

## Dasar Pelancongan di Malaysia: Ke Arah Destinasi Mesra Pelancong

### *Tourism Policy in Malaysia: Towards Tourist Friendly Destination*

A.N.A. ANUAR, A. HABIBAH, J. HAMZAH, MOHD YUSOFF HUSSAIN & A. BUANG

#### ABSTRAK

*Destinasi mesra pelancong merupakan sebuah destinasi di mana ruang, aktiviti dan produk yang ditawarkan dapat memberikan kepuasan maksimum kepada pelancong, sama ada di premis-premis bersaiz kecil sehinggalah ke skala wilayah, negeri mahupun negara. Artikel ini bertujuan menilai sejauh mana dasar dan strategi pelancongan di peringkat nasional dirancang dan dilaksanakan ke arah pembangunan sebuah destinasi mesra pelancong. Hasil kajian mendapati walaupun peletakan destinasi mesra pelancong di peringkat nasional tidak dinyatakan secara tersurat dalam dasar-dasar yang sedia ada, namun secara tersiratnya konsep tersebut telah dilaksanakan secara kombinasi dalam komponen-komponen dimensi aktiviti, produk serta ruang. Malah, komponen-komponen tersebut telah diimplementasikan dalam pembangunan pelancongan di peringkat negeri di Malaysia. Artikel ini merumuskan bahawa konsep destinasi mesra pelancong perlu diperjelaskan, agar perlaksanaannya dapat memenuhi harapan pelancong sama ada pelancong antarabangsa atau pelancong domestik yang menginginkan pengalaman sebenar hospitaliti di Malaysia.*

*Kata kunci: Destinasi mesra pelancong; dasar dan strategi pelancongan; produk pelancongan; hospitality; segmentasi pelancong*

#### ABSTRACT

*Tourist-friendly destination is a destination where spaces, activities and products are able to give maximum satisfaction to tourists. It can be executed at all levels of destination, ranging from small premises, a region, and to a larger site at the national level of the country. This article aims to evaluate to what extent the tourism policy and strategies at the national level planned and implement a tourist-friendly destination. The study reveals that although tourist-friendly concept is not explicitly mentioned in the existing tourism policies and strategies, it has been implicitly implemented through an amalgamation of tourism activities, products and spaces. These components are being implemented at the state level as tourism develops. This article concludes that tourist friendly destination needs to be clearly conceptualized and implemented as it ensures all tourist segments, international and domestic, likes to experience the real Malaysian hospitality.*

*Keywords: Tourist friendly destination; tourism policy and strategy; tourism product; hospitality; tourist segmentation*

#### PENGENALAN

Pelancongan merupakan salah satu industri yang terbesar dan terpenting pada masa kini. Ia berkembang selepas kemerosotan yang dialami oleh industri pembuatan dan beberapa industri yang lain yang dahulunya memonopoli sistem ekonomi dan sosial dunia (Iversen & Wren 1998; Mc Intosh, Goeldner & Ritchie 2000; Badaruddin 2005). Ekoran perkembangan tersebut, sesebuah destinasi pelancongan seharusnya perlu lebih kreatif dan unik bagi membangunkan sebuah destinasi pelancongan yang berdaya saing (Anuar et

al. 2012a). Justeru, pemakaian konsep destinasi mesra pelancong dilihat berupaya mempromosikan sesebuah destinasi yang berorientasikan pelancong sebagai pelanggan (Anuar et al. 2012b). Konsep sebegini diperlukan untuk memastikan penawaran dalam industri pelancongan sentiasa memenuhi permintaan dan pengalaman pelancong. Di Malaysia, menyedari bahawa industri pelancongan boleh menyumbang kepada kemajuan negara dan berperanan dalam ekonomi dan pembangunan sosial, maka kerajaan Malaysia telah mengambil pendekatan positif untuk membangunkan industri pelancongan dengan lebih

serius. Pembangunan industri pelancongan dapat dilihat melalui peningkatan pembangunan fizikal seperti pembangunan infrastruktur, fasiliti, kemudahan, pemasaran dan promosi dalam sistem pelancongan di Malaysia. Kesemua pembangunan tersebut merupakan komponen-komponen utama dalam dimensi aktiviti, produk serta ruang yang mana ia bersesuaian dengan prinsip-prinsip sistem pelancongan yang melihat interaksi tiga dimensi tersebut untuk menghasilkan imej destinasi pelancongan yang menarik (Walsh-Heron & Stevens 1990; Jenkins 1980; Christie Mill & Morrison 1985; Urry 2002; Clarke 2005; Anuar et al. 2012d) terutama di Malaysia. Secara umumnya, strategi dan pembangunan pelancongan di Malaysia dapat dilihat melalui dua peringkat iaitu (1) peringkat pertama adalah pembangunan pelancongan selepas kemerdekaan yang bermula dari tahun 1957, (2) peringkat kedua adalah peringkat era pembangunan pelancongan selepas tahun 1990 iaitu tahun bermulanya kepentingan industri pelancongan terhadap negara. Kedua-dua peringkat ini menampakkan keseriusan kerajaan Malaysia dalam memajukan industri pelancongan melalui perancangan dan belanjawan yang diperuntukkan dalam Rangka Rancangan Jangka Panjang Pertama (RRJP1) (1971-1990), Rangka Rancangan Jangka Panjang Kedua (RRJP2) (1991-2000), Rangka Rancangan Jangka Panjang Ketiga (RRJP3: 2001-2010) dan Rangka Rancangan Jangka Panjang Keempat (RRJP4: 2011-2020) melalui Rancangan Lima Tahun Malaysia, iaitu bermula Rancangan Malaysia Pertama (RMK1:1966-1970) sehingga Rancangan Malaysia Kesepuluh (RMK10: 2011-2015) dan diperlengkapkan pula dengan Dasar Pelancongan Negara (DPN) serta Program Transformasi Ekonomi (ETP) yang diperkenalkan di peringkat nasional. Melalui perancangan dasar dan strategi tersebut, ia menjadi pemangkin kepada kemajuan industri pelancongan dan peningkatan hasil serta pulangan yang tinggi yang dijanakan melalui peningkatan dimensi ruang, aktiviti serta produk pelancongan. Keadaan ini seterusnya mentransformasikan industri pelancongan Malaysia dari *low yield* ke *high yield* (Anuar et al. 2012c; 2012d). Sehubungan itu, artikel ini bertujuan untuk menilai sejauh mana dasar dan strategi pelancongan di peringkat nasional dirancang dan dilaksanakan ke arah pembangunan sebuah destinasi mesra pelancong di Malaysia.

