



## Potensi premis penginapan kecil dan sederhana dalam pembangunan pelancongan pantai di Kelantan

Asran Alias<sup>1</sup>, Melasutra Md Dali<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Rancangan Pengajian Perbandaran dan Perancangan, Fakulti Sastera dan Sains Sosial, Universiti Malaya, Kuala Lumpur, Malaysia

Correspondence: Asran Alias (email: asranlap@gmail.com)

### Abstrak

Industri pelancongan di Kelantan merupakan satu industri yang penting pada tahun 2012. Anggaran dalam enam juta pelancong sempena TMK12 akan memberi cabaran terutamanya kepada penyediaan premis penginapan yang mencukupi terutama bagi premis penginapan kecil dan sederhana. Pembangunan premis penginapan kecil sederhana mampu memberi tarikan berlainan kepada pelancong terutamanya yang terletak di kawasan desa berpantai. Oleh itu, kertas kerja ini membincangkan beberapa aspek penting dalam perancangan infrastruktur premis penginapan kecil sederhana. Fokus ialah kepada aspek infrastruktur kerana ia merupakan tarikan utama dalam industri pelancongan di Kelantan terutamanya semasa Tahun Melawat Kelantan 2012. Oleh itu, perbincangan ini menyaranakan beberapa idea dalam menambah baik penyediaan infrastruktur kepada pelancong. Kajian dijalankan dengan menemuduga pengunjung premis penginapan terpilih melalui borang kaji selidik dan pemerhatian terhadap pengguna premis penginapan tersebut. Hasil kajian mendapati kemudahan elektrik yang disediakan oleh TNB dan bentuk promosi yang dilakukan oleh kerajaan bakal mempengaruhi pengunjung dan pengguna untuk datang kembali menginap. Sebagai kesimpulan, kemudahan penyediaan elektrik oleh TNB dan bentuk promosi perlu dipertingkatkan bagi mempengaruhi penginap untuk datang kembali dan menarik pelancong untuk menginap di kawasan kajian.

**Katakunci:** infrastruktur pelancongan, infrastruktur penduduk, kemudahan, pelancongan pantai, penyediaan infrastruktur, premis penginapan kecil dan sederhana

## Coastal tourism and the catalytic potential of small and medium premises: The case of Kelantan, Malaysia

### Abstract

As tourism industry evolves and becomes creative, developing tourism does not have to rely solely on large scale accommodation facilities. In coastal tourism, in particular, the role of small to medium scale premises may indeed be catalytic in attracting tourists and thus in advancing the tourism cause provided they are given due attention with respect to the provision of essential facilities and amenities. Tourism industry in Kelantan faced these kind of challenges in its 2012 Visit Malaysia Year which estimated the influx of some six million tourists into the state. This paper discusses the important aspects of infrastructure facilities in the development of small scale tourist accommodation facilities. The focus is on the the quality issue of infrastructure provision in Kelantan's coastal tourism sub-sector as it faced the 2012 challenges. The study involved field interviews utilising questionnaires with both premise operators and visitors and field observations of the physical condition of the premises. The findings revealed that the utilities and facilities provided by the electricity suppliers (TNB) and the promotional aspects of the

premises were two factors that significantly influenced visitors' decision to re-visit the accommodation premises in future.

**Keywords:** coastal tourism, small and medium tourism premises, tourism facilities, tourism amenities, tourism infrastructure, tourism promotion

## Pengenalan

Pelancongan adalah merupakan satu aktiviti ekonomi yang penting dan perlu diberi perhatian. Pada masa ini, pelancongan semakin mendapat perhatian sama ada oleh pihak kerajaan, swasta dan orang perseorangan. Hal ini terbukti apabila industri pelancongan menjadi sumber utama dalam merencanakan pendapatan ekonomi negara. Berdasarkan kepada rekod bermula tahun 1998-2008, bilangan pelancong yang datang telah meningkat sebanyak 300% iaitu daripada 5.5 juta kepada 22.0 juta. Selain itu, pertambahan jumlah bilik juga meningkat sebanyak 52536 bilik pada tahun 2007 berbanding dengan tahun 1998.

Kebanyakan kementerian, agensi pelaksana dan jabatan-jabatan kerajaan mula melihat potensi pelancongan dalam mempelbagaikan lagi sumber pendapatan jabatan tersebut contohnya Jabatan Taman Laut Malaysia (JTLM) telah ditubuhkan untuk melindungi dan memulihara pelbagai habitat dan hidupan marin akuatik. Selain itu JTLM juga telah menyediakan kemudahan rumah, chalet, kuarters JTLM di Pusat Taman Laut untuk disewa di Pulau Redang, Pulau Tioman, Pulau Payar dan Pulau Tinggi. Hal ini secara tidak langsung telah menyuburkan industri pelancongan yang ada terutamanya di Malaysia.

