



Isu keselamatan dalam industri pelancongan: Satu tinjauan konsep

Logeswaran Tangavello¹, Jabil Mapjabil¹, Badariah Ab Rahman¹, Rosmiza Mohd Zainol², Mohammad Kadir Zainal Abidin¹, Mohd Zulhalmi Ibrahim¹

¹Unit Penyelidikan Etnografi dan Pembangunan, Fakulti Kemanusiaan, Seni dan Warisan, Universiti Malaysia Sabah, ²Pusat Pengajian Sosial Pembangunan dan Persekitaran, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia

Correspondence: Logeswaran Tangavello (email: loges_ttm@yahoo.com)

Abstrak

Isu keselamatan dan jaminan dalam industri pelancongan adalah aspek kritikal yang perlu diberikan perhatian yang serius untk memastikan satu-satu destinasi pelancongan terus kekal menjadi pilihan pelancong. Kertas kerja ini adalah suatu tinjauan teoretikal tentang keselamatan dan jaminan dalam industri pelancongan yang berkait rapat dengan keselamatan pelancong semasa mengunjungi sesebuah destinasi pelancongan. Antara ancaman yang dihadapi dalam percutian pelancong ialah bencana alam seperti tsunami dan gempa bumi, jenayah dan keganasan seperti rogol, culik, bunuh termasuk mangsa penipuan oleh agensi dan perkhidmatan pelancongan, keracunan makanan, ancaman penyakit dan lain-lain lagi. Isu keselamatan dan jaminan dalam pelancongan turut berkait dengan keselamatan diri pelancong dan kepentingan mereka termasuklah kebolehan untuk mencari arah dalam persekitaran yang asing, memahami tanda sistem tempatan, petunjuk dan kelaziman sosial dan akhirnya keselamatan perkhidmatan pengguna dan membeli-belah. Ringkasnya, keamanan dan hospitaliti adalah 'rakan baik' dalam aspek perjalanan dan pelancongan, sebaliknya peperangan dan suasana tidak selamat adalah antara 'musuh' yang paling teruk.

Katakunci: destinasi pelancongan, industri pelancongan, keamanan pelancong, keselamatan pelancong, konsep keselamatan dan keamanan, persekitaran asing

Safety and security concerns in tourism industry: A conceptual review

Abstract

Safety and security concerns in the tourism industry are critical aspects that need to be seriously considered to ensure that a tourist destination remains as a place of choice among tourists. This conceptual review of safety and security concerns in the tourism industry is premised on the importance of safeguarding tourists' safety during their visit to a tourist destination. Among the threats facing tourists are natural disasters such as tsunami and earthquakes; crime and violence, such as rape, kidnapping, murder and incidences of fraud by tour and travel agencies; food poisoning; diseases and many others. The safety and security issues are also related to tourists' other interests, including the ability to find directions in an alien environment, understanding the social customs and practices in the local system, and safety in consumer services and shopping. In short, peace and hospitality are treated as travel and tourism 'best friends' as war and insecurity are among their worst 'enemies'.

Keywords: alien environment, safety and security concepts, tourist destination, tourist safety, tourist security, tourism industry

Pengenalan

Menurut UNWTO (1996), aspek keselamatan dan jaminan adalah penting untuk menyediakan kualiti dalam industri pelancongan. Ini disebabkan oleh kejayaan atau kegagalan sesebuah destinasi pelancongan bergantung terhadap kebolehan untuk menyediakan persekitaran yang selamat dan terjamin kepada pelancong. Aspek ini lebih utama berbanding dengan aktiviti ekonomi dan perkhidmatan yang lain. Ia turut menjadi kriteria dan pertimbangan utama pelancong dalam membuat pilihan destinasi percutian mereka. Sebagai contoh, kes serangan berdarah seorang pengganas pada bulan Jun 2015 lalu di pantai pelancongan di Sousse, Tunisia yang menyebabkan 38 orang pelancong terbunuh, kebanyakannya warga Britain. Tragedi ini memaksa ribuan pelancong membatalkan percutian mereka dan meninggalkan negara berkenaan. 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). Ancaman keganasan, penyakit, bencana alam termasuk kemalangan dan penipuan yang kerap berlaku sejak kebelakangan ini memerlukan pihak penyedia perkhidmatan pelancongan lebih prihatin, proaktif dan konsisten dalam menyediakan prosedur dan langkah keselamatan untuk memastikan percutian pelancong lebih terjamin.