#### DASAR DAN STRATEGI PEMBANGUNAN PELANCONGAN NASIONAL

Perancangan pembangunan dan perkembangan pelancongan di Malaysia dianggap penting agar Malaysia dapat terus bersaing dengan negara-negara serantau terutamanya dari negara-negara ASEAN seperti Indonesia, Filipina, Singapura, Thailand, Brunei, Myanmar, Kemboja, Laos dan Vietnam. Keseriusan

Malaysia terhadap pembangunan pelancongan dapat dilihat melalui dasar dan strategi pembangunan pelancongan negara yang dirancang dan diterjemahkan melalui Rancangan Lima Tahun Malaysia, dan Rangka Rancangan Jangka Panjang- RRJP (Jabatan Penerangan Malaysia 2013). Sejak merdeka, sepuluh Rancangan Lima Tahun Malaysia dan 4 RRJP telah dirancang dan dilaksanakan dengan jayanya. Rancangan-rancangan ini dibuat mengikut kesesuaian keadaan sosio-ekonomi dan politik semasa serta dasar-dasar pembangunan negara yang sedia ada pada masa itu. Rangka Rancangan Jangka Panjang Pertama (RRJP1: 1971-1990), misalnya telah menjadi asas kepada pelaksanaan Dasar Ekonomi Baru (DEB), sementara Rangka Rancangan Jangka Panjang Kedua (RRJP2: 1991-2000) telah menjadi asas kepada pelaksanaan Dasar Pembangunan Nasional (DPN) yang bertujuan untuk mencapai pembangunan seimbang (Jabatan Penerangan Malaysia 2013). Di samping itu, Rangka Rancangan Jangka Panjang Ketiga (2001-2010) telah digubal berdasarkan kepada Dasar Wawasan Negara yang bermatlamatkan untuk menghasilkan sebuah negara Malaysia yang benar-benar maju menjelang tahun 2020 (Jabatan Penerangan Malaysia 2013). RRJP ini diteruskan sehingga sekarang apabila Rangka Rancangan Jangka Panjang Keempat (2011-2020) di bawah payung Dasar Transformasi Nasional (DTN). DTN merupakan komponen terakhir dalam usaha merealisasikan Wawasan Kebangsaan di samping sebagai permulaan pelancaran Program Transformasi Kerajaan (GTP) diikuti Program Transformasi Ekonomi (ETP) serta pelancaran Model Baru Ekonomi (NEM), Program Transformasi Politik (PTP) dan Program Transformasi Luar Bandar (RTP) (1Malaysia 2013). Kesemua inisiatif dasar ini bermatlamatkan untuk menghasilkan sebuah Malaysia Baru iaitu sebuah negara yang bukan sahaja maju dari segi ekonomi dengan kemakmuran yang dikongsi setiap strata dan segmen rakyat tetapi juga sebuah watan dengan tradisi demokrasi serta perbezaan pendapat yang membina (1Malaysia 2013).

#### PERINGKAT PERTAMA (SELEPAS KEMERDEKAAN:TAHUN 1957)

##### RANGKA RANCANGAN JANGKA PANJANG PERTAMA (RRJP1: 1971-1990).

Jika dahulunya rancangan pembangunan lima tahun dikenali sebagai Rancangan Malaya Pertama (1957-1960), namun selepas penubuhan Malaysia, rancangan pembangunan lima tahun telah diubah dan dikenali kepada Rancangan Malaysia Pertama (RMK1: 1966-1970). Dalam RMK1, Malaysia telah berusaha menjadikan dasar pelancongan sebagai dasar bebas dalam industri pelancongan. Tumpuan dalam RMK1 ini lebih terarah kepada masyarakat luar bandar yang berpendapatan rendah dengan menyediakan

kemudahan asas penduduk serta mempelbagaikan keluaran pertanian di samping memupuk intergrasi yang meliputi penduduk di Malaysia selain meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan kebajikan rakyat. Malahan susunan sektor pembangunan pelancongan turut berperanan dalam menyediakan infrastruktur yang lebih efektif dan bermutu bagi kemudahan pelancong yang datang melancong ke negara ini di samping menarik minat pelabur-pelabur untuk melabur di Malaysia. Kesannya akan menggalakkan pihak swasta agar turut terlibat dalam pembangunan di luar Bandar di samping pembangunan pelancongan negara (Jabatan Perdana Menteri Malaysia 2012). Dengan pelaksanaan pelbagai aktiviti yang menarik, kerjasama di antara pelbagai pihak seperti pihak kerajaan, pihak swasta dan NGO diperlukan dalam mempromosikan Malaysia sebagai sebuah destinasi pelancongan yang harus dilawati oleh pelancong.

Kemudian Rangka Rancangan Jangka Panjang Pertama (RRJP1: 1971-1990) telah dirangka dan perlaksanaanya dilakukan dengan pengenalan kepada Dasar Ekonomi Baru (DEB). Melalui DEB ini, pembangunan luar bandar yang lebih intensif, penyertaan rakyat dalam perancangan dan pelaksanaan pembangunan, peluang kemudahan pelajaran, kesihatan dan perumahan yang sama rata, peluang pekerjaan ditingkatkan dalam sektor swasta dan kerajaan. Selain itu, kewujudan beberapa agensi berasaskan komoditi penerima dan wilayah, pembangunan wilayah dan secara bersepadu yang lebih intensif serta peningkatan pertumbuhan ekonomi melalui perdagangan dan perindustrian ditingkatkan untuk menjamin kekukuhan ekonomi. Sehubungan itu, strategi pembangunan pelancongan, telah dilanjutkan dalam Rancangan Malaysia Kedua (RMK2: 1971-1975). Dalam RMK2, kerajaan memainkan peranan yang lebih aktif dalam menggalakkan pembangunan sektor pelancongan dengan menyediakan tempat serta kemudahan pelancongan di setiap negeri dan di sepanjang jalan-jalan raya yang besar agar pelancong dapat melawat dengan lebih lama dalam masa kelepaan masing-masing. Selain itu, melalui RMK2 juga, tumpuan lebih terarah untuk membaik pulih dan meningkatkan kemudahan di tempat-tempat pelancongan, sekali gus meningkatkan keselesaan para pelancong. Contohnya, penubuhan Kompleks Maklumat Pelancong Malaysia (MATIC) di Kuala Lumpur pada tahun 1989 telah menjadikan negara ini sebagai sebuah pusat pelancongan yang berdaya saing. Dalam RMK2 juga turut menyentuh berkaitan memajukan tempat serta kemudahan pelancongan yang meliputi Semenanjung Malaysia melalui penggalakan lawatan menggunakan pengangkutan udara dan darat di samping ke Sabah dan Sarawak melalui pengangkutan udara. Strategi pembangunan pelancongan dalam RMK2 ini dirangka berdasarkan usaha-usaha untuk mendapatkan faedah melalui corak perjalanan yang sedia ada. Sebagai contoh, mengadakan tempat-tempat

pelancongan di kawasan yang sedang dimajukan atau yang telah sedia maju bagi menarik aliran pelancong dari Australia dan New Zealand yang melalui Asia Eropah dan dari Amerika Syarikat yang merentasi Lembangan Pasifik dan Pasifik Barat (Jabatan Perdana Menteri Malaysia 2012).

Perkembangan pembangunan pelancongan diteruskan dalam Rancangan Malaysia Ketiga (RMK3: 1976-1980), di mana hala tuju pelancongan lebih menjurus untuk mencapai matlamat pembangunan pelancongan sama ada di peringkat domestik mahupun di peringkat antarabangsa. Di samping itu, kerajaan juga menekankan kepada pembangunan industri pelancongan untuk menghasilkan pendapatan, mewujudkan pertambahan guna tenaga dalam perkhidmatan, memperbaiki taraf hidup rakyat serta mewujudkan peluang pekerjaan terutamanya dalam sektor industri pelancongan seperti urus niaga runcit, pengangkutan dan pembekalan makanan serta lain-lain lagi. Situasi ini juga meningkatkan penyertaan orang Melayu serta Bumiputera dalam pembangunan pelancongan. Di samping itu, galakan kerajaan dengan memberi peruntukkan khas di bawah Akta Galakan Pelaburan 1968, termasuk memberi taraf perintis, galakan kedudukan dan tempat mengurangkan cukai pendapatan. Langkah ini dilihat sebagai salah satu usaha membangunkan industri pelancongan. Sumber tenaga dalam perkhidmatan pelancongan telah diberikan penekanan dalam RMK3 dalam membaiki taraf hidup rakyat dengan mewujudkan peluang-peluang pekerjaan terutama dalam sektor berkaitan industri pelancongan. Penyediaan kursus-kursus dan latihan turut diberikan untuk penambahbaikan perkhidmatan bagi melatih tenaga kerja mahir dan separuh mahir dalam memberi khidmat yang terbaik bagi memenuhi permintaan tenaga kerja yang meningkatkan lagi mutu perkhidmatan pelancongan agar lebih mesra pelancong terutama dalam aspek komunikasi dan kebolehan menguasai pelbagai bahasa antarabangsa sebagai satu tambah nilai yang amat berguna (Jabatan Perdana Menteri Malaysia 2012).

