



Pelancongan bandar dan isu keselamatan: Kajian kes pelancong antarabangsa Kuala Lumpur

Fauziah Che Leh¹

¹Department of Geography and Environment, Faculty of Human Sciences, Education University of Sultan Idris 35900 Tanjong Malim, Perak, Malaysia

Correspondence: Fauziah Che Leh (email: fauziah@fsk.upsi.edu.my)

Abstrak

Dalam konteks pelancongan bandar, keselamatan pelancong adalah kebimbangan penting yang boleh mempengaruhi aliran masuk pelancong antarabangsa ke banyak bandar raya di Asia. Kehadiran polis pelancong di kawasan bandar menyediakan bantuan utama kepada pelancong antarabangsa. Kejadian yang tidak diingini melibatkan pelancong sebagai mangsa memberi kesan negatif kepada industri pelancongan secara keseluruhannya. Tidak dapat tidak, kawasan yang kerap berlaku jenayah di bandar akan berakhir sebagai "kawasan yang tidak dikunjungi" walaupun terdapat laman web pelancongan yang memperkenalkan kepentingan lokasi pelancongan ini. Boleh dikatakan, bandar-bandar yang lebih 'tua' dengan ciri-ciri warisan bandar penting menampilkan bangunan mewakili era seni bina yang berbeza. Namun, ini adalah elemen-elemen pelancongan bandar yang pihak berkuasa tempatan sangat berminat untuk mempromosi. Oleh itu, kajian ini meneliti persepsi pelancong antarabangsa dan kebimbangan mereka terhadap keselamatan dan kesejahteraan di lokasi pelancongan pusat bandaraya Kuala Lumpur. Data primer diperolehi melalui soal selidik berstruktur dan temu bual seramai 201 pelancong antarabangsa yang dipilih. Hasil kajian mendapati bahawa terdapat beberapa isu yang berkaitan dengan keselamatan dan kesejahteraan pelancong antarabangsa di tapak pelancongan pusat bandaraya Kuala Lumpur. Sebagai langkah ke hadapan kajian ini mencadangkan agar program bandar selamat yang sedang dilaksanakan dikaji semula, diperksakan dan dijadikan lebih berkesan lagi.

Katakunci: jenayah bandar, pelancongan bandar, pelancongan selamat, pencegahan jenayah, Pusat Bandaraya Kuala Lumpur, tapak warisan bandar

Urban tourism and the issues of security and safety: A case study of Kuala Lumpur international tourists

Abstract

In the context of urban tourism, tourist security and safety is an important concern that may influence inflows of international tourists to many cities including Kuala Lumpur. The presence of tourist police in urban areas would provide a major relief to international tourists. Untoward incidents involving tourists as the victims would have negative impact on the tourism industry as a whole. Inevitably pockets of crime prone areas in the city would end up as "no-go" areas even though they are important tourism sites. Frequently, these are the older parts of the city featuring heritage buildings of different architectural eras which local authorities are very keen to promote. This study examined the perceptions of international tourists and their anxiety about the security and safety of urban tourism attractions in Kuala Lumpur city centre. Primary data were gathered from questionnaire surveys and interviews of 201 randomly sampled international tourists. The findings indicated the reality of some security and

safety issues faced by the Kuala Lumpur international tourists. As a way forward the relevant authorities might need to review the city's existing crime prevention programmes, to empower them, and to make them even more effective.

Keywords: crime prevention, Kuala Lumpur City Centre, safe tourism, urban crimes, urban heritage sites, urban tourism

Pengenalan

Industri pelancongan merupakan antara industri paling terdedah kepada proses globalisasi. Ini kerana globalisasi menyebabkan sektor pelancongan berkembang dengan pantas dan mempengaruhi pelbagai aspek termasuklah sosio politik dan kewangan di sesebuah negara. Sebagai sebuah negara yang sedang pesat membangun, sektor pelancongan sememangnya penting bagi Malaysia kerana ia mampu menjana pulangan yang tinggi sekaligus memacu ekonomi negara terutamanya melalui pertukaran wang asing (Mathieson & Wall, 1982). Selain daripada menyumbang kepada pendapatan, pelancongan juga meningkatkan pembangunan negara di pelbagai skala. Seperti bandar raya utama dunia yang lain, pelancongan memainkan peranan penting dalam pembangunan ekonomi Kuala Lumpur dengan menyumbang kepada wujudnya pekerjaan dan memperluaskan peluang-peluang perniagaan dalam bandar. Ini kerana industri pelancongan mencakupi bidang perkhidmatan yang luas dan kemudahan yang diperlukan adalah pelbagai serta mampu menyediakan peluang pekerjaan kepada semua lapisan penduduk (www.dbkl.gov.my).

Pelancongan memberi manfaat sampingan yang tidak kurang pentingnya kepada penduduk Kuala Lumpur. Dengan menampung asas penduduk yang lebih besar daripada penduduk bandar raya sendiri, kemudahan membeli-belah, hiburan, rekreasi dan kebudayaan yang lebih pelbagai dapat dipenuhi. Pelancongan juga membantu dalam memberi dorongan dan justifikasi kewangan terhadap langkah-langkah yang memberi faedah kepada penduduk bandar raya seperti projek-projek pemuliharaan, pengindahan dan siar kaki, serta menjadi tuan rumah kepada acara-acara khas dan perayaan-perayaan yang bertujuan untuk menarik pelancong. Kuala Lumpur juga mendapat banyak faedah melalui pendedahan kepada pelancong asing. Pelancong asing lebih memahami dan menghargai budaya dan kejayaan yang dicapai oleh bandar raya dan penduduknya. Tanggapan yang dibawa balik ke negara asal mereka dapat memberi kesan dalam meningkatkan profil bandar raya dan negara (www.dbkl.gov.my). Meskipun begitu, sebagai sebuah industri global keseimbangan utama muncul dalam sektor ini ialah hal berkaitan dengan keselamatan pelancong di lokasi pelancongan yang mereka kunjungi (de Albuquerque dan McElroy, 1999).