Konsep pelancongan

Menurut Goeldner dan McIntosh (2006), pelancongan boleh ditakrifkan sebagai satu sains, seni dan urusan yang berkaitan dengan pelawat, menyediakan kemudahan pengangkutan dan penginapan, seterusnya melayan keperluan dan kehendak mereka. Pelancongan selalunya melibatkan seseorang atau sekumpulan individu yang melawat atau berkunjung ke sesuatu tempat khusus untuk meninjau dan menikmati keindahan kawasan berkenaan, melawat rakan taulan dan saudara-mara dan untuk bercuti. Pelancongan turut melibatkan seseorang dengan pelbagai urusan sebagai tujuan utama keluar dari tempat kediaman asal mereka buat sementara waktu, contohnya untuk tujuan persidangan, perniagaan ataupun melanjutkan pelajaran. Menurut Goeldner dan Ritchie (2006), pelancongan adalah seperti berikut.

...is a composite of activities, services and industries that deliver a travel experience: transportation, accommodations, eating and drinking establishments, shops, entertainment, activity facilities and other hospitality services available for individuals and groups that are traveling away from home.

Pelancongan adalah suatu produk yang unik kerana ia adalah hasil gabungan perkhidmatan nyata dan tidak nyata daripada pengalaman pelancong (Kandampully, 2000). Konsep popular untuk pelancongan adalah melibatkan perjalanan untuk keseronokan dengan penginapan semalaman (Medlik, 2003).

Konsep keselamatan dalam pelancongan

Menurut Collier (1994), aspek keselamatan adalah keadaan bebas daripada bahaya, cara penggunaan dan peralatan yang dapat mengurangkan, mengawal atau mengelakkan kemalangan. Kwon (1999) menegaskan keselamatan sebagai keadaan yang bebas daripada sebarang kemalangan. Sekiranya pelancong berasa tidak selamat atau terancam di sesuatu destinasi, pelancong berkenaan akan membuat tanggapan yang negatif terhadap destinasi tersebut. Hal ini boleh memberikan kesan yang merugikan terhadap industri pelancongan kerana ketibaan pelancong akan merosot secara mendadak (Richard, 2003). Michalko (2003) pula mentakrifkan keselamatan dalam pelancongan sebagai keselamatan diri pelancong dan harta benda mereka, termasuklah kebolehan untuk mengetahui arah dalam persekitaran asing, memahami tanda sistem tempatan, petunjuk dan konvensyen sosial serta keselamatan perkhidmatan pengguna dan membeli-belah.

Aspek keselamatan dan jaminan di destinasi pelancongan telah dianggap sebagai multidimensi yang kompleks dengan melibatkan kepelbagaian komponen yang terkandung didalamnya seperti keselamatan politik, keselamatan awam, kesihatan dan kebersihan, keselamatan data peribadi, perlindungan sah terhadap pelancong, perlindungan hak pengguna, keselamatan dalam komunikasi, perlindungan dari bencana alam, keselamatan persekitaran, mendapatkan maklumat sahih, jaminan kualiti perkhidmatan dan sebagainya (Kovari, 2010).

Keselamatan dan pelancongan: Konsep dan pemboleh ubah

Dalam membentuk dan memformulasi asas untuk teori keselamatan maka adalah mustahak, pertama ialah mentakrifkan konsep utama yang terhasil daripada hubungan antara pelancongan dan insiden keselamatan. Apabila konsep ini beserta pemboleh ubahnya telah ditakrifkan, ia akan menjadi asas terhadap pembangunan teoretikal yang seterusnya. Kedua, maksud untuk konsep yang relevan dan pemboleh ubah yang berkaitan dengannya dikumpulkan mengikut subjek yang lazim.

Sejak tahun kebelakangan ini, perbincangan teoretikal berkaitan dengan hubungan antara pelancongan dan keselamatan dikategorikan ke dalam tiga kumpulan utama konsep termasuk pemboleh ubah daripadanya. Kumpulan itu adalah seperti berikut:

- Kumpulan A: Konsep yang berkaitan dengan sifat krisis dan insiden keselamatan yang berkaitan dengan pelancongan;
- Kumpulan B: Konsep yang berkaitan dengan impak krisis dan insiden keselamatan terhadap industri pelancongan, pelancong dan tuan rumah;
- Kumpulan C: Konsep yang berkaitan dengan reaksi jangka pendek, jangka pertengahan dan jangka panjang oleh semua pihak pemegang taruh untuk krisis dan insiden keselamatan yang berpotensi dan yang sedia ada.

Tipologi untuk konsep dan pemboleh ubah dalam keselamatan pelancongan

Menurut Mansfeld dan Pizam (2006), berdasarkan pembahagian kumpulan konsep yang dinyatakan sebelum ini, pengkaji mencadangkan konsep berikut dan pemboleh ubah yang berkaitan dengannya.

