

TOURIST PERCEPTION TOWARDS KOTA KLIAS, BEAUFORT, SABAH AS A TOURISM DESTINATION.

Siti Suryati Bahari & Mohd Iqral Ariffin
Kolej Universiti Islam Melaka

ABSTRACT

The sufficient of infrastructure facilities help the tourism industry to improve the economy of the states, and at the same time with the increasing number of tourist arrivals to Malaysia have also played a role. Features such as transport, accommodation and other facilities that can make it easier for travelers to move from one destination to another safely and comfortably. This study aims to highlight the safety, convenience and the perception of domestic tourists in Kota Klias. It is because the area was the popular attraction in Sabah. The use of instruments by the researchers was to determine the perception of travelers by distributing questionnaires to tourists. The determinations of the reliability of the questionnaire are using the software of Statistical Package for Social Science (SPSS) version 23.0. A total of 120 respondents of domestic tourists who come to visit Kota Klias was involved in this study..

Keyword: *Infrastructure, tourist perception, economic, tourism destination.*

PERSEPSI PELANCONG TEMPATAN TERHADAP DESTINASI PELANCONGAN KOTA KLIAS, BEAUFORT, SABAH.

Siti Suryati Bahari & Mohd Iqral Ariffin
Kolej Universiti Islam Melaka

Abstrak

Kemudahan infrastruktur yang mencukupi membantu industri pelancongan dan peningkatan kedatangan jumlah pelancong ke Malaysia dalam masa yang sama meningkatkan ekonomi negara, kemudahan seperti pengangkutan, penginapan dan kemudahan lain untuk memudahkan pelancong bergerak kesesuatu destinasi dengan selamat dan selesa. Kajian ini bertujuan untuk mengetahui aspek keselamatan, kemudahan dan kebersihan serta persepsi pelancong domestik di Kota Klias kerana kawasan ini merupakan tarikan pelancongan yang popular di Sabah. Penggunaan instrument digunakan oleh pengkaji untuk mengetahui sejauh mana tanggapan pelancong dengan mendedarkan borang soal selidik kepada pelancong. Keboleh percayaan soal selidik menggunakan proses perisian statistical package for social science (SPSS) versi 23.0. Kajian ini melibatkan seramai 120 orang responden yang terdiri daripada pelancong domestik yang datang berkunjung ke Kota Klias.

Kata kunci: *Infrastruktur. persepsi pelancong, ekonomi, destinasi pelancongan.*

PENGENALAN

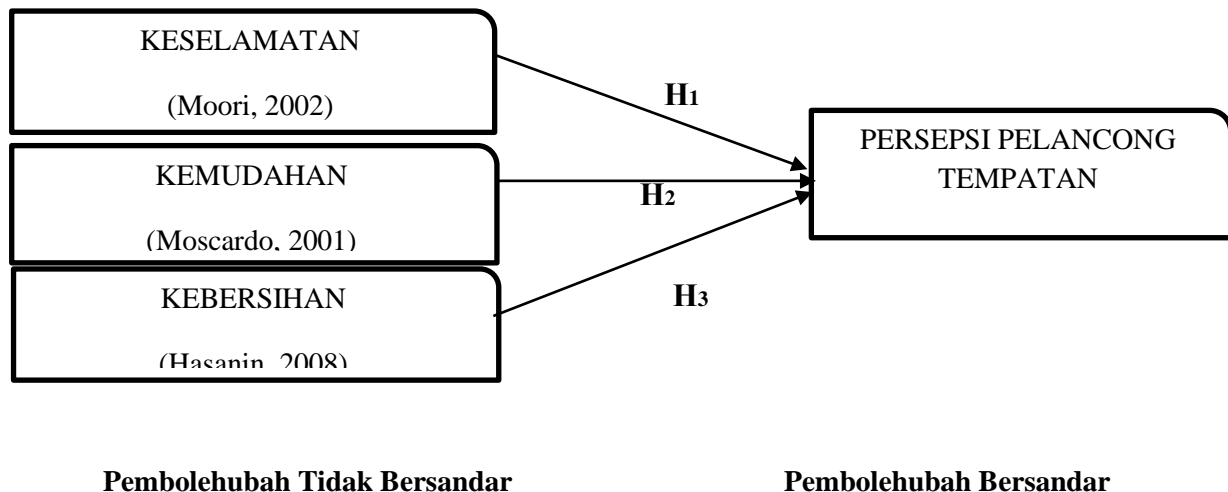
Industri pelancongan merupakan satu sektor yang semakin berkembang pesat di negara-negara sedang membangun dan salah satunya ialah Eko-pelanconan. Eko-pelanconan merupakan satu produk pelancongan yang telah diperkenalkan di Malaysia berasaskan ekologi, pendidikan dan pertanian. Industri ini bukan sahaja meningkatkan hasil pendapatan tetapi juga meningkatkan ekonomi negara. Pembangunan pelancongan ini dikatakan membawa kesan yang positif terhadap penduduk sekitarnya. Oleh itu, pengkaji ingin mengetahui tentang Penglibatan Komuniti dan Implikasi Pembangunan Eko-Pelanconan di Kota Klias Beaufort, Sabah.

