

PENILAIAN ARAS INTERAKSI TUAN RUMAH - PELANCONG ANTARABANGSA DALAM SEKTOR PERKHIDMATAN: KAJIAN KES DI PERSIARAN JONKER, MELAKA

(Interaction Level Assessment of Host – International Tourists in the Services Sector: A Case Study in Jonker Street, Melaka)

Ng Sheue Li, Habibah Ahmad, Hamzah Jusoh

ABSTRAK

Perkhidmatan yang ditawarkan oleh tuan rumah yang unik dan mesra kepada pelancong antarabangsa mampu menarik kedatangan pelancong untuk melawat ke suatu tempat terutamanya di negeri Melaka yang telah diiktirafkan sebagai tapak warisan bersejarah UNESCO. Daripada senario di atas, timbul tanda tanya apakah produk perkhidmatan yang diminta oleh pelancong antarabangsa dan mampu ditawarkan oleh tuan rumah kepada pelancong antarabangsa. Sehubungan itu, kajian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh tuan rumah kepada pelancong antarabangsa dalam sektor perkhidmatan di Persiaran Jonker. Kajian ini merangkumi 100 orang tuan rumah dan 150 orang pelancong antarabangsa. Hasil kajian menunjukkan interaksi tuan rumah dengan pelancong antarabangsa dalam sektor perkhidmatan memperoleh min purata 3.79 yang mana pelancongan antarabangsa berpuas hati untuk berinteraksi dengan tuan rumah dalam sektor perkhidmatan. Antara produk perkhidmatan yang ditawarkan oleh tuan rumah ialah, penginapan, tempat agama, pengangkutan, kemudahan, restoran/kafe, cara melayan dan lain-lain perkhidmatan. Secara ringkasnya, produk perkhidmatan yang ditawarkan oleh tuan rumah di Persiaran Jonker semasa berinteraksi dengan pelancong antarabangsa amat dinikmati oleh pelancong antarabangsa.

Kata Kunci: Interaksi tuan rumah, produk perkhidmatan, pelancong antarabangsa, Melaka.

ABSTRACT

The services offered by a host of unique and friendly to international tourists to visit somewhere especially in Malacca which has been recognized as a UNESCO heritage site. From the above scenario, arises a question mark whether the product services requested by international tourists and could be offered by the host to international tourists. Therefore, this study aimed to analyze the extent of the influence of the host to international tourists in the services sector in Jonker Street. The study includes 100 hosts and 150 international tourists. The results showed interaction with host international tourists in the services sector earn an average mean of 3.79 where international tourism is satisfied to interact with the host in the service sector. Among the services offered by the product host is, accommodations, places of worship, transportation facilities, restaurant / cafe, how to entertain and other services. In

summary, the product of the services offered by the host in Jonker Street while interacting with international tourists are enjoyed by international tourists.

Keywords: Interaction of hosts, service product, international tourists, Malacca.

PENGENALAN

Industri pelancongan adalah aktiviti ekonomi moden yang paling pesat berkembang dan terbesar di dunia. Banyak negara di dunia bergantung kepada pelancongan sebagai sumber utama pendapatan melalui tukaran asing, termasuk Malaysia (Conaghan dan Hanrahan 2009; Jain 2013; Er 2012; Habibah 2012). Pendapatan industri pelancongan Malaysia mencatatkan peningkatan 7.2 peratus dengan nilai RM103.3 bilion pada tahun 2013 dalam menjana ekonomi Malaysia (Mohd Hazli dan Khairulanuar 2014). Negara telah mensasarkan untuk mengekalkan daya saingannya sebagai destinasi pelancongan penting di Asia Timur Selatan. Kini, pembangunan sektor pelancongan semakin teguh dan berdaya maju. Kemajuan industri pelancongan membawa kepada penglibatan komuniti tuan rumah untuk menawarkan sektor perkhidmatan kepada pelancong antarabangsa sebagai pendapatan mereka.

Di Malaysia, Melaka telah menjadi tumpuan pelancongan sejak Pusat Bandaraya Melaka diiktiraf sebagai Bandaraya Warisan Dunia pada 7 Julai 2008 (Portal Rasmi Kerajaan Negeri Melaka 2008). Negeri Melaka mempunyai keunikan tersendiri seperti mana yang popular dan keistimewaan negeri Melaka mudah didapati di Persiaran Jonker (*Jonker Street*). Persiaran Jonker sentiasa dibanjiri oleh pelancong antarabangsa yang datang untuk mengetahui dan menikmati perkhidmatan daripada tuan rumah di tapak warisan dunia ini. Menurut Ibrahim et. al (2008), kekayaan budaya yang menjadi amalan hidup rakyat negara ini telah terbukti menjadi daya penarik kepada pelancong asing untuk menikmati pelbagai perkhidmatan yang unik di lokasi yang begitu strategik itu. Kekayaan budaya telah membawa kepada perkembangan sektor perkhidmatan yang ditawarkan oleh tuan rumah kepada pelancong antarabangsa supaya pelancong antarabangsa dapat mengetahui negeri Melaka dengan lebih mendalam. Pelancong ingin menikmati gaya hidup kaum Cina dan Baba Nyonya di Persiaran Jonker melalui interaksi dengan tuan rumah di Persiaran Jonker. Kawasan ini telah menjadi satu daya tarikan bagi pelancong antarabangsa untuk menikmati segala perkhidmatan yang mampu ditawarkan oleh tuan rumah.

Pertemuan tuan rumah dengan pelancong antarabangsa yang melibatkan pelancong sentiasa bergerak, tenang, mudah berbelanja dan menikmati segala perkhidmatan yang ditawarkan oleh tuan rumah dan seterusnya berlakunya interaksi antara kedua-dua pihak ini (Sutthorn 1967). Dalam konteks sektor perkhidmatan, interaksi antara tuan rumah dan pelancong akan menyebabkan wujudnya permintaan dan keperluan dari pelancong. Proses ini secara tidak langsung mewujudkan penawaran perkhidmatan dari tuan rumah. Sehubungan dengan scenario di atas, timbul tanda tanya apakah keadaan sebenar interaksi di antara tuan rumah dengan pelancong dari segi penawaran produk dan perkhidmatan. Hal ini wajar diselidiki agar Persiaran Jonker menjadi contoh betapa interaksi yang baik di antara tuan rumah dan pelancong mengekalkan fungsi fizikal dan aktiviti manusia dan dalam masa yang sama memberikan kepuasan kepada kedua-dua pihak. Atas dasar peri pentingnya hubungan ini, kajian ini dilakukan di Persiaran Jonker, negeri Melaka.

