

**BAB**

**SATU**

## BAB SATU

### PENGENALAN

#### 1.1 PENDAHULUAN

Perubahan merupakan satu fenomena yang terpaksa dihadapi oleh manusia walaupun kedudukan mereka tidak menghendakinya. Pembangunan sering dikaitkan dengan perubahan. Menurut Prof. Dr. Razali Agus dan Fashbir Noor Sidin (1998) dalam bukunya yang bertajuk *Pembangunan Sosial Dan Ekonomi Di Malaysia*, menyatakan bahawa maksud pembangunan iaitu sekumpulan usaha manusia yang dilakukan secara terancang dan berterusan untuk meninggikan mutu kehidupan. Matlamat asas pembangunan adalah untuk melahirkan manusia sebagai insan yang merdeka dalam usaha mencapai taraf kehidupan yang lebih baik. Secara amnya, pembangunan bertujuan untuk memperkayakan kehidupan manusia. Oleh sebab itulah, pembangunan dapat dikatakan sebagai sekumpulan program dan projek untuk memperbesarkan peluang manusia dalam mempertahankan dan seterusnya meningkatkan mutu kehidupan, mempertingkatkan aksesibiliti dan memperkuatkan penyertaan yang menunjukkan indikasi tentang polisi manusia sebagai yang terutama iaitu 'put people first'.

Manakala gabungan antara maksud pembangunan dengan sumber manusia boleh diertikan sebagai usaha yang berterusan secara bersepadu penggunaan latihan, pembangunan organisasi dan kerjaya untuk meningkatkan kecekapan individu, kumpulan dan organisasi itu sendiri. Dalam hubungan ini, latihan boleh

dikatakan kaedah yang paling berkesan dalam pembangunan sumber manusia. Ia merupakan pembangunan secara sistematik terhadap sikap, pengetahuan dan kemahiran yang diperlukan oleh individu agar dapat melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan sempurna. Manakala menurut June M. L. Poon (1994) pembangunan sumber manusia pada umumnya merujuk pada segala usaha terancang organisasi untuk memudahkan pembelajaran tingkah laku kerja yang tertentu. Usaha ini bertujuan untuk memperbaiki prestasi semasa dan prestasi masa depan pekerja dengan meningkat kebolehan bekerja. Kebolehan pekerja dapat dipertingkatkan dengan mengubah sikap mereka atau menambah kemahiran (Suganthi:1998/1999).

Sumber manusia adalah merupakan salah satu aset terpenting di dalam menentukan maju mundurnya sesebuah negara. Ia senantiasanya diperbincangkan di setiap peringkat, samada di peringkat negara mahupun antarabangsa. Namun demikian, sumber manusia nanyalah menjadi aset berharga sesebuah organisasi dan negara sekiranya tahap sikap, kemahiran dan pengetahuan sumber manusia dibangunkan selaras dengan keperluan organisasi dan negara. Tanpa kemahiran dan kebolehan sewajarnya, prestasi sumber manusia bukan sahaja tidak mencapai tahap kecekapan dan keberkesanan yang tinggi, malah mendatangkan kemudaratan kepada sesebuah organisasi dan negara.

Usaha-usaha sedang dijalankan untuk membangunkan sumber manusia bagi memenuhi keperluan dari segi kualiti dan kuantiti. Penumpuan kepada

pembangunan sumber manusia ini adalah berdasarkan kepada perancangan dan ramalan pihak-pihak berkuasa negara mengenai pertumbuhan pesat industri yang ketara ditahun-tahun mendatang.

Dalam menjalankan pembangunan terhadap sumber manusia, bidang industri pelancongan juga tidak ketinggalan melakukan pelbagai program dan usaha untuk membangunkan tenaga kerja agar ia dapat memenuhi keperluan sumber manusia dalam industri ini. Industri pelancongan terus menyumbang bagi menjana perolehan tukaran asing, guna tenaga dan pendapatan negara. Sungguhpun industri ini terjejas akibat krisis ekonomi pada tahun 1997 dan 1998, namun tindak balas yang cepat oleh industri ini telah menyumbang kepada pemulihan ekonomi negara yang kukuh (RMK-8:2001-2005). Pembangunan dan pertumbuhan industri ini yang semakin meningkat dan seiring dengan pertumbuhan ekonomi negara yang memberansangkan, menyebabkan sektor pelancongan mengalami masalah kekurangan tenaga kerja (RMK-7:1996-2000).