Kawasan kajian terletak di Kota Klias, Beaufort Sabah. Tempat ini merupakan kawasan pelancongan berasaskan Eko-pelanconan. Keadaan alam semula jadi yang kaya dengan flora dan fauna menjadikan Kota Klias satu destinasi pelancongan di negeri Sabah. Pelbagai aktiviti yang boleh dilakukan oleh para pelancong. Misalnya melihat monyet *proboscis* (bayau) dan monyet macaque

menaiki bot mengelilingi Sungai Kota Klias yang kaya dengan tumbuhan, melihat kelip-kelip serta banyak lagi. Selain itu, komuniti di kawasan tersebut bekerjasama membangunkan tempat inap desa atau *homestay*.

KERANGKA KONSEP KAJIAN

Berikut adalah kerangka konsep kajian yang terdiri daripada pembolehubah bersandar dan tidak bersandar:



Rajah 1.0 Model Kerangka Kajian

PERSEPSI PELANCONG TEMPATAN

Pelancong mempunyai persepsi yang tersendiri tentang pelancongan. Persepsi pelancong adalah gambaran tentang pengalaman seseorang pelancong tentang sesebuah kawasan pelancongan yang dikunjungi. Menurut Morisson (2002), persepsi seseorang pelancong secara umumnya melibatkan lima deria rasa, iaitu penglihatan, pendengaran, rasa, sentuh, dan bau bagi menilai hospitaliti dan perkhidmatan terhadap produk pelancongan yang ditawarkan. Frasa bahawa persepsi lebih daripada realiti menggambarkan kepelbagaian gelagat pelancong. Persepsi pelancong memberi impak terhadap sesuatu destinasi pelancongan (Turker & Ozturk, 2013; Jain, 2013; Szell & Hallet, 2013; Muhammad Sabir, 2012; Muhd Rusli et al., 2011).

Gambaran yang dilakar oleh seseorang pelancong tentang sesuatu pusat pelancongan dibuat berdasarkan persepsi dan pengalaman dirinya. Seringkali pengalaman yang menyeronokkan melahirkan persepsi yang melebihi realiti. Begitu jugalah sebaliknya apabila pelancong mengalami sesuatu yang tidak menyenangkan semasa melancong di sesuatu tempat, persepsi yang terbentuk lazimnya lebih buruk daripada realiti. Persepsi seseorang pelancong, walaupun bukan suatu pandangan yang boleh diterima tetapi berguna untuk memberi gambaran tentang kelebihan atau kekurangan sesebuah pusat pelancongan.

KESELAMATAN

Keselamatan di dalam pelancongan ini mempunyai definisi yang luas merangkumi pelbagai aspek. Menurut World Tourism Organizations (1991), kawalan dan keselamatan (safety and security) adalah merujuk kepada perlindungan nyawa, kesihatan, fizikal, psikologikal dan ekonomi para pelancong. Jaminan keselamatan ini juga bukan sajakepada pelancong itu sendiri tetapi juga pengusaha-pengusaha pelancongan, kakitangan yang terlibat dalam industry pelancongan termasuk komuniti di sesuatu tempat tumpuan pelancong. Pada masa kini, aspek keselamatan dan jaminan telah mengalami

perubahan yang signifikan, iaitu daripada awalnya lebih atau kurang faktor pasif tetapi sekarang menjadi elemen aktif dalam pelancongan. Hal ini penting untuk melindungi pelancong dan hak milik mereka serta pencapaian industri pelancongan itu sendiri (Kovari & Zimanyi, 2010). Sehubungan itu, pihak pembekal pelancongan perlu memahami bentuk risiko dalam tingkah laku pelancong dan peranan maklumat perjalanan dalam membentuk pilihan destinasi serta tingkah laku perjalanan. MORI Social Research Institute (2002) menjelaskan, Secara umumnya, tahap kemahuan yang dikelaskan mengikut apa yang diinginkan pelancong terhadap kemudahan sokongan dapat dinilai berdasarkan kepada beberapa kategori ialah lima kriteria pertimbangan penting, iaitu keselesaan, keselamatan, kebersihan, kecukupan dan kemampuan. Sehubungan itu, bagi segelintir pihak bertanggungjawab perlu memainkan peranan dalam, aspek keselesaan adalah sangat dititikberatkan dan harus diurus dengan betul kerana ia mempengaruhi tahap kepuasan pelancong yang menggunakannya.