OBJEKTIF

Persiaran Jonker merupakan tempat tumpuan tarikan utama pelancong antarabangsa di negeri Melaka. Interaksi antara tuan rumah dan pelancong antarabangsa pula menjadi salah satu elemen yang tidak boleh diabaikan dalam pembangunan bidang pelancongan kerana interaksi antara kedua-dua pihak mampu memperkasakan sektor pelancongan di Persiaran Jonker. Justeru itu, objektif kajian ialah menganalisis sejauh mana interaksi dalam sektor perkhidmatan yang ditawarkan oleh tuan rumah kepada pelancong antarabangsa di Persiaran Jonker.

SOROTAN KARYA

Saujana bidang pelancongan telah membuat banyak penyelidikan di dalam dan luar negara mengenai interaksi pelancong dalam sektor perkhidmatan oleh tuan rumah. Perkhidmatan merupakan salah satu produk pelancongan yang mempengaruhi pengalaman pelancongan terhadap sesuatu tempat (Skipper 2009). Destinasi pelancongan ialah produk yang terdiri daripada elemen persekitaran dan perkhidmatan. Pelancong boleh menikmati produk destinasi melalui perkhidmatan, layanan yang baik, kebebasan memilih dan penglibatan, produk pelancongan bermula dengan perkhidmatan, layanan yang baik, kebebasan memilih dan juga penglibatan (Smith 1994).

Murphy (2000) mentafsirkan bahawa produk pelancongan ialah satu pergabungan oleh kesan alam sekitar terhadap penetapan destinasi dan kesan perkhidmatan infrastruktur kepada pelancong. Secara langsungnya, pertemuan pelancong antarabangsa dengan tuan rumah yang memberi perkhidmatan kepada pelancong antarabangsa telah mempengaruhi pelancong membuat pilihan bagi destinasi mereka. Interaksi dalam sektor perkhidmatan dianggap sebagai “sesuatu aktiviti atau satu siri aktiviti-aktiviti yang bersifat lebih atau kurang ketara yang biasanya tetapi tidak semestinya berlaku dalam interaksi antara pelancong dengan kakitangan yang memberi perkhidmatan dan/atau sumber-sumber fizikal atau barangan dan/atau sistem pembekal perkhidmatan (Gronroos 2002).

Pemberian visa bagi pelancong untuk melancong ke sesuatu tempat juga merupakan perkhidmatan yang amat penting bagi pelancong. Di negara Malaysia, pengumuman pemberian visa percuma kepada pelancong, termasuk dari negara China, dilihat tepat pada masanya kerana pengumuman ini bukan sahaja meningkatkan industri pelancongan tetapi turut menyokong pertumbuhan ekonomi negara (Berita Wilayah 20 Januari 2015). Ia bukan sekadar berita baik untuk industri pelancongan tetapi turut memberi limpahan kepada sektor sampingan berkaitan seperti hotel, ejen pelancongan dan pengembaraan serta peruncit. Keputusan ini memantapkan sektor pelancongan bagi menyokong ekonomi negara sebagai langkah berkesan bagi menambah pendapatan negara. Malah, tumpuan terhadap negara China juga bertepatan berikutan kedudukan ekonominya yang kukuh dan memanfaatkan perubahan corak perbelanjaan rakyatnya. Hal ini telah dapat menarik pelancong antarabangsa dari luar negara terutamanya negara Cina untuk melancong ke negeri Melaka.

Kebelakangan ini, hotel butik (*boutique hotel*) muncul sebagai salah satu produk pelancongan yang amat popular. Hotel butik banyak memberi tumpuan kepada perkhidmatan tertentu untuk memuaskan pelancong-pelancong yang menuntut pakej penginapan yang tertentu seperti berada di tempat yang unik dan menikmati perkhidmatan yang bertahap tinggi (Sharareh et. al 2013). Kebangkitan bilangan hotel butik di Pulau Pinang pada kadar yang

pesat menunjukkan pertumbuhan permintaan pengguna bagi pasaran khusus dalam tema perkhidmatan penginapan (Sharareh et. al 2013). Walaupun jenis hotel yang berlainan disediakan dengan tahap perkhidmatan yang berbeza dalam memenuhi keperluan tetamu mereka, perkhidmatan adalah tetap sama di mana-mana dan tidak ada kepelbagaian. Hotel butik ditubuhkan untuk memberi tumpuan kepada keperluan pelancong yang ingin merasai kelainan dari segi reka bentuk perabot yang lebih kurang sama dengan perabot yang digunakan oleh komuniti bandar yang mereka lawati.

Sumbangan yang paling penting dalam kajian yang dijalankan oleh Sharareh et. al (2013) adalah untuk menentukan faktor-faktor yang berjaya menarik pengunjung ke hotel butik, memenuhi kecenderungan khusus dan keinginan mereka. Matlamat utama kajian mereka adalah untuk berusaha mencapai pemahaman tentang persepsi para tetamu mengenai jenis tempat penginapan terutamanya destinasi pelancongan di Pulau Pinang. Pelancong yang menginap di hotel butik dapat menikmati reka bentuk perabot di bilik yang berbeza dan juga suasana bilik yang berlainan jika berbanding dengan hotel-hotel yang biasa. Melalui pengalaman ini, tuan rumah hotel butik dapat berkongsi atau berbincang dengan pelancong antarabangsa tentang pengalaman pelancongan mereka. Interaksi sedemikian memupuk hubungan rapat antara tuan rumah dan pelancong antarabangsa. Apabila tuan rumah membekalkan perkhidmatan kepada pelancong antarabangsa, mereka berbesar hati untuk menyambut kedatangan pelancong antarabangsa. Menurut kajian yang dijalankan oleh Er et. al (2013) mengenai pelancongan lestari di negeri Melaka, rata-rata pengunjung yang ditemui menyifatkan bahawa komuniti tempatan mempunyai budi bahasa yang tinggi serta sangat mesra dan sifat ini amat menyenangkan hati pelancong. Tuan rumah juga menyediakan pelbagai jenis perkhidmatan kepada pelancong supaya pelancong dapat menjalankan aktiviti pelancongan di Melaka dengan lancar.