Secara purata 32.8 peratus daripada perbelanjaan pelancong-pelancong adalah dibelanjakan untuk penginapan bagi tahun 2000, 23.1 membelibelah dan 19.5 peratus untuk pemakanan mereka (RMK-8:2001-2005). Ini menunjukkan permintaan kepada perkhidmatan produk tersebut adalah begitu tinggi yang tidak dapat dipenuhi secara cekap dan berkesan jika negara kita mengalami masalah kekurangan tenaga kerja dalam industri ini.

## 1.2 DEFINISI PELANCONGAN

Secara semulajadi manusia berhijrah disebabkan oleh faktor politik dan perdagangan. Sejak dahulu para saudagar mengembara untuk mencari keuntungan serta menjual barangan keluaran mereka. Sebagai contoh, orang Greek telah menemui tanah jajahan baru untuk perdagangan mereka sehingga ke Merseille. Pada abad ke-15, pedagang Arab telah mengembara hingga ke Tembok Besar China. Manakala pedagang Rom hingga ke Kepulauan Inggeris (Soh Wee Kiang: 1988/89).

Aktiviti pengembaraan menjadi popular pada abad ke 17 dan 18. Terdapat satu sumber menyatakan perlancongan terawal bermula pada tahun 1672. Pada abad ke-19, pelancongan semakin popular setelah terbinanya landasan keretapi yang telah membawa kepada Revolusi Pengembaraan dan ia terus berkembang setelah terciptanya kereta, kapal laut dan kapal terbang.

Pelancongan sebenarnya merupakan fenomena dunia yang dikaitkan dengan corak kehidupan manusia. Menurut Soh Wee Kiang lagi, seorang sarjana iaitu Francisco B. Quesada telah membahagikan tujuan pelancongan kepada 6 faktor yang dijadikan oleh manusia sebagai motivasi untuk mengembara dari satu tempat ke tempat lain. Enam faktor iaitu sifat curiga manusia, minat, agama, kesihatan, sukan dan persidangan.

Seterusnya Quesada telah mengklasifikasikan pelancongan kepada 6 kategori iaitu:

- i. Bersuka-suka (Pleasure): Para pelancong biasanya melancong bertujuan berehat, melihat sesuatu yang baru, melawat di negara lain bagi mengetahui kebudayaan dan corak hidup masyarakat yang selama ini sangat asing bagi mereka.
- ii. Rekreasi : Suatu percutian yang aman damai di samping dapat mengurangkan tekanan fizikal dan mental setelah menghadapi kerja harian.
- iii. Kebudayaan : Pelancong ingin belajar di negara lebih maju yang merangkumi pelajaran, kebudayaan, kesenian dan sebagainya.
- iv. Sukan : Mereka yang terdiri dari orang yang menyertai atau menyaksikan kegiatan sukan di sesuatu tempat yang bukan tempat tinggalnya.
- v. Perniagaan dan Teknikal : berkunjung ke negara lain untuk berniaga tetapi aktiviti pelancongan mereka agak terbatas.
- vi. Persidangan : Untuk menghadiri persidangan, simposium dan mesyuarat.

Sebelum kita membicarakan lebih lanjut lagi tentang pelancongan dan sumbangannya kepada negara, perlulah diperjelaskan lagi maksud pelancongan itu sendiri. Pelancongan atau pelancong terbahagi kepada dua jenis iaitu pelancong antarabangsa dan tempatan. Pelancong antarabangsa iaitu pengembara yang tinggal sekurang-kurangnya satu malam, tetapi tidak melebihi satu tahun, di sesebuah negara yang bukan negara asalnya atas pelbagai aktiviti

kecuali bekerja. Manakala pelancong tempatan pula iaitu seseorang yang menetap di sesebuah negara, mengembara ke suatu tempat dalam negara yang mereka tinggal selain daripada tempat penginapannya. Jangkamasa pengembaraan ke tempat ini mestilah tidak kurang daripada 24 jam (Mill, 1990).