Industri pelancongan di Malaysia telah mengalami kemajuan yang memberangsangkan ekoran inisiatif kerajaan dalam RMK1 sehingga RMK3. Untuk menjadikan Malaysia sebagai sebuah negara destinasi pelancongan utama, kerajaan telah membentuk Jawatankuasa Kabinet Pelancongan dengan tujuan untuk melaksanakan strategi penggalakan dan pelaburan swasta ke dalam negara dengan menawarkan pelbagai insentif seperti cukai kastam eksais dan jumlah ke atas peralatan bagi kegunaan pelancong serta insentif pengecualian cukai yang berpatutan. Perancangan ini di laksanakan semasa di bawah Rancangan Malaysia Keempat (RMK4: 1981-1985). Di samping itu dalam RMK4 juga, sebuah kompleks dikenali sebagai Kompleks Maklumat Pelancong Malaysia telah ditubuhkan di Kuala Lumpur yang bertujuan untuk menjadikan Malaysia

sebagai pusat pelancongan terkenal dalam negara dan antarabangsa (Jabatan Perdana Menteri Malaysia 2012).

Seterusnya dalam Rancangan Malaysia Kelima (RMK5:1986-1990), penggalakkan oleh kerajaan seperti kempen-kempen serta peruntukan yang lebih besar dilakukan dalam pembangunan pelancongan agar ianya memberi penekanan yang seimbang di pasaran luar negeri serta pasaran tempatan. Galakan yang seimbang di pasaran luar negeri serta pasaran tempatan diperlukan agar dapat menarik pelaburan yang tinggi dan seterusnya membasmi kemiskinan, membaiki taraf dan kualiti hidup rakyat, membuka peluang pekerjaan serta menyusun semula masyarakat. Keadaan ini berlaku apabila pelaburan dalam industri pelancongan disalurkan ke luar bandar. Di samping itu, kerajaan juga telah menyediakan kemudahan cara kemasukan pelancong serta membangunkan destinasi pelancongan terpilih agar ianya menjadi tarikan utama serta sebagai destinasi utama pelancongan negara seperti pemilihan Kuala Lumpur, Pulau Pinang, Kota Kinabalu serta Kuching (Jabatan Perdana Menteri Malaysia 2012). Peningkatan dalam kemahiran dan penyeliaan telah memantapkan lagi urusan dalam industri pelancongan negara. Penubuhan Perbadanan Pelancongan Malaysia merencanakan lagi industri pelancongan terutama dengan pelancaran Tahun Melawat Malaysia pada tahun 1990. Satu lagi penekanan RMK5 adalah dalam bidang penyelidikan dan pembangunan. Bidang ini dimajukan untuk meningkatkan keupayaan dan kecekapan guna tenaga tempatan bagi meningkatkan inovasi serta produktiviti negara.

Melalui peringkat pertama ini, didapati dasar-dasar yang dirancang di peringkat nasional (RMK1 sehingga RMK 5 di bawah RRJP1) telah diperlihatkan secara tersirat penekanan komponen-komponen dalam dimensi aktiviti, produk serta ruang untuk diperkembangkan ke arah konsep destinasi mesra pelancong di Malaysia. Penghuraian secara terperinci dapat dilihat dalam Jadual 1.

## PERINGKAT KEDUA (PEMBANGUNAN ERA PELANCONGAN: TAHUN 1990)

### RANGKA RANCANGAN JANGKA PANJANG KEDUA (RRJP2), 1991-2000

Tahun 1990 menandakan berakhirnya RRJP1 dan DEB. Rangka Rancangan Jangka Panjang Kedua (RRJP2: 1991-2000) telah digubal berasaskan Dasar Pembangunan Nasional (DPN), menandakan bermulanya satu lagi era baru dalam usaha untuk menjadikan Malaysia sebuah negara maju menjelang tahun 2020. DPN telah dilihat terus mengekalkan strategi asas DEB iaitu penyusunan semula masyarakat untuk memperbaiki ketidakseimbangan sosio-ekonomi antara kaum dan ke arah perpaduan negara. Justeru strategi dan pembangunan pelancongan Malaysia diteruskan dalam Rancangan Malaysia Keenam (RMK6: 1991-1995)

yang menekankan kepada kualiti hidup masyarakat tempatan, meminimumkan kesan-kesan luaran dalam sosio ekonomi di samping pihak kerajaan memberi tumpuan kepada memperkukuhkan jentera pentadbiran dengan mengadakan program-program dalam industri pelancongan secara menyeluruh, peningkatan pendidikan dan latihan kepada penduduk tempatan serta membina kemudahan-kemudahan infrastruktur asas dalam menggalakkan lagi kedatangan pelancong dan seterusnya menarik pelabur untuk melabur di Malaysia. Menerusi RMK6, satu kajian Dasar Pelancongan Negara dijalankan untuk dijadikan asas bagi pembangunan sektor pelancongan yang lebih bersepadu.

Dasar Pelancongan Negara telah digubal untuk dilaksanakan bagi tempoh 10 tahun dan ia berfungsi untuk memartabatkan industri pelancongan negara sebagai sektor yang mantap, mampan, berdaya maju, berdaya tahan juga berdaya saing bagi menjadikannya penyumbang utama kepada ekonomi negara. Justeru objektif utama Dasar Pelancongan Negara adalah (1) menghasilkan polisi/dasar luar, (2) menggalakkan kesaksamaan pembangunan sosial dan ekonomi, (3) menggalakkan usahawan luar bandar, (4) menghasilkan peluang pekerjaan, (5) mempercepatkan integrasi bandar/luar bandar dan pertukaran budaya, (6) menggalakkan penyertaan pelbagai etnik komuniti dalam sektor pelancongan, (7) menghasilkan imej Malaysia di peringkat antarabangsa dan (8) menjalin perpaduan negara. Selain itu, Dasar Pelancongan Negara telah menyediakan hala tuju jangka panjang dalam perancangan, pembangunan dan pemasaran industri pelancongan di Malaysia. Dahulu dengan kehadiran konsep pemasaran laut, pasir dan matahari (*sea, sand and sun*), namun dengan kewujudan Dasar Pelancongan Negara ini telah membawa ke era baru dalam pembangunan produk pelancongan iaitu *fly drive holidays*, pelancongan sungai, eko-pelancongan, agro pelancongan, pelancongan berasaskan budaya dan warisan, *Meetings, Incentives, Conferences & Exhibitions* (MICE) dan kepentingan khas pelancongan. Malahan dalam DPN juga telah mencadangkan Malaysia dipromosikan sebagai destinasi pelancongan membeli-belah atau syurga membeli-belah terutamanya melalui *tag line* Karnival Jualan Mega (Mega Sale Carnival). Ini jelas menunjukkan pembaharuan yang amat ketara dalam industri pelancongan negara berdasarkan kekuatan sumber dan produk pelancongan sedia ada serta menonjol imej pelancongan yang tersendiri.