Pelancong asing dan pelancongan bandar di Malaysia

Di bawah Bidang Ekonomi Utama Negara (NKEA), kerajaan menasarkankan untuk mencapai 36 juta ketibaan pelancong antarabangsa dengan penerimaan sebanyak RM168 billion menjelang tahun 2020. Kerajaan menasarkankan industri pelancongan berkembang sebanyak tiga kali ganda dan menyumbang pendapatan berjumlah RM3 billion setiap minggu kepada negara pada tahun 2020 nanti (Pelan Hala Tuju Program Transformasi Ekonomi, 2012). Dalam hal ini, salah satu pelancongan yang perlu diberi tumpuan khusus adalah pelancongan bandar. Hal ini kerana pelancongan bandar bukan sahaja menyediakan tempat-tempat menarik untuk dikunjungi, malah terdapat juga banyak tempat membeli-belah yang boleh menarik ramai pelancong termasuklah pelancong antarabangsa. Oleh itu, setiap permasalahan yang wujud dalam industri pelancongan bandar terutamanya berkaitan dengan jenayah perlu diberi perhatian serius dan usaha mengatasi masalah tersebut hendaklah disegerakan. Ini kerana jenayah boleh menjejaskan reputasi dan imej tempat pelancongan pada kaca mata pelancong (Dimanche & Lepetic, 1999). Dalam konteks pelancongan bandar, isu yang sering menjadi tumpuan utama adalah faktor keselamatan

pelancong yang merangkumi isu jenayah dan keselamatan semasa berkunjung ke sesuatu destinasi pelancongan yang mereka minati. Menurut Ahmad Nazrin Aris dan Zainab Khalifah (2009), kejadian jenayah yang tinggi dan melibatkan pelancong memberikan kesan negatif kepada imej industri pelancongan yang terdapat di sesuatu lokasi. Manakala Shu dan Shih (2011) pula menyatakan bahawa jika anggaran risiko mangsa jenayah adalah tinggi, persepsi seseorang pelancong berpeluang menjadi mangsa jenayah juga tinggi.

Jenayah merupakan kebimbangan utama orang awam dan masih belum ada kaedah yang sempurna untuk membanteras jenayah secara keseluruhan. Namun, terdapat dua cara mengukur jenayah iaitu (1) statistik rasmi jenayah iaitu berdasarkan jumlah rekod kesalahan dan pesalah yang diproses oleh polis, mahkamah dan agensi penjara (2) statistik tidak rasmi jenayah iaitu yang dikeluarkan oleh pihak di luar sistem keadilan jenayah. Menurut WTO (1996), jenayah mengikut kefahaman umum disamakan sebagai tindakan yang melanggar kod jenayah. Kod jenayah pula membezakan antara jenis jenayah. Walaupun jenayah besar dilakukan pada setiap hari, namun bukan semua kes dilaporkan oleh orang awam dan direkodkan oleh pihak polis. Mangsa mungkin tidak melaporkan jenayah yang berlaku ke atasnya disebabkan pelbagai alasan. Mereka mungkin menganggap jenayah yang berlaku perlu dirahsiakan atau merupakan urusan peribadi. Malah mereka mungkin fikir jenayah itu bukan perkara penting atau bimbang terhadap sebarang tindak balas.

Kuala Lumpur turut terdedah dengan pelbagai masalah jenayah, kesesakan dan juga kemalangan. Oleh hal yang demikian, pelancong membuat tanggapan yang negatif terhadap bandar Kuala Lumpur sebagai sebuah pusat pelancongan bandar yang utama di Malaysia. Justeru itu, artikel ini bertujuan meneroka persepsi pelancong antarabangsa dan kebimbangan yang berpotensi wujud berkaitan dengan keselamatan pelancong di lokasi pelancongan bandar yang mereka kunjungi semasa berada di Kuala Lumpur. Melalui kajian ini, isu keselamatan pelancong terutamanya sejauh mana mereka bebas daripada jenayah semasa berkunjung ke destinasi pelancongan bandar dapat dikenal pasti.

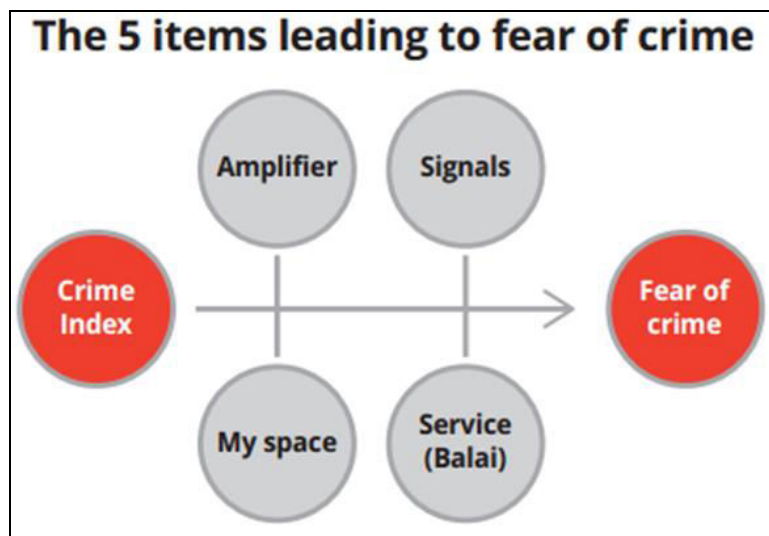
Pelancongan bandar dan kebimbangan jenayah

Kebimbangan terhadap berlakunya jenayah menyebabkan ramai pelancong berasa terancam dan seterusnya kurang melawat ke lokasi pelancongan yang berkemungkinan berlakunya jenayah. Kebimbangan berlakunya jenayah boleh mewujudkan perasaan tidak selamat kerana kemungkinan menjadi mangsa dalam pemikiran individu. Kebiasaannya, pelancong akan membuat satu tanggapan terlebih dahulu terhadap destinasi pelancongan sebelum pergi melancong. Dalam hal ini, faktor keselamatan menjadi faktor utama dalam pemilihan destinasi pelancongan. Pelancong sering kali memilih kawasan yang terkenal dan terdekat sebagai destinasi pelancongan tetapi pada masa yang sama mereka juga akan mengelak untuk berada di kawasan yang mempunyai kadar jenayah yang tinggi dan mempunyai ketidakstabilan politik (Shu dan Shih, 2011). Menurut Wan Shawaluddin dan Ramli (2008), konsep keselamatan merujuk kepada ketiadaan ancaman terhadap sesebuah entiti dalam konteks sesebuah negara. Ahmad Nazrin Aris dan Zainab Khalifah (2009) menyatakan bahawa untuk mencapai tahap tersebut, ianya tidak hanya terbatas kepada kecukupan keperluan asas dan bebas daripada penyakit sebaliknya ianya juga harus merangkumi aspek keselamatan daripada ancaman keganasan serta selamat daripada bencana alam. Kebimbangan terhadap jenayah mewujudkan kesan negatif sosial melalui dua mekanisme iaitu (i) kita berasa tidak selesa dan selamat daripada menikmati keamanan serta merasa lemah dan terasing berbanding kita merasai rasa selamat ke kedai mamak atau kopitiam, kita sebaliknya berasa khuatir dan takut dan (ii) perasaan takut mendorong kita melabur masa dan wang bagi mengambil langkah-langkah keselamatan bagi mengurangkan ancaman jenayah. Kita lebih banyak duduk di rumah, tidak berkunjung ke tempat tertentu dan membeli kunci secara berlebihan bagi mengunci pintu grill rumah.