Pernyataan yang diberikan oleh Mill itu disokong oleh definisi yang diberikan oleh Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu (PBB) dalam suatu persidangan yang diadakan di Rom, pada tahun 1963. Menurut PBB pelancongan iaitu aktiviti manusia melawat sesebuah negara yang bukan tempat tinggalnya selain bukan tujuan bekerja di tempat tersebut. Definisi yang diberikan merangkumi 2 jenis manusia yang melakukan aktiviti pelancongan iaitu golongan pelancong dan pelancong sementara. Golongan pelancong merupakan pelawat yang tinggal di negara dilawati untuk jangkamasa sekurang-kurangnya 24 jam untuk tujuan isi masa lapang, berniaga dan sebagainya. Manakala golongan pelancong sementara iaitu yang tinggal kurang 24 jam seperti pelawat di atas kapal tetapi tidak melibatkan pelawat sewaktu dalam transit.

Lain-lain kajian tentang definisi pelancongan iaitu buku yang dihasilkan oleh John Bale dan David Drakalis-Smith (1988) dalam bukunya bertajuk *Tourism and Development in The Third World* mendefinikan pelancong sebagai :

" Who describes the tourist as a voluntary, temporary traveller, travelling in the expectation long and non-recurrent round-trip."

### **1.3 OBJEKTIF KAJIAN**

Antara objektif yang dikenalpasti dan sebagai garis panduan bagi kajian ini iaitu:

- i. Mengenalpasti strategi dan kaedah yang dijalankan untuk mengatasi masalah yang wujud dalam menjalankan pembangunan sumber manusia samada bagi melahirkan tenaga mahir, separuh mahir dan tidak mahir, dalam industri pelancongan.
- ii. Di samping kajian terhadap pembangunan sumber manusia, kajian ini juga akan melihat kepada strategi yang digunakan untuk menarik pelancong luar datang ke negara kita dan begitu juga pelancong tempatan. Ini adalah untuk mengelak daripada berlakunya berlebihan tenaga kerja dalam industri ini.
- iii. Kajian ini juga akan membincangkan peranan institusi-institusi kerajaan yang berkaitan dengan bidang pelancongan serta agensi-agensi swasta dan sejauhmana peranan itu dimainkan oleh mereka.
- iv. Kajian ini akan membuat unjuran keperluan sumber manusia dalam industri pelancongan pada masa hadapan.

### **1.4 SKOP KAJIAN**

Industri pelancongan adalah merupakan sektor yang semakin penting di Malaysia dewasa ini, manakala di peringkat antarabangsa industri ini merupakan industri yang terbesar. Maka sektor ini pasti mempunyai peluang untuk diteruskan dan



prospek yang baik terutamanya dalam meningkatkan ekonomi negara dengan kedatangan pelancong yang besar.

Oleh demikian, skop kajian akan meninjau peranan Kementerian Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan (KKKP) yang merupakan agensi kerajaan yang bertanggungjawab penuh dalam menentukan maju mundurnya industri ini di samping peranan agensi-agensi berkaitan dalam menyokong pihak Kementerian meningkatkan tahap pembangunan pelancongan dan seterusnya pembangunan terhadap sumber manusia. Dalam kajian ini, ia akan meliputi jenis-jenis latihan yang dijalankan terhadap tenaga kerja, galakan dan strategi yang digunakan untuk menarik orang ramai menceburi pekerjaan dalam bidang ini. Faktor-faktor timbulnya masalah seperti pengurangan tenaga mahir, kurang mahir dan tidak mahir akan dikenalpasti untuk mengatasinya. Kajian ini juga akan melibatkan agensi berkaitan samada agensi kerajaan ataupun swasta.

### **1.5 PERNYATAAN MASALAH DAN KEPENTINGAN KAJIAN**

Akibat daripada peningkatan yang mendadak terhadap perkembangan industri pelancongan di negara kita, maka bagi menghadapi sebarang kemungkinan yang akan timbul, maka pelbagai pihak perlu berganding bahu bagi merangka langkah-langkah bagi menghadapinya. Kesan daripada pertumbuhan ini menyebabkan peluang pekerjaan bertambah dan telah menimbulkan ketidakseimbangan antara kedatangan pelancongan dengan jumlah tenaga buruh. Sektor pelancongan telah

mengalami masalah kekurangan tenaga buruh terutamanya pekerja mahir dan separuh mahir (RMK-7:1990-2000). Kenyataan ini turut disokong oleh KKKP dalam kertas kerjanya yang bertajuk "*Pembangunan Produk, Pelancongan dan Tenaga Kerja Di Malaysia*" yang dibentangkan di Mesyuarat Jawatankuasa Kebangsaan Pembangunan Pelancongan, Di Shah Alam, Selangor.