Malaysia mempunyai pelbagai produk pelancongan yang boleh diketengahkan sebagai peluang pembangunan ekonomi setempat. Pelancongan pantai merupakan salah satu produk pelancongan yang penting dan perlu diketengahkan. Hal ini penting kerana produk pelancongan pantai akan melambangkan keaslian wajah sebenar Malaysia. Melalui pelancongan pantai, pelancong akan dapat mengenali budaya dan adat resam penduduk setempat disamping keindahan semulajadi terutamanya pantai yang berada di desa. Kewujudan premis penginapan berskala kecil sederhana merupakan satu alternatif kepada peningkatan pendapatan ekonomi penduduk setempat.

Pelancongan pantai memerlukan kepada kemudahan penginapan yang sempurna untuk menarik pelancong. Kemudahan penginapan akan menjadikan pembangunan pelancongan di kawasan tersebut akan lagi terancang dan tersusun. Penginapan akan mewujudkan imej yang menarik terutamanya kepada elemen landskap dan senibina. Selain itu, kemudahan penginapan memerlukan kepada penyediaan infrastruktur yang mencukupi walaupun premis premis penginapan tersebut merupakan premis penginapan berskala kecil dan sederhana.

Sehubungan dengan itu, kajian ini akan dijalankan berdasarkan kepada persoalan kajian sebagaimana berikut iaitu (1) Apakah kemudahan infrastruktur yang perlu disediakan bagi memenuhi kehendak pelancong dan pemilik premis penginapan? (2) Sejauhmanakah penyediaan infrastruktur mempengaruhi responden untuk kembali menginap pada masa akan datang?

## Kerangka konsep

Premis penginapan kecil dan sederhana sepanjang pantai mampu memberi wajah baru kepada industri pelancongan di Malaysia amnya dan Kelantan khususnya. Menurut Morrison (1996) premis penginapan kecil sederhana adalah perniagaan pelancongan yang diusahakan secara kecil yang dibiayai oleh seorang individu ataupun sekumpulan yang kecil oleh pemilik dan tidak mempunyai sistem pengurusan yang teratur. Mengikut WTO, premis penginapan kecil sederhana mempunyai bilik yang tidak melebihi 50 unit, pekerja tidak melebihi 10 orang dan terletak di lokasi terpencil. Mengikut Bank Negara Malaysia (2005), perusahaan sederhana dalam sektor perkhidmatan adalah satu syarikat yang mempunyai bilangan pekerja sepenuh masa antara 20 orang dan 50 orang sahaja. Manakala jualan tahunan adalah diantara

RM1 juta dan RM5 juta. The American heritage dictionary (2000) telah mendefinisikan infrastruktur adalah kemudahan asas, perkhidmatan dan peralatan yang memberi fungsi kepada komuniti ataupun masyarakat seperti pengangkutan, alatan komunikasi, bekalan air, kemudahan elektrik dan institusi awam.

Mengikut Tourism & Transport Forum (2008), infrastuktur pelancongan adalah satu rangkaian kepada pengangkutan, infrastruktur sosial dan alam sekitar untuk mewujudkan hubungan diantara destinasi termasuklah beberapa senarai di bawah:-

- Infrastruktur pengangkutan adalah menyediakan hubungan diantara pelawat antarabangsa dan tempatan ke destinasi pelancongan termasuklah lapangan terbang, jalan raya dan kereta api.
- Infrastruktur sosial merupakan bilangan bilik yang disediakan untuk menampung bilangan pelawat dan struktur fizikal untuk pameran, acara dan perkhidmatan bagi menarik pelancong. Infrastruktur ini termasuk hotel, pusat konvensyen, stadium, galeri pameran dan tarikan pelancongan di sesuatu destinasi.
- Infrastruktur alam sekitar merangkumi kawasan semulajadi seperti Taman Negara, Taman Laut termasuklah kemudahan untuk pelawat
- Koleberasi infrastruktur yang dibina peringkat serantau, Negara dan negeri bagi memasarkan destinasi pasaran dan mengedarkan produk pelancongan

Oleh itu, Jabatan Perancang Bandar & Desa (2000) mendefinisikan pesisiran pantai ialah suatu kawasan sempit dan kawasan berpaya bersebelahan (berhampiran) dengan garis pesisir pantai – iaitu garis sempadan pertemuan darat dan laut dan suatu kawasan yang menganjur ke pedalaman sejauh kira-kira 1km dari garis pasang surut dan juga menganjur ke laut sehingga ke pinggir luar sempadan negeri. Jabatan Perancang Bandar & Desa (2000) turut memasukkan definisi oleh Jabatan Pengairan dan Saliran iaitu satu kawasan pesisiran meliputi kawasan bersempadan 5km ke sebelah darat (*back shore*) dan 16.1km nautika ke sebelah laut dari paras purata air pasang perbani (*shore front*). Kawasan di sebelah darat termasuk sungai dan rizab air hingga ke kawasan yang dipengaruhi oleh air masin. Keseluruhannya kawasan pesisiran pantai (*back shore*) meliputi ciri-ciri berikut:

- i. Kawasan pantai landai dan berpasir
- ii. Kawasan berlumpur seperti hutan bakau dan tanah gambut (wetland)
- iii. Kawasan berbukit dan curam ( $> 20^\circ$  dan tidak  $> 60m$  garis kontor)
- iv. Kawasan muara sungai dan sungai (sehingga kawasan yang dipengaruhi air masin); dan
- v. Pulau-pulau