Ketakutan terhadap jenayah dipengaruhi oleh empat faktor lain: isyarat ("*signals*"), ruang sendiri ("*my space*"), penguat ("*amplifier*") dan perkhidmatan polis (di peringkat balai polis) (rujuk Rajah 1). Isyarat atau signals merujuk kepada kemerosotan atau gangguan pada peringkat fizikal dan sosial (de

Albuquerque dan McElroy, 1999). Masalah fizikal atau “*physical disorder*” boleh diibaratkan seperti bangunan yang tidak diselenggara dengan baik, pembuangan sampah merata-rata, penyelenggaraan lampu jalan yang lemah dan sebagainya. Sekali pandang sahaja, kita boleh melihat kekurangan fizikal pada kemudahan tersebut. Bagi masalah sosial pula mempunyai kaitan dengan gejala menconteng dinding (grafiti), mencarut, membuat bising dan seumpamanya. Situasi terbabit membuatkan kita tidak berasa selesa untuk berdepan atau berjalan di kawasan yang bermasalah seperti itu. Ruang sendiri atau *my space* merujuk kepada dua dimensi. Dimensi yang pertama adalah: Adakah saya berasa yakin untuk keluar? Adakah saya mempunyai pengetahuan untuk melindungi diri sendiri, sebagai contoh jika diserang ketika berjalan ke arah kereta di tempat meletak kenderaan? Dimensi kedua adalah: Adakah saya mempunyai jaminan bahawa polis akan datang menyelamatkan saya jika berlaku sesuatu yang buruk?

Sebenarnya, pengawasan polis di jalanan dan tempat kediaman memberi jaminan tentang keselamatan. Seperti yang dipaparkan dalam filem *The Croods*, tinggal di dalam gua digambarkan sebagai langkah yang selamat. Manakala apabila keluar dari tempat tinggal ibarat mengambil risiko terhadap keselamatan diri sendiri. Satu daripada paradigma dalam jenayah dikenali sebagai “perbezaan persepsi terhadap jenayah,” iaitu anda berasa selamat dalam komuniti sendiri tetapi kurang selamat jika berjauhan daripada komuniti tersebut.



Sumber: de Albuquerque dan McElroy, 1999

Rajah 1. Item penyumbang kepada ketakutan dalam jenayah

Penguat atau *amplifier* melibatkan media sosial dan tradisional. Media tradisional mencetuskan atau menguatkan lagi ketakutan terhadap jenayah sebanyak empat kali ganda berbanding media sosial. Penyebaran berita dari mulut ke mulut juga, dua kali ganda lebih tinggi berbanding media sosial. Perasaan umum dalam kalangan kita merasakan bahawa laporan dalam media sosial lebih mudah tersebar berbanding media tradisional, tetapi adalah sebaliknya melalui kajian lepas. Keputusan kajian konsisten dengan kajian dari negara maju yang lain. Bagi faktor perkhidmatan polis, ia merujuk kepada kualiti interaksi atau detik kebenaran hubungan antara orang awam dan anggota polis. Orang awam mengharapkan untuk menerima jaminan, empati dan tindak balas daripada pihak polis. Hubungan yang baik boleh membina kepercayaan antara orang awam dan pihak polis. Secara keseluruhan, keselamatan merujuk kepada ketiadaan ancaman yang wujud di sesebuah kawasan yang memberikan kesejahteraan dan keamanan di kawasan tersebut. Cara untuk menangani rasa ketakutan terhadap jenayah merupakan cabaran yang sukar. Namun, apabila pemahaman terhadap cara ukuran jenayah berjaya diserap oleh setiap individu ia boleh membantu memulihkan kepercayaan dalam kalangan orang ramai. Melalui kaedah ukuran jenayah, kita mesti mempunyai “perbezaan lepas” iaitu untuk membolehkan kita membuat

perbandingan antara negara dan menerusi satu tempoh masa. Jenayah kekerasan merupakan jenayah dilakukan terhadap orang lain. Jenayah harta pula tidak mempunyai ancaman secara langsung atau mencederakan orang lain.

Pelancongan bandar mampu menarik kumpulan pengunjung yang berbeza berdasarkan kepada perbezaan dalam jenis pengembara dan motivasi mereka untuk melawat sesuatu lokasi pelancongan. Kajian berkaitan dengan keselamatan pelancong di destinasi pelancongan yang dituju diakui amat kurang ditulis oleh sarjana sebelum ini. Pada asasnya sifat persekitaran di sesuatu kawasan pelancongan yang menjadi tumpuan pelancong boleh membuka peluang kepada wujudnya jenayah dalam kalangan pelancong (Shu & Shih, 2011). Lynch (1960) mencadangkan bahawa ketidakbiasaan dengan lokasi yang dilawati dan masalah seseorang individu berkaitan dengan pembelajaran alam sekitar mempunyai implikasi besar terhadap perasaan takut seseorang. Perasaan takut terhadap jenayah boleh meletakkan kekangan ke atas tingkah laku dan gaya hidup seseorang atau menggalakkan tingkah laku pertahanan yang menyebabkan mereka perlu lebih berhati-hati tentang jenayah di sekeliling mereka. Secara umumnya, kajian mendapati bahawa wanita lebih bimbang mengenai jenayah sama ada akibat risiko seksual atau perbezaan dalam mengakui ketakutan. Menurut kajian oleh Shu dan Shih (2011) yang dijalankan di India, mendapati kebimbangan menjadi mangsa jenayah bukan sahaja mempengaruhi kesediaan untuk melawat tetapi juga telah mempengaruhi industri pelancongan. Berdasarkan kepada kajian ini, didapati bahawa gangguan, penipuan dan kecurian adalah jenayah yang sering dialami oleh pelancong yang datang melancong ke India. Di India, pelancong yang keluar bertujuan bersiar-siar mempunyai kemungkinan yang lebih besar untuk menjadi mangsa jenayah. Keadaan ini secara tidak langsung memberikan persepsi yang negatif kepada pelancong lain untuk melawat ke India. Oleh itu, kajian mendapati bahawa terdapat hubungan antara persepsi pelancong dan kebimbangan berkaitan berlakunya jenayah terhadap keputusan untuk melawat ke sesuatu destinasi pelancongan. Persepsi yang negatif menyebabkan pelancong tidak berminat untuk melawat ke India kerana faktor keselamatan dan ketakutan untuk berada di kawasan yang berisiko berlakunya jenayah. Justeru itu, keselamatan setiap pelancong patut menjadi keutamaan bagi semua pihak.

