



Pelancongan mapan berasaskan komuniti (CBT) melalui program *homestay* di Sabah, Malaysia

Rosazman Hussin¹, Velan Kunjuraman¹

¹The Ethnography and Development Research Unit, School of Social Sciences, Universiti Malaysia Sabah, 88400 Kota Kinabalu, Sabah, Malaysia

Correspondence: Velan Kunjuraman (email: velan1199@gmail.com)

Abstrak

Program *homestay* adalah salah satu aktiviti pelancongan yang berasaskan kepada penglibatan komuniti yang mempunyai potensi untuk berkembang dan membangunkan masyarakat luar bandar. Untuk menjayakan program ini, pihak yang terlibat khususnya pengusaha *homestay* harus mengenal pasti langkah yang boleh memberi kepuasan pelancong dan pada masa yang sama bermanfaat kepada mereka. Kepuasan pelancong harus diberi perhatian supaya program *homestay* dapat dikekalkan dan bersifat berterusan bagi jangka masa yang panjang. Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti dan menganalisis tahap kepuasan pelancong domestik di Kampung Mesilou Kundasang, Sabah terhadap mutu perkhidmatan *homestay*. Kepuasan diukur berdasarkan analisis min bagi pelancong domestik yang berkunjung ke program *homestay* tersebut. Pendekatan penyelidikan kuantitatif ini telah diaplikasikan dalam kajian ini, iaitu penggunaan kaedah temu bual bersemuka dengan menggunakan borang kaji selidik ke atas 85 orang pelancong domestik. Kaedah temu bual secara mendalam dan pemerhatian turut dilaksanakan bersama dengan pihak berkepentingan (*stakeholders*) dalam program *homestay* tersebut bagi mendapatkan maklumat tambahan. Hasil kajian menunjukkan kesemua pelancong domestik berpuas hati terhadap kemudahan, tahap keselamatan dan perkhidmatan yang disediakan program *homestay* sebagaimana ditunjukkan oleh nilai min kepuasan antara 4.193-4.4157. Penemuan ini menunjukkan tahap kepuasan pelancong domestik terhadap ketiga-tiga elemen berada dalam zon berpuas hati. Kajian ini penting kepada pihak berkepentingan dalam program *homestay* khususnya kepada pengusaha agar mereka mengetahui keinginan para pelancong domestik.

Katakunci: analisis min, kepuasan pelancong domestik, kualiti *homestay*, Pelancongan Berasaskan Komuniti, pelancong domestik, program *homestay*

Sustainable community-based tourism (CBT) through homestay programme in Sabah, East Malaysia

Abstract

Homestay programme is one of several community-based tourism activities which has the potential of advancing the rural community. In order to succeed in this programme, the parties involved, especially the homestay operators need to identify sustainable approaches that can simultaneously bring economic benefits to them and satisfaction to the tourists. The purpose of this study is to examine domestic tourists' satisfaction with the quality of the homestay service in Mesilou Village, Kundasang, Sabah. The measurement for satisfaction was based on the mean analysis of a questionnaire survey findings involving 85 domestic tourists visiting the homestays. Qualitative in-depth interviews of stakeholders and field observation were also conducted to gain further insights. The results of the study show that all of the domestic tourists were satisfied with the services, facilities and safety of the homestay programme as indicated by the satisfaction mean value of 4.193-4.4157. The study is pivotal to the stakeholders in the homestay programme especially the homestay operators who really should be aware the expectations of the domestic tourists.

Keywords: Community-Based Tourism (CBT), domestic tourists, homestay programme, homestay quality, mean analysis, tourists' satisfaction

Pengenalan

Pelancongan selalu ditafsirkan sebagai pergerakan sementara penduduk ke sesebuah destinasi di luar tempat kediaman dan melakukan aktiviti tertentu di destinasi pelancongan yang boleh memenuhi keperluan mereka (Matheison & Wall, 1982; Bukart & Medlik, 1987; Bhatiah, 2001). Selain itu, pelancongan juga dianggap sebagai satu industri yang besar dan mengalami pertumbuhan yang pantas di dunia (Scheyvens & Momsen, 2008). Saban hari, sektor pelancongan telah diberi perhatian serius oleh kebanyakan negara di dunia ini kerana ia mempunyai potensi tersendiri untuk bersaing setanding dengan sektor lain. Di Malaysia, sektor pelancongan merupakan sektor kedua terbesar selepas sektor pembuatan (Che Leh & Omar, 2013; Kementerian Pelancongan Malaysia, 2010).

Sektor pelancongan mempunyai kaitan dengan ketibaan pelancong sama ada pelancong domestik atau pelancong antarabangsa. Ketibaan mereka amat penting kerana ia boleh menambah pendapatan sekaligus meningkatkan pertumbuhan ekonomi negara. Menurut *United Nations World Tourism Organization* (UNWTO) (2013), pelancongan dunia telah berkembang sebanyak empat peratus pada tahun 2012, dengan mencatat jumlah ketibaan pelancong sebanyak 1,035 billion dan jumlah pendapatan sebanyak US\$1,075 billion. Hal ini dianggap baik kerana sektor pelancongan yang semakin berkembang memberi banyak manfaat ekonomi kepada sesebuah negara. Di Malaysia, pada 2012 sebanyak 25.03 juta pelancong masuk ke negara ini dengan perbelanjaan berjumlah RM60.6 billion (USD46.26 Billion) (Pelancongan Malaysia, 2013). Jadual 1 menunjukkan perkembangan ini.

Jadual 1. Ketibaan pelancong dan pendapatan kepada Malaysia (1998-2012)

Tahun	Ketibaan	Pendapatan (RM)
2012	25.03 Juta	60.6 Billion
2011	24.71 Juta	58.3 Billion
2010	24.58 Juta	56.5 Billion
2009	23.65 Juta	53.4 Billion
2008	22.05 Juta	49.6 Billion
2007	20.97 Juta	46.1 Billion
2006	17.55 Juta	36.3 Billion
2005	16.43 Juta	32.0 Billion
2004	15.70 Juta	29.7 Billion
2003	10.58 Juta	21.3 Billion
2002	13.29 Juta	25.8 Billion
2001	12.78 Juta	24.2 Billion
2000	10.22 Juta	17.3 Billion
1999	7.93 Juta	12.3 Billion
1998	5.56 Juta	8.6 Billion

Sumber: Kementerian Pelancongan Malaysia, 2013

Bilangan kedatangan pelancong ke sesuatu destinasi berkait rapat dengan peranan negara atau *state* dalam mempromosikan sektor pelancongan negara kepada negara dunia luar melalui pelbagai usaha atau inisiatif. Misalnya, Sempena Tahun Melawat Malaysia 2013/2014, Kerajaan telah memperuntukkan sebanyak RM358 juta ringgit di bawah perbelanjaan pembangunan, iaitu peningkatan peruntukan sebanyak 42% dengan sasaran pelancong seramai 26.8 juta orang. Kerajaan juga mencadangkan lanjutan pengecualian cukai pendapatan selama tiga tahun bagi pengusaha pelancongan yang mengendalikan sekurang-kurangnya 750 pelancong asing atau 1,500 pelancong tempatan setahun (Kementerian Kewangan Malaysia, Laporan Bajet 2013). Dengan usaha yang telah diperkenalkan dalam pembangunan sektor pelancongan oleh kerajaan Malaysia, anggaran menunjukkan bahawa sektor pelancongan Malaysia akan menyumbang RM66.7 billion kepada Pendapatan Negara Kasar (*Country's Gross Income*) pada tahun 2020 (Che Leh & Omar, 2013).