Menurut Nurwati Badarulzaman dalam kertas kerjanya bertajuk "*Penglibatan Bumiputera Dalam Pemandu Pelancong*" yang dibentangkan dalam Bengkel Asas Pemandu Pelancong Bumiputera, Universiti Sains Malaysia, juga menyatakan bahawa terdapat kekurangan tenaga kerja dalam industri pelancongan.

Kekurangan tenaga kerja dalam industri ini akan mendatangkan kesan negatif yang mana kekurangan tersebut boleh menyebabkan tahap perkhidmatan dan penyediaan produk pelancongan akan berada di paras yang membimbangkan. Dengan kesan tersebut akan mendatangkan kesan kepada jumlah kedatangan pelancongan ke negara kita. Tahap masalah tersebut berbeza antara sektor, bidang pekerjaan dan jawatan. Umumnya, masalah ini bukan dialami oleh semua sektor dan bidang pekerjaan (PEMM Research Consultant:2001).

Pembangunan terhadap sumber manusia giat dijalankan oleh kerajaan bagi memastikan keperluan tenaga kerja yang mencukupi, namun begitu Kerajaan tidak ketinggalan dalam memaju dan membangun produk pelancongan agar prestasi kedatangan pelancong sentiasa meningkat. Beberapa elemen telah

menggugat jumlah kedatangan pelancongan ke negara kita seperti Tragedi 11 September iaitu pengeboman World Trade Centre di New York, Jerebu, Wabak SARS dan sebagainya (RMK-8). Beberapa strategi telah dirangka bagi menarik pelancong agar jumlah mereka kembali kepada tahap sebelum terjadinya masalah tersebut. Jika jumlah kedatangan pelancong berkurangan dari tahun ke setahun, ia akan menyebabkan lebih tenaga kerja dan pemberhentian pekerja akan terjadi, seterusnya jumlah pengangguran akan bertambah di negara kita (KKKP:2002).

Seterusnya kajian ini, dapat mendatangkan faedah kepada pelbagai pihak. Antara lain kepentingan kajian ini iaitu boleh membantu KKKP dalam memajukan dan membangunkan industri pelancongan yang mana industri ini dapat menyumbang kepada pendapatan negara dan seterusnya menjadikan negara ini sebagai destinasi percutian kepada pelancong tempatan dan luar negara.

Kajian ini akan menambahkan khazanah ilmiah di perpustakaan dan boleh dijadikan rujukan kepada bakal pengkaji pada masa hadapan kerana bidang pelancongan memerlukan kajian yang berterusan. Melalui kajian juga dapat mengenalpasti strategi yang dijalankan oleh kerajaan untuk membangunkan sumber manusia dalam bidang ini, dengan ini dapat memberi pengetahuan kepada pengkaji corak-corak dan strategi yang selalu digunakan oleh kerajaan. Di samping itu kajian ini dapat digunakan oleh pihak kerajaan dalam menentukan dan merangka dasar-dasar serta strategi-strategi pada masa hadapan dan dapat

menilai tahap pembangunan tenaga kerja samada tenaga kerja mahir, kurang mahir dan tidak mahir serta dapat mengambil tindakan sewajarnya terhadap bidang-bidang yang sangat memerlukan tenaga kerja.

## 1.6 METODOLOGI KAJIAN

Bagi mencapai matlamat dan objektif kajian ini, pengkaji akan mendapatkan data dan maklumat melalui data sekunder yang boleh didapati terutamanya di KKKP. Pengumpulan data secara sekunder iaitu data yang diperolehi dari sumber yang kedua seperti dari buku, laporan, dokumen dan penerbitan. Usaha akan dijalankan untuk mengumpul data dan maklumat yang berkaitan di Kementerian Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan, lain-lain agensi kerajaan dan juga agensi swasta.

Di samping itu, pengkaji juga akan menjalankan penyelidikan melalui rujukan di perpustakaan terhadap buku berkaitan, bahan ilmiah, kertas kerja, laporan dan lain-lain lagi. Antara perpustakaan yang dikenalpasti seperti KKKP, Lembaga Penggalakan Pelancongan Malaysia, Perpustakaan Universiti Malaya dan Perpustakaan Negara.

Penggunaan perisian komputer 'Statistical Package for Social Science' (SPSS) dalam kajian ini hanya digunakan untuk menganalisa data kedatangan pelancong sahaja. Melalui SPSS, regrasi siri masa dihasilkan bagi menunjukkan kekuatan

perhubungan antara dua pembolehubah dan. Melalui kaedah regresi juga dapat membuat unjuran terhadap kedatangan pelancong pada masa hadapan.