Ramai orang di luar daripada industri pelancongan dan pengunjung sama ada sedar atau tidak perlu mengakui banyak manfaat yang boleh diperolehi daripada industri pelancongan. Antaranya ialah faedah ekonomi seperti peningkatan peluang pekerjaan, sumber pertumbuhan pelanggan dan perbelanjaan meningkat, sumber kepelbagaian ekonomi. Pelancongan juga bertindak sebagai cara mempromosikan komuniti dan produk tempatan dan pelancongan memerlukan infrastruktur jalan raya, lapangan terbang dan infrastruktur perkhidmatan yang baik. Semua ini perlu berfungsi untuk memberi manfaat kepada pengunjung dan warga tempatan.

Untuk membantu profesional dan pemasar pelancongan menerangkan kepentingan keselamatan pelancong terdapat beberapa petunjuk yang boleh membantu seperti berikut;

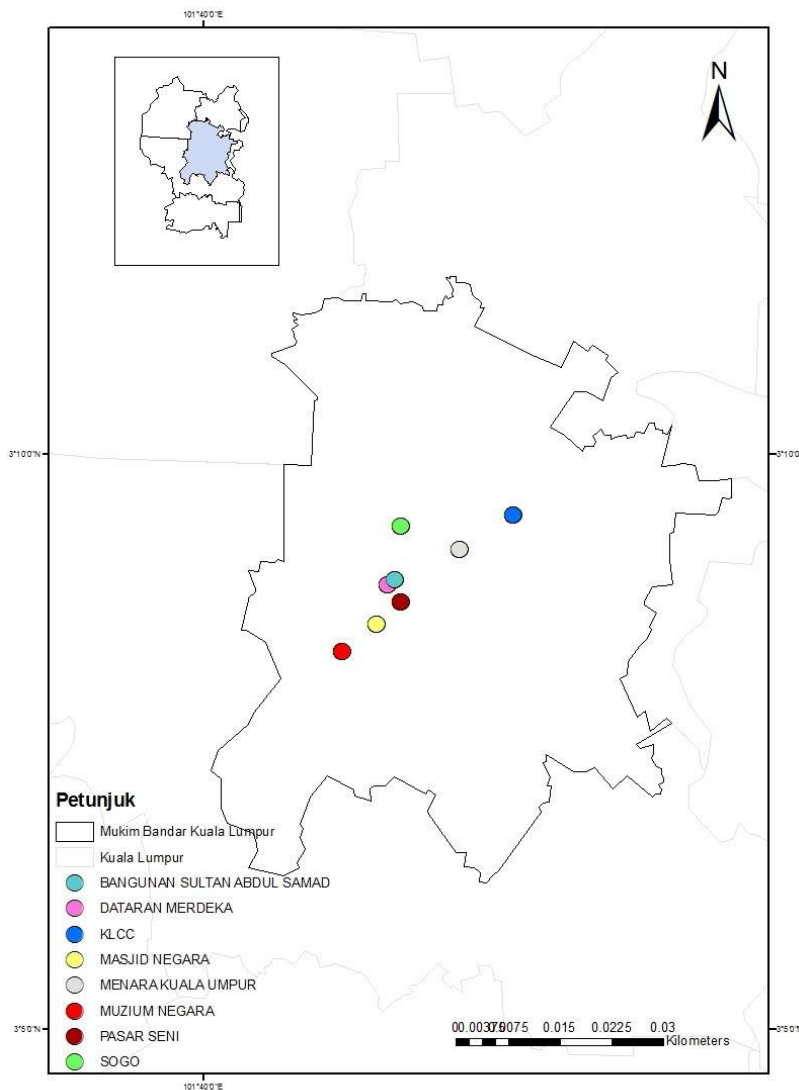
1. Penduduk tempatan tertumpu di daerah pelancongan yang terdapat di sekitar mereka. Daerah pelancongan sering menjadi tempat bagi masyarakat bertumpu kerana mempunyai kepadatan tinggi segala infrastruktur seperti restoran dan pusat hiburan malam. Penduduk tempatan turut menggunakan dan mengunjungi lokasi ini bersama-sama pelancong yang berkunjung. Jika sesuaatun jenayah berlaku misalnya rompakan, perompak tidak tahu membezakan antara penduduk tempatan dan pengunjung, dan jika pengunjung tidak selamat di daerah ini maka tidak adalah orang tempatan yang melawat tempat-zon pelancongan sama.
2. Hampir sesiapa yang melawat komuniti bagi tujuan pembangunan ekonomi bermula sebagai seorang pelawat. Individu yang sedang meninjau peluang pembangunan ekonomi terutamanya melalui bidang perniagaan perlu bermula sebagai pengunjung. Jika mereka tidak merasa selamat, maka kemungkinan adalah bahawa mereka tidak akan datang. Melindungi pelawat adalah satu lagi cara untuk memastikan pertumbuhan ekonomi dapat berdaya maju.
3. Kebanyakan penjenayah berpeluang untuk mencuri pada masa yang sama. Sangat jarang penjenayah mengambil berat tentang siapa mangsa yang menjadi sasaran untuk merompak. Penjenayah bersedia untuk mencuri atau merompak penduduk setempat dan juga pelancong. Sebaliknya, pelancong lebih mudah menjadi sasaran daripada penduduk tempatan dan penjenayah