Jabatan Perancangan Bandar & Desa (2010) telah mendefinisikan semula kawasan pesisiran pantai iaitu merangkumi kawasan 5km ke sebelah darat (*back shore*) dan 16.1 km nautika ke sebelah laut dari paras purata air pasang perbani (*shore front*). Kawasan di sebelah darat termasuk sungai dan rizab air hingga ke kawasan yang dipengaruhi oleh air masin. Sempadan kawasan pinggir laut, iaitu termasuk pesisir pantai, kawasan perikanan, dan Taman Laut adalah dihadkan mengikut syarat-syarat di bawah-

- a) Kawasan Laut Wilayah adalah kawasan pinggir laut (12 batu nautika ke laut);
- b) Semua kawasan dalam lingkungan 6 km daripada sempadan ekosistem pinggir laut yang berterusan dianggap sebagai kawasan pinggir laut;
- c) kawasan dalam lingkungan 5km daripada kedua belah tebing rizab sungai yang bersempadan dengan sungai yang dipengaruhi oleh perubahan kemasinan air (kawasan estuari) adalah dianggap kawasan pinggir laut;
- d) ada bahagian sungai yang dipengaruhi oleh pasang-surut laut tetapi di mana kemasinan air tidak berubah dianggap sebagai kawasan khas. Disebabkan berlakunya air pasang-surut dalam bahagian sungai ini, pengaliran keluar bahan pencemar dalam bahagian sungai seperti ini adalah kurang. Kerana itu, kawasan sungai yang dipengaruhi air pasang surut, tanah dalam jarak 5km daripada rizab sungai dan 5km daripada kesan maksimum air pasang surut (daripada minimum air pasang surut perbani), dianggap sebagai kawasan Pinggir Laut; dan

- e) semua kawasan yang ditambah daripada kawasan laut, termasuk kawasan pesisir pantai atau ekosistem lautan yang berterusan daripada masa 46 tahun yang terdahulu (1957) adalah kawasan Pinggir Laut.

#### *Pembangunan premis penginapan kecil sederhana*

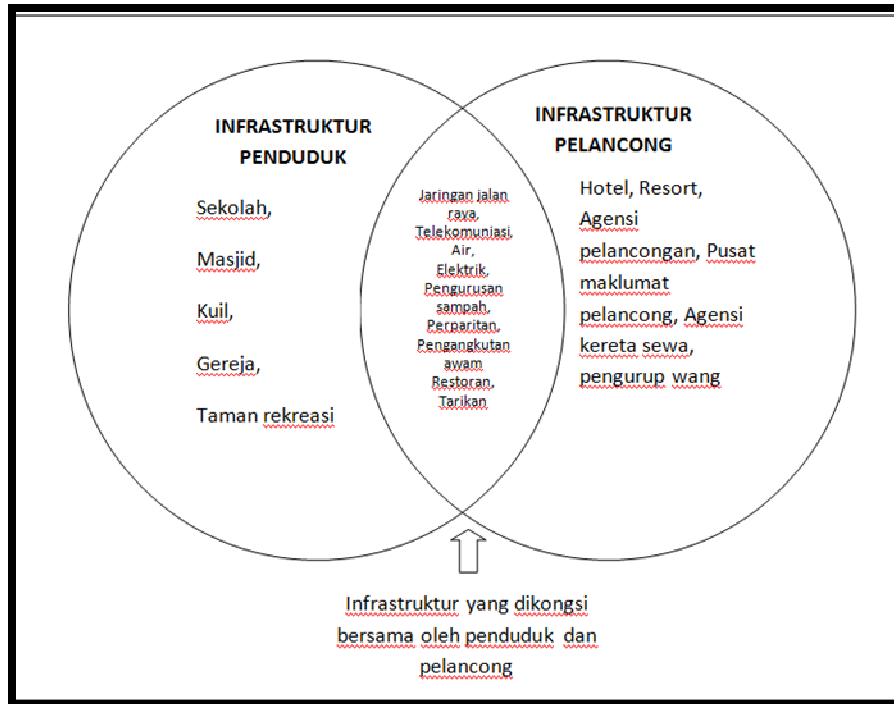
Premis penginapan kecil sederhana (PPKS) merupakan satu usaha dalam meningkatkan pendapatan ekonomi penduduk. Premis penginapan kecil mempunyai sifat tersendiri dalam industri penginapan yang perlu diambil kira sebelum menganalisis kecekapan mereka. Kelebihan premis penginapan kecil sederhana adalah memelihara tradisi, di samping menawarkan perkhidmatan secara persendirian dalam suasana yang harmoni. Mungkin juga boleh menganggap bahawa pelanggan adalah lebih cenderung untuk merasa seperti tetamu (Barros CP, Mascarenhas MJ, 2005). Pada masa yang sama, Shaw dan Williams (1990) menyatakan usahawan kecil-kecilan premis pelancongan mempunyai sedikit pengetahuan tetapi secara tidak rasmi dengan menggunakan sumber keluarga dan buruh, kekurangan perancangan perniagaan dan strategi pertumbuhan, melakukan aktiviti pemasaran secara terhad dan mempunyai motif bukan ekonomi.

