. Walau bagaimanapun, penggunaannya turut menimbulkan cabaran berkaitan perlindungan data peribadi, ketelusan algoritma, diskriminasi digital, keselamatan siber dan pengurangan nilai interaksi kemanusiaan. Oleh itu, integrasi AI dalam hotel patuh Syariah perlu berlandaskan kerangka Maqasid Syariah yang mengimbangi inovasi teknologi, pematuhan Syariah dan kesejahteraan manusia. Kajian ini mencadangkan pembangunan garis panduan tadbir urus AI berteraskan Maqasid Syariah sebagai panduan kepada pengusaha hotel dalam melaksanakan transformasi digital secara beretika, bertanggungjawab dan lestari.

Kata kunci: Kecerdasan buatan, Maqasid Syariah, hotel patuh Syariah, hospitaliti halal, transformasi digital, Malaysia.

Integrating Artificial Intelligence and Maqasid al-Shariah in the Transformation of Shariah-Compliant Hotel Services in Malaysia

Abstract

The development of artificial intelligence (AI) has accelerated digital transformation in the hotel industry through smart reservation systems, chatbots, customer data analytics, operational automation and service personalisation. However, the application of these technologies in Shariah-compliant hotels must be assessed comprehensively to ensure that they not only improve operational efficiency but also safeguard Shariah principles, ethics, privacy and customer well-being. This article analyses the potential integration of artificial intelligence and Maqasid al-Shariah in transforming Shariah-compliant hotel services in Malaysia. The study adopts a qualitative approach through content analysis of literature on artificial intelligence, halal hospitality, Shariah-compliant hotels and Maqasid al-Shariah. The analysis is guided by the three levels of Maqasid al-Shariah: daruriyyat, hajiyyat and tahsiniyyat. The findings indicate that AI can enhance management efficiency, safety, cleanliness, the delivery of halal information, the personalisation of worship facilities and the experience of Muslim guests. Nevertheless, its use raises concerns regarding personal data protection, algorithmic transparency, digital discrimination, cybersecurity and the diminishing value of human interaction. Therefore, AI integration in Shariah-compliant hotels should be guided by a Maqasid al-Shariah framework that balances technological innovation, Shariah compliance and human well-being. The study proposes the development of Maqasid al-Shariah-based AI governance guidelines to support ethical, responsible and sustainable digital transformation in the hotel industry.



Keywords: *Artificial intelligence, Maqasid al-Shariah, Shariah-compliant hotel, halal hospitality, digital transformation, Malaysia.*

1. Pengenalan

Industri perhotelan sedang mengalami transformasi pesat sejajar dengan perkembangan kecerdasan buatan atau Artificial Intelligence (AI). Teknologi ini bukan lagi sekadar digunakan bagi tujuan automasi, malah telah menjadi instrumen strategik dalam meningkatkan kecekapan operasi, kualiti perkhidmatan dan pengalaman pelanggan. Dalam konteks perhotelan, AI diaplikasikan melalui sistem tempahan pintar, chatbot, robot perkhidmatan, analisis ramalan, pengecaman wajah, penetapan harga dinamik dan pemperibadian perkhidmatan berdasarkan data pelanggan. Wang et al. (2025) menjelaskan bahawa penggunaan AI telah mengubah model operasi hotel melalui automasi proses perkhidmatan, pengoptimuman keputusan pengurusan dan peningkatan prestasi pekerja. Perkembangan ini menunjukkan bahawa AI berpotensi menjadi pemangkin utama kepada daya saing dan kelestarian industri perhotelan pada masa hadapan. Penggunaan AI dalam perkhidmatan hotel turut memberikan manfaat kepada pelanggan melalui penyampaian perkhidmatan yang lebih cepat, tepat dan bersifat peribadi. Analisis terhadap keutamaan pelanggan membolehkan pihak hotel mencadangkan jenis bilik, makanan, kemudahan dan aktiviti yang sesuai dengan keperluan setiap individu. Selain itu, chatbot dan pembantu maya membolehkan pelanggan memperoleh maklumat serta bantuan pada setiap masa tanpa bergantung sepenuhnya kepada petugas kaunter. Kajian Wang et al. (2025) mendapati bahawa AI mampu meningkatkan kecekapan perkhidmatan, mengurangkan kos operasi dan menyokong pertumbuhan hasil hotel. Walau bagaimanapun, kejayaan penggunaan teknologi ini masih bergantung pada kesediaan organisasi, kemahiran pekerja dan penerimaan pelanggan terhadap interaksi yang dikendalikan oleh sistem pintar.

Perkembangan teknologi tersebut turut membuka ruang kepada transformasi perkhidmatan hotel patuh Syariah. Hotel patuh Syariah merujuk kepada institusi penginapan yang mengintegrasikan prinsip Islam secara menyeluruh dalam pengurusan, operasi, kewangan, kemudahan dan penyampaian perkhidmatan. Konsep ini tidak seharusnya terbatas kepada penyediaan makanan halal, penunjuk arah kiblat dan kemudahan solat semata mata. Sebaliknya, ia turut merangkumi pengurusan yang beretika, persekitaran yang selamat, perlindungan privasi, transaksi kewangan yang telus, hiburan yang terkawal serta perkhidmatan yang menghormati nilai agama dan maruah manusia. Wan Kamarudin et al. (2025) menegaskan bahawa amalan hotel mesra Muslim dan hotel patuh Syariah perlu meliputi keseluruhan pengurusan hospitaliti, termasuk operasi kewangan, dasar pekerja, reka bentuk kemudahan dan penyampaian perkhidmatan berasaskan prinsip Syariah. Malaysia mempunyai potensi besar untuk menerajui transformasi digital dalam sektor perhotelan patuh Syariah kerana negara ini memiliki ekosistem halal yang kukuh dan infrastruktur pelancongan mesra Muslim yang semakin berkembang. Namun demikian, pelaksanaan konsep hotel patuh Syariah masih berhadapan dengan isu ketidakseragaman standard, kekurangan kefahaman dalam kalangan pengusaha, kerumitan operasi dan penerapan inovasi digital yang perlahan. Wan Kamarudin et al. (2025) mendapati bahawa amalan hospitaliti mesra Muslim pada peringkat global masih menghadapi cabaran berkaitan standardisasi, latihan pekerja, kesedaran pihak berkepentingan dan kesediaan mengadaptasi teknologi digital. Keadaan ini menunjukkan bahawa penggunaan AI dalam hotel patuh Syariah memerlukan suatu kerangka panduan yang jelas agar kemajuan teknologi tidak mengabaikan prinsip dan nilai Islam.

Dalam hal ini, Maqasid Syariah menyediakan asas yang komprehensif bagi menilai tujuan, manfaat dan implikasi penggunaan AI dalam perkhidmatan hotel. Maqasid Syariah menekankan pencapaian kemaslahatan dan pencegahan kemudaratan melalui pemeliharaan agama, nyawa, akal, keturunan dan harta. Abd Rahman et al. (2026) membuktikan bahawa konstruk daruriyyat merupakan asas penting dalam pembangunan model hotel patuh Syariah kerana setiap elemen tersebut berkait secara langsung dengan kesejahteraan pelancong. Pemeliharaan agama dapat diterjemahkan melalui kemudahan ibadah dan penyampaian maklumat halal yang tepat. Pemeliharaan nyawa berkaitan dengan keselamatan, kesihatan dan kebersihan pelanggan. Pemeliharaan akal menuntut kandungan digital serta persekitaran hotel yang bebas daripada unsur merosakkan. Pemeliharaan keturunan pula melibatkan penjagaan privasi, maruah dan hubungan kekeluargaan, manakala pemeliharaan harta menekankan keselamatan data, ketelusan harga dan keadilan dalam transaksi. Integrasi Maqasid Syariah dalam sektor pelancongan Muslim juga mampu membentuk perkhidmatan yang lebih inklusif, bertanggungjawab dan berorientasikan kesejahteraan. Tumiran et al. (2025) mendapati bahawa penerapan Maqasid Syariah dalam pelancongan mesra Muslim dapat memperkukuh operasi hotel, meningkatkan kesejahteraan pelanggan dan membentuk tadbir urus hospitaliti yang lebih beretika. Oleh itu, Maqasid Syariah boleh digunakan bukan sahaja sebagai asas pematuhan hukum, tetapi juga sebagai kerangka penilaian terhadap kesesuaian teknologi AI dalam sesuatu perkhidmatan. Setiap aplikasi AI perlu dinilai berdasarkan manfaat yang ingin dicapai, risiko yang mungkin timbul dan kesannya terhadap kepentingan pelanggan, pekerja, organisasi serta masyarakat.