- tahu kemungkinan yang lebih rendah bahawa pelancong akan melaporkan jenayah atau kembali untuk mendakwa penjenayah.
4. Melatih pengusaha restoran, pengusaha hotel, pemandu teksi dan agen pelancongan lain dalam hal berkaitan aspek keselamatan pelancongan asas dengan cara menyediakan mereka dengan alat yang diperlukan dalam kes jika terdapat penduduk tempatan yang diserang oleh penjenayah. Pembelajaran dan penguasaan peraturan keselamatan utama seperti: melatih orang memanggil nombor polis kecemasan dengan nombor seperti 911 di Amerika Syarikat maka kedua-dua anggota masyarakat dan pelawat adalah lebih selamat. Ketika kejadian tidak berlaku polis lebih cenderung untuk menyelesaikan jenayah jika mereka menerima keterangan yang tepat dan ringkas di mana kejadian itu berlaku, kira-kira apa masa ia berlaku dan jika pelaku itu masih di tempat kejadian jenayah atau telah melarikan diri. Penduduk tempatan juga perlu diajar bagaimana untuk menerangkan bangsa, ketinggian, berat badan, warna rambut suspek dan mana-mana ciri-ciri tersendiri yang lain meningkatkan kedua-dua keselamatan tempatan dan pelancongan.
 5. 'Keselamatan pelancongan yang baik' membayangkan pengalaman membeli-belah dalam kalangan pelancong yang selamat. Membeli-belah adalah "sukan pelancongan" nombor satu. Ini bermakna bahawa tuntutan keselamatan pelancongan bermaksud pembeli dapat membelanjakan wang di pusat beli-belah dan daerah perniagaan yang membentuk pusat komersial. Keselamatan pelancongan yang baik bermakna bahawa kedua-dua pihak iaitu penduduk tempatan dan pelancong boleh kerap ke kedai dan tidak perlu bimbang tentang dompet diragut oleh peragut, kecurian di tempat letak kereta dan penyangak yang sering muncul. Ia juga bermakna bahawa kedua-dua pihak iaitu penduduk setempat dan pelancong tidak perlu diganggu oleh orang yang mengganggu mereka atau dengan isu-isu pelacuran.
 6. Ramai daripada peraturan asas keselamatan pelancongan sering digunakan untuk keselamatan masyarakat. Sebagai contoh apabila kita mengajar pengunjung prinsip-prinsip keselamatan pelancongan seperti: mereka perlu sentiasa meletak kereta di kawasan yang terang semasa melancong, tidak membawa jumlah wang tunai yang besar atau berwaspada sekitar mesin wang tunai, maka kita juga menetapkan peringkat untuk keselamatan masyarakat setempat. Penduduk tempatan, sebanyak pelancong, sering meninggalkan barang berharga di dalam kenderaan mereka, boleh diganggu atau dirompak oleh "jurujual" jalanan dan tertakluk kepada jenayah gangguan seperti penyeluk saku.
 7. Kedua-dua pelawat dan penduduk tempatan perlu menggunakan jalan yang baik, selamat, dan yang terang. Keselamatan pelancong menuntut jalan-jalan dengan papan tanda yang baik, pencahayaan yang betul dan aspek keselamatan lain yang boleh diperoleh secara percuma. Kualiti asas yang sama penting bagi penduduk tempatan dan bukan hanya membantu untuk mencegah jenayah tetapi juga memastikan keselamatan kereta.
 8. Keselamatan pelancong swasta dan juga 'bouncers' menambah rasa keseluruhan masyarakat tentang keselamatan. Seseengah masyarakat telah membangunkan perkongsian swasta-awam supaya media, kawalan keselamatan swasta dan polis bekerja bersama-sama untuk memastikan bahawa tempat perhimpunan seperti bar, hotel dan restoran bukan sahaja kekal selamat tetapi juga menambah daya hidup ekonomi masyarakat.

Kawasan kajian dan kaedah penyelidikan

Kajian ini dijalankan di pusat bandaraya Kuala Lumpur meliputi lapan (8) destinasi pelancongan bandar dengan pelbagai tema iaitu iaitu; (1) Masjid Negara, (2) Bangunan Sultan Abdul Samad, (3) Menara Kuala Lumpur (4) SOGO, (5) KLCC (6) Muzium Negara, (7) Dataran Merdeka dan (8) Pasar Seni (Rajah 2). Dalam hal ini, kajian dijalankan ke atas pelancong antarabangsa bertujuan mengenal pasti tahap keselamatan lokasi pelancongan bandar di pusat bandaraya Kuala Lumpur dengan mengkhusus kepada lapan (8) lokasi pelancongan bandar yang ditetapkan terlebih dahulu.

Penyelidikan yang dijalankan berdasarkan kepada dapatan yang diperolehi daripada soal selidik yang diedarkan kepada pelancong antarabangsa yang berkunjung di lokasi pelancongan di Menara Kuala Lumpur, KLCC, Bangunan Sultan Abdul Samad, Dataran Merdeka, Sogo, Pasar Seni, Muzium Negara dan Masjid Negara sepanjang tempoh pengutipan data di lapangan. Kajian ini melibatkan 201 orang pelancong antarabangsa yang disoal selidik di lapan (8) buah destinasi pelancongan bandar yang berprofil sederhana. Dalam hal ini, kajian ini dijalankan ke atas pelancong antarabangsa yang datang daripada pelbagai negara. Bandar Kuala Lumpur dipilih sebagai lokasi kajian kerana merupakan salah satu destinasi pelancongan bandar yang utama dan terkenal di Malaysia. Tambahan pula, terdapat isu jenayah dan kemalangan yang dilaporkan di bandar Kuala Lumpur melibatkan para pelancong.



Rajah 2. Kawasan kajian

Dapatan kajian

Pusat bandaraya Kuala Lumpur merupakan sebuah pusat pelancongan bandar yang mampu menarik ramai pelancong antarabangsa khususnya dalam kalangan pelancong ‘*back packer*’. Pelancong antarabangsa yang disoal selidik dalam kajian ini merupakan pelancong ‘*back packer*’ yang ditemui sedang melancong di lapan (8) buah destinasi pelancong bandar yang ditetapkan. Perincian bilangan pelancong antarabangsa yang terlibat dalam kajian ini mengikut lokasi ditunjukkan dalam Jadual 1. Pelancong antarabangsa paling ramai disoal selidik di KLCC, Menara Kuala Lumpur, Bangunan Sultan Abdul Samad dan Pasar Seni berbanding dengan lokasi kajian pelancongan bandar yang lain. Jumlah keseluruhan pelancong antabangsa yang terlibat dalam penyelidikan ini ialah seramai 201 orang.