Oleh itu, terdapat beberapa kajian telah menyenaraikan ciri-ciri premis penginapan kecil sederhana seperti kekurangan dalam proses membuat keputusan dan kawalan maklumat yang berstruktur, ketidakstabilan kewangan, pendedahan kepada risiko yang lebih tinggi yang dicampur dengan keperluan yang kukuh untuk kemerdekaan dan kepentingan besar terhadap nilai pemilik dan pengenalan yang kuat antara pemilik dan perusahaan mereka (Luis Garaya & Xavier Font, 2012). Akhir sekali, Glancey dan Pettygrewe (1997) menyatakan premis penginapan kecil akan mempunyai masalah dalam skala dan skop ekonomi seterusnya menjejaskan pusingan duit pusingan perniagaan dan keuntungan, lokasi yang berdekatan, kaedah pemasaran dan pengiklanan berbentuk tempatan dan mengasingkan diri daripada industri pelancongan.

#### *Penyediaan infrastruktur premis pelancongan*

Peningkatan bilangan pelancong yang tinggi daripada 1998 – 2008 memerlukan kepada kemudahan infrastruktur yang sempurna. Begitu juga dengan penganjuran sesuatu acara seperti Tahun Melawat Kelantan juga memerlukan kepada penyediaan infrastruktur yang lengkap. Infrastruktur merupakan asas kepada sesuatu perancangan dan pembangunan. Umumnya, strategi pembangunan akan tertumpu kepada *hard infrastruktur* seperti kemudahan, utility, jaringan pengangkutan dan sebagainya yang berkaitan dengan pembinaan. Namun begitu terdapat *soft infrastructure* yang akan menyokong *hard infrastruktur* melalui sumber manusia bagi menyokong infrastruktur industri pelancongan (Amoah & Baum, 1997; Baum & Szivas, 2008; Echtner, 1995; Kaplan, 2004; Liu & Wall, 2005, 2006; Brijesh Thapa, 2006).

Pengangkutan akan bertanggungjawab dalam menghubungkan antara destinasi pelancongan dengan destinasi pelancongan yang lain seperti daripada tempat penginapan untuk membeli belah (Jameel Khadaroo & Boopen Saetanah, 2008). Terdapat pelbagai infrastruktur pelancongan yang disediakan berdasarkan kepada kepada produk pelancongan seperti penyediaan bilik adalah infrastruktur asas kepada hotel, apartmen, motel, asrama, rumah percutian dan resort. Namun begitu, penggunaan infrastruktur akan sentiasa bersaing diantara penduduk dan pelancong sebagaimana gambarajah dibawah:



Sumber: Badarudin dan Nikmatul (2001)

**Gambarajah 1.** *Infrastruktur yang digunakan oleh pelancong dan penduduk*

### *Pembangunan pelancongan pantai*

Pembangunan pelancongan pantai merupakan satu potensi besar kepada pengusaha premis penginapan terutamanya pada tahun 2020 seperti yang dijangkakan oleh Povh (2000) iaitu tiga suku populasi penduduk dunia akan berada dalam jarak 60km dengan garisan pantai dan akan meningkatkan permintaan untuk riadah pantai dan kemudahan pelancongan. Riadah pantai dan kemudahan pelancongan pantai mestilah berasaskan kepada empat tema utama iaitu *Sun, Sea, Sand & Sex*. Tema ini seterusnya akan menjadi tarikan utama dalam pembangunan pelancongan pantai sekiranya terdapat lebih penawaran premis penginapan dan kemudahan (Konstantinos Andriotis, 2006).

Pelancongan pantai biasanya kawasan yang sensitif kepada alam sekitar. Perancangan yang tidak teliti akan mengundang pelbagai masalah alam sekitar hakisan pantai, pencemaran, enapan bahan tercemar dan kepupusan ekosistem pantai. Pembangunan yang tidak terancang akan menjejaskan kecantikan dan keaslian pantai. Pembangunan pelancongan pantai perlu dibangunkan secara mampan terutamanya dalam pembangunan premis penginapan kecil sederhana. Menurut Jamaluddin & Kadaruddin (1997), pembinaan pusat-pusat tarikan pelancong di persekitaran pinggir pantai telah memberi impak negatif daripada segi pencemaran dan potensi berlakunya hakisan pantai. Pengekalan alam semulajadi pantai perlu diberi perhatian dalam menjaga tarikan pelancongan khususnya pelancongan pesisir pantai. Habibab et al., (2013) telah menyatakan alam semula jadi dapat mempengaruhi pengalaman lawatan kerana pelbagai aktiviti berkaitan pelancongan seperti bersiar-siar dan riadah boleh dijalankan di kawasan sebegini

### **Kaedah kajian**

Kajian ini menggunakan dua pendekatan utama dalam pengumpulan maklumat iaitu temuduga dan borang soal selidik. Temuduga dapat membantu penyelidik meneroka maklumat dengan lebih lengkap dan borang soal selidik membolehkan data kajian dianalisis dalam bentuk nombor. *Pilot study* telah

dilaksanakan dalam peringkat awal temuduga dan pengisian borang soal selidik. Dua orang responden telah dipilih bagi setiap premis penginapan yang terdapat di sepanjang pantai Negeri Kelantan. Manakala, seorang pemilik premis penginapan telah dilakukan bagi *pilot survey* iaitu Sri Melawi Chalet. Senarai premis penginapan hanya dipilih berdasarkan kepada mereka lokasi premis penginapan yang terletak sepanjang pantai di Kelantan dan tidak dimiliki oleh kerajaan dan agensi kerajaan sahaja.