Menurut Er et. al (2013), motif pelancong berkunjung ke negeri Melaka adalah berbeza-beza. Sebahagian datang ke Melaka kerana mahu melawat pelbagai kesan tinggalan dan tapak warisan sejarah. Apabila mereka melawat ke Melaka, permintaan mereka terhadap perkhidmatan yang berkenaan tapak warisan sejarah juga timbul dan tuan rumah berusaha untuk memenuhi keperluan mereka. Selain membekal perkhidmatan peribadi kepada pelancong antarabangsa yang datang melawat ke negeri Melaka, pelancong juga mempunyai perpespi kepuasan yang tinggi terhadap semua pernyataan tentang imej dan ciri-ciri pelancongan di Melaka (Zaimah et. al 2015). Dengan imej dan ciri-ciri pelancongan yang baik, bidang pelancongan di negeri Melaka dapat dibangunkan dengan pembekalan pelbagai perkhidmatan oleh tuan rumah.

Dengan demikian, tinjauan literatur tersebut telah mewujudkan senario tentang apakah jenis produk perkhidmatan yang sebenarnya ditawarkan oleh tuan rumah kepada pelancong antarabangsa di Persiaran Jonker, negeri Melaka selepas tuan rumah berinteraksi dengan pelancong antarabangsa sebagai pengunjung. Daripada kajian yang telah dijalankan oleh saujana bidang pelancongan, mudah didapati bahawa tuan rumah berpengalaman dalam interaksi dengan pelancong antarabangsa ketika pelancong antarabangsa melawati ke tempat duduk mereka. Manakala melalui kajian yang dijalankan di Persiaran Jonker pula menunjukkan bahawa tuan rumah masih banyak berusaha untuk berinteraksi dan memahami keperluan dan permintaan pelancong antarabangsa yang berasal dari seluruh dunia.

KAWASAN KAJIAN

Persiarian Jonker, negeri Melaka dipilih sebagai kawasan kajian kerana negeri Melaka yang berjaya diisytiharkan sebagai Bandar Warisan Dunia UNESCO pada tahun 2008 (UNESCO Malaysia 2008). Manakala Persiarian Jonker merupakan tapak tumpuan utama bagi pelancong-pelancong yang mana ia terletak di Bandaraya Melaka. Kawasan Persiarian Jonker telah dirancang oleh Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah (MBMB) untuk menaiktaraf kemudahan dan fasiliti untuk menarik perhatian dan pengunjungan dari pelancong-pelancong seluruh dunia. Maka untuk mengkaji interaksi antara tuan rumah dan pelancong antarabangsa di Bandar Warisan Dunia UNESCO, kajian ini telah dijalankan di Persiarian Jonker, negeri Melaka.

Negeri Melaka terletak di pantai barat daya Semenanjung Malaysia, serta bertentangan dengan Sumatera. Keluasan negeri Melaka ialah 166,300 hektar dan ia bersempadankan Negeri Sembilan di utara dan Johor di timur (Unit Perancangan Ekonomi Negeri, Jabatan Ketua Menteri Melaka 2014). Jumlah penduduk Melaka pada tahun 2013 ialah 852,400 orang. Tarikan pelancong yang paling terkenal adalah *Jonker Street* atau Persiarian Jonker, yang telah dibuka sejak tahun 2000. Persiarian Jonker merupakan jalan utama Chinatown negeri Melaka. Di kawasan Persiarian Jonker terdapat beberapa jalan dan lorong-lorong. Rajah 1 telah menunjukkan kedudukan kedai-kedai di Persiarian Jonker.



Rajah 1. Peta Persiarian Jonker
(Sumber: Pusat Infomasi Pelancong Negeri Melaka)

Bahagian yang terbaik di Persiarian Jonker adalah pasar malam pada hari Jumaat dan Sabtu yang menjual barang-barangan yang bergaya negeri Melaka. Kini, Persiarian Jonker juga menjual pelbagai jenis makanan. Pelawat boleh mencari makanan Cina, makanan India dan makanan Melayu di sana. Persiarian Jonker juga menjual banyak cenderamata pelancong seperti *keychain* Melaka dan koleksi lain. Selain itu, satu taman warisan bersejarah juga dibina untuk memperingati tokoh negeri Melaka – Datuk Wira Dr. Gan Boon Leong. Negeri Melaka terkenal dengan Persiarian Jonker yang terletak di Jalan Hang Jebat. Persiarian ini merupakan satu pasar atau boleh dikatakan satu pusat bagi peniaga-peniaga untuk menjualkan barang-barang yang khas yang dapat dicari di negeri Melaka sahaja. Artifak asli yang berumur sehingga 300 tahun yang lalu boleh dijumpai di samping barang-barang antik yang lain. Setiap satu barang di sana mempunyai sejarah dan misterinya tersendiri.

Cerita tentang Persiaran Jonker bermula dari zaman penjajahan Belanda (*Dutch period*) di negeri Melaka pada tahun 1641 (Ben van Wijnen 2001). Pada zaman penjajahan Belanda, sebelum mendapat nama Persiaran Jonker, jalan tersebut dinamakan sebagai *Heeren Street*. Hamba-hamba dan orang bawahan tuan-tuan Belanda pernah tinggal di kawasan ini. Walau bagaimanapun, *Heeren Street* menjadi tempat tinggal bangsawan-bangsawan. Jadi, jalan tersebut bermula dengan kekayaan Baba dan Nyonya dan berniaga di sana. Dengan demikian, Baba dan Nyonya telah memberikan kawasan tersebut dengan budaya dan etnik yang mendalam. Jalan ini dinamakan sebagai Jalan Hang Jebat secara rasmi.