Dalam usaha membangunkan sektor pelancongan di sesebuah negara, komuniti setempat sewajarnya perlu dilibatkan. Tanpa penglibatan komuniti setempat dalam sesebuah projek pembangunan pelancongan, projek tersebut belum boleh dianggap berjaya seperti yang ditekankan oleh Din (1997). Isu penglibatan penduduk dalam pelancongan adalah suatu hal yang serius. Salah satu bentuk penglibatan komuniti setempat yang mudah adalah melalui program *homestay*, iaitu satu aktiviti pelancongan yang sememangnya berasaskan kepada penglibatan komuniti (*Community-based tourism*). Program ini mempunyai potensi untuk berkembang dan membangunkan masyarakat luar bandar dari aspek sosioekonomi. Di Malaysia, program ini telah diperkenalkan oleh Kementerian Pelancongan Malaysia (dahulu dikenali sebagai Kementerian Kebudayaan, Kesenian, dan Pelancongan Malaysia) pada tahun 1998 sebagai salah satu bentuk penginapan alternatif yang ditawarkan kepada para pelancong yang mengunjungi negara ini. Kerajaan telah menekankan pembangunan program *homestay* kerana ia adalah salah satu produk pelancongan yang perlu diperkasakan di negara ini (Mapjabil & Che Ismail, 2012). Kejayaan sesebuah program *homestay* dapat dikesan melalui keupayaan pihak pengusaha memenuhi permintaan demi kepuasan para pelancong. Isu kepuasan dalam program *homestay* ini adalah mustahak dan ia perlu diberi penambahbaikan oleh pihak pengurusan program dari semasa ke semasa.

Ramai pengusaha *homestay* di Malaysia tidak melakukan penambahbaikan terhadap kualiti perkhidmatan produk mereka termasuk kekurangan kemudahan asas. Hal ini menyebabkan kemerosotan minat para pelancong terhadap program *homestay* di negara ini. Misalnya, dalam kajian Adrianna, Cindy & Nor' Ain (2007), kemudahan bilik air di *homestay* Kundasang tidak memenuhi kehendak para pelancong. Kajian lain pula mendapati bahawa para pelancong asing yang melawat Sabah lebih gemar menginap di hotel mewah atau *Bed & Breakfast* yang perkhidmatannya lebih baik sepadan dengan harga yang ditawarkan (Barsky, 1992; Saleh & Ryan, 1992; Bojanic, 1996). Ini menyumbang kepada kemerosotan bilangan pelancong yang melawat Sabah, termasuk pelancong domestik. Misalnya pada tahun 2007 sejumlah 3,068 pelancong domestik melawat negeri ini dan jumlah ini merosot kepada 2,214 pada tahun 2008 (Ibrahim & Razzaq, 2009: 12). Hal ini menggambarkan bahawa para pelancong domestik juga seolah-olah kurang berpuas hati dengan kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan termasuk program pelancongan *homestay*. Permintaan pelancong terhadap pelancongan *homestay* yang rendah bermakna pendapatan yang diterima oleh peserta *homestay* juga sedikit. Oleh itu, aspek kepuasan pelancong terhadap produk pelancongan *homestay* wajar diselidiki. Walaupun kajian tentang penglibatan komuniti dalam program *homestay* telah banyak dilakukan (misalnya lihat kajian Hussin & Mat Som, 2008; Yong, 2004 & 2010; Hatton, 1999; Kayat & Mohd Nor, 2005; Peaty, 2009), tetapi kajian yang memfokus kepada tahap kepuasan pelancong terhadap jenis kemudahan, perkhidmatan dan keselamatan di *homestay* masih kurang dilakukan terutamanya di Sabah. Justeru itu kajian ini akan menekankan tentang kepuasan pelancong domestik terhadap program *homestay*. Kepuasan terhadap kualiti perkhidmatan dan jenis kemudahan yang ditawarkan oleh pengusaha *homestay* tempatan merupakan salah satu aspek kritikal kepada usaha memperkasakan produk pelancongan tersebut di negeri Sabah.

Sejajar dengan pengenalan di atas, artikel ini bertujuan untuk membincangkan tahap kepuasan pelancong terhadap kemudahan, perkhidmatan dan keselamatan yang disediakan oleh pengusaha *homestay* di negeri Sabah.

Sorotan literatur

Definisi konsep

Konsep *homestay* atau kadang kala disebut sebagai inap desa sering berbeza antara sebuah negara dengan sebuah negara yang lain. Secara umumnya, *homestay* adalah satu bentuk penginapan atau satu bentuk kemudahan tempat tinggal di mana pelancong diberi peluang untuk tinggal bersama dengan keluarga tuan rumah (*host*) yang dipilih untuk berinteraksi serta mengalami cara hidup seharian keluarga tersebut. Pelancong juga turut mendapat pengalaman seperti kebudayaan keluarga tuan rumah secara langsung. Dari segi asal-usul, program *homestay* bermula di Eropah pada lewat tahun 1970-an dan ia dikenali sebagai suatu konsep percutian (Zurina Nureen Noor dalam Mapjabil & Che

Ismail, 2012). Secara umumnya, ciri-ciri dan aktiviti yang lazimnya dilakukan melalui program pelancongan *homestay* ditunjukkan dalam Jadual 2.

Jadual 2. Aktiviti lazim untuk tetamu dalam program *homestay*

Aktiviti-aktiviti utama dalam program <i>homestay</i>	
Budaya dan Cara Hidup ✓ Sejarah ✓ Tarian, lagu dan makanan tradisional ✓ Permainan dan sukan rakyat ✓ Budaya: perkahwinan, acara keramaian, kenduri.	Kegiatan Ekonomi ✓ Menoreh getah ✓ Penternakan ikan ✓ Pertanian: koko, padi, buah-buahan, kelapa sawit
Keseronokan (Leisure) ✓ Menikmati pemandangan & panorama ✓ Merentas hutan ✓ Berakit di sungai ✓ Melawat tarikan berdekatan	Pemuliharaan Alam Sekitar ✓ Program Plant a Tree (PAT): Setiap pelancong digalakkan untuk menanam sebatang pokok di inap desa yang mereka lawat untuk menyumbang memulihara alam sekitar di samping mengindahkan lanskap inap desa yang dikunjungi.

Sumber: Dipetik daripada Ahmad, et al. (2011)

Di Australia istilah *homestay* lazimnya merujuk kepada tempat penginapan penuntut antarabangsa di sesebuah universiti (Richardson, 2002). Para pelajar yang berasal dari negara lain akan tinggal bersama dengan sebuah keluarga angkat sehingga tamat tempoh pengajian mereka. Richardson (2003), menghuraikan istilah *homestay* di negara Barat sebagai penginapan pelajar antarabangsa di rumah sesebuah keluarga angkat bagi tujuan membiasakan diri dengan budaya tempatan. Pelajar lazimnya diberikan kemudahan penginapan meliputi tempat tidur dan sarapan pagi. Jumlah pelajar yang kian meningkat, misalnya menjelang tahun 2025, lebih 560,000 pelajar antarabangsa dijangka melanjutkan pelajaran mereka ke institusi pengajian tinggi di negara tersebut. Ini membuka ruang yang luas bagi penginapan *homestay* di negara berkenaan (Bohm, et al., 2002).

Pelancongan berasaskan komuniti (Community-Based Tourism)

Konsep pelancongan berasaskan komuniti (CBT) ialah satu agenda baru dalam kajian pelancongan. Penglibatan komuniti setempat, terutamanya sebagai pengusaha yang menyediakan tempat penginapan kepada pelancong, memberi sumbangan yang penting kepada pembangunan pelancongan di kawasan mereka. Konsep ini mula muncul pada pertengahan 1990-an (Asker, et al., 2010). CBT menekankan penglibatan komuniti secara langsung dalam pelbagai projek pembangunan pelancongan yang boleh memperkasakan ekonomi, sosial dan politik mereka. Istilah CBT mempunyai makna yang berbeza kepada para penyelidik, sesuai dengan fahaman dan disiplin mereka dalam bidang pelancongan. Namun intipati sebenar CBT ialah penglibatan komuniti setempat secara langsung dalam semua projek pembangunan pelancongan di sesebuah kawasan. Menurut Asker, et al., (2010) CBT menggalakkan komuniti setempat berkerjasama atau penglibatan daripada dua belah pihak, iaitu pelancong dan tuan rumah dalam sesebuah projek pelancongan yang disusun oleh komuniti itu sendiri. Bagi Jamaluddin, et al., (2012), CBT adalah suatu bentuk tanggung jawab bersama individu secara kolektif dan keupayaan mereka membuat keputusan juga secara bersama. Mann (2000) mendefinisikan CBT secara lebih meluas sehingga merangkumi semua jenis pelancongan yang melibatkan komuniti dan faedah yang mereka dapati.