Sehubungan dengan itu, hanya 15 premis penginapan sahaja yang dipilih daripada keseluruhan premis yang ada sepanjang pantai di Kelantan. Kriteria pemilihan adalah berdasarkan lokasi iaitu sepanjang pantai, diusahakan secara kecil sederhana berdasarkan kriteria oleh WTO dan tidak dimiliki oleh Kerajaan dan agensi kerajaan. Semua premis penginapan tersebut kebanyakan terletak di Jajahan Pasir Puteh dan Jajahan Bachok. Manakala di Jajahan Kota Bharu dan Tumpat tidak ada premis penginapan yang memenuhi kriteria yang ditetapkan.

Selain itu, 696 responden telah disoal melalui edaran borang soal selidik. Semua responden adalah mereka yang menetap di premis penginapan sahaja. Setiap premis penginapan akan diedarkan borang soal selidik bergantung kepada jumlah bilangan bilik dan bilangan pengunjung yang ada. Jumlah minimum responden bagi setiap premis penginapan adalah 20 orang dan jumlah maksimum responden bagi setiap premis penginapan adalah 70 orang. Oleh itu, bilangan responden paling sedikit adalah di Helmi Chalet yang mana mempunyai empat bilik sahaja dan bilangan pengunjung yang paling sedikit. Manakala bilangan responden paling ramai adalah di Sri Pantai Resort yang mempunyai bilangan bilik sebanyak 50 dan tapak perkhemahan yang luas.

## Dapatan kajian

Responden kajian yang paling ramai ialah terdiri daripada mereka yang berumur di bawah 17 tahun (41.7%). Pelajar pula mendominasi senarai mereka yang menginap di kawasan kajian (492 ataupun 70.7%). Kaum hawa merupakan penginap paling ramai iaitu (384 ataupun 55.2%) berbanding kaum lelaki (312 ataupun 44.8%). Majoriti responden adalah berbangsa Melayu (688 ataupun 98.9%). Responden yang menetap di Kelantan (574 ataupun 82.5%) lebih ramai yang menginap disini jika dibandingkan dengan mereka yang tidak menetap di Kelantan (122 ataupun 17.5%).

**Jadual 1. Latar belakang responden**

Soalan	Kriteria	Jumlah	Peratus %
Umur	1 Tahun - 17 Tahun	290	41.7
	18 Tahun - 23 Tahun	232	33.3
	24 Tahun - 56 Tahun	168	24.1
	57 Tahun Dan Ke Atas	6	0.9
	<b>Jumlah</b>	<b>696</b>	<b>100.0</b>
Jantina	Lelaki	312	44.8
	Perempuan	384	55.2
	<b>Jumlah</b>	<b>696</b>	<b>100.0</b>
Pekerjaan	Pelajar	492	70.7
	Kerajaan	134	19.3
	Swasta	44	6.3
	Pesara	4	0.6
	Peniaga	20	2.9
	Suri Rumah	2	0.3
	<b>Jumlah</b>	<b>696</b>	<b>100.0</b>
Bangsa	Melayu	688	98.9
	Bukan Melayu	8	1.1
	<b>Jumlah</b>	<b>696</b>	<b>100.0</b>

			<i>sambungan</i>
Soalan	Kriteria	Jumlah	Peratus %
Menetap	Kelantan	574	82.5
	Luar Kelantan	122	17.5
	<b>Jumlah</b>	<b>696</b>	<b>100.0</b>
Tujuan datang	Bercuti Bersama Keluarga	92	13.2
	Program Organisasi	566	81.3
	Balik Kampung	8	1.1
	Membeli Belah	4	0.6
	Pertandingan Sukan / Acara	26	3.7
	<b>Jumlah</b>	<b>696</b>	<b>100.0</b>
Datang Secara	Berseorangan	4	0.6
	Pasangan	16	2.3
	Keluarga	103	14.8
	Kawan	103	14.8
	Majikan	6	0.9
	Institusi Pendidikan	464	66.7
	<b>Jumlah</b>	<b>696</b>	<b>100.0</b>
Pengangkutan Yang Digunakan	Bas	376	54.0
	Kenderaan Persendirian	237	34.1
	Kenderaan Majikan	15	2.2
	Kereta Sewa	22	3.2
	Teksi	2	0.3
	Kongsi Kenderaan	44	6.3
	<b>Jumlah</b>	<b>696</b>	<b>100.0</b>
Tempoh Penginapan	Satu Hari	100	14.4
	Dua Hari Satu Malam	120	17.2
	Tiga Hari Dua Malam	476	68.4
	<b>Jumlah</b>	<b>696</b>	<b>100.0</b>
Harga Bilik / Penginapan	RM1 -RM49	373	53.6
	RM50-RM99	287	41.2
	RM100-RM149	34	4.9
	RM150- dan Keatas	2	0.3
	<b>Jumlah</b>	<b>696</b>	<b>100.0</b>