Hal ini jelas menunjukkan keamanan dan layan tamu adalah „rakan baik“ dalam aspek perjalanan dan pelancongan, sebaliknya peperangan dan suasana tidak selamat adalah antara „musuh“ yang paling teruk (Priscilla & Jennifer, 2015). Keselamatan pelancong merupakan kriteria yang utama untuk sesebuah operasi pelancongan yang berjaya (Yuksel & Yuksel, 2007). Keselamatan dan jaminan adalah aspek yang mustahak untuk pembangunan seluruh destinasi pelancongan. Secara umumnya, sudah menjadi perasaan yang semula jadi untuk merasa bimbang apabila melancong terutamanya yang berkaitan dengan keselamatan dan jaminan. Ini disebabkan oleh pengetahuan yang tidak mencukupi di destinasi yang dituju apatah lagi jika melancong ke luar negara berbanding pengetahuan yang dimiliki di negara sendiri. Menurut Abraham Pizam (1996) pula, kawalan dan keselamatan merupakan satu keperluan hidup dimana ia boleh mengurangkan impak negative dalam industri pelancongan kesan ke atas sesuatu tempat.

Oleh yang demikian keselamatan adalah aspek yang perlu di titik beratkan di dalam industri pelancong kerana ia adalah jaminan asas untuk pelancong dan pelawat datang kesesuatu destinasi Menurut Richard George (2003), jika pelancong berasa tidak selamat atau terancam dengan percutian mereka, pelancong akan memberikan tanggapan yang negative terhadap tempat yang mereka lawati tadi. Ini akan menjejaskan atau merosakan industri pelancongan yang boleh menyebabkan penurunan atau kemerosotan kedatangan pelancong pada destinasi tersebut. Antara faktor yang sering digunakan termasuk kos perjalanan, aspek keselamatan, unsur kepelbagaian kebudayaan kebudayaan juga didapati merupakan salah satu faktor penting dalam memberikan kepuasan kepada pelancong (John and Ron 2000), kebersihan destinasi, imej negara/destinasi (Igacio dan Hector, 2008), kesediaan dan kepelbagaian produk di destinasi pelancongan dan infrastruktur sokong (kualiti perkhidmatan) (Kevin et. al., 2000; Rita et. a.l, 2008; Zukifli et. al., 2009; Hakaru 2010; Yeong et. al., 2010).

KEMUDAHAN

Moscardo (2001) menjelaskan bahawa tanggapan kemudahan yang tersedia sentiasa ditempatkan dengan cara yang betul agar bertepatan dengan bilangan pelancong atau pengguna yang dijangkakan. Kekurangan kemudahan yang memberi tanggapan tidak baik akan mewujudkan situasi yang tidak dijangka dan seterusnya mengundang rasa tidak puas hati atau rungutan dalam kalangan pelancong. Menurut Leidner (2008), tanggungjawab segelintir pihak untuk menarik pelancong perlu difikirkan terutama golongan yang kurang upaya. Banyak yang mengetahui pelancongan untuk semua lapisan masyarakat biasanya bertujuan kepada aspek-aspek yang agak berbeza di dalam mahupun luar negara. Penggunaan kemudahan harus ditekankan untuk keperluan yang memudahkan percutian untuk golongan berpendapatan rendah, kadang-kadang perlu mengambil kira keperluan pelancong kurang upaya. Homestay merupakan satu bentuk pengalaman apabila seseorang pelancong tinggal bersama tuan rumah pengusaha Homestay yang telah berdaftar dengan Kementerian Pelancongan. Melalui program ini, pelancong dapat berinteraksi secara terus dengan keluarga yang menjadi tuan rumah (hos) mereka (Norliza Aminuddin & Salamiah A. Jamal, 2006).

Di kebanyakan negara-negara membangun, sektor pelancongan dijadikan sebagai pemangkin kepada pembangunan terutamanya di kawasan luarbandar (Hall, 1995 dalam Johan Afendi, 2001). Ia bertujuan bagi meningkatkan taraf sosioekonomi penduduk yang kebanyakannya bekerja di sektor pertanian yang dibelenggu kemiskinan dan taraf pendidikan yang rendah. Bagi penduduk sekitar Taman Negara, Pahang mereka telah menerima kemudahan ini seperti bekalan air, elektrik, jalan raya dan telekomunikasi kesan daripada industri pelancongan (Johan Afendi Ibrahim, 2001). Pihak kerajaan telah menyediakan pelbagai kemudahan infrastruktur disamping membangunkan sumber manusia seperti memberi latihan dan kemahiran kepada penduduk, bantuan modal bagi memulakan perniagaan, menubuhkan projek-projek berskala kecil seperti membuat barangan kulit, kedai barangan kraftangan, tapak perkemahan, pemandu pelancong dan aktiviti-aktiviti kebudayaan (Mbaiwa, 2005) Menurut Baker dan Crompton (2000), pelancong sebagai kualiti pengalaman, pengembaraan pelawat dan hasil psikologi yang diperolehi daripada interaksi dengan (Placeholder1) aspek perkhidmatan yang berbeza di sesebuah destinasi. Berdasarkan definisi di atas dua elemen utama yang menjadi intipati kepada maksud sebenar kepuasan pelancong, iaitu “apa yang dijangkakan atau diharapkan” dan “apa yang diperolehi atau dinikmati” oleh pelancong dalam menikmati kemudahan yang disediakan.