Jadual 1. Bilangan pelancong antarabangsa mengikut lokasi kajian

Lokasi pelancongan bandar	Pelancong Antarabangsa
Masjid Negara	7
Bangunan Sultan Abdul Samad	33
Menara Kuala Lumpur	44
KLCC	61
SOGO	18
Dataran Merdeka	4
Pasar Seni	26
Muzium Negara	8
Total	201

Sumber: Soal selidik, 2015

Pelancong antarabangsa diminta memberi persepsi mereka terhadap tahap keselamatan lokasi pelancongan bandar di pusat bandaraya Kuala Lumpur. Secara puratanya pelancong antarabangsa berasa selamat semasa berkunjung ke lokasi pelancongan bandar di pusat bandaraya Kuala Lumpur (Jadual 2). Namun, terdapat juga dalam kalangan pelancong antarabangsa yang turut menjadi mangsa kepada beberapa jenis kejadian jenayah yang melibatkan pelancong (Rajah 2). Terdapat dua jenis jenayah yang dilaporkan berlaku dalam kalangan pelancong yang berkunjung ke lokasi pelancongan bandar di pusat bandaraya Kuala Lumpur iaitu jenayah kekerasan dan jenayah harta benda. Jenayah kekerasan yang dimaksudkan merujuk kepada bunuh, rogol, cabul kehormatan, samun, merusuh, mencederakan, ugutan jenayah dan sebagainya. Manakala, jenayah harta benda merujuk kepada mencuri, merompak, ragut, pecah rumah dan sebagainya. Kajian yang dijalankan mendapati bahawa jenayah harta benda merupakan jenayah yang paling dominan berlaku di pusat bandaraya Kuala Lumpur. Ini kerana jenayah harta benda paling ketara melibatkan pelancong ialah kejadian ragut yang berlaku di kesemua tempat yang disoal selidik dalam kajian. Keadaan ini secara tidak langsung menimbulkan perasaan tidak selamat dalam kalangan pelancong yang berkunjung ke destinasi. Dapatan ini selari dengan penemuan kajian di luar negara yang mengaitkan kesan pemodenan yang berlaku di kebanyakan bandar utama dengan peningkatan kadar jenayah harta benda (rujuk de Albuquerque dan McElroy, 1999). Justeru itu, isu jenayah menjadi satu ancaman kepada para pelancong apabila ingin melawat ke pusat bandaraya Kuala Lumpur dan ia perlu ditangani sewajarnya.

Jadual 2. Tahap keselamatan lokasi pelancongan bandar di pusat bandaraya Kuala Lumpur mengikut persepsi pelancong

Kategori Pelancong	Tahap keselamatan					Total
	amat teruk	teruk	sedehana	baik	amat baik	
Antarabangsa	0	19	27	116	39	201

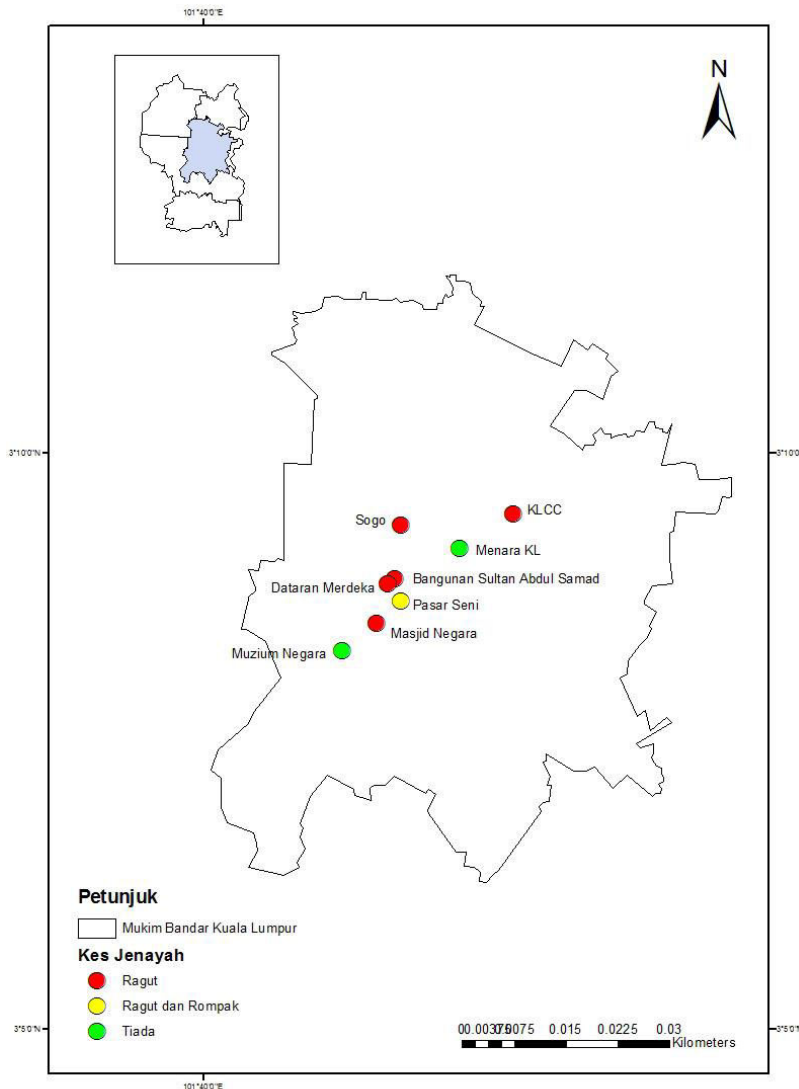
Sumber: Soal selidik, September 2015

Sementara Rajah 3 menunjukkan kejadian jenayah mengikut lokasi kajian dan didapati jenis jenayah ragut banyak berlaku dalam kalangan pelancong antarabangsa berbanding dengan jenis jenayah harta benda yang lain. Banyak faktor yang menyumbang kepada jenayah ragut dalam kalangan pelancong antarabangsa misalnya ciri-ciri pelancong antarabangsa itu sendiri, suasana dan jarak lokasi pelancongan daripada orang awam dan lain-lain faktor.

Tiada jenayah kekerasan seperti rogol, tembak dan jenayah bersifat perkauman berlaku dalam kalangan responden yang dikaji semasa data lapangan dikutip. Ini menunjukkan pusat bandaraya Kuala Lumpur selamat sebagai destinasi pelancongan bandar meskipun dalam *tripadvisor* Kuala Lumpur tersenarai sebagai sebuah destinasi pelancongan yang tidak selamat dikunjungi di peringkat dunia.