Tujuan utama mereka datang menginap adalah untuk mengikuti program yang dianjurkan oleh organisasi seperti sekolah, NGOs dan tempat mereka bekerja (566 ataupun 81.3%). Jenis pengangkutan yang paling popular digunakan oleh responden adalah dengan menggunakan bas (376 ataupun 54.0%). Biasanya responden akan menginap di kawasan kajian selama tiga hari dua malam (476 ataupun 68.4%). Harga bilik yang paling fleksibel pada pilihan responden adalah bermula RM1 hingga RM49 (373 ataupun 53.6%)

Kemudahan infrastruktur yang menjadi paling diberi perhatian oleh pihak kerajaan adalah kemudahan infrastruktur dalam menjaga keaslian pantai. Namun begitu, pihak kerajaan telah mengabaikan beberapa kemudahan infrastruktur yang penting iaitu penyediaan longkang / saliran dan kaedah promosi yang sesuai. Hal ini boleh dilihat dalam jadual 2 dibawah.

Oleh itu, pihak kerajaan perlu meningkatkan beberapa kemudahan infrastruktur seperti penyediaan sistem saliran, mengadakan promosi dan menyediakan jalan. Perkara ini turut disokong oleh Redzwan Beach Resort “*Kawasan ini sentiasa mengalami masalah elektrik, masalah pengurusan sampah dan masalah jalan*”. Pendapat ini disokong oleh D’Muara Resort yang menyatakan, “*pihak kerajaan seharusnya menyediakan kemudahan asas yang mencukupi seperti menambahkan jalan, menyediakan kemudahan rehat, dan musalla*”. Perkara ini turut disokong oleh Jameel Khadaroo dan Boopen Seetanh (2008) yang menyatakan kapasiti jalan perlu ditingkatkan seperti (perbanyakkan rangkaian jalan, meningkatkan kemudahan jalan, meningkatkan kualiti, permukaan jalan, keselamatan jalan,

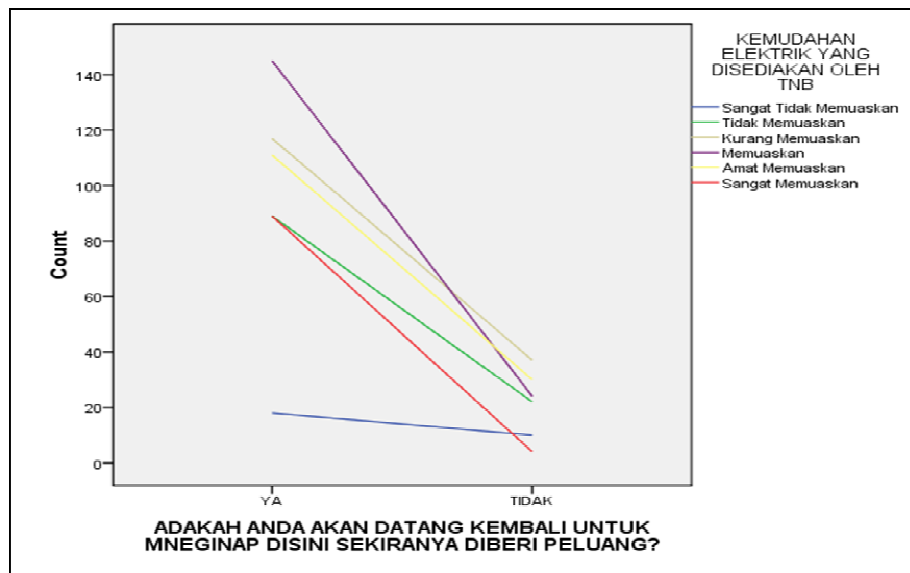
memperluaskan jalan dan memperbanyakkan petunjuk jalan) yang mana akan dapat mengurangkan penggunaan petrol, menjimatkan masa dan mengurangkan kesesakan.

**Jadual 2. Pandangan penginap mengenai penyediaan kemudahan infrastruktur oleh agensi kerajaan**

Infrastruktur	Min
Jalan	3.50
Longkang / Saliran	3.26
Elektrik	3.81
Pantai	4.12
Tong Sampah	3.60
Rekreasi	3.71
Air Bersih	3.83
Promosi	3.37

Oleh itu, penyediaan kemudahan infrastruktur mampu mempengaruhi responden untuk datang kembali pada masa akan datang. Oleh itu, ujian regresi logistik telah dijalankan bagi melihat kemudahan infrastruktur yang perlu diberi perhatian oleh kerajaan bagi mempengaruhi responden untuk menginap kembali. Graf dibawah menunjukkan hanya dua kemudahan infrastruktur yang perlu diberi perhatian oleh kerajaan dalam mempengaruhi responden untuk kembali semula iaitu penyediaan kemudahan elektrik dan kemudahan promosi oleh kerajaan.