Sungai Melaka yang terletak berhampiran dengan Persiaran Jonker dan menjadikan Persiaran Jonker sebagai pusat penting pada zaman penjajahan sehingga sekarang. Pada zaman dahulu, penjajah berpengangkutan kapal dan Sungai Melaka menjadi laluan utama bagi mereka. Penjajahan negara lain dan berlakunya perniagaan orang asing dengan penduduk tempatan telahpun membawa kesan kepada kemunculan bangsa Baba dan Nyonya. Percampuran budaya berlaku dengan wujudnya perkahwinan mereka dan membentuk satu kebudayaan yang unik dari segi cara hidup, makanan dan pakaian (Zainal Kling 2001).

Baba dan Nyonya banyak tinggal di sekitar kawasan Pusat Bandaraya Melaka terutamanya di Persiaran Jonker. Sebagai kesan kewujudan budaya yang unik dan kesan penjajahan, tapak-tapak seperti Kota St. John, Gereja St. Paul dan Rumah Merah Melaka yang bergaya budaya lain dapat dicari di kawasan negeri Melaka. Semua bangunan ini merupakan bangunan ketinggalan penjajah negara Barat dan saksi penggubahan zaman Melaka dari zaman penjajahan berniaga ke zaman pelancongan moden ini (*Malacca, Straits of Enchantment*). Pada 9 Jun 2000, Perdana Menteri negeri Melaka, Y.A.B Datuk Seri Hj. Mohd. Ali Bin Mohd. Rustam yang mengamanahkan Datuk Wira Dr. Gan Boon Leong untuk menganjurkan masyarakat yang berasaskan penduduk Cina untuk dinamakan sebagai Persiaran Jonker.

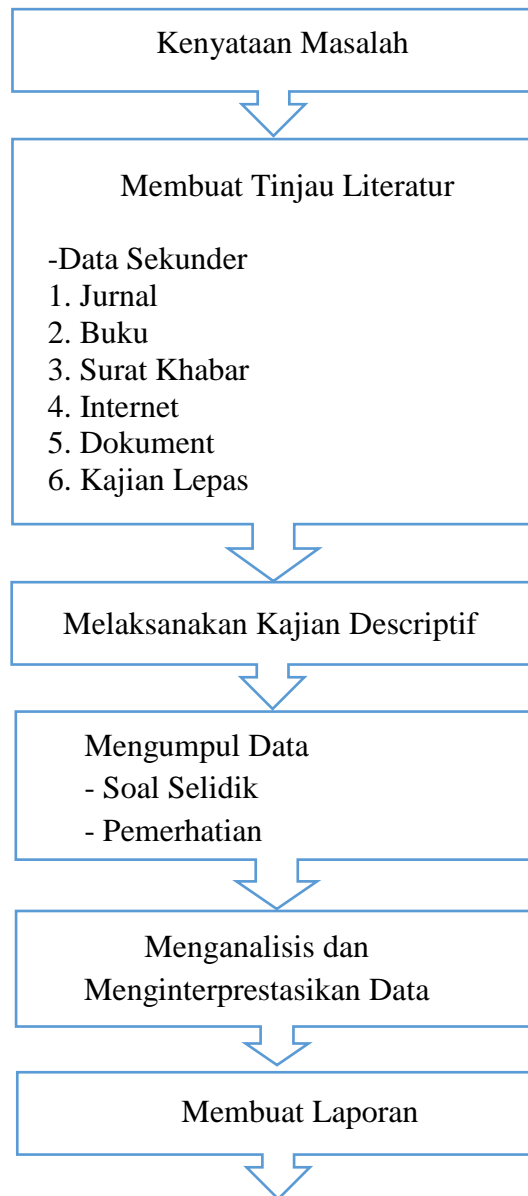
METODOLOGI KAJIAN

Rekebentuk Kajian

Kajian ini dijalankan secara kuantitatif dengan menggunakan kaedah deskriptif bagi pengumpulan data. Kajian ini melibatkan bilangan yang besar bagi responden, seterusnya membolehkan penyelidik untuk menuntut tahap keputusan dengan lebih tepat. Rajah 2 menunjukkan proses kajian mengikut susunan kronologi dan tahap penyelidikan. Kajian ini bermula dengan mengemukakan isu-isu terkini dan mengenalpasti permasalahan yang diwujudkan di negeri Melaka. Objektif kajian dibentuk bagi menjawab persoalan kajian. Seterusnya, pelaksanaan kajian descriptif dengan menjalankan kajian dengan mengumpul data. Pengumpulan data melalui cara soal selidik dengan responden dan juga pemerhatian kawasan kajian telah digunakan. Temu bual dengan responden melalui soal selidik untuk memperolehi data sebenar daripada responden secara terus. Manakala kaedah pemerhatian kawasan kajian dapat digunakan untuk memperolehi maklumat yang dipaparkan di sekeliling kawasan kajian. Selepas itu, teknik untuk menganalisis data menggunakan alat SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*).

Selain itu, kaedah pengamatan digunakan untuk menjalankan inventori kajian ini. Ketekunan pengamatan iaitu secara konsisten mencari tafsiran dengan berbagai cara dalam kaitan dengan proses analisis yang berterusan atau tentative. Mencari suatu usaha yang

menghadkan pelbagai pengaruh dan mencari apa yang boleh diambil kira dan apa yang tidak boleh. Hal ini bermakna penyelidik hendaknya mengadakan pengamatan dengan teliti dan terperinci secara berterusan terhadap faktor-faktor yang menonjol. Kemudian ia mengkajinya secara terperinci sampai pada suatu titik sehingga pada pemeriksaan tahap awal tempak salah satu atau kesemua faktor yang dikaji sudah difahami dengan cara yang biasa. Kaedah ini digunakan apabila penyelidik menjalankan kajian lapangan di kawasan Persiaran Jonker dengan memerhatikan setiap kedai di kawasan kajian tersebut dan seterusnya mengaji produk pelancongan yang dihasilkan oleh setiap kedai di kawasan kajian.