Hari kerap berlaku jenayah dicatatkan sebagai rujukan dan didapati hari jumaat dan sabtu hari paling tinggi berlaku jenayah dalam kalangan responden yang disoal selidik (Jadual 3). Berkemungkinan perkara ini berlaku disebabkan waktu rehat yang lama pada waktu tengahari hari jumaat menyebabkan penjenayah mengambil peluang kepada pelancong yang sedang melancong dalam persekitaran di pusat bandaraya Kuala Lumpur. Sementara itu, masa paling banyak berlaku jenayah dicatatkan antara jam 06.00 am-09.00 am dan 03.00 pm-06.00 pm iaitu kebiasannya pada waktu puncak di mana pekerja sedang keluar dan masuk bekerja (Jadual 4).

Pelancong juga diminta memberikan maklumat berkaitan dengan tindakan mereka apabila mengetahui sesuatu masalah keselamatan di lokasi pelancongan yang ingin dikunjungi. Kebanyakan pelancong mengambil tindakan seperti menyemak kesahihan status berita atau mencari lokasi pelancongan lain sebagai langkah utama semasa menerima sesuatu berita atau khabar angin berkaitan dengan sebarang isu di destinasi pelancongan yang mereka rancang ingin lawat (Jadual 5).



Rajah 3. Jenis jenayah mengikut lokasi kajian

Responden turut ditanya berkaitan dengan kawalan keselamatan dalam kalangan pelancong yang berkesan dalam membanteras jenayah di pusat bandaraya Kuala Lumpur. Kebanyakan pelancong yang disoal selidik percaya kepada keupayaan pihak polis, polis pelancong dan sokongan kamera litar tertutup sebagai langkah membanteras jenayah di lokasi pelancongan bandar yang terdapat di pusat bandaraya Kuala Lumpur. Ini kerana mereka berpendapat tiada kaedah paling komprehensif yang boleh dipraktikkan dalam membasmi jenayah dalam kalangan pelancong kerana setiap pendekatan mempunyai kekuatan dan kelemahan masing-masing.

Isu dan dasar menangani jenayah dalam pelancongan bandar di Kuala Lumpur

Bahagian ini membincangkan berkaitan dengan isu dan dasar yang boleh diambil oleh Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) sebagai pihak yang bertanggungjawab merangka plan pembangunan pelancongan di Bandaraya Kuala Lumpur. Dasar menangani jenayah ini perlu dikaji semula kerana untuk meningkatkan pelancongan bandar dan memperkenalkannya sebagai destinasi pelancongan bertaraf

antarabangsa dengan memfokuskan kepada produk pelancongan yang khusus perlu selari dengan usaha memastikan tiada jenayah berlaku di lokasi pelancongan terlibat.

Perjuangan menentang jenayah perlu dilaksanakan secara berterusan kerana tiada keraguan lagi bahawa indeks jenayah perlu dikurangkan. Indeks jenayah sebenarnya merupakan satu ukuran yang digunakan untuk mengukur jumlah dan kekerapan sesuatu jenayah itu berlaku. Pihak berkuasa menggunakan indeks jenayah untuk mengukur jumlah jenayah yang berlaku di dalam negara dan terdapat dua pandangan yang berkaitan dengan indeks tersebut dalam kalangan pihak berkuasa dan orang awam. Melalui pandangan pihak berkuasa, jika indeks jenayah menurun, maka ketakutan terhadap jenayah juga sepatutnya menurun. Orang awam sebaliknya melihat perkara yang berbeza kerana mereka datang dari platform "takut jenayah" dan tidak boleh mendamaikan pengurangan jenayah, seperti yang ditunjukkan oleh indeks jenayah, dengan ketakutan mereka sendiri sebagai sasaran penjenayah. Bagi gambaran kedua, ketakutan terhadap jenayah juga terbahagi kepada pandangan awam dan pihak berkuasa. Kajian menunjukkan bahawa ketakutan terhadap jenayah dan jenayah itu sendiri tidak mempunyai kaitan. Pengurangan kadar jenayah tidak akan mengurangkan kebimbangan terhadap jenayah. Justeru, kita boleh katakan bahawa dua perkara itu sebagai "saudara jauh". Jenayah dalam gambaran pertama dengan dua pandangan (pihak berkuasa dan orang awam) dan ketakutan terhadap jenayah sebagai gambaran kedua, juga mempunyai dua pandangan (pihak berkuasa dan orang awam). Situasi ini menjadikan komunikasi berkaitan kejayaan pengurangan kadar jenayah amat mencabar.

Kebimbangan terhadap jenayah masih tinggi dan orang ramai masih meragui bahawa jenayah menurun. Oleh sebab itu, dicadangkan supaya hukuman berat dikenakan terhadap pihak yang melakukan jenayah kepada pelancong asing. Tindakan ini perlu dilakukan dalam usaha memulihkan keyakinan pelancong berhubung keadaan keselamatan di Malaysia. Ini kerana pelancong bukan sahaja memerlukan persekitaran yang selamat, tetapi perasaan selamat itu perlu ada dalam diri mereka terlebih dahulu. Masalah yang dihadapi akan semakin rumit apabila bilangan buruh asing, pendatang asing tanpa izin (PATI) dan pendatang luar negara yang terbabit dalam kegiatan jenayah semakin bertambah. Usaha mengekang dan mengurangkan jenayah boleh dilakukan melalui kamera litar bersembunyi (CCTV). CCTV yang dilengkapi sistem kawalan pemantauan lazimnya digunakan untuk menghalang jenayah (proses huluan) dan jika jenayah berlaku baharu CCTV digunakan untuk mendapatkan imej bagi menangkap penjenayah (proses hiliran). Di kebanyakan negara, peningkatan tangkapan memberi faedah yang singkat tetapi tidak menghalang jenayah terus berlaku dalam jangka masa panjang. Situasi ini menunjukkan perlu langkah memberi tumpuan kepada proses huluan bertujuan "mencari punca jenayah" dan langkah-langkah untuk menghalang jenayah daripada berlaku.