KEBERSIHAN

Menurut Hassanin (2008), aspek kebersihan perlu dititikberatkan kerana tempat yang bersih serta kemas dan berupaya memberi kesan dari segi ketenangan jiwa serta perasaan dan disenangi oleh seseorang yang mempunyai gaya hidup yang sihat. Kelengkapan kemudahan yang dalam keadaan bersih memberi kepuasan dan keselesaan bagi pelancong. Menurut Redzuan dan Zaimah (1989), pada tahun 1972 hingga 1985, industri pelancongan mampu mencatatkan pertumbuhan pada kadar yang agak tinggi dalam setahun. Jumlah ini agak tinggi daripada purata pertumbuhan pelancongan yang berlaku. Pencapaian kadar pertumbuhan industri yang tinggi mempertontonkan kemampuan industri pelancongan dan menjadi komponen baik dalam sektor perdagangan antarabangsa. Peter dan Olson (1996) mengatakan kepuasan dan keputusan pelancong terhadap destinasi tertentu dipengaruhi oleh pelbagai faktor termasuk tanggapan mereka sebelum memulakan perjalanan. Kepuasan juga adalah signifikan untuk mencapai kesetiaan pelanggan bukan hanya pada produk fizikal sahaja, namun dalam konteks pelancongan apabila pengunjung berkeinginan untuk melawat destinasi itu semula, ataupun destinasi lain dalam negara yang sama.

METODOLOGI

Dalam kajian, ini penyelidik menggunakan kaedah kuantitatif dengan mengedarkan boring soal selidik kepada pelancong ke Kampung Kota Klias, Beaufort, Sabah. Kajian ini merupakan kajian deskriptif, kerana data-data yang dikumpulkan adalah melalui pagedaran borang soal selidik yang diedarkan pengunjung dan pelancong yang datang ke Kampung Kota Klias. Borang soal selidik tersebut akan mengkaji tiga pembolehubah tidak bersandar dan satu pembolehubah bersandar berdasarkan sumber ilmiah yang dibaca oleh penyelidik

INSTRUMEN KAJIAN

Instrumen berbentuk soal selidik dan temu bual merupakan duacara yang paling berkesan bagi mendapatkan maklumat daripada responden selain daripada membuat pemerhatian terhadap tingkahlaku mereka, Siti Noorshahliza (2002). Kajian ini telah menggunakan instrumen kajian berbentuk borang soal selidik. Soalan-soalan yang terkandung dalam borang soal selidik terbahagi kepada beberapa bahagian iaitu (a), (b), (c), (d) dan (e) akan disediakan untuk responden dan soalan berbentuk skala likert 5 mata dan juga skala nominal. Skala likert 5 mata ini terbahagi kepada 5 pilihan iaitu 1. Sangat tidak setuju, 2. Tidak Setuju, 3. Tidak pasti, 4. Setuju, 5. Sangat setuju.

Skala nominal pula adalah skala pengukuran yang menggunakan data yang tidak mempunyai jenjang tetapi hanya membezakan sub kategori secara kualitatif iaitu data yang boleh dikategorikan dan mempunyai nama atau label tertentu seperti jantina, umur, agama, status, dan bangsa.

Pembolehubah	Sumber	Item	Bentuk skala
a)Maklumat demografi	Uimonen (2010)	5	Skala nominal
b) Keselamatan	HANIRAH BT MOHAMAD NUR (2007)	5	5- point, jenis skala likert dari 1-5 (1 = Sangat tidak setuju hingga 5 = Sangat setuju)
c) Kemudahan	Asran Alias (2014)	5	5- point, jenis skala likert dari 1-5 (1 = Sangat tidak setuju hingga 5 = Sangat setuju)