Hasil kajian di bawah menunjukkan bahawa daripada lapan variable peramal dalam kajian ini, dua variable iaitu **penyediaan kemudahan elektrik** dan **promosi** menyumbang kepada perubahan variael bersandar kembali untuk menginap semula secara signifikan. Pengkaji melaporkan bahawa keinginan responden iaitu penginap di premis penginapan akan kembali menginap semula sebenarnya dipengaruhi oleh penyediaan kemudahan elektrik dan promosi yang dilakukan oleh kerajaan. Dalam kes ini, 83.0 peratus keinginan untuk kembali semula menginap dipengaruhi oleh penyediaan kemudahan elektrik, dan sekiranya faktor penyediaan kemudahan elektrik dan promosi diambil kira bersama, 13.1 peratus keinginan untuk menginap semula dipengaruhi oleh kedua-dua faktor di atas.



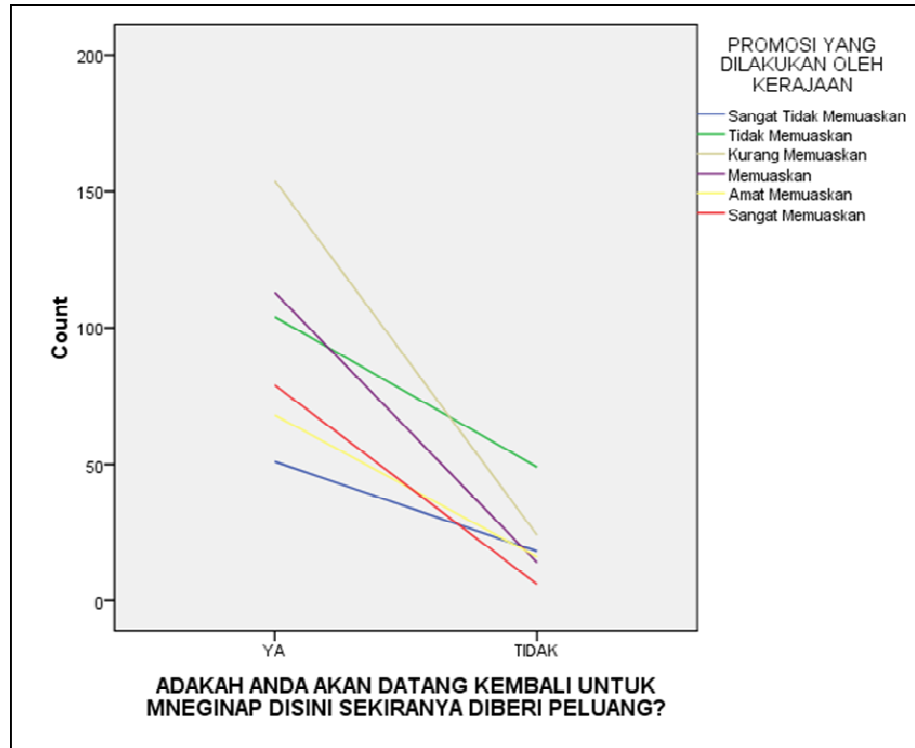
**Gambarajah 2. Kadar kembali semula terhadap penyediaan kemudahan elektrik**

Graf garisan jelas menunjukkan bahawa semakin tinggi tahap memuaskan terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh TNB dalam populasi, semakin tinggi keinginan untuk kembali semula dan semakin



kurang memuaskan promosi yang kerajaan lakukan dalam populasi kajian, semakin tinggi keinginan untuk kembali semula menginap di premis penginapan.

Sebanyak 86.9 peratus variable bersandar tersebut tidak dapat diramalkan oleh variable-variabel peramal dalam kajian ini, dan mungkin disebabkan oleh faktor-faktor yang lain yang tidak dikaji dalam kajian ini.



Gambarajah 3. Kadar kembali semula terhadap promosi yang dilakukan

## Kesimpulan

Kesimpulannya, penyediaan infrastruktur oleh kerajaan perlu ditingkatkan walaupun secara keseluruhan penginap berpuas hati dengan perkhidmatan tersebut. Terdapat dua infrastruktur yang perlu ditingkatkan bagi kepuasan penginap iaitu menyediakan longkang / sistem saliran dan membantu dalam penyediaan kemudahan untuk menjalankan promosi. Kedua-dua infrastruktur ini perlu dipenuhi supaya kadar kepulasan penginap akan dapat ditingkatkan.

Penyediaan longkang / saliran yang sempurna juga mampu mempelbagaikan aktiviti di kawasan premis penginapan seperti berkayak dan aktiviti air. Akhir sekali, penyediaan longkang / saliran mampu meningkatkan tahap kesihatan penduduk setempat dan penginap kerana air yang mengalir tidak akan bertakung dan mampu menghalang daripada pembiakan nyamuk seperti nyamuk aedes. Kerajaan juga perlu menjalankan promosi yang lebih agresif dalam menyampaikan maklumat premis penginapan dan kawasan pelancongan. Pelbagai teknik promosi boleh dilakukan oleh kerajaan seperti promosi melalui pendedaran risalah, memasang papan tanda, menaikkan *billboard*, memaparkan maklumat premis penginapan di laman web dan menurunkan kadar cukai pintu bagi premis penginapan kecil.