Kuala Lumpur mempunyai kepelbagaian sumber yang sesuai untuk pelancongan walaupun terdapat perbezaan tahap pembangunan atau daya tarikan. Sebahagian sumber ini telah begitu mantap dan dikenali sementara yang lain baharu dibangunkan atau belum berorientasikan pelancongan. Sebahagiannya adalah lebih menarik atau lebih mudah dikunjungi berbanding yang lain. Tidak dinafikan, Kuala Lumpur mempunyai kelebihan sumber dan lokasi yang menyokong atau penting kepada pembangunan industri pelancongan yang berdaya saing. Walaupun begitu, sumber-sumber pelancongan sedia ada tidak mudah dikunjungi, tidak berpadu, tidak dihubungkan dengan laluan pejalan kaki atau disokong oleh kemudahan seperti restoran dan membeli-belah. Walaupun Kuala Lumpur mempunyai potensi sumber pelancongan yang pelbagai, pada masa kini 'produk pelancongan menyeluruh', yang merupakan keseluruhan spektrum perkhidmatan pelancongan, masih berseghmen dan tidak mencukupi. Dalam konteks ini, isu pembangunan produk pelancongan masih berseghmen dan tidak mencukupi dikenal pasti sebagai halangan utama untuk memperkenalkan produk pelancongan bandar yang terdapat di pusat bandaraya Kuala Lumpur.

Kuala Lumpur juga terkenal dengan produk pelancongan bandar yang berasaskan tarikan warisan budaya. Dari aspek seni bina, Kuala Lumpur telah mengekalkan beberapa bangunan bersejarah dan kawasan-kawasan yang memaparkan sejarah silamnya. Dataran Merdeka dan bangunan di sekitarnya, bersama-sama stesen kereta api dan kawasan rumah kedai lama memaparkan imej asal Kuala Lumpur. Kebelakangan ini, bangunan seperti Menara Kuala Lumpur dan Menara Berkembar Petronas di KLCC menyerlahkan imej sebuah bandar raya moden, di samping mengekalkan ciri-ciri budaya tempatan telah menyebabkan produk pelancongan berasaskan tarikan warisan budaya semakin tenggelam.

Kesimpulan

Artikel ini membincangkan berkaitan jenayah yang berlaku dalam sektor industri pelancongan bandar di Kuala Lumpur dengan merujuk kepada lapan (8) destinasi. Kuala Lumpur merupakan sebuah pusat pelancongan bandar yang mampu menarik ramai pelancong khususnya pelancong antarabangsa daripada pelbagai negara. Kuala Lumpur sebagai sebuah bandaraya bertaraf metropolis tidak terkecuali dalam menjayakan transformasi negara dan menyumbang kepada pendapatan negara melalui pelancongan bandar. Namun begitu, peningkatan dalam kadar kes jenayah telah mengakibatkan perasaan bimbang dan takut semakin menular dalam kalangan para pelancong. Bagi meningkatkan industri pelancongan bandar di Kuala Lumpur, strategi yang diambil oleh pihak berkuasa perlu dikaji semula sama ada berkesan ataupun tidak dalam meningkatkan keselamatan pelancong. Kajian terhadap isu keselamatan sememangnya penting kerana salah satu faktor yang menjadikan sesuatu kawasan menarik sebagai destinasi pelancong adalah faktor keselamatan. Kawasan yang mempunyai kadar jenayah dan kadar kemalangan yang tinggi akan menyebabkan pelancong barasa tidak selamat untuk melancong di kawasan tersebut. Selain itu, kajian ini bukan sahaja dapat membantu mengenal pasti isu tahap keselamatan pelancong malah ia juga dapat membantu mengkaji pendekatan yang boleh digunakan bagi memperkembangkan industri pelancongan bandar di pusat bandaraya Kuala Lumpur. Antara strategi yang telah dilaksanakan di bandar Kuala Lumpur ialah seperti program bandar selamat. Bandar selamat merupakan satu pendekatan bagi menyelesaikan isu keselamatan yang berlaku di dalam kawasan bandar sebagai satu strategi pencegahan jenayah melalui pendekatan primer. Ini kerana mencegah jenayah merupakan pilihan yang lebih baik berbanding dengan pendekatan membanteras. Meskipun begitu, program seperti ini seharusnya dikaji semula keberkesannya dalam usaha meningkatkan keselamatan pelancong sekaligus memperkembangkan industri pelancongan bandar di Kuala Lumpur.

Rujukan

- Ahmad Nazrin Aris Hj. Anuar, Zainab Khalifah (2009) Kepentingan program bandar selamat sebagai asas keselamatan industri pelancongan di Bandaraya Johor Bahru. *Jurnal Teknologi* 51 (E), 123-137.
- de Albuquerque K, McElroy J (1999) Tourism And Crime In The Caribbean. *Annals of Tourism Research* 26 (4), 968-984.
- Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) (2011) Draf Pelan Bandar Raya Kuala Lumpur 2020. September 30 2015. Available from: <http://klcityplan2020.dbkl.gov.my/sme/>.
- Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) (2012) Pelan Struktur Kuala Lumpur 2020. [Cited 31/7/2015]. Available from: <http://www.dbkl.gov.my/pskl2020/malay/index.htm>.
- Dimanche F, Lepetic A (1999) New Orleans Tourism and Crime: A Case Study. *Journal of Travel Research* 38 (19).
- Lynch K (1960) *The Image Of The City*. M.I.T Press, Cambridge.
- Mathieson A, Wall G (1982) *Tourism: Economic, physical and social impacts*. Longman, New York.
- Pelan Hala Tuju Program Transformasi Ekonomi (2012) Bab 10: memperkasakan industri pelancongan. [Cited June 14, 2013]. Available from: http://www.fkm.utm.my/~istaz/etp_roadmap/bab10.pdf.
- Portal Rasmi Majlis Pemandaran Kuala Lumpur (2013) [Cited June 15, 2013]. Available from: www.dbkl.gov.my.
- Shu PC, Shih YL (2011) Study on risk perceptions of international tourists in India. *Journal of Business Management* 5 (7), 2742-2752.
- Wan Shawaluddin Wan Hassan, Ramli Dollah (2008) Isu-isu keselamatan Sabah dan impak kepada Malaysia. *Jati* 13. [Cited June 14, 2013]. Available from: http://jati-dseas.um.edu.my/filebank/published_article/437/049%20%20068%20%20Wan%20Sharwaluddin.pdf.
- WTO (1996) *Tourist Safety and Security: Practical Measures for Destinations*. WTO.
- www.dbkl.gov.my/pskl2020/malay/pelancongan/index.htm
- www.dbkl.gov.my/pskl2020/malay/asas%20ekonomi/index.htm

www.motac.gov.my/.../465-etp-usaha-mentransfromas.
www.matic.gov.my