POPULASI DAN REKA BENTUK SAMPEL

Kajian akan diteliti di Kampung Klias, Beaufort, Sabah iaitu 100 km daripada bandar Kota Kinabalu dan mengambil masa perjalanan dua jam untuk sampai ke destinasi. Beaufort adalah merupakan salah sebuah pekan dan juga daerah di Sabah, Malaysia. Penduduknya dianggarkan sekitar 75,900 pada 2010. Di pekan ini terdapat rumah kedai yang telah dibina sejak zaman British lagi. Pada asalnya pekan dan daerah ini ditubuhkan bagi membantu meningkatkan ekonomi pendalaman Borneo Utara. Pada awalnya aktiviti ekonomi daerah ini berdasarkan getah. Semasa Perang Dunia II, ia merupakan salah satu tapak pertempuran antara tentera Jepun dan Australia di Sabah. Beaufort juga merupakan salah satu perhentian Kereta Api Negeri Sabah. Khidmat perubatan turut dibekalkan oleh hospital kerajaan. Terdapat juga tiga klinik swasta dalam kawasan bandar. Kawasan ini biasanya dilawati oleh pelancong dengan tujuan ingin berakit melalui Jeram Padas di Sungai Padas. Majoriti penduduk Beaufort adalah dari suku kaum Bisaya, Kedayan dan Melayu Brunei. Juga terdapat suku kaum Murut, Cina, Lun Bawang/Lun Dayeh dan Kadazan-Dusun yang menetap di dalam daerah ini. Penyelidik menyediakan 120 set borang kaji selidik untuk dijawab oleh responden. Tetapi hanya 100 set sahaja yang diterima masuk dalam data SPSS

PROSEDUR PENGUMPULAN DATA

Sumber pengumpulan data adalah tempat untuk mendapatkan data yang diperlukan oleh pengkaji. Pengetahuan mengenai sumber data ialah amat penting supaya data yang didapati tidak akan tersalah dalam memilih sumber data yang sesuai dalam penelitian. Sumber data terbahagi kepada dua iaitu sumber primer dan sumber skunder. Data pertama didapati berdasarkan pemerhatian secara langsung seperti pengedaran borang soal selidik (questionnaire) dan temu bual. Manakala, data kedua ialah melalui hasil-hasil pembacaan jurnal, artikel, majalah dan sumber sedia ada. Kaedah kuantitatif ialah kaedah tradisional kerana kaedah ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisikan sebagai kaedah untuk penelitian, manakala penelitian kualitatif ialah kaedah baru kerana popularitinya masih baru, Sugiyono (2012). Dalam kajian ini, penyelidik menggunakan kedua-dua kaedah dalam pengumpulan data.

ANALISIS DATA

Kajian ini menggunakan kaedah SPSS 23.0 (*statistical packages for social science*) untuk menganalisa data secara saintifik. Tujuan bagi penggunaan perisian ini adalah untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan daripada proses pengagihan soalan kepada sampel. Terdapat beberapa teknik analisa statistik yang digunakan dalam kajian ini iaitu statistik deskriptif (*descriptive statistic*), korelasi Pearson (*Pearson Correlation*), Ujian kebolehpercayaan (*Reliability test*) dan analisis regresi (*Multiple regression analysis*).

OBJEKTIF KAJIAN DAN KAEDAH DIGUNAKAN

Objektif Kajian	Kaedah Digunakan
01 Menentukan pembolehubah yang berbeza tertinggi mempengaruhi kepuasan pengunjung pengusaha perkhidmatan makanan	Deskriptif Analysis SPSS
02 Mengenalpasti faktor harga produk mempengaruhi kepuasan pengunjung	Korelasi Pearson SPSS
03 Menentukan sama ada kualiti secara langsung dapat memberi kesan kepada kepuasan pengunjung perkhidmatan makanan	Korelasi Pearson SPSS

KAJIAN RINTIS

Menurut Fraenkel dan Wallen (1996) kajian rintis ialah cubaan kajian yang dibuat secara kecilan dengan tujuan mengenal pasti kelemahan instrumen kajian dan tatacara kajian. Sebelum kajian sebenar dilakukan, pengkaji melakukan kajian rintis terlebih dahulu. Kajian rintis dilakukan untuk membantu pengkaji untuk mengenal pasti tahap kemunasabahan dan kebolehlaksanaan kajian sebenar yang akan dijalankan dalam masa yang sama untuk meningkatkan kesahan dalam instrumen kajian. Pengkaji telah melakukan ujian rintis di Kampung Kota Klias. Subjek untuk kajian rintis terdiri daripada 15 orang pelancong dan penduduk tempatan di sekitar kawasan kajian. Kajian ini dilakukan untuk mengetahui kesahan soalan sama ada pelancong dan penduduk tempatan memahami soalan yang diberikan atau sebaliknya. Ujian rintis ini dilakukan sendiri oleh pengkaji. Kebolehpercayaan soal selidik untuk kajian rintis diproses dengan menggunakan perisian statistical package for social sciences (SPSS) version 23.0.