Dapatan daripada kajian yang menggunakan data sekunder ini, akan dihuraikan dalam bab berikutnya. Carta seperti carta pie dan bar serta jadual digunakan bagi menjelaskan huraian dapatan berkenaan.

## **1.7 STRUKTUR BAB**

Laporan penyelidikan ini mempunyai lima bab yang mana setiap bab membincangkan perkara yang berkaitan dengan pembangunan sumber manusia dalam industri pelancongan. Dalam bab pertama membincangkan tentang pendahuluan kepada tajuk yang dikaji yang mana sedikit sebanyak menyentuh tentang pembangunan sumber manusia dan perkembangan industri pelancongan di Malaysia. Definisi pelancongan dari beberapa sudut turut dinyatakan bagi memudahkan pemahaman tentang industri ini dan seterusnya beberapa objektif kajian telah dirangka bagi memudahkan kajian dibuat yang mana ia boleh dijadikan landasan kepada pengkaji. Antara objektif yang utama iaitu membuat unjuran keperluan sumber manusia dan langkah-langkah yang perlu diambil bagi memenuhi keperluan sumber manusia dalam industri ini serta strategi yang dirangka bagi menarik lebih ramai lagi pelancong datang ke Malaysia.

Lain-lain perbincangan dalam bab pertama ini seperti skop kajian yang membincangkan peranan KKKP serta lain-lain agensi dalam membangunkan industri pelancongan dan manakala kepentingan kajian pula membincangkan kepentingan kajian ini kepada pihak-pihak berkenaan. Metodologi kajian pula akan menentukan jenis data yang digunakan dan manakala kajian terdahulu meneliti hasil daripada kajian dahulu yang berkaitan dengan tajuk ini dan seterusnya struktur bab.

Dalam bab kedua menceritakan tentang latar belakang KKKP seperti sejarah penubuhannya, fungsi, bidang kuasa, struktur organisasi, objektif kementerian, strategi atau halatuju kementerian, piagam pelanggan, Dasar Pelancongan Negara dan Dasar Kebudayaan Kebangsaan.

Manakala dalam bab ketiga membincangkan latarbelakang industri pelancongan di Malaysia yang meliputi aktiviti yang dirangka bagi menarik lebih ramai lagi pelancong datang ke negara kita. Seterusnya dalam bab ini, ia akan menerangkan sumbangan industri pelancongan kepada negara samada dari ekonomi negara dan ekonomi penduduknya. Seperti yang telah diketahui bahawa industri ini telah memberi sumbangan yang besar kepada pendapatan negara yang mana ia merupakan sumber pendapatan kedua terbanyak. Bab ini juga membincangkan kesan kemelesetan ekonomi pada tahun 1997 dan tahun berikutnya kepada industri ini, ketibaan pelancong, jumlah perbelanjaan pelancong di negara ini dan strategi serta langkah-langkah bagi menarik pelancong datang ke negara kita

seperti galakkan dan insentif telah disediakan oleh kerajaan kepada pengusaha pelancongan ataupun pelancong itu sendiri. Agensi kerajaan dan swasta selain KKKP turut dibincangkan dari segi peranan mereka dalam memajukan industri ini seperti Institut Pendidikan Tinggi Awam (IPTA), Institut Pendidikan Tinggi Swasta (IPTS), Malaysia Association of hotel (MAH), Malaysia Travel Trade Association (MATTA), Malaysia Tourist Guides Council (MTGC) dan lain-lain lagi.

Bab keempat membicarakan tentang sumber manusia dan jenis pekerjaan dalam industri pelancongan. Ini mencangkupi jumlah penduduk di Malaysia, penyertaan mereka dalam bidang pelancongan mengikut sektor, pengangguran di kalangan penduduk Malaysia, unjuran guna tenaga dalam pelancongan sehingga 2010, cabaran terhadap sumber manusia dan strategi terhadap pembangunan sumber manusia bagi menghadapi permintaan guna tenaga yang semakin meningkat.

Bab yang terakhir iaitu bab kelima membincangkan tentang rumusan kepada pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan sumber manusia seperti perancangan masa hadapan, melahirkan guna tenaga yang berkemahiran dengan menyediakan pelbagai latihan dan sebagainya.