Rajah 2. Proses Kajian

Persampelan Penyelidikan

Saiz sampel perlu diambil berdasarkan saiz penduduk tempatan dan bilangan pelancong antarabangsa yang melawati ke tempatan kajian. Berdasarkan preskripsi ini saiz sampel di kawasan kajian ini adalah kira-kira 250 orang responden. Sebanyak 150 responden adalah pelancong antarabangsa dan 100 orang responden adalah kalangan tuan rumah tempatan. Responden bagi pelancong antarabangsa dipilih dengan bilangan 150 orang dan responden bagi tuan rumah ialah 100 orang kerana nisbah bilangan penduduk di negeri Melaka ialah 852,400 orang manakala pelancong antarabangsa di negeri Melaka ialah 3,946,123 orang (Bahagian Promosi Pelancongan, Jabatan Ketua Menteri Melaka 2014). Justeru, nisbah responden diambilkira dengan 150 orang pelancong antarabangsa dan 100 orang penduduk tempatan. Data ini merupakan data tahun 2013 kerana soal selidik dijalankan pada tahun 2014, jadi data bagi tahun 2013 diperolehi.

Responden tuan rumah terdiri daripada kalangan peniaga dalam bidang pelancongan, generasi muda, penduduk tempatan. Responden-responden ini dipilih mengikut pemilihan subjek yang mempunyai ciri-ciri yang berkaitan tentang kajian ini dipilih sebagai responden. Ini bertujuan untuk mendapat pandangan yang meluas tentang aspek kajian. Untuk mencapai jumlah sasaran responden, kajian dijalankan di beberapa tempat termasuk tempat penginapan, kedai-kedai, rumah penduduk tempatan dan juga tempat tarikan seperti *jeti river cruise*, Villa Sentosa, Kota A' Famosa dan sebagai di kawasan kajian. Kesemua tempat ini menjadi tumpuan pelancong antarabangsa pergi serta tempat interaksi antara tuan rumah dengan pelancong antarabangsa.

Pengumpulan dan Analisis Data

Kajian ini telah mengumpul data melalui data primer iaitu melalui cara soal selidik. Soal selidik diedarkan kepada 250 responden supaya memperolehi data yang lebih tepat daripada responden-responden. Soal selidik dengan responden telah dijalankan pada 15hb hingga 17hb November 2014. Selain itu, pengumpulan data sekunder iaitu tinjauan literatur membolehkan pendekatan kajian dapat digunapakai dalam penyelidikan ini. Pengumpulan data melalui pemerhatian juga digunakan. Pemerhatian interaksi antara tuan rumah dengan pelancong antarabangsa juga boleh dicatatkan sebagai sumber data.

Sementara itu, analisis data bermula dengan input soal selidik dimasukkan dalam templat SPSS. Prosedur analisis diikuti dengan mendapat kebolehpercayaan data dan perincian dan mengikuti skop dan aspek kajian. Kajian ini sesuai menggunakan keterangan deduktif yang mana daripada kenyataan umum ke kenyataan khusus. Bagi menganalisis data dengan lebih tepat, perisian SPSS telah digunakan untuk mendapatkan mean, mod dan median data yang diperolehi.

Dalam hasil kajian ini, purata diukur dari 1 hingga 5 dan kesan aras purata dibahagikan kepada 3 kategori iaitu rendah, sederhana dan tinggi. Purata 1 hingga 2.33 dikira sebagai kesan aras rendah manakala purata dari 2.34 hingga 3.67 dikira sebagai kesan aras sederhana. Purata 3.68 hingga 5 pula dikira sebagai kesan aras tinggi.

HASIL KAJIAN

Latar Belakang Responden

Bagi komuniti tuan rumah, responden perempuan dengan bilangan 52 orang daripada jumlah 100 orang responden yang ditunjukkan dalam Jadual 1. Manakala responden lelaki adalah 48 orang orang responden. Bagi komuniti pelancong antarabangsa pula, responden perempuan ialah sebanyak 81 orang daripada jumlah 150 orang responden. Manakala responden lelaki pula mempunyai bilangan 69 orang orang responden.

Jadual 1. Latar Belakang Responden

Butir-butir		Komuniti			
		Tuan Rumah		Pelancong Antarabangsa	
		Kekerapan (orang)	Peratus (%)	Kekerapan (orang)	Peratus (%)
Jantina	Lelaki	48	48.0	69	46.0
	Perempuan	52	52.0	81	54.0
Agama	Buddha	30	30.0	23	15.3
	Hindu	19	19.0	10	6.7
	Islam	44	44.0	2	1.3
	Kristian	7	7.0	115	76.7
	Bujang	47	47.0	31	20.7
Status Perkahwinan	Berkahwin	38	38.0	116	77.3
	Janda	5	5.0	2	1.3
	Duda	10	10.0	1	0.7
Pekerjaan	Bekerja Sendiri	7	7.0	5	3.3
	Perniagaan	34	34.0	20	13.3
	Kerajaan	8	8.0	6	4.0
	Persendirian	17	17.0	104	69.3
	Bersara	17	17.0	14	9.3
	Pelajar	17	17.0	1	0.7
Tahap Pendidikan	Sekolah Rendah	23	23.0	0	0.0
	Sekolah Menengah	30	30.0	5	3.3
	Diploma	23	23.0	37	24.7
	Ijazah (<i>Degree</i>)	23	23.0	108	72.0
	A-Level	1	1.0	0	0.0

(Sumber: Kajian Lapangan 2014)

Bagi komuniti tuan rumah, responden rata-ratanya beragama Islam dengan bilangan responden 44 orang. Dalam kalangan pelancong antarabangsa, responden yang beragama Kristian ialah sebanyak 115 orang. Dalam komuniti tuan rumah, responden yang berstatus bujang paling ramai iaitu seramai 47 orang. Bagi tahap perkahwinan pelancong antarabangsa, responden yang berkahwin paling ramai, iaitu seramai 116 orang. Kebanyakan mereka pergi melancong bersama isteri atau suami sebagai cuti perenggan. Daripada segi pekerjaan, seramai 34 orang responden berniaga di dalam kalangan komuniti tuan rumah. Hal ini kerana tapak pelancong di negeri Melaka semakin banyak dan memberi peluang perniagaan di Persiaran Jonker. Seramai 104 orang responden pelancong antarabangsa bekerja dalam sektor swasta.