PERBINCANGAN

HIPOTESIS 1 : HUBUNGAN ANTARA KESELAMATAN DENGAN PERSEPSI PELANCONG DI KALANGAN PELANCONG TEMPATAN

Keputusan analisis kajian menunjukkan nilai pekali korelasi hubungan antara keselamatan dengan persepsi pelancong di kalangan pelancongan tempatan adalah $r= 0.667$. Nilai pekali ini menunjukkan hubungan antara pemboleh ubah keselamatan dengan persepsi pelancong adalah kuat. Ini kerana pelancong beranggapan keselamatan kemudahan atau infrastruktur sedia ada selamat untuk digunakan.

HIPOTESIS 2 :HUBUNGAN ANTARA KEMUDAHAN DENGAN PERSEPSI PELANCONG DI KALANGAN PELANCONG TEMPATAN

Keputusan analisis kajian ini pula menunjukkan nilai pekali korelasi untuk kemudahan dengan persepsi pelancong di kalangan pelancong tempatan ialah sebanyak $r=0.251$. Nilai pekali ini menunjukkan hubungan tersebut adalah lemah. Pelancong beranggapan kemudahan yang terdapat di Kota Klias mencukupi dan boleh digunakan serta mesra pengguna.

HIPOTESIS 3 : HUBUNGAN ANTARA KEBERSIHAN DENGAN PELANCONG DI KALANGAN PELANCONG TEMPATAN

Keputusan analisis kajian ini pula menunjukkan nilai pekali korelasi untuk kebersihan dengan persepsi pelancong di kalangan pelancong tempatan ialah sebanyak $r=0.516$. Nilai pekali ini menunjukkan hubungan tersebut adalah sederhana. Pelancong beranggapan kemudahan yang terdapat di Kota Klias mencukupi dan boleh digunakan dan serta mesra pengguna.

LIMITASI KAJIAN

Responden hanya ramai ketika yang datang pada hari cuti dan hujung minggu, pada hari biasa bilangan pelancong yang datang tidak ramai. Di samping itu, semasa penyelidikan dijalankan dalam usaha pencarian maklumat kepentingan penggunaan internet amat lah penting dan sedikit terjejas apabila sumber tersebut agak terhad.

Penyelidik juga mengalami masalah dalam mendedarkan borang soal selidik kepada pelancong. Kerana terdapat sesetengah pelancong tidak mahu memberikan kerjasama, dan ada sesetengahnya juga tidak memulangkan kembali borang soal selidik yang telah dijawab dan terdapat juga borang telah dirosakkan secara tidak sengaja, ini menyebabkan penyelidik terpaksa menambah kuantiti borang soal selidik bagi mengelakkan daripada kekurangan responden. Terdapat juga responden yang tidak menjawab borang soal selidik dengan lengkap dan borang tersebut dianggap rosak.

CADANGAN

Pelancongan merupakan industri perkhidmatan utama yang kian berkembang maju dan mendatangkan keuntungan besar dalam bentuk tukaran asing sera memasyhurkan Malaysia di mata dunia. Bermula pada tahun 2000, seramai 10.2 juta orang pelancong (termasuk pelancong domestik) berkunjung ke Malaysia yang menghasilkan pendapatan RM20 Bilion, termasuk RM17 bilion daripada pertukaran asing dan bilangan pelancong ini meningkatkan dari tahun ke tahun dan ini menunjukkan industri pelancongan menjanjikan perolehan yang besar kepada negara. Malaysia merupakan destinasi tropika indah yang sangat berpotensi di Asia yang bukan sahaja dapat menarik pelancong antarabangsa tetapi juga menawan warga tempatan. Kejayaan industri pelancongan tidak semata-mata bergantung kepada kempen dan promosi galakan melalui pengiklanan yang menelan perbelanjaan berjuta-juta ringgit di dalam dan luar negara. Kejayaan ini juga sedikit sebanyak bergantung kepada pengalaman yang di alami oleh pelancong yang pernah datang ke Malaysia dan kemudiannya menceritakan kebaikan dan

tarikan yang terdapat di Malaysia kepada pelancong lain. Pelancong yang mempunyai pengalaman yang baik di Malaysia, kemungkinan besar akan melakukan pelancongan ulangan dengan membawa rakan-rakan ataupun keluarga dan ini disebabkan tanggapan pelancong terhadap sesuatu destinasi apabila mempunyai pengalaman yang baik di sesuatu tempat tersebut.