Kajian mengenai CBT secara umum telah dilakukan dengan meluas oleh ramai penyelidik dalam bidang pelancongan sama ada di dalam ataupun di luar negara termasuk Siwar (2013), Kayat (2003, 2009, 2010 & 2013), Rafee, et al., (2012), Jamaludin, Othman & Awang (2012), Pakshir dan Nair (2011), Peaty (2009), Halstead (2003) dan Mohamad Nor, et al., (2012). Secara keseluruhan para pengkaji tersebut menyimpulkan bahawa CBT memberi manfaat kepada komuniti setempat. Faedah tersebut termasuklah, komuniti dapat membangunkan ekonomi keluarga melalui penjaan

pendapatan sampingan yang sekaligus boleh membantu meningkatkan taraf hidup mereka. Oleh itu CBT yang menekankan penyertaan aktif komuniti tempatan di sesebuah kawasan, merupakan strategi berkesan bagi memperkasakan pelancongan (Rafee, et al., 2012).

Untuk menjadikan CBT kukuh dan berjalan lancar lagi sistematik maka beberapa faktor kritikal, seperti yang dicadangkan oleh Ashley, Roe & Goodwin (2001) harus diambil kira. Ini termasuklah aspek ketersampaian pengusaha tempatan, kelestarian produk secara komersial, kerangka polisi awam, dan kelancaran semasa pelaksanaan program. Faktor tersebut harus dianalisis dengan terperinci supaya sesebuah projek pembangunan pelancongan berjaya dan kekal berterusan bagi jangka masa yang panjang. Selain itu, dalam sesebuah program CBT, aspek alam sekitar memainkan peranan penting bagi menjayakan sesebuah projek pembangunan pelancongan. Hal ini kerana, kebanyakan program pembangunan pelancongan yang berasaskan penglibatan komuniti dijalankan secara meluas di kawasan luar bandar yang kaya dengan sumber alam. Aktiviti berasaskan alam sekitar seperti menikmati pemandangan yang cantik, merentas hutan atau berperahu dengan suasana desa yang nyaman adalah elemen yang penting dalam program *homestay* di Malaysia. Aktiviti seperti itu adalah salah satu program yang melibatkan komuniti dan di bawah payung CBT (Hamzah, 2009) yang telah diperkenalkan pada tahun 1995 (Siwar, 2013). Dalam program *homestay* tersebut, aspek alam sekitar diintegrasikan secara meluas dengan aktiviti budaya. Integrasi ini penting kepada eko-pelancongan negara. Dalam program *homestay* ini pelancong akan tinggal bersama tuan rumah pada jangka masa yang pendek dan didedahkan kepada persekitaran fizikal serta budaya komuniti setempat yang memberi pengalaman baharu dan unik kepada pelancong.

Kepuasan pelancong

Kepuasan pelancong di destinasi pelancongan yang dikunjungi oleh pelancong domestik mahupun pelancong antarabangsa dikatakan berbeza antara satu kawasan dengan satu kawasan lain. Hal ini disebabkan setiap destinasi pelancongan mempunyai produk pelancongan tersendiri dan dianggap sebagai sesuatu yang unik bagi para pelancong. Isu kepuasan pelancong domestik dan pelancong antarabangsa tidak terkecuali dalam industri pelancongan kerana ia dapat dibangunkan sekiranya usaha-usaha penambahbaikan dapat diteruskan dalam industri tersebut (Salleh, et al., 2011). Bigne, Sanchez dan Sanchez (2001), mendefinisikan kepuasan sebagai suatu reaksi, dan keputusan terhadap pemilihan berdasarkan kepada emosi atau sifat dalaman seseorang. Selain itu, reaksi tersebut merujuk kepada penumpuan yang khusus yang lazimnya diwakili oleh satu objek yang memuaskan pengguna dalam suatu destinasi. Reaksi ini juga mempunyai kaitan dengan masa yang dianggap istimewa, iaitu sebelum membeli, selepas membeli dan setelah menggunakan sesebuah produk atau perkhidmatan. Selain itu, Bake dan Crompton (dalam Ranjanthran & Mohammed, 2010), memberi makna kepada kepuasan sebagai kepuasan yang diarah oleh: i) faktor dalaman meliputi elemen sosial dan psikologi seseorang individu seperti perasaan, tingkah laku, keperluan; dan ii) faktor luaran seperti keadaan musim dan interaksi sosial. Oleh itu, dalam kajian ini kepuasan pelancong didefinisikan sebagai suatu perasaan berpuas hati apabila permintaan mereka dapat dipenuhi. Kepuasan ini akan mempengaruhi mereka untuk mengadakan lawatan semula pada masa akan datang ke lokasi yang sama. Dalam kajian ini faktor kepuasan pelancong yang dikenal pasti termasuklah kualiti perkhidmatan, aspek keselamatan (Salleh, et al., 2011; John & Ron, 2000), kemudahan infrastruktur (Yeong, et al., 2010), faktor diri (Mutinda & Mayaka, 2012), kemudahan makanan (Hui, Wan & Ho, 2007), kebersihan (Salleh, et al., 2011) dan sebagainya.

Pendekatan pembangunan mapan dan pelancongan homestay

Pendekatan pembangunan mapan adalah suatu falsafah pembangunan dan satu set prinsip yang menjadi perdebatan dalam dasar pembangunan global malah ia juga dijadikan sebagai rangka pengurusan dalam pelbagai sektor termasuklah pelancongan (Sharpley 1999). Konsep pembangunan mapan ini berasal daripada Strategi Pemuliharaan Dunia (*World Conservation Strategy*) yang diterbitkan oleh Unit Pemuliharaan Dunia (*World Conservation Unit*) pada tahun 1980 (Reid, 1995). Istilah pembangunan mapan (berterusan atau lestari) yang diterima umum pada hari ini adalah hasil daripada Laporan Brundtland yang dikemukakan kepada Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu pada tahun 1987 (Mowforth & Munt, 1998; The World Commission on Environment and Development

(WCED), 1987). Laporan tersebut mendefinisikan pembangunan mapan sebagai pembangunan yang memenuhi keperluan semasa tanpa mengabaikan prospek keperluan generasi akan datang. Ia merujuk kepada pembangunan ekonomi yang menggunakan sumber alam dan mesti mengekalkan keperluan masa sekarang di samping keperluan generasi akan datang (Holden, 2000). Menurut pendekatan ini, bumi dianggap sebagai sumber yang berharga dan bagi memapankannya penggunaan sumber yang kurang mencemarkan alam sekitar wajar diutamakan.

Pelancongan berasaskan komuniti (CBT) yang mapan di Malaysia

Kementerian Pelancongan Malaysia telah mengenal pasti kepentingan program *homestay* sebagai satu strategi untuk membangunkan masyarakat luar bandar dari aspek sosioekonomi. Penglibatan komuniti dalam program ini memberi peluang kepada mereka untuk mendapat manfaat ekonomi dan sosial. Dari aspek ekonomi, program *homestay* mewujudkan peluang pekerjaan kepada komuniti yang melibatkan diri (Mapjabil & Che Ismail, 2005; Hamzah, 2007; Hussin, 2008; Kayat & Mohd. Nor, 2006; Hatton, 1999; Kayat, 2013; Ibrahim & Razzaq, 2009; Din, 1993 & 1995), dan sumber pendapatan sampingan (Mapjabil & Che Ismail, 2005). Manakala, dari aspek sosial pula program *homestay* memberi manfaat dalam penguasaan bahasa asing kepada komuniti setempat (Hatton, 1999; Ahmad, 2013), kemudahan awam dan infrastruktur (Ibrahim & Razzaq, 2009; Din, 1993 & 1995; Ibrahim & Ahmad, 2009). Program *homestay* juga telah membuka minda komuniti luar bandar.

