

**PEMBANGUNAN SUMBER MANUSIA DALAM
INDUSTRI PELANCONGAN DI MALAYSIA :
CABARAN DAN STRATEGI**

OLEH :

**AZAHAR MOHAMED YUSUF
(EGC 99010)**

**LAPORAN PENYELIDIKAN INI DIKEMUKAKAN KEPADA FAKULTI
EKONOMI DAN PENTADBIRAN ADALAH BAGI MEMENUHI
SEBAHAGIAN DARIPADA KEPERLUAN UNTUK
IJAZAH SARJANA PENTADBIRAN AWAM**

**FAKULTI EKONOMI DAN PENTADBIRAN
UNIVERSITI MALAYA
KUALA LUMPUR**

2002/2003

Perpustakaan Universiti Malaya



A511704257

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, syukur ke hadrat Allah S.W.T dan selawat ke atas junjungan besar kita Nabi Muhammad S.A.W dan salam sejahtera keluarganya, para sahabatnya, pewaris-pewaris anbiya' dan pejuang-pejuang agama Allah S.W.T. Jutaan kesyukuran penulis panjatkan kerana dengan limpah rahmat-NYA dapat disiapkan laporan penyelidikan ini, walaupun dengan pelbagai halangan dan rintangan dihadapi namun ia dianggap sebagai sumber kesabaran untuk menyiapkan laporan penyelidikan ini.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada semua yang terlibat di dalam menyiapkan Laporan Penyelidikan ini, terutamanya kepada Dr. Halimah Awang selaku penyelia kepada penulis yang telah banyak membantu dan memberi tunjuk ajar serta dorongan sehingga siapnya penulisan ini.

Setinggi-tinggi rakaman terima kasih ini juga diucapkan kepada Pensyarah-pensyarah Fakulti Ekonomi En. Abd. Azid Hj. Ibrahim, Prof. Madya Dr. Siti Rohani Yahaya dan lain-lain di atas segala kerjasama dan sumbangan yang diberikan dalam menyiapkan latihan ilmiah ini.

Begitu juga buat isteri yang tersayang Normawati Ariffin yang telah banyak membantu dan memberikan dorongan sepanjang penulisan ini. Penulis mengucapkan jutaan terima kasih diatas semangat dan dorongan yang diberikan.

Tidak dilupakan juga buat teman-teman seperjuangan yang telah bersama-sama bertungkus lumus membantu dan bekerjasama di antara satu sama lain dalam menyiapkan laporan penyelidikan ini. Disini juga penulis ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat di atas kerjasama yang diberikan samada secara langsung atau tidak sepanjang menyiapkan laporan penyelidikan ini.

Akhir kata, semoga Allah S.W.T melimpahi rahmat-NYA ke atas kalian dan seluruh umat Islam. Semoga kita mendapat keredhaan-NYA di dunia dan akhirat.

Penulis:

AZHAR MOHAMED YUSUF
FAKULTI EKONOMI DAN PENTADBIRAN
UNIVERSITI MALAYA
KUALA LUMPUR

ABSTRAK

Industri pelancong pada masa ini merupakan antara sumber pendapatan utama negara dan di samping itu ia juga menyumbang kepada pekerjaan penduduk. Oleh itu, perancangan dan strategi adalah amat penting dalam memajukan industri ini di samping langkah-langkah yang bersesuaian perlu dirangka bagi mengatasi masalah yang timbul. Antara elemen penting yang perlu diambil kira iaitu pembangunan terhadap sumber manusia dalam industri ini.

Pembangunan terhadap sumber manusia hanyalah menjadi aset berharga sekiranya tahap sikap, kemahiran dan pengetahuan dibangunkan selaras dengan kehendak kerajaan bagi menyumbang kepada industri pelancongan. Dalam kajian ini beberapa strategi yang telah dirangka oleh Kerajaan telah dikenalpasti bagi mengatasi masalah yang timbul dalam menjalankan pembangunan terhadap sumber manusia. Kajian ini juga melihat kepada kaedah yang digunakan oleh Kerajaan bagi menarik pelancong datang ke negara kita dan sejauh mana peranan institusi kerajaan terutamanya Kementerian Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan dan lain-lain agensi samada sektor awam atau sektor swasta dalam menyokong kerajaan bagi memajukan industri ini.