Walaupun AI menawarkan pelbagai kelebihan, penggunaannya turut menimbulkan isu etika seperti pencerobohan privasi, penyalahgunaan data, ketidakadilan algoritma, kurangnya ketelusan dalam membuat keputusan dan pengurangan unsur kemanusiaan dalam perkhidmatan. Isu tersebut menjadi lebih signifikan apabila sistem AI memproses maklumat



peribadi pelanggan berkaitan identiti, lokasi, corak perbelanjaan, pilihan makanan dan keperluan keagamaan. Ali et al. (2025) menjelaskan bahawa penilaian teknologi AI menurut etika Islam perlu meletakkan kemanusiaan, amanah, tanggungjawab dan kemaslahatan sebagai asas utama. Justeru, penerapan AI dalam hotel patuh Syariah tidak boleh hanya dinilai berdasarkan kecekapan dan keuntungan, tetapi mesti mengambil kira perlindungan hak, maruah, privasi dan kebajikan manusia. Sorotan kajian menunjukkan bahawa penyelidikan terdahulu lebih banyak membincangkan AI dalam konteks kecekapan operasi, penerimaan pelanggan, prestasi pekerja dan pengalaman perkhidmatan hotel. Pada masa yang sama, kajian hotel patuh Syariah pula lebih tertumpu pada kemudahan ibadah, makanan halal, pengurusan operasi dan standard perkhidmatan. Kajian yang menghubungkan AI, Maqasid Syariah dan transformasi perkhidmatan hotel patuh Syariah secara bersepadu masih terhad. Kekurangan ini mewujudkan keperluan untuk membangunkan suatu pendekatan yang dapat mengimbangi inovasi teknologi dengan tuntutan Syariah dan kesejahteraan manusia.

Sehubungan itu, artikel ini bertujuan menganalisis potensi integrasi kecerdasan buatan dan Maqasid Syariah dalam transformasi perkhidmatan hotel patuh Syariah di Malaysia. Perbincangan memberikan tumpuan kepada bentuk aplikasi AI dalam perkhidmatan hotel, manfaat yang boleh diperoleh, risiko etika dan Syariah serta peranan Maqasid Syariah sebagai kerangka panduan. Kajian ini diharapkan dapat menyumbang kepada pembentukan tadbir urus AI yang beretika, bertanggungjawab dan selaras dengan prinsip Islam, sekali gus memperkukuh kedudukan Malaysia sebagai peneraju industri hospitaliti halal yang inovatif dan lestari.

2. Sorotan Literatur

Kecerdasan Buatan dalam Industri Perhotelan

Kecerdasan buatan merujuk kepada keupayaan sistem komputer untuk menjalankan fungsi yang lazimnya memerlukan kecerdasan manusia seperti pembelajaran, penaakulan, penyelesaian masalah, pemprosesan bahasa dan pembuatan keputusan. Dalam industri perhotelan, teknologi ini digunakan untuk mengautomasi operasi, menganalisis data pelanggan dan menghasilkan perkhidmatan yang lebih responsif. Penggunaan AI merangkumi sistem tempahan pintar, chatbot, pembantu maya, robot perkhidmatan, pengecaman wajah, pengurusan tenaga, analisis ramalan serta penetapan harga berdasarkan permintaan semasa. Menurut Wang et al. (2025), penggunaan AI telah mengubah cara hotel menguruskan operasi dan menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan. Teknologi ini membantu pihak hotel mengurangkan masa menunggu, meningkatkan ketepatan maklumat dan menyokong pekerja dalam melaksanakan tugas berulang. AI juga membolehkan pengurusan hotel meramal permintaan bilik, mengoptimumkan penggunaan sumber serta mengenal pasti corak pilihan pelanggan. Keupayaan tersebut memberi peluang kepada pihak hotel untuk menawarkan pengalaman yang lebih peribadi dan konsisten. Walau bagaimanapun, keberkesanan AI tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi. Faktor seperti kesediaan organisasi, kemahiran pekerja, penerimaan pelanggan dan kualiti data turut mempengaruhi kejayaan pelaksanaannya. Wang et al. (2025) menegaskan bahawa AI tidak semestinya menggantikan pekerja, tetapi mengubah struktur tugas dan kompetensi yang diperlukan dalam industri perhotelan. Oleh itu, pekerja perlu diberikan latihan agar mampu menggunakan teknologi secara berkesan tanpa mengabaikan unsur empati, kesopanan dan hubungan kemanusiaan.

Transformasi Perkhidmatan Hotel melalui Kecerdasan Buatan

Transformasi perkhidmatan hotel melalui AI berlaku sepanjang perjalanan pelanggan, bermula daripada proses pencarian maklumat sehingga selepas tamat penginapan. Sebelum membuat tempahan, pelanggan boleh menggunakan chatbot untuk mendapatkan maklumat tentang bilik, harga, makanan, lokasi dan kemudahan hotel. Ketika proses tempahan, sistem AI boleh mencadangkan pilihan yang sesuai berdasarkan sejarah carian, keutamaan dan kemampuan pelanggan. Semasa pelanggan berada di hotel, AI boleh digunakan untuk menguruskan proses daftar masuk, mengawal peralatan di dalam bilik, menjawab pertanyaan serta mencadangkan makanan atau aktiviti. Selepas pelanggan meninggalkan hotel, AI boleh menganalisis maklum balas dan ulasan bagi membantu pihak pengurusan mengenal pasti kelemahan perkhidmatan. Pengumpulan dan analisis data tersebut membolehkan hotel meningkatkan kualiti perkhidmatan secara berterusan. Namun begitu, pemeribadian yang berlebihan boleh menimbulkan kebimbangan apabila pelanggan tidak mengetahui jenis data yang dikumpulkan dan cara data tersebut digunakan. Penggunaan sistem pengecaman wajah, pemantauan lokasi dan analisis tingkah laku memerlukan kawalan yang telus. Ali et al. (2025) menegaskan bahawa pembangunan AI perlu berasaskan prinsip amanah, tanggungjawab dan penghormatan terhadap manusia. Oleh itu, pihak hotel perlu mendapatkan persetujuan pelanggan, menjelaskan tujuan pengumpulan data dan menyediakan mekanisme perlindungan yang berkesan.



Konsep Hotel Patuh Syariah

Hotel patuh Syariah ialah institusi penginapan yang mengintegrasikan prinsip Islam dalam keseluruhan aspek pengurusan dan penyampaian perkhidmatan. Konsep ini lebih menyeluruh berbanding hotel mesra Muslim yang lazimnya menyediakan beberapa kemudahan asas seperti makanan halal, sejadah, arah kiblat dan maklumat waktu solat. Hotel patuh Syariah perlu memastikan bahawa operasi, kewangan, sumber manusia, hiburan, makanan, kemudahan dan hubungan dengan pelanggan dilaksanakan selaras dengan tuntutan Syariah. Wan Kamarudin et al. (2025) menjelaskan bahawa hotel patuh Syariah merangkumi pelaksanaan nilai Islam dalam operasi kewangan, pengurusan pekerja, reka bentuk bangunan dan penyampaian perkhidmatan. Antara ciri utamanya ialah penyediaan makanan halal, larangan alkohol dan perjudian, kemudahan ibadah yang sesuai, penjagaan aurat, perlindungan privasi serta pengurusan transaksi secara adil dan telus. Walaupun permintaan terhadap perkhidmatan hospitaliti halal semakin meningkat, pelaksanaan hotel patuh Syariah masih tidak seragam. Perbezaan istilah seperti hotel halal, hotel mesra Muslim, hotel Islamik dan hotel patuh Syariah menimbulkan kekeliruan dalam kalangan pelanggan serta pengusaha. Kajian Wan Kamarudin et al. (2025) mendapati bahawa ketidakseragaman standard, kekurangan latihan pekerja dan tahap kesedaran yang berbeza menjadi cabaran utama dalam pelaksanaan konsep ini.