Di Malaysia bilangan program *homestay* telah bertambah dengan mendadak kepada 231 buah *homestay* pada tahun 2011 (Kementerian Pelancongan Malaysia, 2012b) berbanding 78 buah *homestay* pada tahun 2005 (Kayat, 2007). Program ini mencatat peningkatan sebanyak 38.4% bagi kadar penginapan berbanding 24.9% pada masa yang sama tahun sebelumnya. Antara bulan Januari dan Mei 2012, sejumlah 133,689 orang pelancong telah berkunjung ke *homestay*, di mana 110,322 adalah pelancong domestik dan selebihnya 23,367 pelancong asing dengan peningkatan sebanyak 70.7%. Jumlah pendapatan daripada program *homestay* bagi lima bulan pertama tahun 2012 ialah RM7,376,446.50 (+53.1%) berbanding pada bulan Januari hingga Mei tahun 2011, iaitu RM4,817,158.30 (Kementerian Pelancongan Malaysia, 2012a). Program pelancongan *homestay* ini telah menggalakkan komuniti tempatan menjadi sebahagian daripada program pelancongan luar bandar. Mereka mendapat faedah sosioekonomi dan pada masa yang sama mengekalkan tradisi dan identiti luar bandar mereka.

Secara teori, program CBT seperti *homestay* yang mapan menekankan keseimbangan dalam ketiga-tiga komponen ekonomi, sosial dan alam sekitar (Farrel, 1992; Hamid, et al., 2013; Asker, et al., 2010). Dalam hal ini, aktiviti pelancongan haruslah memberi faedah ekonomi kepada komuniti misalnya dalam bentuk peluang pekerjaan dan perniagaan yang menjana pendapatan sampingan dan seterusnya boleh membangunkan komuniti itu ke tahap yang lebih tinggi. Selain itu, aktiviti pelancongan *homestay* yang mapan juga dijalankan dengan sistematik dan pada jangka masa yang panjang yang bersifat berterusan sama ada dari segi persekitaran ataupun sumbangan sosioekonomi kepada peserta (Hatton, 1999; Hussin, 2008; Pakshir & Nair, 2011). Dengan cara ini, mereka boleh meningkatkan taraf hidup dan produktiviti. Aspek sosial pula melibatkan hak-hak komuniti setempat, iaitu peluang melibatkan diri secara adil dalam semua aktiviti pelancongan. Manakala aspek alam sekitar pula dikaitkan dengan keperluan menjaga dan memulihara sumber alam bagi penggunaan generasi masa kini dan akan datang (Willis, 2005). Dalam hal ini, teknologi yang digunakan dalam projek pembangunan *homestay* mapan haruslah bersesuaian supaya ia tidak memberi kesan negatif kepada alam sekitar.

Metodologi

Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif iaitu *Face to Face Interview Survey* (Yin, 2003: 52) yang mana penyelidik telah menggunakan borang kaji selidik berstruktur yang melibatkan responden seramai 85 orang. Jones, Womble dan Searcy (1996) menyatakan bahawa penggunaan borang kaji selidik sebagai instrumen kajian amat sesuai kerana ia lebih mudah mendapat kerjasama daripada responden. Penentuan sampel dalam kajian ini berdasarkan kepada cadangan Krejcie dan Morgan (1970) yang menyatakan jumlah sampel seramai 85 adalah sesuai daripada jumlah keseluruhan

populasi seramai 110 orang. Selain itu, pendekatan kualitatif juga digunakan, iaitu temu bual mendalam yang melibatkan pihak-pihak berkepentingan dalam program *homestay* untuk mendapatkan maklumat tambahan mengenai program *homestay*. Jenis persampelan pertama digunakan dalam kajian ini adalah persampelan rawak mudah yang melibatkan pelancong domestik (Sabah, Sarawak, Semenanjung Malaysia). Berdasarkan kaedah ini, pemilihan responden adalah ke atas semua pengunjung di kawasan kajian yang dijalankan mempunyai kebarangkalian yang sama untuk dipilih sebagai responden (Veal, 2011). Persampelan kedua ialah persampelan bertujuan (*purposive sampling*) yang melibatkan pengusaha *homestay*, penyelaras *homestay*, Ketua Urusetia *homestay* dan AJK *homestay*.

Borang kaji selidik kajian ini mengandungi 27 soalan meliputi maklumat latar belakang responden; tahap kepuasan pelancong domestik terhadap kemudahan di *homestay*; tahap kepuasan pelancong domestik terhadap aspek keselamatan di *homestay*; dan tahap kepuasan pelancong domestik terhadap perkhidmatan di *homestay*. Penyelidik menggunakan soalan bentuk tertutup kerana ia boleh memudahkan responden untuk menjawab, selain ia juga boleh menjimatkan masa responden dan penyelidik (Bailey, 1984). Soalan dalam borang kaji selidik ini menggunakan skala likert, iaitu daripada tahap terendah “sangat tidak memuaskan (1) hingga ke tahap tertinggi sangat memuaskan (5)” (Chua, 2006). Ujian tahap kebolehpercayaan dalam kajian ini menunjukkan nilai kebolehpercayaan yang baik iaitu 0.970. Menurut Nunnally dan Bernstein (1994), nilai 0.7 dan ke atas dalam ujian kebolehpercayaan adalah dianggap baik. Ujian kebolehpercayaan dalam kajian ini didapati menunjukkan nilai yang tinggi dan yang demikian dianggap baik.

Kajian ini dilakukan di Kampung Mesilou yang terletak di daerah Kundasang, Sabah (Rajah 1). Kundasang ialah sebuah petempatan di daerah Ranau, bahagian tengah negeri Sabah (Dambul & Buang, 2008).



Sumber: Ubahsuai daripada www.sabahhomestay.my diakses pada 15 Januari 2013

Rajah 1. Letakan *homestay* Kampung Mesilou di Kundasang, salah satu program di Sabah

Penyelidik telah memilih lokasi ini kerana program *homestay* di Kampung Mesilou mempunyai potensi untuk berkembang serta boleh menjadi salah satu aktiviti industri pelancongan yang terkenal di Sabah pada masa akan datang. Hal ini disebabkan oleh keindahan alam sekitar termasuk pemandangan kawasan tanah tinggi, tumbuh-tumbuhan yang menarik selain perkebunan sayur-sayuran dan suhu yang relatif rendah lagi nyaman, juga terdapatnya pelbagai produk pelancongan budaya dalam bentuk kesenian dan amalan kehidupan Orang Dusun yang unik dijangka dapat memajukan program *homestay* yang mapan di kampung tersebut. Program *homestay* di Kampung Mesilou juga merupakan contoh yang baik, di mana pelancong yang berkunjung berpeluang menimba

pengalaman baru apabila mereka berada di kawasan tersebut, tinggal bersama keluarga serta mempelajari budaya yang diwarisi oleh tuan rumah seperti dalam cara berpakaian, masakan tempatan, tarian tradisional dan lain-lain, di samping menikmati keindahan alam sekitarnya.

Dalam kajian ini penyelidik menggunakan dua kaedah analisis data, iaitu analisis kuantitatif dan analisis kualitatif. Penggunaan perisian *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) 17.0 telah membantu penyelidik untuk menganalisis data yang diperolehi. Kaedah statistik deskriptif telah digunakan dalam kajian ini untuk menunjukkan maklumat latar belakang demografi responden dan tahap kepuasan terhadap kemudahan perkhidmatan. Data daripada temu bual pula dianalisis dan dipersembahkan dalam bentuk petikan dialog. Temu bual yang dirakam dipindahkan ke dalam bentuk transkrip dan dianalisis secara kualitatif sebaik sahaja tamat sesi temu bual. Temu bual dan transkrip dalam kajian ini adalah dalam Bahasa Malaysia. Pelbagai isu penting yang berkaitan telah dapat dinukil menerusi transkrip tersebut.