Dalam komuniti tuan rumah, responden yang berpendidikan sekolah menengah ialah sebanyak 30 orang responden daripada jumlah 100 orang responden. Selain itu, responden pelancong antarabangsa yang berpendidikan degree ialah 108 orang responden daripada jumlah 150 orang responden kerana pelancong antarabangsa lebih mementingkan pendidikan

mereka, sesetengah mereka mampu belajar sambil bekerja until menyiapkan degree mereka dan telah bekerja serta mampu melancong ke luar negara seperti melancong di Malaysia.

Interaksi dalam Sektor Perkhidmatan: Penginapan di Persiaran Jonker

Dari segi interaksi antara tuan rumah dengan pelancong antarabangsa terhadap perkhidmatan penginapan dalam komuniti tuan rumah, homestay merupakan pilihan utama bagi pelancong antarabangsa untuk berinteraksi dengan responden dengan min purata 3.90 yang ditunjukkan dalam Jadual 2.

Jadual 2. Interaksi dengan Pelancong Antarabangsa dari segi Perkhidmatan: Penginapan di Persiaran Jonker

	Perkara	Min purata	Aras interaksi
Interaksi dengan Pelancong Antarabangsa dari segi Perkhidmatan: Penginapan	Guest house	3.76	Tinggi
	Hotel	3.82	Tinggi
	Homestay	3.90	Tinggi
	Min Purata bagi Perkhidmatan: Penginapan	3.82	Tinggi

(Sumber: Kajian Lapangan 2014)

Hal ini kerana pelancong antarabangsa boleh mengetahui lebih banyak cara kehidupan penduduk tempatan dan berinteraksi lebih banyak dengan tuan rumah apabila mereka menduduki dalam homestay.

Interaksi dalam Sektor Perkhidmatan: Tempat Agama di Persiaran Jonker

Sesetengah komuniti mempunyai pelbagai jenis tarian tersendiri yang diwarisi sejak turun-temurun (Jasiman & Nora 2000). Tarian tersendiri berasal dari agama-agama yang berlainan yang mana mempunyai adat-istiadat tersendiri yang berlainan dengan satu sama lain. Dari segi interaksi antara tuan rumah dengan pelancong antarabangsa terhadap tempat agama, tempat menjadi pilihan interaksi utama dengan min purata 3.74 yang ditunjukkan dalam Jadual 3. Hal ini kerana pelancong antarabangsa yang berasal dari negara Barat ingin tahu lebih banyak dengan budaya komuniti Persiaran Jonker yang sudah diwarisi secara turun-temurun.

Jadual 3. Interaksi dengan Pelancong Antarabangsa dari segi Perkhidmatan: Tempat Agama di Persiaran Jonker

	Butir-butir	Min purata	Aras interaksi
Interaksi dengan Pelancong Antarabangsa dari segi Perkhidmatan: Tempat Agama	Temple	3.74	Tinggi
	Masjid	3.72	Tinggi
	Nama Keluarga Nenek Moyang	3.62	Sederhana
	Tempat Lahir Nenek Moyang	3.69	Tinggi
	Min Purata bagi Perkhidmatan: Tempat Agama	3.69	Tinggi

(Sumber: Kajian Lapangan 2014)

Interaksi dalam Sektor Perkhidmatan: Pengangkutan di Persiaran Jonker

Selain itu, Jadual 4 berkaitan pandangan terhadap interaksi antara tuan rumah dengan pelancong antarabangsa terhadap pengangkutan, kapal (*cruise*) merupakan pilihan interaksi utama bagi pelancong antarabangsa yang mempunyai min purata 3.95. Kapal membawa

pelancong antarabangsa mengelilingi bandaraya Melaka dan mereka boleh menikmati pemandangan yang indah di bandaraya Melaka. Mereka boleh bertanya-tanya kepada pemandu kapal untuk mengetahui lebih banyak tentang tempat-tempat yang menarik di sekeliling Sungai Melaka.

Jadual 4. Interaksi dengan Pelancong Antarabangsa dari segi Perkhidmatan: Pengangkutan di Persiaran Jonker

	Butir-butir	Min purata	Aras interaksi
Interaksi dengan Pelancong Antarabangsa dari segi Perkhidmatan: Pengangkutan	Teksi	3.70	Tinggi
	Beca	3.80	Tinggi
	River Cruise	3.95	Tinggi
	Bas	3.65	Tinggi
	Min Purata bagi Perkhidmatan: Pengangkutan	3.78	Tinggi

(Sumber: Kajian Lapangan 2014)

Interaksi dalam Sektor Perkhidmatan: Kemudahan di Persiaran Jonker

Di samping itu, pandangan terhadap interaksi antara tuan rumah dengan pelancong antarabangsa terhadap perkhidmatan kemudahan, taman-taman rekreasi merupakan pilihan interaksi utama bagi pelancong antarabangsa yang mempunyai min purata 3.95 seperti mana yang ditunjukkan dalam Jadual 5.

Jadual 5. Interaksi dengan Pelancong Antarabangsa dari segi Perkhidmatan: Kemudahan di Persiaran Jonker

	Butir-butir	Min purata	Aras interaksi
Pelancong Antarabangsa dari segi Perkhidmatan: Kemudahan	Telekomunikasi	3.76	Tinggi
	Farmasi	3.79	Tinggi
	Restoran	3.84	Tinggi
	Taman-taman	3.95	Tinggi
	Min Purata bagi Perkhidmatan: Kemudahan	3.83	Tinggi

(Sumber: Kajian Lapangan 2014)

Interaksi dalam Sektor Perkhidmatan: Cara Makanan di Restoran/Kafe di Persiaran Jonker

Dari segi interaksi antara tuan rumah dengan pelancong antarabangsa terhadap cara layanan, hiasan makanan merupakan pilihan interaksi utama bagi pelancong antarabangsa yang mempunyai min purata sebanyak 4.18 dalam cara menghidang makanan di restoran/kafe dengan aras interaksi yang sangat tinggi dalam Jadual 6.