Di samping itu, menerusi RMK6 ini segala aktiviti pemasaran dan promosi telah ditumpukan kepada usaha menyerlahkan Malaysia sebagai sebuah destinasi pelancongan yang menarik seperti sebagai tempat konvensyen, bercuti, bersiar dan kegemaran khusus. Sebagai contoh Pesta Malaysia, Pesta Membeli-belah serta Pameran Maritim dan Udara Antarabangsa Langkawi (LIMA) telah diperkenalkan. Sebagai tambahan pembaikan Lapangan Terbang Antarabangsa



JADUAL 1. Matriks Dasar RMK1-RMK5 dengan Komponen Destinasi Mesra Pelancong

Dasar	Tindakan	Komponen Ruang					Komponen Aktiviti			Komponen Produk				
		Infrastruktur dan Superstruktur	Lokasi	Keselamatan	Nilai dan Kos	Kemudahsampaian	Kebudayaan dan Sejarah	Acara Khas	Hiburan	Aktiviti Campuran	Ciri Fizikal	Perkhidmatan	Hospitaliti	Kebebasan Pilihan
RMK 1	Mengalok pihak swasta terlibat dalam pembangunan di luar Bandar di samping pembangunan pelancongan negara.	*				*				*	*			
RMK 2	Rancangan untuk mengadakan tempat dan kemudahan pelancongan yang membolehkan “lawatan berkeliling” bagi setiap negeri supaya pelancong dalam negeri dapat melawat tempat-tempat tertentu lebih lama dalam masa kelepasan masing-masing.	*	*			*				*			*	*
	Rancangan bagi mengadakan tempat dan kemudahan pelancongan di sepanjang jalan raya yang besar untuk pelancong serantau dan tempatan.	*				*								
	Perjalanan dengan pengangkutan udara melalui Sabah dan Sarawak dan lawatan berkeliling dalam negeri untuk pelancong antarabangsa dan tempatan.					*								
	Rancangan untuk memajukan tempat dan kemudahan pelancongan meliputi kawasan utara dan selatan Malaysia Barat dengan tujuan untuk menggalakkan perjalanan pelancong serantau dan antarabangsa. Galakan-galakan itu ialah lawatan dengan menggunakan pengangkutan udara dan darat mengikut haluan.	*				*								
RMK 3	Pertambahan guna tenaga dalam perkhidmatan, memperbaiki taraf hidup rakyat serta mewujudkan peluang pekerjaan terutama dalam sektor berkaitan industri pelancongan seperti urus niaga runcit, pengangkutan dan pembekalan makanan serta lain-lain.					*					*	*		
	Pembangunan tempat tinggal dan kemudahan pengangkutan dan riadah.	*				*								
	Penyediaan kursus dan latihan turut diberikan untuk penambahbaikan perkhidmatan bagi melatih tenaga kerja mahir dan separuh mahir dalam memberi khidmat yang terbaik bagi memenuhi permintaan tenaga kerja yang meningkatkan lagi mutu perkhidmatan pelancongan.										*	*		
	Penganjuran Pesta Malaysia–Malaysia Fest 1987.					*	*	*	*					
RMK 4	Membentuk Jawatankuasa Kabinet Pelancongan dengan tujuan untuk melaksanakan strategi penggalakan dan pelaburan swasta ke dalam negara dengan menawarkan pelbagai insentif seperti cukai kastam eksais dan jumlah ke atas peralatan bagi kegunaan pelancong serta insentif pengecualian cukai yang berpatutan.												*	*
RMK 5	Penyediaan kempen serta peruntukan yang lebih besar dilakukan dalam pembangunan pelancongan agar ianya memberi penekanan yang seimbang di pasaran luar negeri serta pasaran tempatan.	*					*							
	Penganjuran Tahun Melawat Malaysia Pertama 1990, Kempen Percutian, Kempen Melawat, Program Pengindahan.					*	*	*	*					
	Menyedia kemudahan cara kemasukan pelancong serta membangunkan destinasi pelancongan terpilih agar ianya menjadi tarikan utama serta sebagai destinasi utama pelancongan negara seperti pemilihan Kuala Lumpur, Pulau Pinang, Kota Kinabalu serta Kuching.	*	*								*	*		*

Sumber: Analisis Kajian 2013

JADUAL 2. Matriks Dasar RMK6-RMK7 Dengan Komponen Destinasi Mesra Pelancong

Dasar	Tindakan	Komponen Ruang					Komponen Aktiviti			Komponen Produk					
		Infrastruktur dan Superstruktur	Lokasi	Keselamatan	Nilai dan Kos	Kemudahsampaian	Kebudayaan dan Sejarah	Acara Khas	Hiburan	Aktiviti Campuran	Ciri Fizikal	Perkhidmatan	Hospitaliti	Kebebasan Pilihan	Penglibatan
RMK 6	Tarikan seperti Tahun Melawat Malaysia Kedua 1994, Warna-Warna Malaysia 1991, Program latihan sektor awam dan swasta, Program-program pendidikan dan kesedaran, Pesta Malaysia, Pesta Membeli-belah serta Pameran Maritim dan Udara Antarabangsa Langkawi (LIMA) telah diperkenalkan.						*	*	*	*		*	*		
	Kewujudan Kompleks Maklumat Pelancong Malaysia (MATIC) diwujudkan untuk memberi kemudahan serta penyebaran maklumat setempat kepada pelancong domestik serta pelancong antarabangsa.	*										*		*	*
	Kemudahan infrastruktur asas sedang giat dijalankan dengan memberi penekanan kepada memperbaiki kemudahan ke taman-taman negara di Semenanjung Malaysia, Sabah dan Sarawak. Menyediakan kemudahan tambahan tempat peranginan Pulau Besar di Melaka, Kompleks Pelancongan Bersepadu Desaru di Johor, Kompleks Pelancongan Tasik Kenyir di Terengganu serta pemuliharaan budaya tradisional serta penambahan pusat-pusat kraf tangan seperti Perkampungan Budaya Sarawak.	*	*												
	Kemudahan infrastruktur lain yang telah disediakan termasuklah kerja pembaikan Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur, menaik taraf Lapangan Terbang Pulau Langkawi, pembinaan semula jeti di kawasan pelancongan utama seperti di Kuala Tahan, Pulau Langkawi dan Pulau Tioman, serta kerja memperbaiki jalan, jalan utama serta laluan keretapi.	*				*									
Dasar Pelancongan Negara	Malaysia dipromosikan sebagai destinasi pelancongan membeli-belah atau syurga membeli belah terutamanya melalui <i>tag line</i> Karnival Jualan Mega (Mega Sale Carnivals).						*	*		*					
	Pembangunan produk pelancongan iaitu <i>fly drive holidays</i> , pelancongan sungai, eko-pelancongan, agro pelancongan, pelancongan berasaskan budaya dan warisan, MICE dan kepentingan khas pelancongan.										*		*	*	