Industri pelancongan di negara ini telah terokai secara serius sejak beberapa dekad lalu. Pelbagai kemudahan infrastruktur yang lengkap, jaringan perhubungan yang baik dan hotel penginapan yang memenuhi permintaan menjadikan Malaysia sebagai tempat tumpuan para pelancongan dari seluruh dunia telah dibangunkan oleh pihak kerajaan. Penubuhan Perbadanan Pelancongan Malaysia (TDC) sebagai sebuah badan berkanun yang dipertanggungjawabkan untuk memajukan sektor pelancongan dan rekreasi negara telah membuka laluan yang lebih luas kepada industri pelancongan yang lebih terarah di negara ini. Malah penubuhan ini dapat meningkatkan bilangan pelancong yang disebabkan oleh pelbagai faktor contohnya kestabilan dan pengukuhan jaminan keselamatan (safety and security) oleh pihak kerajaan Malaysia (TDC). Keselamatan adalah aspek yang perlu dititik beratkan di dalam industri pelancong kerana ia merupakan jaminan asas kepada pelancong atau pelawat yang datang ke sesebuah destinasi. kerajaan melalui Lembaga Penggalakan Pelancongan Malaysia (LPPM) wajar menyediakan maklumat lengkap tentang sesuatu destinasi menarik yang terdapat di negara ini, khususnya di tempat-tempat baharu yang dikenal pasti boleh menjadi daya tarikan yang menguntungkan. Hal ini dapat dilakukan sama ada menerusi media cetak seperti risalah, buku, poster, majalah, dan akhbar atau media elektronik seperti radio dan televisyen. Selain itu, dengan kewujudan halaman pelancongan dalam internet juga merupakan cara terbaik untuk memperkenalkan Malaysia sebagai sebuah negara yang wajar dikunjungi oleh pelancong asing.

Usaha LPPM mempromosi Malaysia dengan mengiklankan negara kita pada dinding 60 buah bas di kota London pada suatu ketika dahulu menandakan usaha serius pihak terbabit dalam menarik lebih banyak pelancong datang ke negara ini. Jika maklumat yang lengkap sampai ke pengetahuan pelancong, mereka tentunya akan datang melawat negara kita pada suatu hari kelak. Pendek kata, komitmen kerajaan dengan badan-badan tertentu dalam menyebarkan keunikan negara kita ke peringkat global turut merencanakan perkembangan industri ini. Meninjau skop yang lebih luas cadangan lain ialah, kerajaan dan rakyat Malaysia boleh bergabung tenaga untuk mengadakan kempen promosi pelancongan di dalam dan di luar negara. Kempen Cuti-Cuti Malaysia dan Tahun Melawat Malaysia telah dijalankan setiap tahun bagi mempromosikan Malaysia. Rakyat Malaysia yang berada di luar negara yang melanjutkan pelajaran juga boleh menjadi duta kecil kepada Malaysia. Mereka boleh mempromosikan tempat-tempat yang menarik di Malaysia seperti Kota A Famosa dan destinasi-destinasi lain yang terdapat di Malaysia. Oleh itu, semua rakyat Malaysia memainkan peranan penting untuk memajukan industri pelancongan. Usaha mempromosikan negara ini juga boleh dijalankan melalui penggunaan teknologi kini seperti internet bagi menyebarkan maklumat tentang pelancongan di negara ini. Jadi, jelaslah penggunaan saluran yang betul dapat meningkatkan promosi pelancong di negara kita. Selain itu, usaha menarik pelancong ini perlu di pikul oleh setiap individu negara ini dengan menunjukkan kita sebagai tuan rumah "Host" kepada para pelancong ini. Dengan cara menunjukkan sikap yang baik, melayan tetamu yang datang berkunjung ke negara. Sebagai contoh, Pemandu teksi yang berada di di Sabah perlulah memberikan layanan yang baik dengan tidak mengambil kesempatan ke atas pelancong dengan mengenakan cas tambang yang melampau dan keadaan ini boleh memburukkan persepsi pelancong terhadap pelancong teksi di Malaysia. Sebagai warga penduduk yang berada di sekitar Kota Klias perlu menunjukkan nilai sopan santun dan lembut Bahasa kerana "Bahasa menunjukkan Bangsa". Layanan yang terbaik akan memberikan pengalaman baik kepada pelancong asing mahupun tempatan dan ini boleh menjadikan pelancong untuk lebih kerap datang berkunjung ke Kota Klias yang merupakan antara salah satu tarikan pelancongan di Negara ini.

Justeru itu, marilah kita sama-sama memelihara dan memulihara tapak pelancongan ini. Sejarah pembentukan negara Malaysia juga berkait rapat dengan negeri Sabah dan keperluan untuk menjaga tapak pelancongan seperti kota Kota Klias amat perlu untuk dikongsikan dengan generasi akan datang.

KESIMPULAN

Kesimpulannya, dalam pelancongan pelancong akan memberikan tanggapan, kepuasan mereka terhadap tempat pelancongan dan perkhidmatan yang diberi. Di Kota Klias, pelancong mementingkan aspek kebersihan, keselamatan dan kemudahan yang ada bagi memenuhi keperluan dan keselesaan para pelancong. Aspek ini memainkan peranan penting dalam memastikan kemampuan sesebuah industri pelancong untuk memberikan yang terbaik terhadap pelancong.