Jadual 6. Cara Makanan di Restoran/Kafe di Persiaran Jonker

	Butir-butir	Min purata	Aras interaksi
Cara Makanan di Restoran/Kafe	Hidangan	3.74	Tinggi
	Hiasan Makanan	4.18	Tinggi
	Hiasan Meja	3.75	Tinggi
	Min Purata bagi Perkhidmatan: Restoran/ Kafe	3.89	Tinggi

(Sumber: Kajian Lapangan 2014)

Penggunaan set makanan dengan corak yang bagaimana dan bentuknya merupakan satu cara menghormati pelanggan serta pandangan utama alat tradisional makanan dan budaya makanan yang akan dilakukan. Justeru, pelancong antarabangsa akan berasa ingin tahu tentang kepelbagaian set makanan yang digunakan sebelum mereka memulakan makan.

Interaksi dalam Sektor Perkhidmatan: Cara Melayan di Persiaran Jonker

Berdasarkan Jadual 7, cara memperkenalkan tempat tarikan merupakan pilihan yang paling banyak bagi interaksi antara pelancong antarabangsa dengan responden dengan min purata sebanyak 3.87 tetapi dalam aras interaksi yang sederhana. Hal ini kerana kekurangan komuniti pelancong antarabangsa senang percaya komuniti tuan rumah kerana mereka juga perlu menjaga keselamatan sendiri dan takut ditipu serta berasa malu dengan orang tempatan. Dengan ini, kurang interaksi komuniti pelancong antarabangsa dengan komuniti tuan rumah berlaku terhadap cara layanan yang membawa pergi melancong di persekitaran.

Jadual 7. Interaksi dengan Pelancong Antarabangsa dari segi Perkhidmatan: Cara Melayan di Persiaran Jonker

Butir-butir		Min purata	Aras interaksi
Interaksi dengan Pelancong Antarabangsa dari segi Perkhidmatan: Cara Melayan	Cara Bertutur	3.73	Tinggi
	Cara Melayan	3.85	Tinggi
	Cara Memberi Bantuan	3.84	Tinggi
	Cara Memberi Panduan Melancong Sekeliling	3.76	Tinggi
	Cara Memperkenalkan Tempat Tarikan	3.87	Tinggi
	Min Purata bagi Perkhidmatan: Cara Melayan	3.81	Tinggi

(Sumber: Kajian Lapangan 2014)

Interaksi dalam Sektor Perkhidmatan: Lain-lain di Persiaran Jonker

Dari segi interaksi antara tuan rumah dengan pelancong antarabangsa terhadap perkhidmatan pula, pusat informasi menjadi pilihan interaksi utama bagi pelancong antarabangsa dengan min purata 3.87 seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 8. Pelancong antarabangsa mampu mendapatkan bantuan dan juga memperolehi pelbagai jenis maklumat tentang Persiaran Jonker melalui pusat informasi.

Jadual 8. Interaksi dengan Pelancong Antarabangsa dari segi Perkhidmatan: Lain-lain di Persiaran Jonker

Butir-butir		Min purata	Aras interaksi
Interaksi dengan Pelancong Antarabangsa dari segi Perkhidmatan: Lain-lain	Hiburan	3.71	Tinggi
	Pusat Refleksologi	3.61	Sederhana
	Pusat Informasi	3.87	Tinggi
	Tukang Jahit	3.65	Sederhana
	Pengukar Wang	3.68	Tinggi
	Min Purata bagi Perkhidmatan Lain-lain	3.71	Tinggi

(Sumber: Kajian Lapangan 2014)

PERBINCANGAN

Melalui hasil kajian ini, pelancong antarabangsa amat berpuas hati dengan pelbagai perkhidmatan yang ditawarkan oleh tuan rumah di Persiaran Jonker. Secara tidak langsung, pelbagai perkhidmatan yang ditawarkan oleh tuan rumah dapat membantu pembangunan pelancongan di Melaka. Secara ringkasnya, perkhidmatan ialah sesuatu aktiviti yang bersifat lebih atau kurang ketara tetapi tidak semestinya berlaku dalam interaksi tuan rumah dengan pelancong (Gronroos, 2002). Apabila tuan rumah berinteraksi dengan pelancong antarabangsa dalam aspek perkhidmatan kemudahan, min purata sebanyak 3.84 diperolehi dan 3.65 bagi interaksi pelancong antarabangsa. Kemudahan merupakan salah satu aspek yang membawa kesenangan terhadap pelancong antarabangsa apabila mereka melancong ke tempat tersebut. Semakin senang untuk mencari pelbagai jenis kemudahan, semakin mereka suka akan melancong ke tempat tersebut. Jika mereka melancong ke satu tempat yang susah memperolehi sebarang kemudahan, sudah tentu mereka jarang kembali ke tempat tersebut.

Di samping itu, hotel butik memberi pengalaman yang berbeza dengan perkhidmatan yang berlainan kepada pelancong antarabangsa (Sharareh et. al 2013). Min purata bagi interaksi tuan rumah terhadap perkhidmatan tempat penginapan ialah 3.83 dan bagi pelancong antarabangsa ialah 3.50. tempat penginapan itulah merupakan hotel, homestay dan sebagainya. Tahap interaksi antara pelancong antarabangsa dan tuan rumah di Persiaran Jonker dalam sektor perkhidmatan merangkumi pelbagai jenis perkhidmatan seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 11. Perkhidmatan tempat agama mempunyai 3.70 bagi interaksi tuan rumah dan 3.61 bagi interaksi pelancong antarabangsa. Hal ini kerana kedatangan pelancong antarabangsa membawa kesan kepada komuniti tempatan untuk menyusun semula budaya mereka ataupun pembawa kebudayaan pelancong antarabangsa dari luar telah mengancam budaya tempatan.