Oleh demikian, pembangunan yang sistematik adalah penting bagi menarik lebih ramai lagi pelancong datang ke negara kita terutamanya terhadap sumber manusia dan juga tempat-tempat yang difikirkan sesuai serta mempunyai nilai tersendiri untuk dibangunkan.

BAB 1

1. PENGENALAN	1
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Definisi Pelancongan	4
1.3 Objektif Kajian	7
1.4 Skop Kajian	7
1.5 Pernyataan Masalah Dan Kepentingan Kajian	8
1.6 Metodologi Kajian	11
1.7 Struktur Bab	12

BAB 2

2. KAJIAN-KAJIAN TERDAHULU DAN LATAR BELAKANG KEMENTERIAN KEBUDAYAAN, KESENIAN DAN PELANCONGAN	15
2.1 Pendahuluan	15
2.2 Kajian-kajian Terdahulu	15
2.3 Sejarah Penubuhan Kementerian	22
2.3.1 Fungsi Kementerian Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan	22
2.3.2 Bidang Kuasa	23
2.3.3 Struktur Organisasi Kementerian	24
2.3.4 Objektif Kementerian	28
2.3.5 Strategi Kementerian	29
2.3.6 Piagam Pelanggan	30
2.3.7 Dasar Pelancongan Negara	31
2.3.8 Dasar Kebudayaan Kebangsaan	32

BAB 3

3.	LATARBELAKANG INDUSTRI PELANCONGAN	34
3.1	Pendahuluan	34
3.2	Aktiviti-aktiviti Dalam Industri Pelancongan	35
3.3	Sumbangan Indsutri Pelancongan Kepada Ekonomi Negara	37
	3.3.1 Sumbangan Pendapatan Mengikut Sektor	40
	3.3.2 Sumbangan Kepada Pekerja	40
3.4	Kesan Kemelesetan Ekonomi Ke Atas Tenaga Kerja Pelancongan	41
3.5	Ketibaan Pelancong	42
3.6	Perbelanjaan Pelancong	56
3.7	Strategi Promosi dan Pemasaran	57
	3.7.1 Galakan Untuk Industri Pelancongan	60

BAB 4

4.	SUMBER MANUSIA DAN PEKERJAAN DALAM INDUSTRI PELANCONGAN	69
4.1	Pengenalan	69
4.2	Penduduk Malaysia	69
4.3	Tenaga Buruh	71
	4.3.1 Kadar Penyertaan Tenaga Buruh Mengikut Jantina	71
	4.3.2 Kadar Penyertaan Tenaga Buruh Mengikut Kumpulan Umur	71
	4.3.3 Jumlah Penduduk Bekerja dan Pengangguran	72
4.4	Bilangan Pekerja Mengikut Sektor	73
4.5	Struktur Sumber Manusia Dalam Industri Pelancongan	74
	4.5.1 Sektor Penginapan	76
	4.5.2 Sektor Perjalanan dan Pengembaraan	77
	4.5.3 Sektor Pusat Tarikan Pelancongan	77
4.6	Guna Tenaga Dalam Industri Pelancongan	78
4.7	Unjuran Guna Tenaga Sektor Pelancongan Sehingga 2010	80
	4.7.1 Unjuran Pekerja Dalam Industri Pelancongan Berdasarkan Pertumbuhan Sederhana.	81
	4.7.2 Unjuran Pekerja Dalam Industri Pelancongan Berdasarkan Pertumbuhan Tinggi.	83