Maqasid Syariah sebagai Kerangka Perkhidmatan Hotel

Maqasid Syariah merujuk kepada tujuan dan hikmah yang ingin dicapai melalui pensyariaan hukum Islam. Matlamat utamanya adalah untuk memperoleh kemaslahatan dan mencegah kemudaratan dalam kehidupan manusia. Dalam kerangka tradisional, Maqasid Syariah dibahagikan kepada tiga tahap keperluan, iaitu *daruriyyat*, *hajiyyat* dan *tahsiniyyat*. *Daruriyyat* merangkumi lima keperluan asas, iaitu pemeliharaan agama, nyawa, akal, keturunan dan harta. Dalam konteks hotel patuh Syariah, pemeliharaan agama boleh diterjemahkan melalui kemudahan ibadah, makanan halal dan persekitaran yang tidak menghalang pelaksanaan tuntutan agama. Pemeliharaan nyawa merangkumi keselamatan, kesihatan, kebersihan dan pengurusan kecemasan. Pemeliharaan akal melibatkan pengawalan minuman memabukkan, hiburan yang tidak bermoral dan maklumat yang mengelirukan. Pemeliharaan keturunan berkaitan dengan penjagaan maruah, privasi dan hubungan keluarga, manakala pemeliharaan harta menuntut transaksi yang telus, adil dan bebas daripada penipuan. Abd Rahman et al. (2026) mendapati bahawa semua elemen *daruriyyat* memperoleh tahap kesepakatan pakar yang tinggi dan sesuai dijadikan asas kepada pembangunan perkhidmatan hotel patuh Syariah. Dapatan tersebut menunjukkan bahawa pematuhan Syariah tidak boleh dinilai berdasarkan ciri fizikal semata mata, tetapi perlu melibatkan kesejahteraan spiritual, fizikal, moral dan ekonomi pelanggan. *Hajiyyat* pula merujuk kepada keperluan yang memudahkan urusan pelanggan serta mengurangkan kesukaran sepanjang penginapan. Dalam perkhidmatan hotel, keperluan ini boleh diterjemahkan melalui proses tempahan yang mudah, maklumat halal yang jelas, kemudahan pembayaran yang selamat, perkhidmatan makanan yang fleksibel dan bantuan kepada pelanggan berkeperluan khas. *Tahsiniyyat* merangkumi unsur kesempurnaan dan kecantikan perkhidmatan seperti kebersihan, keselesaan, kesopanan pekerja, persekitaran yang harmoni dan layanan yang menghormati maruah pelanggan.

Tumiran et al. (2025) menjelaskan bahawa integrasi Maqasid Syariah dalam pelancongan mesra Muslim dapat membentuk pengalaman perjalanan yang inklusif, memenuhi keperluan spiritual dan bertanggungjawab terhadap masyarakat. Oleh itu, Maqasid Syariah boleh berfungsi sebagai asas untuk menilai sama ada sesuatu teknologi memberikan manfaat sebenar atau sekadar meningkatkan keuntungan komersial.

Etika Kecerdasan Buatan Menurut Maqasid Syariah

Penggunaan AI perlu dipandu oleh prinsip etika kerana sistem tersebut boleh memberi kesan terhadap hak, pilihan dan kesejahteraan manusia. Antara isu yang sering dibincangkan ialah ketelusan algoritma, ketepatan maklumat, perlindungan data, diskriminasi digital, keselamatan siber dan tanggungjawab terhadap keputusan yang dihasilkan oleh sistem. Dari perspektif Maqasid Syariah, teknologi dianggap sebagai wasilah atau alat yang hukumnya bergantung pada tujuan, kaedah penggunaan dan kesan yang terhasil. Teknologi AI yang meningkatkan keselamatan, memudahkan ibadah dan memperbaiki kualiti perkhidmatan boleh dianggap memenuhi kemaslahatan. Sebaliknya, penggunaannya perlu dikawal jika mengakibatkan pencerobohan privasi, ketidakadilan, penipuan atau kemudaratan kepada pelanggan. Ali et al. (2025) berpandangan bahawa pendekatan etika Islam terhadap AI perlu memberikan perhatian kepada konsep amanah dan pertanggungjawaban moral. Manusia kekal bertanggungjawab terhadap keputusan dan kesan teknologi yang dibangunkannya. Oleh itu, keputusan penting yang melibatkan hak pelanggan tidak sewajarnya diserahkan sepenuhnya kepada sistem AI tanpa semakan manusia. Pemeliharaan agama menuntut agar maklumat berkaitan halal, waktu solat dan panduan ibadah yang dijana oleh AI adalah tepat serta bersumberkan pihak berautoriti. Pemeliharaan nyawa memerlukan sistem keselamatan dan tindak balas kecemasan yang boleh dipercayai. Pemeliharaan akal menuntut ketepatan maklumat serta perlindungan daripada manipulasi algoritma. Pemeliharaan keturunan menekankan privasi dan



maruah pelanggan, manakala pemeliharaan harta memerlukan perlindungan data kewangan, harga yang telus dan transaksi yang selamat.

Integrasi AI dalam Perkhidmatan Hotel Patuh Syariah

Integrasi AI dan Maqasid Syariah boleh dilakukan dengan menyesuaikan fungsi teknologi kepada keperluan pelanggan Muslim. Chatbot hotel boleh menyediakan maklumat tentang status halal makanan, waktu solat, lokasi surau dan kemudahan mesra keluarga. Sistem tempahan pintar pula boleh membolehkan pelanggan memilih bilik yang jauh daripada kawasan hiburan, mendapatkan makanan mengikut keperluan halal atau memohon kemudahan ibadah sebelum ketibaan. AI juga boleh digunakan untuk memantau tahap kebersihan, mengesan risiko keselamatan, menguruskan penggunaan tenaga dan mengurangkan pembaziran makanan. Fungsi tersebut selaras dengan pemeliharaan nyawa, harta dan alam sekitar. Dalam pengurusan dalaman, AI boleh membantu hotel menyemak rantaian bekalan halal, mengesan tempoh sah pensijilan dan mengenal pasti risiko ketidakpatuhan terhadap prosedur Syariah. Walau bagaimanapun, penggunaan AI bagi menilai identiti, agama atau tingkah laku pelanggan perlu diberikan perhatian serius. Pihak hotel tidak boleh membuat andaian terhadap tahap keagamaan seseorang berdasarkan data atau profil digital. Sistem AI juga tidak sewajarnya menghasilkan layanan yang berbeza secara tidak adil antara pelanggan Muslim dan bukan Muslim. Prinsip keadilan menuntut agar semua pelanggan diberikan penghormatan, keselamatan dan layanan yang berkualiti.

Jurang Kajian

Kajian berkaitan AI dalam perhotelan banyak menumpukan aspek penerimaan teknologi, pengalaman pelanggan, kecekapan operasi dan prestasi pekerja. Wang et al. (2025) menunjukkan bahawa penyelidikan sedia ada lebih tertumpu pada automasi, hubungan antara manusia dengan teknologi serta kesan AI terhadap hasil perkhidmatan. Kajian berkaitan hotel patuh Syariah pula memberikan perhatian kepada penyediaan makanan halal, kemudahan ibadah, standard perkhidmatan dan pengurusan operasi. Walaupun terdapat kajian yang menghubungkan Maqasid Syariah dengan pelancongan mesra Muslim, perbincangan khusus tentang penggunaan AI dalam hotel patuh Syariah masih terhad. Kerangka yang menilai aplikasi AI secara bersepadu berdasarkan keperluan daruriyyat, hajiyyat dan tahsiniyyat juga belum dibincangkan secara meluas. Aspek perlindungan data pelanggan Muslim, ketepatan maklumat agama, ketelusan algoritma dan tanggungjawab pengusaha hotel turut memerlukan penelitian lanjut. Justeru, kajian ini mengisi jurang tersebut dengan menganalisis potensi, risiko dan prinsip yang perlu mendasari integrasi AI dalam perkhidmatan hotel patuh Syariah. Maqasid Syariah digunakan sebagai kerangka penilaian bagi memastikan transformasi digital hotel bukan sahaja meningkatkan kecekapan, tetapi turut memelihara agama, nyawa, akal, keturunan, harta dan maruah manusia.