RMK 7	Mempelbagaikan produk dan perkhidmatan baru bagi memenuhi permintaan dan minat pelancong antarabangsa dan pelancong domestik bagi mengurangkan pergantungan ke atas rangkaian produk dan prasarana yang terhad.										*	*		*	*	
	Menyedia infrastruktur dan kemudahan asas yang dikenal pasti.	*														
	Mempertingkat dan menyediakan kemudahan perhubungan untuk memasuki negara dan di dalam negeri.												*	*	*	*
	Tumpuan kepada promosi negara sebagai destinasi membeli-belah, kegiatan sukan, konvensyen, keindahan semula jadi Malaysia, kebudayaan dan warisan sejarah serta mempunyai tarikan istimewa berkaitan dengan pengembaraan dan aktiviti berasaskan air.						*	*	*	*	*				*	*
	Penganjuran Citrawarna Malaysia 1999, Cuti-Cuti Malaysia–Kempen Pelancongan domestik. Pesta Membeli-belah, Pesta Bunga, Pesta Malaysia, Pameran Maritim dan Udara Antarabangsa Langkawi (LIMA), Pertandingan Golf Antara Pasukan Antarabangsa Malaysia.						*	*	*	*						
	Meningkatkan penglibatan masyarakat tempatan serta memberi latihan yang formal, penyediaan infrastruktur dan kemudahan asas di samping kemudahan perhubungan rangkaian negara pelaburan serta menggalakkan pelaburan dan penyertaan sektor swasta dalam produk pelancongan yang berinovatif.	*										*	*	*		
	Memberi penekanan kepada peningkatan kualiti latihan dan pembangunan sumber manusia dalam memastikan mereka yang memainkan peranan dalam industri ini dapat memberikan perkhidmatan berkualiti.												*	*		
	Lebih memberi fokus terhadap usaha menarik lebih ramai pelancong berbelanja di Malaysia.												*	*	*	*
	Penambahbaikan terhadap produk pelancongan dengan mewujudkan kluster pelancongan berfokus yang akan memberi manfaat kepada produk pelancongan sedia ada serta kewujudan produk pelancongan ikonik baru seperti Langkawi (Geopark dan Taman Laut Pulau Payar), Pulau Pinang (George Town - Tapak Warisan Dunia UNESCO) dan Sabah (Sipadan dan Taman Kinabalu - Tapak Warisan Dunia UNESCO).											*			*	*

Sumber: Analisis Kajian 2013

Kuala Lumpur, penambahbaikan Lapangan Terbang Pulau Langkawi, pembinaan jeti-jeti di Kuala Tahan, Pulau Langkawi dan Pulau Tioman telah dilakukan secara intensif dengan tujuan untuk memantapkan lagi perhubungan pengangkutan udara dan air. Malahan pembangunan kemudahan infrastruktur asas sedang giat dijalankan dengan memberi penekanan kepada memperbaiki kemudahan ke taman-taman negara di Semenanjung Malaysia, Sabah dan Sarawak. Menyediakan kemudahan tambahan tempat peranginan Pulau Besar di Melaka, Kompleks Pelancongan Bersepadu Desaru di Johor, Kompleks Pelancongan Tasik Kenyir di Terengganu serta pemuliharaan budaya tradisional serta penambahan pusat-pusat kraf tangan seperti Perkampungan Budaya Sarawak. Strategi pembangunan pelancongan dalam RMK6 ini dilihat untuk menggalakkan serta meningkatkan industri pelancongan negara di peringkat domestik serta di peringkat antarabangsa (Jabatan Perdana Menteri Malaysia 2012).

Rancangan Malaysia Ketujuh (RMK7: 1996-2000) telah menyentuh berkenaan usaha-usaha memaju dan membangunkan industri pelancongan negara dengan memberi penekanan terhadap strategi peningkatan jumlah pelancong serta lawatan semula di samping menarik lebih ramai pelancong untuk berbelanja besar dan tinggal lebih lama di Malaysia. Justeru RMK7 telah dilihat dengan mempelbagaikan lagi produk dan perkhidmatan baru bagi memenuhi permintaan dan minat pelancong antarabangsa dan pelancong domestik bagi mengurangkan pergantungan ke atas rangkaian produk dan prasarana yang terhad. Pembangunan produk baru diwujudkan dengan memberi tumpuan kepada promosi negara sebagai destinasi membeli-belah, kegiatan sukan, konvensyen serta mempunyai tarikan istimewa berkaitan dengan pengembaraan dan aktiviti berasaskan air. Sebagai contoh, pemulihan tempat bersejarah negara, pengindahan dan perlindungan alam sekitar, pembangunan produk pelancongan, penyediaan tempat penginapan dan kemudahan infrastruktur dalam industri pelancongan. Kesemua program yang dicadangkan mendapat kerjasama daripada organisasi pelancong kebangsaan, kumpulan pelancongan serantau serta organisasi pelancongan antarabangsa. Di samping itu, promosi dan pemasaran yang berkesan, meningkatkan penglibatan masyarakat tempatan dan memberi latihan yang formal, penyediaan infrastruktur dan kemudahan asas yang lebih bersepadu di samping kemudahan perhubungan rangkaian negara pelaburan serta menggalakkan pelaburan dan penyertaan sektor swasta dalam produk pelancongan yang berinovatif merupakan strategi yang dikenal pasti untuk mempertingkatkan pembangunan pelancongan dalam RMK7 ini (Jabatan Perdana Menteri Malaysia 2012). Malah, pembangunan pasukan polis pelancong dilihat sebagai salah satu inisiatif terbaik dalam RMK9 demi memperkukuhkan serta meningkatkan keselamatan pelancong apabila berada di Malaysia.

Dasar-dasar yang dirancang di peringkat nasional iaitu dari RMK6 sehingga RMK7 di bawah RRP2 telah diperlihatkan secara tersirat berkaitan penekanan komponen-komponen dalam dimensi aktiviti, produk serta ruang untuk diperkembangkan ke arah konsep destinasi mesra pelancong. Walaupun peletakan konsep destinasi mesra pelancong di peringkat nasional tidak dinyatakan secara tersurat dalam dasar-dasar yang dibentuk, namun secara tersirat ia telah menyentuh konsep tersebut melalui kombinasi dimensi aktiviti, produk serta ruang dalam sistem pelancongan. Justeru, penghuraian secara terperinci dapat dilihat dalam Jadual 2.

#### RANGKA RANCANGAN JANGKA PANJANG KETIGA (RRJP3):2001-2010

Rangka Rancangan Jangka Panjang Ketiga (2001-2010) telah dilihat sebagai satu pelan yang membawa negara Malaysia ke tahap negara maju menjelang tahun 2020. Di bawah RRP3, Dasar Wawasan 2020 telah diperkenalkan dan telah dijadikan dasar utama sebagai dasar wawasan negara, yang bermatlamatkan untuk menjadikan negara Malaysia sebuah negara maju, bersatu, mampu berdikari, progresif dan makmur. Malahan Dasar Wawasan 2020 juga dirangka agar rakyat Malaysia dapat menikmati kehidupan yang sempurna dalam satu masyarakat yang demokratik, bertoleransi, bermoral, adil, mampu bersaing, dinamik dan mempunyai daya ketahanan yang tinggi. Dalam Rancangan Malaysia Kelapan (RMK8: 2001-2005), sektor pelancongan mengambil peranan yang lebih besar bagi merangsang pertumbuhan ekonomi negara. Ketibaan pelancong dijangka mengalami pertumbuhan pada kadar purata 6.9% setahun untuk mencapai sasaran sebanyak 14.3 juta orang pelancong pada tahun 2005. Manakala pendapatan pelancongan pula disasarkan berkembang pada kadar purata tahunan sebanyak 9.5% untuk mencapai RM29.5 billion pada tahun 2005. Daripada segi peruntukan pula, RMK8 telah memperuntukkan sebanyak RM1 bilion untuk pembangunan pelancongan negara dengan memberi tumpuan terhadap kombinasi program yang boleh memaksimumkan pulangan kepada industri pelancongan dan ekonomi. Seiringan dengan itu, peningkatan yang berterusan dalam produk dan perkhidmatan pelancongan, pemasaran dan promosi, infrastruktur serta kerangka institusi dan kawal selia perlulah dilakukan dengan bersungguh-sungguh agar Malaysia berada pada kedudukan yang baik bagi memperoleh manfaat dan faedah daripada industri pelancongan. Justeru, teras dasar pelancongan dalam RMK8 lebih ke arah pembangunan mampan yakni keseimbangan antara keperluan ekonomi, sosial, budaya dan alam sekitar dalam semua perancangan dan pelaksanaan aktiviti pelancongan. Malahan, pemuliharaan persekitaran fizikal dan warisan budaya turut ditekankan dalam RMK8 ini kerana ianya merupakan produk pelancongan utama dan aset yang sensitif yang