Akhir sekali, pengaruh utama dalam mempengaruhi peminat untuk kembali semula adalah penyediaan bekalan elektrik yang sempurna oleh Tenaga Nasional Berhad (TNB). Penyediaan bekalan elektrik merupakan pengaruh utama disamping bentuk promosi merupakan pengaruh sokongan. Bentuk promosi

yang kurang memuaskan juga mampu mempengaruhi penginap untuk kembali semula. Namun begitu, sekiranya promosi dilakukan dengan lebih sempurna, maka peluang untuk mempengaruhi penginap untuk kembali semula adalah lebih besar.

## Rujukan

- Amoah VA, Baum T (1997) Tourism education: Policy versus practice. *International Journal Of Contemporary Hospitality Management* **9** (1), 5-12.
- Badaruddin Mohamed, Nikmatul Adha Nordin (2007) *Perancangan pelancongan*. Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur.
- Barros CP, Mascarenhas MJ (2005) Technical and allocative efficiency in a chain of small hotels. *Hospitality Management* **24**, 415–436
- Baum T, Szivas E (2008) HRD in tourism: A role for government? *Tourism Management* **29** (4), 783–794.
- Echtner C (1995) Entrepreneurial training in developing countries. *Annals of Tourism Research* **22** (1), 119–134.
- Garay L, Font X (2012) Doing good to do well? Corporate Social Responsibility reasons, practices and impacts in Small and Medium Accommodation Enterprises. *International Journal of Hospitality Management* **31**, 329– 337.
- Habibah Ahmad, Hamzah Jusoh, Mushrifah Idris, Amriah Buang, Nur Amirah Kamarus Zaman, Sri Winarni Samsir, Ahmad Nazrin Aris Anuar (2013) Pemerkasaan asset semula jadi untuk kelestarian pelancongan di Negeri Pahang. *GEOGRAFIA - Malaysian Journal of Society and Space* **9** (3), 80 –95.
- Jabatan Perancangan Bandar & Desa (2000) *Garis panduan dan piawai perancangan (Kawasan Pantai)*. Jabatan Perancangan Bandar & Desa Semenanjung Malaysia – Kementerian Perumahan & Kerajaan Tempatan, JPBD, Kuala Lumpur.
- Jabatan Perancangan Bandar & Desa (2010) *Garis panduan perancangan pemuliharaan dan pembangunan KSAS kawasan pesisir pantai*. Jabatan Perancangan Bandar & Desa Semenanjung Malaysia – Kementerian Perumahan & Kerajaan Tempatan, JPBD, Kuala Lumpur.
- Jamaluddin Md. Jahi, Kadaruddin Aiyub (1997) Impak pembangunan terhadap persekitaran pinggir pantai di Malaysia. Kertas kerja Seminar Kebangsaan Peranan Ilmu Sains Kemasyarakatan dan Kemanusiaan Dalam Masyarakat Perindustrian: Merintis Arah, anjuran Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, UKM, Bangi, 2-3 Januari.
- Kaplan L (2004) Skills development in tourism: South Africa's tourism-Led development strategy. *Geo Journal* **60** (3), 217–227.
- Khadarooa J, Seetanah B (2008) The role of transport infrastructure in international tourism development: A gravity model approach. *Tourism Management* **29**, 831-840.
- Konstantinos Andriotis (2006) Hosts, guests and politics coastal resorts morphological change. *Annals of Tourism Research* **33** (4), 1079–1098.
- Garay L, Font X (2012) Doing good to do well? Corporate Social Responsibility reasons, practices and impacts in Small And Medium Accommodation Enterprises. *International Journal of Hospitality Management* **31**, 329– 337.
- Liu A, Wall G (2005) Human resources development in China. *Annals of Tourism Research* **32** (3), 689–710.
- Liu A, Wall G (2006) Planning tourism employment: A developing country perspective. *Tourism Management* **27** (1), 159–170.
- Morrison A (1996) *Marketing the small tourism business. The marketing of tourism Products: Concepts, issues and cases*. International Thomsons Business Press, London.
- Povh D (2000) Economic instruments for sustainable development in the Mediterranean Region. Responsible coastal zone management. *Periodicum Biologorum* **102** (1), 407–412.

- Shaw G, Williams A (1990) Tourism, economic development and the role of entrepreneurial activity. In: Cooper C (ed) Progress in tourism, recreation and hospitality management, Vol. 2, pp. 67-81. Belhaven Press, London.
- The American Heritage Dictionary of The English Language*, Fourth Edition (2000) Houghton Mifflin Company, Boston, MA.
- Organization for Tourism & Transport Forum (2008) Tourism infrastructure policy and priorities. (Report). Sydney NSW 200.