3. Metodologi Kajian

Reka Bentuk Kajian

Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan reka bentuk kajian konseptual melalui kaedah analisis dokumen. Pendekatan ini dipilih kerana kajian bertujuan meneliti, mentafsir dan mengintegrasikan penulisan berkaitan kecerdasan buatan, hotel patuh Syariah dan Maqasid Syariah. Analisis dokumen membolehkan pengkaji mengenal pasti konsep, isu, pola dan hubungan antara tema yang terkandung dalam sumber bertulis secara sistematik. Bowen (2009) menjelaskan bahawa analisis dokumen merupakan kaedah yang sesuai untuk menilai dan mentafsir dokumen bagi memperoleh pemahaman serta membangunkan pengetahuan empirikal. Kajian konseptual ini tidak melibatkan pengumpulan data daripada responden. Sebaliknya, data diperoleh daripada artikel jurnal, buku akademik, prosiding persidangan, laporan institusi, standard berkaitan hospitaliti mesra Muslim serta dokumen pihak berautoriti. Data tersebut dianalisis bagi mengenal pasti bentuk penggunaan AI dalam industri hotel, manfaat teknologi, risiko etika dan kesesuaiannya dengan prinsip Maqasid Syariah.

Strategi Pencarian Literatur

Pencarian literatur dilakukan melalui pangkalan data akademik seperti *Scopus*, *Web of Science*, *ScienceDirect*, *Emerald Insight*, *SpringerLink* dan *Google Scholar*. Sumber daripada laman rasmi institusi seperti Jabatan Kemajuan Islam Malaysia, *Islamic Tourism Centre*, *Jabatan Standard Malaysia*, *United Nations Tourism* dan *Mastercard CrescentRating* turut digunakan bagi mendapatkan maklumat berkaitan standard, dasar dan perkembangan pelancongan Muslim. Pencarian dilakukan menggunakan gabungan kata kunci dalam bahasa Melayu dan bahasa Inggeris. Kata kunci utama yang digunakan ialah “*artificial intelligence in hotels*”, “*artificial intelligence in hospitality*”, “*AI hotel services*”, “*digital transformation in hospitality*”, “*Shariah-compliant hotel*”, “*Muslim friendly hotel*”, “*halal hospitality*”, “*Maqasid al Shariah*”, “*Islamic ethics and artificial intelligence*” serta “*AI governance in tourism*”.



Operator Boolean seperti “AND” dan “OR” digunakan untuk menggabungkan kata kunci yang berkaitan. Sebagai contoh, pencarian dilakukan dengan menggunakan gabungan “*artificial intelligence AND Shariah-compliant hotel*”, “*artificial intelligence AND Maqasid al Shariah*” dan “*hotel services AND Islamic ethics*”. Kaedah ini membantu pengkaji mengenal pasti literatur yang membincangkan hubungan antara ketiga-tiga bidang utama kajian.

Kriteria Pemilihan Dokumen

Pemilihan dokumen dilakukan berdasarkan beberapa kriteria. Pertama, dokumen mestilah membincangkan sekurang-kurangnya satu daripada bidang utama kajian, iaitu kecerdasan buatan dalam perhotelan, hotel patuh Syariah, pelancongan mesra Muslim, Maqasid Syariah atau etika teknologi menurut perspektif Islam. Kedua, sumber yang dipilih terdiri daripada artikel jurnal yang telah melalui proses penilaian rakan sebaya, buku akademik, prosiding, laporan industri dan dokumen rasmi. Ketiga, keutamaan diberikan kepada penerbitan antara tahun 2020 hingga 2026 bagi memastikan perbincangan menggambarkan perkembangan semasa teknologi AI dan industri hospitaliti. Walau bagaimanapun, beberapa sumber terdahulu yang menjadi asas kepada konsep Maqasid Syariah, hotel patuh Syariah dan analisis dokumen turut digunakan. Keempat, sumber mestilah tersedia dalam bahasa Melayu, bahasa Inggeris atau bahasa Indonesia serta mempunyai teks penuh yang boleh diteliti. Dokumen yang hanya menyebut AI atau hospitaliti halal secara umum tanpa perbincangan yang relevan tidak dimasukkan dalam analisis. Sumber yang tidak mempunyai maklumat penerbitan yang jelas, kandungan berulang atau tidak dapat disahkan kewibawaannya turut dikecualikan.

Prosedur Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilaksanakan melalui empat peringkat. Peringkat pertama melibatkan pengenalpastian sumber berdasarkan kata kunci yang telah ditetapkan. Peringkat kedua melibatkan penelitian tajuk dan abstrak bagi memastikan kesesuaian sumber dengan objektif kajian. Peringkat ketiga melibatkan pembacaan teks penuh untuk menilai kandungan, metodologi, dapatan dan sumbangan setiap dokumen. Peringkat keempat melibatkan pengelasan maklumat mengikut tema yang dibentuk berdasarkan objektif kajian. Maklumat penting daripada setiap dokumen direkodkan dalam matriks analisis. Maklumat tersebut merangkumi nama pengarang, tahun penerbitan, tujuan kajian, reka bentuk kajian, bentuk aplikasi AI, manfaat, risiko, isu etika, elemen Maqasid Syariah dan implikasi terhadap perkhidmatan hotel patuh Syariah. Penggunaan matriks membantu memastikan proses analisis dilaksanakan secara teratur dan mengurangkan risiko kehilangan maklumat penting.

Kaedah Analisis Data

Data dianalisis menggunakan analisis kandungan tematik. Kaedah ini membolehkan pengkaji mengenal pasti, menyusun dan mentafsir pola yang muncul daripada dokumen. Braun dan Clarke (2021) menjelaskan bahawa analisis tematik sesuai digunakan untuk membentuk pemahaman yang mendalam terhadap sesuatu isu melalui proses pengkodan, pengelasan dan pembangunan tema. Analisis dimulakan dengan pembacaan berulang terhadap semua dokumen yang dipilih. Seterusnya, maklumat yang berkaitan dengan objektif kajian ditandakan dan diberikan kod awal. Kod yang mempunyai persamaan kemudiannya dihipunkan bagi membentuk tema utama. Tema yang dikenal pasti ialah aplikasi AI dalam perkhidmatan hotel, manfaat AI, risiko dan cabaran etika, keperluan pelanggan Muslim, prinsip Maqasid Syariah serta tadbir urus AI dalam hotel patuh Syariah. Tema berkaitan Maqasid Syariah dianalisis berdasarkan tiga tahap keperluan, iaitu daruriyyat, hajiyyat dan tahsiniyyat. Tahap daruriyyat merangkumi pemeliharaan agama, nyawa, akal, keturunan dan harta. Tahap hajiyyat merangkumi kemudahan yang mengurangkan kesukaran pelanggan, manakala tahsiniyyat melibatkan keselesaan, kebersihan, keindahan, kesopanan dan peningkatan mutu perkhidmatan.