Jadual 11. Tahap Interaksi antara Pelancong Antarabangsa dengan Tuan Rumah dari Sektor Perkhidmatan

	Butir-butir	Min purata	Aras interaksi
Tahap Interaksi antara Pelancong Antarabangsa dengan Tuan Rumah dari Sektor Perkhidmatan	Penginapan	3.82	Tinggi
	Tempat Agama	3.69	Tinggi
	Pengangkutan	3.78	Tinggi
	Kemudahan	3.83	Tinggi
	Restoran/ Kafe	3.89	Tinggi
	Cara Melayan	3.81	Tinggi
	Lain-lain	3.71	Tinggi
	Min purata	3.79	Tinggi

(Sumber: Kajian Lapangan 2014)

Merujuk kepada Jadual 11, dari pandangan komuniti tuan rumah terhadap tahap interaksi dengan komuniti pelancong antarabangsa dalam sektor perkhidmatan memperolehi min purata 3.79 yang merupakan aras interaksi tinggi. Hal ini kerana pelancong antarabangsa amat memerlukan perkhidmatan yang dibekalkan oleh tuan rumah dari pelbagai jenis segi supaya mereka dapat melawat di Persiaran Jonker dengan lebih mesra. Secara kesimpulannya, tuan rumah memainkan peranan yang penting dalam berinteraksi dengan pelancong antarabangsa yang mana tuan rumah yang mewakili maruah negeri Melaka malahan negara Malaysia apabila berkomunikasi dengan pelancong antarabangsa. Pelancongan di negeri Melaka masih lagi mempunyai ruang yang besar untuk berkembang lagi, jadi semua pihak haruslah bekerjasama antara satu sama lain supaya mengembangkan pelancongan di negeri Melaka.

KESIMPULAN

Secara keseluruhannya, kajian ini menunjukkan perkhidmatan yang ditawarkan oleh tuan rumah dapat memupuk interaksi antara tuan rumah dan pelancong antarabangsa di kawasan Persiaran Jonker, negeri Melaka. Selepas interaksi berlaku, kesan-kesan terhadap pelbagai perspektif juga dikaji supaya dapat mengenalpasti kesan secara keseluruhan. Hasil kajian menunjukkan interaksi tuan rumah dengan pelancong antarabangsa dalam sektor perkhidmatan memperoleh min purata 3.79 yang mana pelancongan antarabangsa berpuas hati untuk berinteraksi dengan tuan rumah dalam sektor perkhidmatan.

RUJUKAN

- Azwin, A. Aksan & Khairil, W. Awang. (2007) *Journal of Sustaining The Roles of Museums: A Case Study of Melaka*.
- Din, M. A. n.d. *Pelancongan-budaya: konsep dan profil di Malaysia*. 1.
- Edgell, L.D. (199) *International Tourism Policy*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Hussin, R., & Kunjuraman, V. 2014. Pelancongan mapan berasaskan komuniti (CBT) melalui program. *GEOGRAFIA OnlineTM Malaysian Journal of Society and Space* 10, 160.
- Ibrahim, Y., Mohamad, S. & Ahmad, H. 2008. *Pelancongan Malaysia: Isu Pembangunan, Budaya, Komuniti dan Persempitan*. Penerbit Universiti Utara Malaysia.
- Johan, A. Ibrahim & Zaki, M. Ahmad. (2012) *Perancangan Dan Pembangunan Pelancongan (Edisi Kedua)*. Sintok: Penerbit Universiti Utara Malaysia.
- Mat, Z. & Sulaiman, M. 2007. *Interaksi budaya India & Cina ke atas pengukuhan*. *Jurnal Pengajian Umum Bil. 8: 116*.
- Mathieson, A. & Wall, G. (1991) *Pelancongan: Impak Ekonomi, Fizikal dan Sosial*. Din, A.K. Hj. Trans. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mathieson, A. & Wall, G. (2006) *Tourism: Changes, Impacts and Opportunities*. Harlow, England: Pearson/Prentice Hall.
- Md. Amin, M. (2009) *Faktor Tarikan Pelancongan Pantai: Kajian Kes di Pantai Port Dickson, Negeri Sembilan*. 243.
- Mowforth, M. & Munt, I. (2003) *Tourism and Sustainability: Development and New Tourism in the Third World*. London: Routledge.

- PERZIM. (2006) *Himpunan Kertas Kerja Seminar Pengkisahan Melaka 2003-2006*. Perbadanan Muzium Melaka.
- Price, F. M. (1996) *People and Tourism in Fragile Environments*. Chichester: Wiley.
- Rashid, R.A. 2013. *Masyarakat Jepun Dalam Pelancongan: Satu Penelitian Budaya*. *Jurnal Komunikasi Malaysian*. Jilid 292, 87.
- Reisinger, Y. & Turner, L. (2003) *Cross-Cultural Behaviour in Tourism*. Great Britain: Butterworth-Heinemann.
- Sharareh, K. Hartkhani, Badaruddin, M. & Azizi, Bahauddin. 2013. *Journal of The Successful Attributes of Boutique Hotels: The Case of Penang Island*. Sustainable Tourism Research Cluster Universiti Sains Malaysia.
- Skipper, L.T. 2009. *Understanding Tourist-Host Interactions and their Influence on Quality Tourism Experiences*. Wilfrid Laurier University. *Thesis and Dissertations (Comprehensive)*.
- Sophonsiri, V. 2008. *Developing host-guest relationships in Thai tourist resorts*. Victoria University, Australia. *Thesis of Doctor of Philosophy*.
- Unit Perancang Ekonomi Negeri, J. K. 2014. *Data Asas Negeri Melaka 2013*. Melaka.
- Wall, G & Ming Ming, S. 2010. *Implications of host-guest interactions for tourists' travel behaviour and experiences*. *Original Scientific Paper Vol. 58: 37-50*.

Nama: Ng Sheue Li
Institusi: Universiti Kebangsaan Malaysia
E-mel: shirleyng928160@gmail.com