4.8	Peranan Agensi-agensi Kerajaan dan Swasta Dalam Pembangunan Sumber Manusia	85
4.8.1	Institut Pendidikan Tinggi Awam (IPTA)	86
4.8.2	Institut Pendidikan Tinggi Swasta (IPTS)	88
4.8.3	Peranan Persatuan Industri Pelancongan	89
4.8.3.1	Malaysia Association of hotel (MAH)	89
4.8.3.2	Malaysia Travel Trade Association (MATTA)	91
4.8.3.3	Malaysia Tourist Guides Council (MTGC)	94
4.8.3.4	Tourism Educators Association of Malaysia (TEAM)	94
4.8.3.5	Lembaga Akreditasi Negara (LAN)	97
4.8.3.6	Pembangunan Sumber Manusia Berhad (PSMB)	97
4.9	Cabaran Sumber Manusia Dalam Industri Pelancongan	99
4.10	Strategi Masa Hadapan	100
4.10.1	Peningkatan Kemahiran dan Kualiti Perkhidmatan Pekerja Sektor Pelancongan	101
4.10.2	Kualiti Penyediaan Program Pendidikan dan Latihan	102
4.10.3	Pentauliahan, Penilaian dan Persijilan	103
4.10.4	Pendekatan Bersepadu Pembangunan dan Pelaksanaan Program Pendidikan dan Latihan	104
4.10.5	Insentif Untuk Pembangunan Sumber Manusia	105
4.10.6	Keperluan Tenaga Manusia dan Pelan Latihan Masa Depan	105
4.10.7	Program Latihan Semula	106
4.10.8	Keperluan Tenaga Kerja Asing	107

BAB 5

5.	CADANGAN DAN RUMUSAN	108
5.1	Pendahuluan	108
5.2	Sumber Manusia dan Pekerjaan Dalam Bidang Pelancongan	109
5.2.1	Penggunaan Tenaga Kerja Asing	110
5.2.2	Sektor Penginapan, Perjalanan dan Pengembaraan Dan Pusat Tarikan Pelancong	111
5.2.3	Program Hari Kerjaya Pelancongan	111
5.2.4	Pembangunan Produk Pelancongan	112
5.3	Pembangunan Pendidikan dan Latihan Tenaga Kerja Bagi Industri Pelancongan	112
5.4	Rumusan	114

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	MUKA SURAT
Jadual 3.1: Sumbangan Sektor Perdagangan dan Perkhidmatan Kepada KDNK, 1995 dan 2000.	38
Jadual 3.2: Pendapatan Negara Dari Industri Pelancongan, 1990 – 2000	39
Jadual 3.3: Kedatangan Pelancong Ke Malaysia dan Kadar Pertumbuhan	44
Jadual 3.4: Program Dan Acara Yang Telah DiRangka Oleh Kementerian Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan Bagi Tahun 2002	48
Jadual 3.5: Hasil Kaedah Regrasi Terhadap Data Kedatangan Pelancong Mengikut Bulan	53
Jadual 3.6 : Komposisi Perbelanjaan Pelancong	56
Jadual 4.1 : Penduduk Malaysia 1980, 1991 dan 2000.	70
Jadual 4.2 : Kadar Penyertaan Tenaga Buruh Mengikut Jantina	71
Jadual 4.3 : Kadar Penyertaan Buruh Mengikut Kumpulan Umur	72
Jadual 4.4 : Tenaga Buruh Dan Pengangguran	73
Jadual 4.5 : Bilangan Pekerja Mengikut Sektor	74
Jadual 4.6 : Tenaga Kerja Industri Pelancongan Malaysia. 1990-1998	79
Jadual 4.7: Sumbangan Sektor Industri Pelancongan Kepada Pekerjaan	80
Jadual 4.8 (a) : Unjuran Pekerja Pelancongan 2000-2010 Dengan Pertumbuhan Pelancongan sederhana	82
Jadual 4.8 (a) : Unjuran Pekerja Pelancongan 2000-2010 Dengan Pertumbuhan Pelancongan Tinggi	84
Jadual 4.9 : Senarai IPTA Yang Menawarkan Kursus Pelancongan	87

SENARAI RAJAH

NO. RAJAH		MUKA SURAT
Rajah 2.1:	Carta Organisasi Kementerian Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan	27
Rajah 3.1:	Menunjukkan Pergerakan dan Aliran Kedatangan Pelancong Bagi Tahun 2000, 2001 dan 2002	45
Rajah 3.2:	Aliran Kedatangan Pelancong Mengikut 3 Bulan Bagi Tahun 2000, 2001 dan 2002	52
Rajah 3.3:	Tren Pergerakan Kedatangan Pelancong Mengikut Bulan Bagi Tahun 2000, 2001, 2002 dan Unjuran Bagi Tahun 2003	55