Penemuan kajian dan perbincangan

Latar belakang responden

Maklumat asas bagi 85 orang responden (pelancong domestik) menunjukkan bahawa mereka terdiri daripada 58.8% responden lelaki dan 41.2% responden wanita. Dari segi pendidikan, majoriti pelancong (67.1%) lulusan pengajian tinggi (diploma, sarjana muda, sarjana, dan kedoktoran), pelancong selebihnya (33%) berpendidikan setakat sekolah menengah dan rendah. Pelancong domestik yang berkunjung ke program *homestay* ini kebanyakannya (37.6%) mempunyai pendapatan bulanan dalam lingkungan RM2,000-RM3,000, diikuti oleh kumpulan yang berpendapatan RM1,001-RM2,000 (25.9%), RM3,001-RM4,000 (15.3%) dan seterusnya. Kajian ini juga mendapati kebanyakan pelancong yang berkunjung ke *homestay* ini sudah berkahwin, iaitu sebanyak 56.5% (48 orang). Sejumlah 40% pelancong *homestay* Kampung Mesilou belum berkahwin dan 2.4% lagi melaporkan mereka bertaraf janda/duda. Selain itu, sebanyak 1.2% responden melaporkan bahawa mereka telah bercerai.

Analisis min kepuasan pelancong

Dalam bahagian ini analisis tahap kepuasan pelancong terhadap aspek kemudahan asas, keselamatan dan perkhidmatan dilakukan berdasarkan gender. Hal ini kerana gender merupakan indikator yang signifikan yang mampu mengukur tahap kepuasan pelancong. Dalam kajian ini semua pelancong domestik berpuas hati terhadap kemudahan asas, keselamatan dan aspek perkhidmatan dalam program *homestay* sebagaimana ditunjukkan oleh nilai min kepuasan antara 4.193-4.4157. Hasil analisis min dalam Jadual 3 menunjukkan bahawa secara keseluruhannya responden berpuas hati terhadap kemudahan yang disediakan di program *homestay*. Analisis min menunjukkan bahawa kedua-dua gender, iaitu lelaki dan wanita mencapai nilai lebih 4 yang bermaksud kemudahan di program *homestay* ini adalah pada tahap yang memuaskan. Responden lelaki dan wanita berpuas hati terhadap kemudahan yang disediakan seperti bilik tidur dan tandas yang mencapai angka lebih 4. Hal ini menunjukkan bahawa para pengusaha *homestay* di kampung ini mengambil berat aspek ini dalam operasi harian mereka.

Hal ini disokong dengan bukti temu bual penyelidik bersama AJK *homestay*:

“Kami pengurusan amat mementingkan sistematik di mana lepas pelancong tinggalkan homestay kami, kami akan lakukan pembersihan dan penambahbaikan homestay...contohnya, bersihkan bilik homestay...kalau ada apa-apa masalah dengan peralatan kami akan baiki”.

Berdasarkan bukti di atas, dapat dikatakan bahawa kemudahan di *homestay* ini telah memenuhi permintaan pelancong domestik dan hasil kajian ini selari dengan kajian oleh Kozak, (2001) dan Salleh, et al. (2011). Bagaimanapun kajian oleh Adrianna, et al. (2007) dan Jamaluddin, et al. (2012) cenderung untuk tidak menyokong dapatan kajian ini kerana dalam kajian mereka kemudahan seperti tandas tidak memberi kepuasan kepada pelancong sekaligus menimbulkan masalah kepada mereka.

Ini boleh memberi kesan kepada keputusan pelancong untuk datang kembali ke destinasi yang sama. Kajian lepas juga menunjukkan bahawa apabila para pelancong melalui pengalaman yang baik di sesebuah destinasi pelancongan, mereka akan melakukan lawatan semula pada masa hadapan ke kawasan tersebut (Ross, 1993; Kozak & Rimmington, 2000; Hui, Wan & Ho, 2007). Di samping itu, mereka juga akan menceritakan pengalaman baik tersebut dan mencadangkan kepada orang lain supaya mengunjungi destinasi yang mereka telah lawati (Yoon & Uysal, 2005; Salleh, et al. 2007).

Jadual 3. Keuasan pelancong domestik terhadap aspek kemudahan di *homestay* berdasarkan gender

Bil.	Atribut	N	Gender	Min	Keseluruhan
1	Kemudahan tandas adalah baik	50	M	4.3000	4.32145
		35	F	4.3429	
2	Kemudahan bilik tidur adalah baik	50	M	4.2800	4.28285
		35	F	4.2857	
3	Menu makanan sangat memuaskan	50	M	4.1600	4.1943
		35	F	4.2286	
4	Harga pakej berpatutan	50	M	4.2000	4.25715
		35	F	4.3143	
5	Keadaan rumah dan bilik bersih dan cantik	50	M	4.26	4.285
		35	F	4.31	
6	Perkhidmatan pengangkutan adalah baik	50	M	4.2000	4.25715
		35	F	4.3143	
7	Televisyen, peti sejuk, tilam dan katil adalah baik	50	M	4.3400	4.27
		35	F	4.2000	
8	Rasa gembira apabila berada di <i>homestay</i> ini	50	M	4.2400	4.27715
		35	F	4.3143	
9	Layanan tuan rumah adalah mesra	50	M	4.3600	4.33715
		35	F	4.3429	
10	Merasa dihargai apabila berada di <i>homestay</i> ini	50	M	4.4000	4.35715
		35	F	4.3143	

Sumber: Data kajian, 2012

Nota: Skala 1=sangat tidak memuaskan ... 5=sangat memuaskan

Aspek keselamatan di program *homestay* ini juga berada pada tahap yang memuaskan (Jadual 4). Para responden berpuas hati dengan sistem kawalan keselamatan, kemudahan almari dan bilik penginapan yang boleh dikunci serta tempat parkir kereta di *homestay* tersebut yang selamat. Aspek keselamatan di program *homestay* ini penting bagi menghilangkan kegusaran dan kerunsingan yang lazimnya timbul akibat kekhuatiran sekiranya berlaku pencerohon, kecurian dan gangguan terhadap pelancong yang datang dari luar kawasan. Adanya jaminan keselamatan oleh pengusaha akan melegakan perasaan pelancong yang berkunjung. Mereka juga akan berasa lebih yakin dan selamat untuk berada di kawasan pelancongan tersebut. Analisis min menunjukkan bahawa kedua-dua gender, iaitu lelaki dan wanita mencapai nilai skor lebih 4 yang bermaksud kemudahan di program *homestay* ini adalah pada tahap yang memuaskan. Kemudahan seperti almari dan bilik yang boleh dikunci antara atribut yang menjadi keutamaan kepada pelancong domestik. Nilai keseluruhan min bagi kedua-dua atribut telah dicatatkan sebanyak 4.36715 dan 4.32285 kepada kedua-dua gender. Ini bermakna responden berpuas hati terhadap aspek keselamatan ini.

Penemuan di atas disokong oleh hasil temu bual penyelidik dengan Ketua Urusetia *homestay* yang mengambil berat tentang aspek keselamatan di *homestay*:

Kami ada sediakan almari yang boleh dikunci...dan pelancong tidak perlu risau la tentang hal ini..lain kami juga ada buat bilik itu boleh dikunci supaya keselamatan peribadi mereka terjaga. Isu keselamatan ini sangat penting kepada kami kerana kalau tiada selamat sudah pasti pelancong tidak mahu kunjung di sini.

Dapatan kajian ini selari dengan dapatan kajian oleh (Salleh, et al. 2011; Mutinda & Mayaka, 2012; Akama & Keiti, 2003; Kozak, 2001; Jamaluddin, et al. 2012).