perlu dipulihara dengan cermat seperti taman alam semula jadi, sungai, tasik, gua, tanah lembap serta kawasan perlindungan liar. Di samping itu, RMK8 turut memberi tumpuan kepada pendekatan yang menyeluruh dan bersepadu dalam pembangunan pelancongan seperti inovasi sektor swasta, melaksanakan promosi, meningkatkan pembangunan sumber manusia serta menampilkan Malaysia sebagai sebuah destinasi yang menarik dengan suasana karnival sepanjang tahun. RMK8 juga turut menekankan kepada layanan mesra dan budi bahasa serta kesedaran sivik dalam kalangan masyarakat ke arah memajukan industri pelancongan negara. Justeru, ini menunjukkan bahawa konsep destinasi mesra pelancong mula diberi tumpuan dalam RMK8 serta ditonjolkan sebagai satu konsep yang utama dalam pembangunan pelancongan negara (Jabatan Perdana Menteri Malaysia 2012).

Rancangan Malaysia Kesembilan (RMK9: 2006-2010) merupakan rancangan ke arah merealisasikan potensi industri pelancongan negara bagi meningkatkan sumbangannya kepada sektor perkhidmatan secara khusus dan ekonomi secara keseluruhannya. Melalui RMK9 ini, kerajaan telah menetapkan bahawa industri pelancongan merupakan sumber utama tukaran asing yang menyumbang kepada pertumbuhan ekonomi, pelaburan, dan guna tenaga serta mengukuhkan akaun perkhidmatan dalamimbangan pembayaran. Justeru dengan kedatangan pelancong serta pelabur akan dapat menyumbang kepada peluang pekerjaan yang luas, guna tenaga serta menjana peningkatan perolehan tukaran asing dan seterusnya meningkatkan pendapatan negara untuk mencapai pertumbuhan pesat yang mampan selain mempromosikan nama Malaysia sebagai destinasi pelancongan yang menarik. Malahan dalam RMK9 turut menekankan pembangunan pelancongan yang mampan, menggiatkan aktiviti pemasaran dan promosi, pembangunan sumber manusia serta mempertingkatkan kedudukan negara sebagai destinasi pelancongan global yang utama di samping mempromosikan pelancongan domestik. Namun yang menariknya dalam RMK9 ini, keterjaminan keselamatan dan kebajikan pelancong mula menarik perhatian dan diutamakan agar ianya menjamin keselesaan pelancong semasa melancong di Malaysia (Jabatan Perdana Menteri Malaysia 2012).

Melalui dasar-dasar yang dirancang di peringkat nasional iaitu dari RMK8 sehingga RMK9 di bawah RRJP3 telah diperlihatkan secara tersirat berkaitan penekanan komponen-komponen dalam dimensi aktiviti, produk serta ruang untuk diperkembangkan ke arah konsep destinasi mesra pelancong. Walaupun peletakan konsep destinasi mesra pelancong di peringkat nasional tidak dinyatakan secara tersurat dalam dasar-dasar yang dibentuk, namun secara tersirat ia telah menyentuh konsep tersebut melalui kombinasi dimensi aktiviti, produk serta ruang dalam sistem pelancongan. Justeru, penghuraian secara terperinci dapat dilihat dalam Jadual 3.

#### RANGKA RANCANGAN JANGKA PANJANG KEEMPAT (RRJP4), 2011-2020

RRJP ini diteruskan sehingga Rangka Rancangan Jangka Panjang Keempat (2011-2020) dirangka dan dilaksanakan di bawah payung Dasar Transformasi Nasional (DTN). DTN merupakan komponen terakhir dalam usaha merealisasikan Wawasan Kebangsaan di samping sebagai permulaan pelancongan Program Transformasi Kerajaan (GTP) diikuti Program Transformasi Ekonomi (ETP) serta pelancongan Model Baru Ekonomi (NEM), Program Transformasi Politik (PTP) dan Program Transformasi Luar Bandar (RTP) (1Malaysia 2013). Kesemua inisiatif dasar ini bermatlamatkan untuk menghasilkan sebuah Malaysia Baru iaitu sebuah negara yang bukan sahaja maju dari segi ekonomi dengan kemakmuran yang dikongsi setiap strata dan segmen rakyat tetapi juga sebuah watan dengan tradisi demokrasi dan perbezaan pendapat yang membina (1Malaysia 2013). Rancangan Malaysia Kesepuluh (RMK10: 2011-2015), dilihat sebagai tahun transformasi dengan memperkenalkan ETP di mana industri pelancongan negara perlu lebih menyerlah di mata dunia. ETP merupakan satu program yang diselenggarakan oleh *Performance Management and Delivery Unit* (PEMANDU) untuk memandu dan memantau perkembangan ekonomi negara ke arah menjadikan Malaysia sebuah negara berpendapatan tinggi menjelang tahun 2020. ETP telah mengenal pasti 12 NKEA di mana sektor pelancongan tersenarai sebagai keutamaan kelima dalam NKEA. Pelancongan dalam NKEA merujuk kepada pelancongan libur dan pelancongan perniagaan, dan ia merangkumi subsektor yang berikut: penginapan, membeli-belah, produk pelancongan (iaitu ekopelancongan, pelancongan kapal persiaran dan aktiviti lain yang berkaitan seperti spa dan kesejahteraan), makanan dan minuman serta pengangkutan dalam negeri (inbound) dan pengangkutan domestik. Dua subsektor utama pelancongan iaitu pelancongan pendidikan dan perubatan, tidak diambil kira dalam NKEA ini disebabkan kedua-duanya ditangani dalam Makmal NKEA yang lain (PEMANDU 2012).

Tujuan utama ETP dalam sektor pelancongan adalah untuk meningkatkan jumlah sumbangan Pendapatan Kasar Negara (GNI) sebanyak RM67 bilion untuk mencecah RM104 bilion pada 2020 daripada RM37 bilion pada tahun 2009. Ini menunjukkan sektor pelancongan diperlukan bagi meningkatkan GNI tiga kali ganda daripada kedudukan permulaannya iaitu pada tahun 2009 (PEMANDU 2012). Peningkatan tambahan ini didorong oleh 12 *Entry Point Project* (EPP) yang bertindak menyampaikan RM28.4 bilion dan tiga peluang perniagaan yang akan memberikan RM28.6 bilion dalam penambahan GNI. Dalam pelaksanaan EPP ini, sebanyak 497,000 pekerjaan tambahan dapat diwujudkan di Malaysia (PEMANDU 2012). Oleh yang demikian, untuk meningkatkan jumlah pendapatan negara menerusi