Kerangka Analisis Integrasi AI dan Maqasid Syariah

Setiap aplikasi AI dinilai berdasarkan tujuan penggunaan, manfaat, risiko dan kesannya terhadap pelanggan serta operasi hotel. Penilaian dilakukan dengan melihat sama ada teknologi tersebut menyokong atau menjejaskan elemen Maqasid Syariah. Bagi pemeliharaan agama, analisis memberikan perhatian kepada ketepatan maklumat halal, kemudahan ibadah dan kandungan digital yang bersesuaian. Bagi pemeliharaan nyawa, penelitian melibatkan aspek keselamatan, kesihatan, kebersihan dan pengurusan kecemasan. Pemeliharaan akal dinilai melalui ketepatan maklumat, kebebasan membuat keputusan dan perlindungan daripada manipulasi algoritma. Pemeliharaan keturunan merangkumi penjagaan maruah, privasi, hubungan keluarga dan keselamatan data peribadi. Pemeliharaan harta pula melibatkan keselamatan transaksi, ketelusan harga, perlindungan data kewangan dan pencegahan penipuan. Analisis terhadap hajiyyat dan tahsiniyyat memberi perhatian kepada kemudahan, kebolehpakaian, keselesaan, kebersihan, kesopanan dan kualiti pengalaman pelanggan.



Kesahan dan Kebolehpercayaan

Kesahan kajian dipastikan melalui penggunaan sumber daripada pelbagai pangkalan data, jurnal akademik dan institusi berautoriti. Perbandingan antara sumber dilakukan bagi mengelakkan pergantungan kepada satu pandangan sahaja. Dokumen turut dinilai berdasarkan kewibawaan pengarang, ketepatan metodologi, tahun penerbitan dan kesesuaiannya dengan objektif kajian. Proses pengekodan dan pembentukan tema dilakukan secara berperingkat. Tema yang dibentuk disemak semula dengan merujuk kepada kandungan asal dokumen bagi memastikan interpretasi tidak tersasar daripada maksud penulis. Penerangan yang jelas tentang strategi pencarian, kriteria pemilihan dan proses analisis turut disediakan bagi meningkatkan ketelusan kajian.

Etika Kajian

Kajian ini menggunakan dokumen dan sumber yang tersedia kepada umum serta tidak melibatkan manusia sebagai peserta kajian. Oleh itu, kajian tidak melibatkan pengumpulan maklumat peribadi atau data sulit. Walau bagaimanapun, prinsip integriti akademik tetap dipatuhi melalui pemberian citation yang tepat, penggunaan sumber secara bertanggungjawab dan pengelakan daripada sebarang bentuk plagiarisme.

4. Dapatan dan Perbincangan

Analisis dokumen mengenal pasti lima tema utama berkaitan integrasi kecerdasan buatan dan Maqasid Syariah dalam transformasi perkhidmatan hotel patuh Syariah di Malaysia. Tema tersebut merangkumi pemperibadian perkhidmatan pelanggan Muslim, peningkatan keselamatan dan kebersihan, pengukuhan integriti halal, perlindungan data serta privasi pelanggan dan pembentukan tadbir urus AI yang beretika. Setiap tema dianalisis berdasarkan tahap daruriyyat, hajiyyat dan tahsiniyyat bagi menentukan manfaat serta risiko penggunaannya.

Pemperibadian Perkhidmatan Pelanggan Muslim

Dapatan kajian menunjukkan bahawa AI mempunyai potensi besar untuk menghasilkan perkhidmatan yang lebih responsif terhadap keperluan pelanggan Muslim. Sistem tempahan pintar boleh memberikan pilihan kemudahan berdasarkan keutamaan pelanggan seperti bilik yang menyediakan sejadah, arah kiblat, naskhah al Quran, jadual waktu solat dan maklumat masjid berdekatan. Pelanggan juga boleh memilih makanan halal, kemudahan mesra keluarga serta perkhidmatan yang menjaga privasi. Chatbot berasaskan AI boleh berfungsi sebagai saluran maklumat yang tersedia pada setiap masa. Sistem tersebut boleh memberikan penjelasan tentang status halal makanan, waktu operasi restoran, kemudahan ibadah dan peraturan hotel. Fungsi ini dapat mengurangkan kesukaran pelanggan untuk mendapatkan maklumat, khususnya bagi pelancong asing yang tidak memahami bahasa tempatan. Dari perspektif Maqasid Syariah, perkhidmatan ini memenuhi aspek pemeliharaan agama kerana membantu pelanggan melaksanakan ibadah dan membuat pilihan yang selaras dengan tuntutan Islam. Pada tahap hajiyyat, teknologi tersebut memudahkan urusan pelanggan dan mengurangkan kesukaran sepanjang penginapan. Pada tahap tahsiniyyat, pemperibadian perkhidmatan meningkatkan keselesaan, kepuasan dan kualiti pengalaman pelanggan. Walau bagaimanapun, pihak hotel perlu memastikan bahawa maklumat agama dan halal yang diberikan oleh AI adalah tepat. Sistem tidak boleh menghasilkan jawapan berdasarkan andaian atau sumber yang tidak diketahui. Maklumat berkaitan hukum, ibadah dan status halal hendaklah merujuk kepada sumber berautoriti seperti Jabatan Kemajuan Islam Malaysia, Islamic Tourism Centre dan badan pensijilan yang diiktiraf. Hal ini penting kerana maklumat yang salah boleh menjejaskan pemeliharaan agama dan kepercayaan pelanggan.

Peningkatan Keselamatan, Kesihatan dan Kebersihan

AI juga berpotensi memperkuat aspek keselamatan, kesihatan dan kebersihan dalam hotel patuh Syariah. Sistem pintar boleh digunakan untuk mengesan kebakaran, pergerakan mencurigakan, kerosakan peralatan, pencemaran makanan dan risiko keselamatan di kawasan hotel. Teknologi sensor boleh membantu mengawal suhu, kualiti udara, penggunaan air dan tahap kebersihan bilik. Dalam pengurusan makanan, AI boleh membantu memantau suhu penyimpanan, tempoh penggunaan bahan mentah dan tahap kebersihan kawasan penyediaan makanan. Sistem tersebut juga boleh memberikan amaran apabila berlaku risiko pencemaran atau ketidakpatuhan terhadap prosedur keselamatan makanan. Penggunaan teknologi ini dapat membantu pihak hotel melakukan tindakan pencegahan sebelum sesuatu kejadian menimbulkan kemudaratan kepada pelanggan. Fungsi tersebut berkait secara langsung dengan pemeliharaan nyawa. Abd Rahman et al. (2026) menjelaskan bahawa keselamatan, kesihatan dan kebersihan merupakan unsur penting dalam konstruk daruriyyat bagi perkhidmatan hotel patuh Syariah. Pemeliharaan nyawa bukan sahaja merangkumi usaha menyelamatkan pelanggan daripada ancaman besar, tetapi turut melibatkan pencegahan penyakit, pengurangan risiko kemalangan dan penyediaan persekitaran yang bersih serta selamat. Pada tahap tahsiniyyat, AI boleh digunakan bagi memastikan mutu kebersihan dan keselesaan bilik sentiasa berada pada tahap yang baik. Walau bagaimanapun, teknologi tidak seharusnya



menggantikan pemeriksaan manusia sepenuhnya. Semakan oleh pekerja masih diperlukan bagi memastikan keputusan sistem tepat dan sesuai dengan keadaan sebenar.