Jadual 4. Kepuasan pelancong domestik terhadap aspek keselamatan di *homestay* berdasarkan gender

Bil.	Atribut	N	Gender	Min	Keseluruhan
1	Sistem kawalan keselamatan yang baik	50	M	4.3000	4.32145
		35	F	4.3429	
2	Tuan rumah bertindak sebagai pengawal keselamatan	50	M	4.3000	4.20715
		35	F	4.1143	
3	Almari boleh dikunci	50	M	4.3600	4.32285
		35	F	4.2857	
4	Bilik boleh dikunci	50	M	4.4200	4.36715
		35	F	4.3143	
5	Mempunyai tempat parkir kereta	50	M	4.5000	4.40715
		35	F	4.3143	
6	Bilik sentiasa cerah dan terang	50	M	4.4000	4.35715
		35	F	4.3143	
7	Penduduk setempat prihatin terhadap pelancong di <i>homestay</i> ini	50	M	4.5400	4.41285
		35	F	4.2857	

Sumber: Data kajian, 2012

Nota: 1=sangat tidak memuaskan sehingga ... 5=sangat memuaskan

Berbanding aspek keselamatan dan kemudahan di *homestay*, dapatan kajian ini menunjukkan bahawa responden lelaki dan wanita mempunyai tahap kepuasan yang sama dalam aspek kualiti perkhidmatan di *homestay* Kampung Mesilou (Jadual 5). Kedua-dua golongan ini mencapai kepuasan lebih daripada angka 4 yang mempunyai tahap memuaskan. Dalam aspek perkhidmatan ini responden lelaki dan wanita sangat berpuas hati dengan sikap dan tingkahlaku yang dimiliki oleh tuan rumah seperti mempunyai disiplin yang baik dalam mengendalikan program *homestay* di kampung mereka. Nilai min keseluruhan seperti layanan tuan rumah adalah baik mencatat sebanyak 4.38715. Hal ini menunjukkan pelancong domestik berpuas hati dengan layanan tuan rumah di *homestay* tersebut.

Jadual 5. Kepuasan pelancong domestik terhadap aspek perkhidmatan di *homestay* berdasarkan gender

Bil.	Atribut	N	Gender	Min	Keseluruhan
1	Layanan tuan rumah adalah baik	50	M	4.4600	4.38715
		35	F	4.3143	
2	Tuan rumah mempunyai disiplin yang baik	50	M	4.4600	4.4157
		35	F	4.3714	
3	Tuan rumah bersopan semasa bertutur	50	M	4.4600	4.35855
		35	F	4.2571	
4	Tuan rumah melakukan kerja-kerja pembersihan luar rumah dengan baik	50	M	4.3600	4.35145
		35	F	4.3429	
5	Tuan rumah beramah mesra	50	M	4.3600	4.33715
		35	F	4.3143	
6	Tuan rumah berkomunikasi dengan baik	50	M	4.3800	4.31855
		35	F	4.2571	
7	Tuan rumah suka tolong menolong	50	M	4.4200	4.31
		35	F	4.2000	
8	Tuan rumah adalah pemandu pelancong yang baik	50	M	4.4400	4.37715
		35	F	4.3143	
9	Tuan rumah melakukan kerja-kerja pembersihan dalam rumah dengan baik	50	M	4.3800	4.31855
		35	F	4.2571	
10	Tuan rumah memahami bahasa pertuturan pelancong	50	M	4.4400	4.3343
		35	F	4.2286	

Sumber: Data kajian, 2012

Nota: 1=sangat tidak memuaskan ... 5=sangat memuaskan

Hasil temu bual bersama Ketua Urusetia *homestay* menyokong penemuan di atas:

Layanan juga antara fokus utama kami. Pertama, apabila pelancong itu datang automatik kita anggap mereka sebagai keluarga kami...jadi kita harus bergaul dengan baik....Sebab, bila kita ada layanan yang mesra

pelancong pun dia akan lebih mengenali kita, mereka pun menganggap kita sebagai keluarga jadi dapat bergaul dengan baik la...selain itu, pada masa akan datang juga, mereka tetap mengingati kita dan anggap mereka ada keluarga angkat di Kundasang.

Oleh itu, tuan rumah mempunyai sikap yang baik dalam mengendalikan *homestay* ini dan memenuhi permintaan pelancong domestik. Dapatan kajian juga menunjukkan bahawa para pelancong berpuas hati dengan tahap kebersihan di kawasan program *homestay* dan dapatan ini mirip dengan penemuan Mapjabil dan Che Ismail (2012) dan Kozak (2001).

Secara keseluruhan program *homestay* di Kampung Mesilou boleh dianggap contoh kepada program *homestay* yang lain di Malaysia kerana kecekapan dan keprihatinan pihak pengurusan dalam *homestay* ini menjadikan pelancong mendapat kepuasan dalam aspek kemudahan, keselamatan dan perkhidmatan. Usaha mempromosikan program *homestay* Kampung Mesilou melalui kerjasama antara syarikat swasta dan pihak kerajaan, iaitu *Sabah Tourism Board*, wajar dilakukan. Hal ini kerana, program *homestay* di Kampung Mesilou mempunyai potensi untuk dikembangkan dan pihak-pihak berkepentingan perlu memaksimumkan manfaat daripada itu.

Selain itu, aspek kemudahan dan kualiti perkhidmatan boleh dipertingkatkan lagi melalui kursus-kursus berkaitan dengan industri pelancongan seperti *housekeeping* dan pengurusan yang berterusan melalui kerjasama ahli jawatankuasa, dan peserta program *homestay* Kampung Mesilou serta Jabatan Pelancongan Budaya dan Alam Sekitar Negeri Sabah. Hal ini dianggap penting kerana tanpa kerjasama pihak-pihak ini program *homestay* di Kampung Mesilou tidak dapat dijayakan. Penglibatan komuniti Kampung Mesilou dalam CBT dan aktiviti industri kecil seperti projek ladang Sayur dan ladang ternak susu lembu juga perlu dilakukan secara menyeluruh supaya dapat diketahui tahap penglibatan dan kesan sosioekonomi yang mereka dapati.

Kesimpulan

Kualiti perkhidmatan termasuk (aspek kemudahan, aspek keselamatan dan aspek perkhidmatan) dalam program *homestay* di Kampung Mesilou telah menyumbang kepada ketibaan pelancong domestik ke *homestay* tersebut serta memenuhi permintaan mereka. Ketiga-tiga aspek ini telah memberi kepuasan kepada pelancong domestik dan peranan pihak pengurusan dalam hal ini adalah penting. Hasil kajian ini telah menunjukkan semua para pelancong domestik berasa puas hati dalam aspek kemudahan, aspek keselamatan dan aspek perkhidmatan dalam program *homestay* sebagaimana ditunjukkan oleh nilai min kepuasan antara 4.193-4.4157.

Selain itu, berdasarkan kepada teori pembangunan mapan program *homestay* di Kampung Mesilou telah mengambil kira semua aspek yang disarankan oleh teori tersebut. Misalnya, penjagaan alam sekitar, jaminan terhadap pendapatan isi rumah (ekonomi) dan hubungan yang baik (sosial). Pembangunan yang tidak terancang boleh member kesan kepada pengusaha *homestay* dan komuniti setempat di kampung tersebut. Menurut pemerhatian penyelidik, sepanjang waktu penyelidikan dijalankan tidak ada aktiviti-aktiviti yang boleh mengugat alam sekitar di kampung. Semua anggota masyarakat di Kampung Mesilou prihatin dalam isu alam sekitar dan menyedari bahawa ia boleh menjejaskan aktiviti pelancongan seperti program *homestay* di kawasan tersebut. Oleh itu, langkah-langkah serius harus diambil oleh pihak-pihak berkepentingan supaya pembangunan yang terancang dapat dikecapi tanpa membawa kemusnahan alam sekitar.