JADUAL 3. Matriks Dasar RMK8-RMK9 dengan Komponen Destinasi Mesra Pelancong

Dasar	Tindakan	Komponen Ruang				Komponen Aktiviti				Komponen Produk					
		Infrastruktur dan Superstruktur	Lokasi	Keselamatan	Nilai dan Kos	Kemudahsampaian	Kebudayaan dan Sejarah	Acara Khas	Hiburan	Aktiviti Campuran	Ciri Fizikal	Perkhidmatan	Hospitaliti	Kebebasan Pilihan	Penglibatan
RMK 8	Memberi tumpuan terhadap kombinasi program yang boleh memaksimumkan pulangan kepada industri pelancongan dan ekonomi.					*	*	*	*						
	Keseimbangan antara keperluan ekonomi, sosial, budaya dan alam sekitar dalam semua perancangan dan pelaksanaan aktiviti pelancongan. Malahan pemuliharaan persekitaran fizikal dan warisan budaya turut ditekankan kerana ianya merupakan produk pelancongan utama dan aset yang sensitif yang perlu dipulihara dengan cermat seperti taman alam semula jadi, sungai, tasik, gua, tanah lembap serta kawasan perlindungan liar.						*	*	*	*	*				
	Inovasi sektor swasta, melaksanakan promosi, meningkatkan pembangunan sumber manusia serta menampilkan Malaysia sebagai sebuah destinasi yang menarik dengan suasana karnival sepanjang tahun						*	*	*	*			*		
	Menyedia dan meningkatkan rangkaian perhubungan serta memastikan keselesaan, keselamatan dan kesejahteraan pelancong.			*		*								*	*
	Melaksanakan pembangunan produk dan promosi yang memberi tumpuan kepada pelanggan dengan mewujudkan pelancongan pelayaran ( <i>cruise and yatching tourism</i> )							*		*	*				
	Penganjuran Cuti-Cuti Malaysia, Tahun Melawat Perak dan Tahun Melawat Selangor, Pengisytiharan hari rehat bagi perkhidmatan awam (sabtu pertama). Program Pembangunan Pelancong. Program Perintis Hotel. Rumah Terbuka Malaysia 2000, Malaysia Truly Asia 2001, Semarak Muhibah 2004, Karnival Jualan Mega, Pameran Buatan Malaysia, Minggu Fesyen Malaysia dan Jualan Larut Malam.						*	*	*	*					
	Menekankan kepada layanan mesra serta budi bahasa dan kesedaran sivik di kalangan masyarakat.												*		
RMK 9	Meningkatkan sumbangan kepada sektor perkhidmatan secara khusus dan ekonomi secara keseluruhannya.										*				
	Pembangunan pelancongan yang mampan, menggiatkan aktiviti pemasaran dan promosi, pembangunan sumber manusia serta mempertingkatkan kedudukan negara sebagai destinasi pelancongan global yang utama di samping mempromosikan pelancongan domestik.						*	*	*	*	*	*			
	Keterjaminan keselamatan dan kebajikan pelancong mula menarik perhatian dan diutamakan agar ianya menjamin keselesaan pelancong semasa melancong di Malaysia.			*									*	*	
	Penganjuran Inap Desa 2006, Malaysia Rumah Keduaku 2006, Tahun Melawat Malaysia 2007, Citrawarna, Acara Bertema, Pelancongan Sukan dan Rekreasi, Pelancongan Pendidikan, Pelancongan Kebudayaan.						*	*	*	*					
	Fokus kepada pembangunan produk baru seperti eko-pelancongan, agro pelancongan, pelancongan kebudayaan dan warisan, pelancongan mesyuarat dan pameran, pelancongan sukan dan rekreasi, pelancongan pendidikan dan Malaysia Rumah Kedua ( <i>Malaysia My Second Home</i> ).										*		*	*	

sektor pelancongan, maka jumlah perbelanjaan pelancong dan tempoh pelancong menetap di Malaysia merupakan di antara strategi dengan menyasarkan 36 juta pelancong dan sebanyak RM168 billion hasil yang diterima daripada pelancong pada tahun 2020. Sejumlah 12 EPP yang dikategorikan menerusi enam tema dan

ia disokong oleh tiga peluang perniagaan dan empat pemboleh ubah umum yang dapat memberi pulangan dalam jangka masa 10 tahun. Peletakan 12 EPP dalam enam tema Program Transformasi Ekonomi-NKEA Pelancongan dapat dilihat dalam Jadual 4 (PEMANDU 2012).

JADUAL 4. Matriks Peletakan 12 EPP melalui Enam Tema dalam NKEA Pelancongan

Entry Point Projects (EPP)	Tema					
	Kemewahan Yang Mampu	Pengembaraan Alam Semula jadi	Keriangon Keluarga	Acara Hiburan, Spa Dan Sukan	Pelancongan Perniagaan	Perhubungan Dan Hotel
Menempatkan Malaysia sebagai <i>Duty-Free Shopping Destination</i> bagi barangan pelancongan	*					
Menjadikan kawasan Kuala Lumpur City Centre (KLCC)-Bukit Bintang sebagai Presint Membeli-belah yang Meriah	*					
Membuka tiga ruang perniagaan premium baru di Malaysia	*					
Memartabatkan Malaysia sebagai Hab Biodiversiti Global		*				
Membangunkan <i>Eco-Nature Integrated Resort</i> di Sabah			*			
Mewujudkan <i>Straits Riviera Cruise Playground</i>			*			
Menyasarkan lebih banyak acara antarabangsa				*		
Mewujudkan zon hiburan khas				*		
Membangunkan kepakaran tempatan dan mengawal selia industri spa dengan lebih baik				*		
Meluaskan tawaran pelancongan sukan di Malaysia tanpa hanya terbatas pada penganjuran acara				*		
Memartabatkan Malaysia sebagai Destinasi Pelancongan Perniagaan Utama					*	
Meningkatkan saling hubungan dengan pasaran jarak sederhana yang penting						*
Meningkatkan kadar, jenis dan kualiti hotel						*

Sumber: Analisis Kajian 2012

JADUAL 5. Matriks Dasar RMK10 dengan Komponen Destinasi Mesra Pelancong

Dasar	Tindakan	Komponen Ruang					Komponen Aktiviti			Komponen Produk						
		Infrastruktur dan Superstruktur	Lokasi	Keselamatan	Nilai dan Kos	Kemudahsampaian	Kebudayaan dan Sejarah	Acara Khas	Hiburan	Aktiviti Campuran	Ciri Fizikal	Perkhidmatan	Hospitaliti	Kebebasan Pilihan	Penglibatan	
RMK 10	Mewujudkan acara-acara pelancongan utama dan program besar-besaran menjurus kepada peningkatan tahap keselamatan, kebersihan, dan keselesaan serta membangunkan fasiliti dan infrastruktur pelancongan.	*		*			*	*	*	*						
	Mempertingkatkan dan meneruskan pemasaran dan promosi produk pelancongan secara intensif ke negara-negara pasaran utama di Asia, Eropah dan Indo China.						*	*	*	*						
	Program “1Malaysia Bersih & Indah”, 1Malaysia KL Family Fair @ MaTiC, MaTiC Local Fruit Fest 2011, Student Tourism Programme 2011, Langkawi International Maritime and Aerospace Exhibition 2011 (LIMA '11), Monsoon Cup 2011, Malaysia Year-End Sale (M-YES), The Piala Seri Endon Batik Design, Langkawi Birding & Fotofest 2011, Fabulous Food 1Malaysia - Street Food Festival 2011, Penang Island Jazz Festival 2011.						*	*	*	*						
	Mempertingkatkan imej destinasi-destinasi utama pelancongan.										*	*	*	*	*	
	Memfokuskan hala tuju pembangunan pelancongan negeri berasaskan sembilan teras, iaitu eko-pelancongan, pelancongan warisan, pelancongan inap desa, pelancongan pantai dan pulau, pelancongan sukan, pelancongan mesyuarat dan pameran, pelancongan golf, pelancongan makanan dan membeli belah, serta pelancongan kesihatan.										*			*	*	
	Memberi penekanan kepada peningkatan kualiti latihan dan pembangunan sumber manusia dalam memastikan mereka yang memainkan peranan dalam industri ini dapat memberikan perkhidmatan berkualiti.											*	*			
	Lebih memberi fokus terhadap usaha menarik lebih ramai pelancong berbelanja di Malaysia.											*	*	*	*	
Penambahbaikan terhadap produk pelancongan dengan mewujudkan kluster pelancongan berfokus yang akan memberi manfaat kepada produk pelancongan sedia ada serta kewujudan produk pelancongan ikonik baru seperti Langkawi (Geopark dan Taman Laut Pulau Payar), Pulau Pinang (George Town - Tapak Warisan Dunia UNESCO) dan Sabah (Sipadan dan Taman Kinabalu - Tapak Warisan Dunia UNESCO).										*			*	*		





tersurat dalam dasar-dasar yang dibentuk, namun secara tersirat ia telah menyentuh konsep tersebut melalui kombinasi dimensi aktiviti, produk serta ruang dalam sistem pelancongan. Justeru, penghuraian secara terperinci dapat dilihat dalam Jadual 5.