Pengukuhan Integriti Halal dan Pematuhan Syariah

Dapatan kajian seterusnya menunjukkan bahawa AI boleh digunakan bagi memperkukuh integriti halal dalam operasi hotel. Sistem pengurusan digital boleh membantu meneliti status pembekal, tempoh sah sijil halal, sumber bahan mentah dan rekod penghantaran produk. Teknologi ini juga boleh mengesan risiko pencampuran antara bahan halal dan tidak halal dalam rantaian bekalan. AI boleh membantu pihak pengurusan menyusun rekod audit dan menghasilkan peringatan apabila sijil halal pembekal hampir tamat. Sistem yang dihubungkan dengan pangkalan data pensijilan halal rasmi dapat memudahkan pihak hotel membuat semakan. Penggunaan tersebut mengurangkan risiko kecuai manusia dan meningkatkan ketelusan dalam pengurusan makanan serta produk kegunaan pelanggan. Selain makanan, pematuhan Syariah dalam hotel turut melibatkan transaksi kewangan, kandungan hiburan, etika pekerja, kemudahan rekreasi dan pengurusan privasi. Wan Kamarudin et al. (2025) menegaskan bahawa hotel patuh Syariah perlu mengintegrasikan nilai Islam dalam keseluruhan sistem pengurusan, bukan hanya melalui penyediaan makanan halal dan kemudahan solat. Dari perspektif Maqasid Syariah, pemantauan integriti halal menyokong pemeliharaan agama, nyawa dan harta. Ketepatan maklumat halal membantu pelanggan memelihara tuntutan agama. Pemantauan keselamatan makanan pula melindungi kesihatan, manakala ketelusan transaksi dan rantaian bekalan mengurangkan risiko penipuan serta kerugian. Walau bagaimanapun, keputusan AI tidak boleh dianggap sebagai pengganti kepada pensijilan atau pengesahan pihak berautoriti. AI hanya berfungsi sebagai alat sokongan kepada pengurusan dan audit. Keputusan berkaitan status hukum dan pematuhan Syariah perlu mendapat pengesahan daripada pegawai Syariah atau badan yang diberikan kuasa.

Perlindungan Data dan Privasi Pelanggan

Penggunaan AI bergantung pada pengumpulan dan analisis data dalam jumlah yang besar. Data tersebut mungkin merangkumi identiti pelanggan, nombor dokumen perjalanan, rekod pembayaran, lokasi, pilihan makanan, sejarah tempahan dan keperluan keagamaan. Walaupun data membantu pihak hotel menghasilkan perkhidmatan yang lebih peribadi, pengumpulan secara berlebihan boleh menjejaskan privasi pelanggan. Dari perspektif Maqasid Syariah, perlindungan data berkait dengan pemeliharaan keturunan, maruah dan harta. Maklumat peribadi yang bocor boleh digunakan untuk melakukan penipuan, pencerobohan identiti dan eksploitasi kewangan. Pendedahan maklumat berkaitan keluarga atau agama juga boleh menyebabkan diskriminasi dan menjejaskan maruah pelanggan. Ali et al. (2025) menegaskan bahawa penggunaan AI menurut etika Islam perlu berasaskan amanah dan pertanggungjawaban. Data pelanggan merupakan amanah yang wajib dilindungi oleh pihak hotel. Pengumpulan data hendaklah dilakukan bagi tujuan yang jelas dan dengan persetujuan pelanggan. Pelanggan juga perlu dimaklumkan tentang jenis data yang dikumpulkan, tempoh penyimpanan dan pihak yang mempunyai akses kepadanya. Pihak hotel perlu mengamalkan prinsip pengumpulan data minimum. Hanya data yang benar benar diperlukan untuk melaksanakan perkhidmatan boleh dikumpulkan. Pelanggan juga wajar diberikan pilihan untuk menolak penggunaan tertentu tanpa dinafikan akses kepada perkhidmatan asas. Pendekatan ini memastikan penggunaan AI tidak mengorbankan privasi demi memperoleh keuntungan atau memudahkan pemasaran.

Ketelusan, Keadilan dan Akauntabiliti Algoritma

Sistem AI membuat cadangan atau keputusan berdasarkan data serta peraturan yang dibentuk dalam algoritma. Jika data yang digunakan tidak lengkap atau berat sebelah, keputusan sistem boleh menghasilkan layanan yang tidak adil. Sebagai contoh, algoritma penetapan harga mungkin mengenakan harga berbeza berdasarkan lokasi, peranti atau sejarah perbelanjaan pelanggan. Sistem pemberibadian pula mungkin membuat andaian yang tidak tepat tentang tahap keagamaan seseorang. Perbuatan menentukan keperluan agama pelanggan hanya berdasarkan nama, kewarganegaraan atau corak tingkah laku boleh mewujudkan diskriminasi. Pelanggan Muslim juga mempunyai tahap pengamalan dan keutamaan yang berbeza. Oleh itu, sistem tidak boleh memaksa atau membuat keputusan bagi pihak pelanggan tanpa persetujuan. Prinsip keadilan merupakan asas penting dalam Syariah. Setiap pelanggan perlu mendapat layanan yang adil tanpa mengira agama, bangsa, jantina atau kedudukan ekonomi. Hotel patuh Syariah hendaklah memberikan perkhidmatan yang menghormati semua pelanggan, termasuk pelanggan bukan Muslim. Hal ini selaras dengan tujuan Syariah yang menekankan kemaslahatan, penghormatan terhadap manusia dan pencegahan kemudaratan. Pihak pengurusan perlu memastikan keputusan AI boleh dijelaskan dan disemak. Pelanggan mesti diberikan peluang untuk mendapatkan penjelasan atau mencabar keputusan yang memberikan kesan kepada mereka. Tanggungjawab akhir tidak boleh diserahkan sepenuhnya kepada sistem. Manusia kekal bertanggungjawab terhadap reka bentuk, penggunaan dan kesan keputusan teknologi.



Keseimbangan antara Automasi dan Interaksi Kemanusiaan

Dapatan kajian menunjukkan bahawa AI berpotensi mengurangkan beban kerja pekerja melalui automasi tugas berulang. Teknologi ini membolehkan pekerja memberikan lebih banyak perhatian kepada situasi yang memerlukan empati, pertimbangan dan interaksi manusia. Wang et al. (2025) menjelaskan bahawa AI bukan sahaja mengubah cara perkhidmatan disampaikan, malah turut mengubah kompetensi yang diperlukan oleh pekerja hotel. Namun demikian, penggunaan teknologi secara berlebihan boleh mengurangkan nilai keramahan yang menjadi asas industri hospitaliti. Pelanggan mungkin memerlukan bantuan manusia apabila menghadapi kecemasan, masalah emosi, kekeliruan berkaitan ibadah atau aduan yang kompleks. Sistem automatik mungkin dapat memberikan jawapan segera, tetapi tidak semestinya memahami keadaan serta emosi pelanggan. Dalam perspektif Islam, perkhidmatan melibatkan nilai ihsan, amanah, kesopanan dan penghormatan terhadap tetamu. Nilai tersebut tidak boleh digantikan sepenuhnya oleh mesin. Oleh itu, model perkhidmatan yang sesuai ialah kerjasama antara manusia dengan AI. Teknologi digunakan untuk meningkatkan ketepatan dan kecekapan, manakala pekerja mengekalkan empati, pertimbangan moral serta sentuhan kemanusiaan. Pihak hotel juga perlu menyediakan latihan kepada pekerja agar mereka mampu menggunakan AI secara beretika. Latihan hendaklah merangkumi kemahiran teknologi, perlindungan data, kesedaran Syariah, pengurusan risiko dan tatacara mengambil alih sesuatu keputusan apabila sistem gagal.

Kelestarian Operasi Hotel

AI turut memberikan sumbangan kepada kelestarian operasi melalui pengurusan tenaga, air, makanan dan sumber hotel. Sistem pintar boleh menyesuaikan penggunaan penghawa dingin serta pencahayaan berdasarkan kehadiran pelanggan di dalam bilik. AI juga boleh meramal jumlah makanan yang diperlukan berdasarkan kadar penginapan dan corak permintaan. Pendekatan ini membantu mengurangkan pembaziran serta kos operasi. Pengurangan pembaziran selaras dengan prinsip Islam yang melarang perbuatan israf. Pada masa yang sama, penggunaan sumber secara cekap menyokong pemeliharaan harta dan kesejahteraan masyarakat. Hotel patuh Syariah seharusnya tidak hanya menumpukan pematuhan dalam aspek makanan atau ibadah, tetapi turut melaksanakan tanggungjawab terhadap alam sekitar dan generasi akan datang. Tumiran et al. (2025) menyatakan bahawa penerapan Maqasid Syariah dalam pelancongan dapat membentuk perkhidmatan yang lebih bertanggungjawab dari sudut sosial dan spiritual. Oleh itu, penggunaan AI bagi menyokong kelestarian boleh dianggap memenuhi kemaslahatan sekiranya teknologi tersebut mengurangkan pembaziran tanpa menjejaskan keselesaan dan keselamatan pelanggan.