Selain itu dari aspek ekonomi pula, pengusaha *homestay* di Kampung Mesilou turut mendapat pendapatan sampingan yang boleh membantu membangunkan taraf sosioekonomi mereka. Mereka juga berharap pendapatan sampingan mereka dapat dikekalkan pada jangka masa yang panjang agar pendapatan mereka dapat dijamin. Dari aspek sosial pula, pengusaha *homestay* mempunyai hubungan yang erat dengan pelancong domestik hasil daripada program *homestay* yang dijalankan di kampung tersebut. Selain itu, pengusaha-pengusaha *homestay* juga bebas menjalankan program *homestay* mengikut kehendak atau permintaan pelancong yang mengadakan lawatan ke kawasan mereka. Komen atau pandangan yang diterima oleh pelancong dari aspek mutu perkhidmatan diambil kira oleh pengusaha *homestay* supaya pengusaha *homestay* memastikan sumber pendapatan mereka dapat diteruskan. Sekiranya, permintaan dan keinginan pelancong dapat dicapai maka mereka akan

mengadakan kunjungan ulangan ke lokasi yang sama pada masa akan datang. Hal ini juga berkaitan dengan sikap setia di mana mereka terus setia terhadap program *homestay* yang telah memenuhi kehendak mereka.

Rujukan

- Adrianna A, Cindy J, Nor'ain O (2007) Study of tourists' expectation and perception towards products and services offered by Walai Tokou Homestay Kundasang Sabah. In: Othman N, Jamaludin M (eds) *The 3rd Tourism outlook conference & global events Congress II, Heritage & Tourism: Alliance & Network relationship, Event management & Event Tourism*. UITM (UPENA), Shah Alam.
- Ahmad K (2013) Edutourism through homestay. *Proceedings of the 3rd Regional Conference on Tourism Research*, pp, 541-549. Langkawi, Malaysia. 29-31 Oct.
- Ahmad MZ, Ibrahim JA, Zakaria N (2011) Homestay as a socioeconmic community development Agent: From UUM tourism management students perspective. *PROSIDING PERKEM VI, JILID 2*, pp. 481-493.
- Akama JS, Keiti DM (2003) Measuring tourist satisfaction with Kenya's Wildlife Safari: A case study of Tsavo West National Park. *Tourism Management* **24**, 73-81.
- Ashley C, Roe D, Goodwin H (2001) *Pro-poor tourism strategies making tourism work for the poor: A review of experiences*. ODI. [cited 01 Nov 2013]. Available from: http://www.propoortourism.org.uk/ppt_pubs_outputs.html.
- Asker S, Boronyak L, Carrard N, Paddon M (2010) *Effective Community Based Tourism: A Best Practice Manual*. Sustainable Tourism Cooperative Research Centre, Gold Coast, Australia.
- Bailey KD (1984) *Methods of social research*. Free Pr, New York.
- Barksey JD (1992) Customer satisfaction in the hotel industry: Meaning and measurement. *Hospitality Research Journal* **16** (1), 51-73.
- Bhatiah AK (2001) *Tourism development: Principles and practices*. Sterling, New Delhi.
- Bigne JE, Sanchez MI, Sanchez J (2001) Tourism image, evaluation variables and after purchase behavior: Inter relationship. *Tourism management* **22** (6), December.
- Bohm A, Davis D, Meares D, Pearce D (2002) *Global Student Mobility 2025: Forecasts of the global demand for international higher education*. Media Briefings, Australia: IDP Education. [cited 1 July 2012]. Available from: http://www.idp.com/marketingandresearch/research/international_educationstatistics/GlobalStudentMobility2025.pdf.
- Bojanic DC (1996) Consumer perceptions of price, value and satisfaction in the hotel industry: An exploratory study. *Journal of Hospitality and Leisure Marketing* **14** (1), 5-22.
- Budget (2013) *Malaysia Government Report*. Ministry of Finance, Putrajaya.
- Bukart AJ, Medlik S (1987) *Tourism: Past, present and future*. Heinaman, London.
- Che Leh F, Omar B (2013) The growth and achievement of agro-tourism in Malaysia, 2000-2012. *Proceedings of the 3rd Regional Conference on Tourism Research*, pp, 40-52. Langkawi, Malaysia. 29-31 Oct.
- Chua Yan Piaw (2006) *Kaedah penyelidikan*. Mc Graw Hill Education (Malaysia), Kuala Lumpur.
- Dambul R, Buang A (2008) Explaining the problems of tourism in Kundasang, Sabah: The strengths and limitations of the positivist perspective. *Geografia: Malaysian Journal of Society and Space* **4** (1), 20-31.
- Din KH (1993). Dialogue with the hosts: An educational strategy sustainable tourism. In: King VT, Hitchcock M, Parnwell MJG (eds) *Tourism in South-East Asia*, pp. 327-336. Routledge, London.
- Din KH (1995) *Entertaining guest in remote areas: Benefit and problems*. Kertas Seminar Kebangsaan Dampak Perluasan Pasaran Ke Atas Komuniti Setempat, Universiti Kebangsaan Malaysia, Cawangan Sabah.
- Din KH (1997) Tourism and cultural development in Malaysia: Issues for a new agenda. In: Yamashita S, Din KH, Eades JS (eds) *Tourism and cultural development in Asia and Oceania*. Universiti Kebangsaan Malaysia Press, Bangi.
- Farrell B (1992) Tourism as an element in sustainable development. In: Hana MVS, Eadington W (eds) *Tourism alternatives*, pp. 115-132. University of Pennsylvania Press, Philadelphia.

- Hair JF, Black WC, Babin BJ, Anderson RE (2010) *Multivariate Data Analysis* (7th ed). Prentice Hall, New Jersey.
- Halstead L (2003) *Making community-based tourism work: An assessment of factors contributing to successful community-owned tourism development in Caprivi, Namibia*. DEA Research Discussion Paper No. 60. MET, Windhoek.
- Hamid MA, Ismail N, Mohd Fuza FI (2013) *Defining sustainability concept in tourism product*. Proceedings of the 3rd Regional Conference on Tourism Research, 29-31 Oct, 2013, Langkawi, Malaysia. pp, 945-951.
- Hamzah A (2007) *Rural homestay to enhance tourists experience*. The world Tourism Conference. UNWTO and Ministry of Tourism Malaysia, Kuala Lumpur, 4-6 June 2006.
- Hamzah A (2009) *The growing importance of community Based tourism in national economies: A global perspective*. International Seminar on Community based Tourism: Learning From the homestay Programme in Malaysia, Towards Developing a sustainable Community Based Tourism: Issues, Impacts & Opportunities. 4-16 August 2009, Hotel UiTM, Shah Alam Selangor Malaysia.
- Hatton MJ (1999) *Community-Based tourism in the Asia Pacific*. Canadian Cataloguing in Publication Data, Canada. pp. 38-41.
- Holden A (2000) *Environment and tourism*. Routledge. New York.
- Hui TK, Wan D, Ho A (2007) Tourists' satisfaction, recommendation and revisiting Singapore. *Tourism Management* 28 (4), 965-975.
- Hussin R, Mat Som AP (2008) Ecotourism, conservation programme and local community participation: Conflict of interests in Sukau Village of Sabah. *Sosiohumanika: Jurnal Pendidikan Sains Sosial dan Kemanusiaan* 1 (1), 115-140.
- Hussin R (2008) Ecotourism and community participation in the homestay programme of Sukau Village: Long-term or Limited Benefits? *Jurnal Sarjana* (23), 72-86.
- Ibrahim JA, Ahmad MZ (2009) *Homestay program rural economic growth catalyst, case study: The states North Peninsular Malaysia*. PROSIDING PERKEM IV, JILID 2, pp. 227-242.
- Ibrahim Y, Razzaq ARA (2009) Homestay program and rural community development in Malaysia. *Journal of Ritsumeikan Social Sciences and Humanities* 2, 7-24.
- Jamaluddin, Othman N, Awang AR (2012) Community based homestay programme: A personal experience. *Procedia-Social and Behavioral Sciences* (42), 451-459.
- John CC, Ron E (2000) Does national culture influence customers evaluation of travel service? A test of hofstede's model of cross-cultural differences. *Managing Service Quality* 10 (6), 410-419.
- Jones KH, Womble M, Searcy CA (1996) T & I education students: Perception of courses. *Journal Of Industrial Teacher Education* (34), 82-101.
- Kayat K (2003) Exploring factors influencing individual participation in community-based tourism: the case of Kampung Relau Homestay Program, Malaysia. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 7 (2), 19-27.
- Kayat K (2007) Adapting quality in homestay hospitality. In: Azilah K, Shahrudin T (eds) *Readings on tourism and hospitality (Volume II)*. Universiti Utara Malaysia Press, Sintok.
- Kayat K (2009) *Community based tourism in developing countries*. Paper presented at the International Seminar on Community Based Tourism, Shah Alam, Malaysia, 4-5 August.
- Kayat K (2013) Community-Based homestay Programmes in Langkawi: Are they successful? *Proceedings of the 3rd Regional Conference on Tourism Research*, 29-31 Oct, 2013, Langkawi, Malaysia. pp, 905-913.
- Kayat K, Mohd Nor NA (2006) Penglibatan ahli komuniti dalam program pembangunan komuniti: Homestay di Kedah. *Akademika* 67 (July), 75-100.
- Kayat K, Mohd. Nor NA, Mad Idris MA (2004) Kemahiran keusahawanan dan keperluannya dalam pembangunan *homestay*: Implikasi terhadap polisi pelancongan. In: Che Ani Mad, Mohamad Amin Mad Idris, Mohd Rushdi Idrus (eds) *Keusahawanan pelancongan: Potensi dan isu-isu semasa*. Penerbit Universiti Utara Malaysia, Sintok.
- Kementerian Pelancongan Malaysia (MOTOUR) (2012a) *ETP: Transforming tourism to the new heights*. [cited 2 February 2013]. Available from: <http://www.motour.com.my>.
- Kementerian Pelancongan Malaysia (MOTOUR) (2012b) *Homestay statistic until December 2011*. [cited 2 February 2013]. Available from: <http://www.motour.com.my>.