RUJUKAN

- Ang Kean Hua¹ (2015), Melaka sebagai pusat pelancongan dunia: Dapatkah dipertahankan?, <http://www.ukm.my/geografia/images/upload/8x.fullgeo-sept15-angkeanhua-edkatam.pdf>
- Arkib Negara Malaysia, <http://www.arkib.gov.my/web/guest/penubuhan-malaysia-16-september-1963>
- Asran Alias¹, Melasutra Md Dali¹ (2014), Potensi premis penginapan kecil dan sederhana dalam pembangunan pelancongan pantai di Kelantan, <http://www.ukm.my/geografia/images/upload/18a.geografia-apr-2014-asran1-edam.pdf>
- Christopher Perumal, Zaini Sakawi, Siti Khatijah Zamhari, 2016, Impak ekopelancongan terhadap komuniti tempatan di Malaysia: Kajian kes komuniti nelayan Bagan Lalang, Sepang, Selangor, *Malaysia Journal of Society and Space* 12 issue 4 (94-108)
- Hafiz Azmi Mohd Amin, 2016, Pelancongan Alam Semulajadi dan Penglibatan Komuniti Setempat di Kampung Kota Klias, AA20203 SOSIOLOGI PELANCONGAN
- Hanirah Bt Mohamad Nur, 2007, Persepsi Pelancong Terhadap Aspek Keselamatan: Kajian Kes di Daerah Johor Bahru, *Malaysia Merdeka* (2015), *sejarah Merdeka*, <https://www.malaysia.gov.my/en>
- Jabil Mapjabil, Ratna Roshida Abd Razak, Mazdi Marzuki, Rosmiza Mohd Zainol (2015), *Pelancongan Islam: Takrif dan Konseptual*, <http://www.ukm.my/geografia/images/upload/17ok.geografia-jan15-jabilmapjabil-edam.pdf>
- Logeswaran Tangavello, Jabil Mapjabil, Badariah Ab Rahman, Rosmiza Mohd Zainol, Mohammad Kadir Zainal Abidin, Mohd Zulhalmi Ibrahim, 2015, isu keselamatan dalam industry pelancongan: satu tinjauan konsep, *Malaysian journal of society and space* 11 issue 12 (32-41)
- MyFest (2015) *.History of Visit Malaysia Year*. <http://www.motac.gov.my/en/download/category/16-myfest-2015>
- Markarius Anwar (2007), Model Rekabentuk Bandar Berasaskan Bentuk Bandar Tradisional Melaka, <http://eprints.utm.my/2966/1/MarkariusMB033010d07TTP.pdf>
- Nurain Sahazali, Er Ah Choy, 2013, kopelancongan di Taman Paya Bakau, Seri Manjung, Perak: Persepsi penduduk terhadap impak pembangunan, *Malaysian Journal of Society and Space* 9 issue 3 (69-79)
- Nurul Iswani Binti Ismail (Mei 2006), Persepsi Keselamatan Pelancong Di Kawasan Ekopelancongan Kajian Kes: Taman Negara, Pahang. Retrieved from <http://eprints.utm.my/1568/1/NurulIswaniIsmailMBD2006TTT.pdf>
- Nurul Azhani Mohd Azmin (2008), Kajian Persepsi Komuniti Tempatan Terhadap Pelancongan Sukan: Monsoon Cup, Pulau Duyung, http://eprints.utm.my/5893/1/NurulAzhaniMB_D08TTT.pdf
- Norazimah mukhtar (2015), Bab 1 Pengenalan, <http://eprints.utm.my/53642/3/NorazimahMukhtarMFAB2015CHAP1.pdf>

- Siti Nor Fatimah BintiZuraidi (2014), Model Rangka Kerja Pemuliharaan Struktur Fabrik Bagi Bangunan Bersejarah,
http://eprints.uthm.edu.my/6331/1/SITI_NOR_FATIMAH_ZURAIID.pdf
- Zaimah, R.,Er, A.C., Habibah, A., Hamzah, J., Nurain Sahazali, Nadiah Hanani Abdul Jalil, 2015, Kepuasan Pelancong dengan Melaka sebagai destinasi pelancongan lestari: Satu kajian persepsi, *Malaysian Journal of Society and Space* 11 issue 1 (135 – 142)
- Zaimah, (2015),Kepuasan pelancong dengan Melaka sebagai destinasi pelancongan lestari: Satu kajian persepsi,<http://www.ukm.my/geografia/images/upload/14ok.geografia-jan15-zaimah%20et%20al-edkatam.pdf>