Cadangan Kerangka Integrasi AI dan Maqasid Syariah

Berdasarkan analisis yang dilakukan, integrasi AI dalam hotel patuh Syariah perlu dilaksanakan melalui empat peringkat. Peringkat pertama ialah mengenal pasti tujuan penggunaan teknologi. Setiap sistem perlu mempunyai tujuan yang jelas seperti meningkatkan keselamatan, memudahkan pelanggan, mengukuhkan integriti halal atau mengurangkan pembaziran. Peringkat kedua ialah menilai manfaat dan risiko berdasarkan Maqasid Syariah. Penilaian perlu menentukan kesan teknologi terhadap agama, nyawa, akal, keturunan dan harta. Teknologi yang mendatangkan manfaat besar tetapi mempunyai risiko terhadap privasi atau keselamatan perlu dilengkapi kawalan yang bersesuaian. Peringkat ketiga ialah memastikan pengawasan manusia. Keputusan yang melibatkan agama, hak, keselamatan dan kewangan tidak boleh diserahkan sepenuhnya kepada AI. Pegawai yang berkecuali perlu menyemak serta mengesahkan keputusan tersebut. Peringkat keempat ialah melaksanakan pemantauan dan penambahbaikan berterusan. Pihak hotel perlu menjalankan audit terhadap ketepatan, keselamatan, keadilan dan pematuhan Syariah sistem AI. Aduan serta maklum balas pelanggan juga perlu digunakan untuk menilai kesan teknologi dan memperbaiki kelemahan yang dikenal pasti. Kerangka ini meletakkan Maqasid Syariah sebagai asas penilaian sepanjang kitaran penggunaan AI. Pendekatan tersebut memastikan bahawa transformasi digital hotel patuh Syariah tidak hanya berorientasikan keuntungan dan kecekapan, tetapi turut memberikan perhatian kepada amanah, keadilan, kesejahteraan serta maruah manusia.

Jadual 1: Cadangan Kerangka Integrasi AI dan Maqasid Syariah

Peringkat	Tindakan utama	Kawalan berasaskan Maqasid Syariah
1. Penetapan tujuan	Menentukan fungsi dan hasil penggunaan AI.	Tujuan mestilah membawa kemaslahatan dan tidak bercanggah dengan Syariah.
2. Penilaian manfaat dan risiko	Menilai kesan terhadap agama, nyawa, akal, keturunan dan harta.	Risiko privasi, keselamatan, diskriminasi dan ketidaktepatan maklumat perlu dikawal.
3. Pengawasan manusia	Menyemak keputusan AI yang melibatkan agama, hak, keselamatan dan kewangan.	Pegawai yang berkecuali kekal bertanggungjawab terhadap keputusan akhir.



Peringkat	Tindakan utama	Kawalan berasaskan Maqasid Syariah
4. Pemantauan berterusan	Melaksanakan audit, menerima aduan dan menambah baik sistem.	Ketepatan, keadilan, keselamatan dan pematuhan Syariah dinilai secara berkala.

5. Implikasi Kajian

Kajian ini memberikan implikasi terhadap pengembangan ilmu, pengurusan hotel, pembentukan dasar dan pelaksanaan teknologi AI dalam industri hospitaliti halal. Integrasi AI dan Maqasid Syariah menunjukkan bahawa transformasi digital tidak seharusnya dinilai berdasarkan kecekapan teknologi semata mata. Sebaliknya, penilaian perlu mengambil kira tujuan penggunaan, kesan terhadap manusia dan kesesuaiannya dengan prinsip Syariah.

Implikasi Teoretikal

Dari sudut teoretikal, kajian ini memperluas penggunaan Maqasid Syariah dalam bidang teknologi dan hospitaliti. Maqasid Syariah tidak hanya digunakan untuk menentukan pematuhan sesuatu perkhidmatan kepada tuntutan agama, tetapi turut berfungsi sebagai kerangka penilaian etika bagi teknologi AI. Penggunaan tahap *daruriyyat*, *hajiyyat* dan *tahsiniyyat* membolehkan setiap aplikasi AI dinilai berdasarkan kepentingan dan kesannya. Elemen *daruriyyat* memastikan penggunaan teknologi tidak menjejaskan agama, nyawa, akal, keturunan dan harta. Elemen *hajiyyat* menilai keupayaan AI untuk memudahkan urusan pelanggan, manakala *tahsiniyyat* memberikan perhatian kepada keselesaan, kebersihan, keindahan dan kualiti perkhidmatan. Pendekatan ini mempertemukan bidang pengurusan hospitaliti, kecerdasan buatan, etika Islam dan Maqasid Syariah dalam satu kerangka perbincangan. Ia juga memperkukuh pandangan bahawa teknologi bukan sesuatu yang bebas nilai. Tujuan, reka bentuk, kaedah penggunaan dan kesan teknologi perlu dinilai secara menyeluruh.

Implikasi terhadap Pengusaha Hotel

Pengusaha hotel patuh Syariah perlu membangunkan pelan transformasi digital yang selaras dengan identiti dan prinsip organisasi. Pemilihan sistem AI tidak seharusnya dibuat hanya berdasarkan kos, populariti atau keupayaan meningkatkan keuntungan. Setiap teknologi perlu dinilai dari aspek manfaat kepada pelanggan, risiko privasi, keselamatan data dan kesesuaiannya dengan prinsip Syariah. Pengusaha hotel juga perlu memastikan bahawa aplikasi AI memberikan pilihan kepada pelanggan. Pelanggan boleh memilih sama ada mahu menggunakan perkhidmatan automatik atau mendapatkan bantuan daripada pekerja. Pendekatan ini penting untuk menghormati tahap penerimaan teknologi yang berbeza dalam kalangan pelanggan. Sistem AI yang memberikan maklumat tentang halal, ibadah atau hukum perlu dihubungkan dengan sumber rasmi dan disemak oleh pihak yang berkeelayakan. Pengusaha hotel juga perlu menyediakan mekanisme pembetulan segera sekiranya sistem memberikan maklumat yang salah. Pengawasan manusia perlu dikekalkan bagi keputusan yang melibatkan keselamatan, kewangan, agama dan hak pelanggan.

Implikasi terhadap Pekerja Hotel

Pelaksanaan AI akan mengubah tugas dan kemahiran yang diperlukan oleh pekerja hotel. Pekerja tidak lagi hanya melaksanakan tugas rutin, tetapi perlu berupaya mengurus sistem digital, mentafsir maklumat dan menangani situasi yang tidak dapat diselesaikan oleh AI. Oleh itu, program latihan perlu dilaksanakan secara berterusan. Latihan tersebut perlu merangkumi penggunaan teknologi, perlindungan data peribadi, keselamatan siber, etika AI, kesedaran Syariah dan pengurusan aduan pelanggan. Pekerja juga perlu memahami had keupayaan AI supaya mereka dapat mengenal pasti kesilapan dan mengambil alih tugas apabila diperlukan. Penggunaan AI tidak seharusnya menghapuskan nilai ihsan dan keramahan. Pekerja perlu terus memainkan peranan sebagai pihak yang memberikan empati, pertimbangan moral dan layanan kemanusiaan. Kerjasama antara manusia dengan teknologi merupakan pendekatan yang lebih sesuai berbanding penggantian pekerja secara menyeluruh.

Implikasi terhadap Pembuat Dasar dan Pihak Berautoriti

Pihak berautoriti seperti Jabatan Kemajuan Islam Malaysia, Jabatan Standard Malaysia dan Islamic Tourism Centre boleh mempertimbangkan pembangunan garis panduan khusus berkaitan penggunaan AI dalam perkhidmatan hospitaliti halal. Garis panduan tersebut perlu melengkapi standard dan sistem pengiktirafan hotel mesra Muslim yang sedia ada. Garis panduan yang dibangunkan boleh merangkumi ketepatan maklumat halal, perlindungan data, persetujuan pelanggan, ketelusan algoritma, keselamatan siber, audit Syariah dan pengawasan manusia. Penggunaan Maqasid Syariah sebagai asas penilaian dapat memastikan bahawa peraturan tidak hanya tertumpu pada aspek teknikal, tetapi turut menjaga kesejahteraan dan hak pelanggan. Kerjasama antara pihak kerajaan, institusi pengajian tinggi, pengusaha hotel, pakar



Syariah dan pembangun teknologi juga perlu diperkukuh. Kerjasama ini penting bagi memastikan teknologi yang dibangunkan benar benar sesuai dengan keperluan industri dan tuntutan Syariah.