### KESIMPULAN

Dasar-dasar di peringkat nasional secara umum lebih menekankan penggalakan industri pelancongan terhadap perkembangan fizikal, sosial dan ekonomi. Ini kerana wujudnya industri pelancongan yang aktif di Malaysia maka sekali gus peluang ekonomi, perniagaan dan pelaburan dapat dipertingkatkan di samping memberi peluang dan faedah kepada masyarakat tempatan. Namun kewujudan produk pelancongan berasaskan teras seperti eko-pelancongan, pelancongan sukan, pelancongan warisan, pelancongan mesyuarat dan pameran, pelancongan golf, pelancongan makanan dan membeli belah serta pelancongan kesihatan dilihat sebagai batu loncatan dalam menyediakan dimensi ruang, aktiviti dan produk yang berkelas antarabangsa setanding negara-negara yang terkenal dalam pelancongan seperti United Kingdom (terdapatnya Manchester, London, Bradford), Perancis (Paris) dan Australia (Sydney, Melbourne). Dengan menyediakan dimensi ruang, aktiviti dan produk, secara tidak langsung ia membentuk dan memberi pengenalan konsep destinasi mesra pelancong di Malaysia. Di samping itu, menaik taraf serta penambahbaikan diperlukan dalam dimensi ruang, aktiviti dan produk seperti penyediaan komponen fasiliti, infrastruktur, kemudahan dan perkhidmatan yang sedia ada di samping aktiviti, keselamatan, kebersihan dan keselesaan pelancong juga turut disentuh dan memerlukan kerjasama daripada semua pihak berkepentingan. Ini kerana komponen-komponen dalam dimensi ruang, aktiviti dan produk merupakan asas pembentukan konsep destinasi mesra pelancong dan sememangnya amat diperlukan kerana ia merupakan satu konsep yang berorientasikan pelancong sebagai pelanggan di mana pelancong akan memilih sendiri ruang, aktiviti serta produk yang ditawarkan jika dapat memenuhi permintaan dan pengalaman yang dimahukan. Malahan perlunya konsep destinasi mesra pelancong diaplikasikan di Malaysia adalah disebabkan perkembangan Malaysia itu sendiri sebagai pusat tarikan utama, pintu masuk serta pelaburan utama di Asia Tenggara mahupun di dunia. Oleh yang demikian, tidak menjadi masalah atau halangan bagi Malaysia untuk dirancang, diurus dan dibangunkan melalui konsep destinasi mesra pelancong di mana ia selari dengan keperluan dasar dan strategi pembangunan pelancongan di Malaysia.

### RUJUKAN

- 1Malaysia. 2013. Perutusan Tahun Baru 2012. <http://www.1malaysia.com.my/speeches/perutusan-tahun-baru-2012/>. Diakses pada: 29 Mac 2013.
- Anuar, A.N.A., Habibah, A., Hamzah, J. & Hussain, M.Y. 2012a. Understanding the factors influencing formation of tourist friendly destination concept. *Journal of Management and Sustainability* 2(1): 106-114.
- Anuar, A.N.A., Habibah, A., Hamzah, J. & Hussain, M.Y. 2012b. The roles of tourism system towards development of tourist friendly destination concept. *Asian Social Science* 8(6): 146-155.
- Anuar, A.N.A., Habibah, A., Hamzah, J. & Hussain, M.Y. 2012c. Tourist friendly destination concept: Analysis in macro level perspectives. Proceeding of the International Hospitality and Tourism Conference (IHTC 2012): 641-645.
- Anuar, A.N.A., Habibah, A., Hamzah, J. & Hussain, M.Y. 2012d. The essential elements underlying formation of tourist friendly destination concept: Analysis in micro level. *Asian Social Science* 8(13): 59-70.
- Badaruddin Mohamed. 2005. The analysis of Malaysian domestic travelers. Proceeding of the International Conference on Tourism Development: 373-381.
- Christie Mill, R. & Morrison, A. M. 1985. *The Tourism System*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Clarke, J. 2005. Marketing management for tourism. Dlm. *The Management of Tourism*, disunting oleh Pender, L. & Sherpley, R., 102-118. London: Sage Publications Ltd.
- Iversen, T. & Wren, A. 1998. Equality, Employment and budgetary restraint: The trilemma of the service economy. *World Politics* 50(4): 507-546.
- Jabatan Penerangan Malaysia, 2013. Dasar-Dasar Negara. <http://pmr.penerangan.gov.my/index.php/component/content/article/13-maklumat-kenegaraan/190-dasar-dasar-negara.html>. Diakses pada: 29 Mac 2013
- Jenkins, C.L. 1980. Tourism policies in developing countries: a critique. *International Journal of Tourism Management* 1(1): 36-48.
- McIntosh, R.W., Goeldner, C.R. & Ritchie, J.R.W. 2000. *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. Edisi kelapan. New York: Wiley.
- Jabatan Perdana Menteri Malaysia. 2012. Rancangan Malaysia. <http://www.pmo.gov.my/?menu=page&page=2005>. Diakses pada: 4 Julai 2012.
- Pemandu 2012. Program Transformasi Ekonomi-Pelancongan.

[http://etp.pemandu.gov.my/Tourism-@-More\\_on\\_Tourism.aspx?lang=ms-my](http://etp.pemandu.gov.my/Tourism-@-More_on_Tourism.aspx?lang=ms-my) Diakses pada: 04 Ogos 2012.

Urry, J. 2002. *The Tourist Gaze*. Edisi kedua. London: Sage.

Walsh-Heron, J. & Stevens, T. 1990. The management of visitors attractions. Dlm. Swarbrooke, J. *The Development and Management of Visitors Management of Visitors Attractions*. London: Butterworth Heinemann.

Ahmad Nazrin Aris Anuar  
Pusat Pengajian Pengurusan Taman dan Ameniti  
Fakulti Senibina Perancangan dan Ukur,  
Universiti Teknologi MARA Shah Alam,  
Selangor Darul Ehsan, Malaysia  
e-mel: aek\_2751@yahoo.com

Habibah Ahmad, Ph.D  
Hamzah Jusoh, Ph.D  
Mohd Yusof Hussain, Ph.D  
Amriah Buang, Ph.D  
Pusat Pengajian Sosial, Pembangunan dan Persekitaran,  
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan,  
Universiti Kebangsaan Malaysia.  
43600 Bangi, Selangor Darul Ehsan, Malaysia.

e-mel: ha@ukm.my  
hj@ukm.my  
hmyusoff@ukm.my  
amriah@ukm.my