- Kementerian Pelancongan Malaysia (MOTOUR) (2013) [cited 12 November 2013]. Available from: <http://www.tourism.gov.my>.
- Kozak M (2001) Comparative assesment of tourist satisfaction with destinations across two nationalities. *Tourism Management* **22** (4), 391-401.
- Kozak M, Rimmington M (2000) Tourist satisfaction with Mallorca, Spain, as an off-season holiday destination. *Journal of Travel Research* **38**, 260–269.
- Krejcie RV, Morgan DW (1970) Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement* **30**, 607-610.
- Mann M (2000) *The community tourism guide*. Tourism concern. Earthscan.
- Mapjabil J, Che Ismail S (2012) Program homestay di Sungai Semilang, Pulau Pinang: Pembangunan dan perubahan persekitaran. In: Mapjabil J, Din KH (eds) *Pelancongan di Malaysia: Isu-isu penyelidikan terpilih*. Universiti Utara Malaysia Press, Sintok.
- Matheison A, Wall G (1982) *Tourism: Economic, physical and social impacts*. Longman, London.
- Mohamad Nor S, Awang KW, Ismail NW, Radam A (2012) Preliminary study on sustainable community development through the homestay programme. In: Zainal A, Radzi SM, Hashim R, Chik CT, Abu R (eds) *Current issues in hospitality and tourism research and innovations*. CRC Press, Boca Raton.
- Mowforth M, Munt I (1998) *Tourism and sustainability: New tourism in the Third World*. Routledge, London.
- Mutinda R, Mayaka M (2012) Application of destination choice model: Factors influencing domestic tourists destination choice among residents of Nairobi, Kenya. *Tourism Management* **33**, 1593-1597.
- Nunnally JC, Bernstein IH (1994) *Psychometric theory* (3rd ed.). McGraw Hill, New York.
- Pakshir L, Nair V (2011) Sustainability of Homestay as a form of Community-Based Tourism (CBT): A case study o the rural community in Bavanat-Iran. *TEAM Journal of Hospitality and Tourism*, **8** (1), 5-18.
- Peaty D (2009). Community-Based Tourism in the Indian Himalaya: Homestays and lodges. *Journal of Ritsumeikan Social Sciences and Humanities* **2**, 25-44.
- Rafee YM, Jussem SW, Arshad AHA, Hakimihalim, Siri H, Hassan MZA (2012) Community Based Tourism-The attractions of ‘Embhan’ community in Kampung Semban, Sarawak. *BIMP-EAGA Journal of Sustainable Tourism Development* **1** (1), 11-20.
- Ranjanthran M, Mohammed B (2010) Domestic tourism: Perception of domestic tourist on tourism products in Penang Island. *Asian Journal of Management Research* pp.795-816.
- Reid D (1995) *Sustainable development: An introductory guide*. Earthscan, London.
- Richardson K (2001) *International education: The role of homestay hosts* (Master thesis). University of Melbourne, Melbourne.
- Richardson K (2002) The role of homestay hosts in international education. *Proceedings Internationalizing Education in the Asia-Pacific Region: Critical Reflection, Critical Times, Annual Conference of the Australian and New Zealand Comparative and International Education Society*, December, 2002.
- Richardson K (2003) International education: The quality of homestay services. Presented at the 17th IDP Australian International Education Conference, Melbourne, October 2003.
- Ross GF (1993) Destination evaluation and vacation preferences. *Annals of Tourism Research* **20**, 477-489.
- Saleh F, Ryan C (1992) Client perceptions of hotels. *Tourism Management* pp.163-168.
- Salleh NHM, Sarmidi T, Othman R, Jaafar AH, Ramli RM (2011) Kepuasan dan kesetiaan pelancong domestik terhadap destinasi pelancongan Pulau Kapas. *Journal of Tropical Marine Ecosystem* **1**, 10-21.
- Scheyvens R, Momsen JH (2008) Tourism and poverty reduction: Issues for Small Island States. *Tourism Geographies* **10** (1), 22-41.
- Sharpley R (1999) *Tourism, tourists and society*. (2nd ed). ELM Publications, Cambridge.
- Sharpley R, Telfer DJ (eds) (2002) *Tourism and development: Concepts and issues*. Channel View Publications, United Kingdom.

- Siwar C (2013) The role of homestays in community based tourism development in Malaysia. Paper presented in Conference on Innovating Community Based Tourism (CBT) in Asean, Bangkok, 30-31 May.
- United Nations World Tourism Organisation [UNWTO] (2013) World tourism barometer – Tourism trends and marketing, Madrid.
- Veal AJ (2011) *Research methods for leisure and tourism* (4th ed) Prentice Hall, Harlow.
- Willis K (2005) *Theories and practices of development*. Routledge, New York.
- World Commission on Environment and Development [WCED] (1987) *Our common future*. Oxford University Press, Oxford.
- Yeong GK, Bo WS, Anita E (2010) The relationship between food-related personality traits, satisfaction, and loyalty among visitors attending food events and festivals. *International Journal of Hospitality Management* **29** (2), 216-226.
- YinRK (2003) *Case study research: Design and methods*. (3rd ed). Sage Publications, Thousand Oaks.
- Yong Pau Lin (2004) *Projek Miso Walai Homestay dan penyertaan komuniti tempatan: Satu tinjauan di Mukim Batu Putih, Hilir Kinabatangan, Sabah*. Unpublished Academic Practice. Universiti Malaysia Sabah, Kota Kinabalu.
- Yong Pau Lin (2010) *Kajian penyertaan komuniti setempat dalam kegiatan pelancongan di Kampung Pukak, Kiulu, Sabah* (Master Thesis). Universiti Malaysia Sabah, Kota Kinabalu.
- Yoon Y, Uysal M (2005) An examination of the effects of motivation and satisfaction on destination loyalty: A structural model. *Tourism Management* **26** (1), 45-56.