Implikasi terhadap Pelanggan

Pelanggan perlu diberikan maklumat yang jelas tentang penggunaan AI dalam perkhidmatan hotel. Mereka berhak mengetahui jenis data yang dikumpulkan, tujuan penggunaannya dan tempoh penyimpanan data. Persetujuan pelanggan perlu diperoleh sebelum maklumat peribadi digunakan untuk pemperibadian perkhidmatan atau pemasaran. Pelanggan juga perlu mempunyai akses kepada saluran aduan dan semakan manusia. Sekiranya keputusan AI menjejaskan tempahan, harga atau akses kepada sesuatu perkhidmatan, pelanggan mesti diberikan peluang untuk mendapatkan penjelasan. Langkah ini dapat meningkatkan keyakinan dan kepercayaan terhadap penggunaan AI dalam hotel patuh Syariah.

6. Cadangan Kajian Lanjutan

Kajian ini mencadangkan supaya penyelidikan akan datang melibatkan pengumpulan data empirikal daripada pengusaha hotel, pekerja, pelanggan Muslim, pakar teknologi dan pakar Syariah. Temu bual boleh digunakan untuk meneroka pengalaman, persepsi dan kebimbangan pihak berkepentingan terhadap penggunaan AI dalam hotel patuh Syariah. Kajian kuantitatif juga boleh dilaksanakan untuk menilai tahap penerimaan pelanggan terhadap aplikasi AI. Antara pemboleh ubah yang boleh dikaji ialah persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, kepercayaan, privasi, ketelusan, pematuhan Syariah dan niat menggunakan perkhidmatan. Penyelidikan seterusnya boleh membangunkan instrumen khusus bagi mengukur tahap kesediaan hotel patuh Syariah dalam mengadaptasi AI. Instrumen tersebut boleh merangkumi aspek infrastruktur digital, kompetensi pekerja, perlindungan data, tadbir urus, pematuhan Syariah dan pengalaman pelanggan. Kaedah Fuzzy Delphi boleh digunakan untuk mendapatkan kesepakatan pakar tentang elemen tadbir urus AI berteraskan Maqasid Syariah. Seterusnya, Teknik Kumpulan Nominal atau kaedah tinjauan boleh digunakan untuk menilai kebolegunaan kerangka tersebut dalam industri hotel. Kajian perbandingan antara hotel patuh Syariah di Malaysia, Indonesia, Brunei dan negara Timur Tengah juga boleh dilaksanakan. Perbandingan ini dapat mengenal pasti amalan terbaik, perbezaan standard dan tahap penerimaan teknologi dalam konteks budaya serta perundangan yang berbeza.

7. Limitasi Kajian

Kajian ini merupakan kajian konseptual yang bergantung pada analisis dokumen dan literatur sedia ada. Oleh itu, dapatan yang dikemukakan tidak menggambarkan pengalaman sebenar semua pengusaha atau pelanggan hotel patuh Syariah di Malaysia. Perkembangan AI juga berlaku dengan sangat pantas. Aplikasi, risiko dan peraturan yang dibincangkan mungkin berubah seiring dengan kemunculan teknologi baharu. Kajian ini juga tidak menilai sistem AI tertentu yang sedang digunakan oleh hotel di Malaysia. Selain itu, literatur yang menghubungkan AI dengan hotel patuh Syariah secara khusus masih terhad. Sebahagian daripada analisis dibuat melalui penggabungan pengetahuan daripada bidang AI dalam perhotelan, etika Islam dan pelancongan mesra Muslim. Justeru, kajian empirikal diperlukan bagi mengesahkan kesesuaian cadangan yang dikemukakan.

8. Kesimpulan

Kecerdasan buatan mempunyai potensi besar untuk mentransformasikan perkhidmatan hotel patuh Syariah di Malaysia. Penggunaan sistem tempahan pintar, chatbot, analisis data, pemantauan keselamatan dan pengurusan rantaian bekalan halal dapat meningkatkan kecekapan operasi serta pengalaman pelanggan. AI juga boleh membantu hotel menyediakan perkhidmatan yang lebih responsif terhadap keperluan ibadah, makanan halal, keselamatan, privasi dan keselesaan pelanggan Muslim. Walau bagaimanapun, penggunaan AI turut menimbulkan risiko berkaitan perlindungan data, ketelusan algoritma, diskriminasi, ketepatan maklumat agama dan pengurangan interaksi kemanusiaan. Risiko tersebut menunjukkan bahawa penerapan teknologi tidak boleh dilakukan hanya berdasarkan pertimbangan keuntungan dan kecekapan. Maqasid Syariah menyediakan kerangka yang sesuai untuk menilai tujuan, manfaat dan kesan penggunaan AI. Prinsip pemeliharaan agama, nyawa, akal, keturunan dan harta memastikan bahawa teknologi digunakan bagi mencapai kemaslahatan serta mencegah kemudaratan. Tahap *hajiyyat* dan *tahsiniyyat* pula memastikan AI membantu memudahkan urusan serta meningkatkan mutu dan keselesaan perkhidmatan. Kesimpulannya, integrasi AI dalam hotel patuh Syariah perlu dilaksanakan melalui tadbir urus yang telus, beretika dan bertanggungjawab. Pengawasan manusia, perlindungan data, pengesahan maklumat Syariah dan audit berterusan perlu menjadi asas kepada pelaksanaannya. Pendekatan ini dapat membantu Malaysia membangunkan ekosistem hospitaliti halal yang inovatif, kompetitif dan lestari tanpa mengabaikan nilai Islam serta kesejahteraan manusia.



Rujukan

- Abd Rahman, S. N. H., Mohd Zin, N. H., Muhamad Parid, D., Kambol, R., & Ahmat Amin, S. M. (2026). An innovative Shariah-compliant hotel model based on Maqasid al Shariah: The Daruriyyat construct for tourist well-being and Islamic economic development in Malaysia. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, 10(18), 148–164. <https://doi.org/10.47772/IJRIS.2026.101800014>
- Ali, F., Bouzoubaa, K., Gelli, F., Khan, S., & Hamzi, B. (2025). Islamic ethics and AI: An evaluation of existing approaches to AI using trusteeship ethics. *Philosophy & Technology*, 38, Article 120. <https://doi.org/10.1007/s13347-025-00922-4>
- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27–40. <https://doi.org/10.3316/QRJ0902027>
- Braun, V., & Clarke, V. (2021). *Thematic analysis: A practical guide*. SAGE Publications.
- Krippendorff, K. (2018). *Content analysis: An introduction to its methodology* (4th ed.). SAGE Publications.
- Tumiran, M. A., Ruzulan, Z., Yusof, K. S., Harun, H. M. F., Saidin, N., Khalid, M. M., Harun, N. H., & Jamaludin, M. A. (2025). Constructing Muslim friendly tourism practices through the lens of Maqasid al Shariah. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities*, 10(7), Article e003496. <https://doi.org/10.47405/mjssh.v10i7.3496>
- Wan Kamarudin, W. N. B., Dzia Uddin, D. N., Sofiani, & Ritonga, R. M. (2025). Muslim friendly hotels and hospitality practices: A comprehensive review of global trends and challenges. *International Journal of Social Science Research*, 13(2), 178–203.
- Wang, T., Aw, E. C. X., Tan, G. W. H., Sthapit, E., & Li, X. (2025). Can AI improve hotel service performance? A systematic review using ADO TCM. *Tourism and Hospitality Research*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1177/14673584251356817>