Krisis dan insiden keselamatan dalam pelancongan

Konsep yang paling asas dalam kumpulan ini ialah jenis insiden keselamatan yang boleh menjejaskan industri pelancongan. Terdapat empat insiden keselamatan utama yang menyebabkan beberapa bentuk impak negatif kepada komuniti tuan rumah, industri pelancongan dan pelancong itu sendiri, iaitu (i) insiden berkaitan dengan jenayah; (ii) ancaman penganas; (iii) peperangan dan (iv) pergolakan politik (Jadual 1).

Jadual 1. Jenis insiden keselamatan, bentuk dan pemboleh ubah

Jenis Insiden	Bentuk	Pemboleh ubah
Jenayah	- <i>Larceny</i> - Kecurian - Rompakan - Rogol - Pembunuhan - <i>Piracy</i> - Penculikan	Mengambil tempat dalam pelbagai senario seperti jenayah yang dilakukan oleh komuniti tempatan, jenayah yang dilakukan oleh pelancong terhadap komuniti tempatan, jenayah yang dilakukan oleh pelancong terhadap pelancong yang lain dan jenayah terhadap agensi pelancongan.

Jenis Insiden	Bentuk	Pemboleh ubah
Ancaman pengganas	- Keganasan domestik - Keganasan antarabangsa - Keganasan rentas sempadan	Mengambil tempat dalam tiga senario iaitu orang awam yang menjadi sasaran ancaman pengganas, ancaman keganasan yang ditujukan kepada sasaran ekonomi dan pelancongan dan/atau pelancong yang mempunyai liputan media yang tinggi dengan menjadi sasaran pengganas.
Peperangan	- Peperangan rentas sempadan - Peperangan antara Sempadan - Pergeseran peperangan - Peperangan sivil	Peperangan rentas sempadan, peperangan antara sempadan, pergeseran peperangan dan peperangan sivil.
Pergolakan politik	- Rampasan kuasa - Demonstrasi ganas - Pemberontakan - Rusuhan	Penurunan yang besar dalam permintaan pelancongan di pelbagai bahagian dunia.

Sumber: Mansfeld & Pizam (2006).

Impak terhadap insiden keselamatan

Berdasarkan bukti di seluruh dunia menunjukkan impak insiden keselamatan yang melibatkan industri pelancongan, destinasi, komuniti tempatan dan pelancong, dalam kebanyakan kes adalah negatif dan pelbagai sudut. Terdapat enam sub kumpulan yang menggambarkan sudut yang berbeza terhadap impak keadaan keselamatan dalam pelancongan. Setiap sub kumpulan konsep ini adalah termasuk pemboleh ubah yang lazim digunakan sebagai langkah-langkah mengatasi impak yang dinyatakan (Jadual 2).

Jadual 2. Jenis impak terhadap insiden keselamatan dan pemboleh ubah

Impak	Pemboleh ubah
<p>1) Destinasi</p> <p>- Apabila berlakunya krisis pelancongan di sesebuah destinasi, salah satu tindakan utama yang diambil adalah mengakses kerosakan. Ia diperlukan untuk membuat pelan kontigensi dan polisi untuk mengendalikan dan mengurangkan kerosakan terhadap industri pelancongan tempatan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ketibaan keseluruhan pelancong - Ketibaan berdasarkan segmen pelancong - Penerimaan pendapatan keseluruhan pelancong - Penerimaan pendapatan berdasarkan segmen pelancong - Jangka masa impak (krisis) - Kitaran hidup destinasi
<p>2) Tingkah laku Pelancong</p> <p>- Insiden keselamatan menyebabkan perubahan dalam persepsi risiko pelancong dan sering diterjemahkan dalam membuat keputusan perjalanan. Tingkah laku pelancong diikuti dengan perubahan besar dalam tahap keselamatan di sesebuah destinasi adalah penting untuk merumuskan rancangan pengurusan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Niat untuk melancong ke destinasi terjejas - Pembatalan sebenar - Tempahan sebenar - Pengelakkan sebenar dari destinasi tidak selamat - Kecenderungan pengambilan risiko dalam pelbagai segmen pelancong - Perubahan dalam penggunaan maklumat perjalanan yang berkaitan dengan risiko sebelum membuat pilihan destinasi percutian - Kelemahan tertentu yang diterima dari jenis jenayah yang spesifik - Ciri-ciri unjuran imej pelancong - Kelaziman / hal-hal yang biasa diketahui dengan kawasan selamat dan tidak selamat dalam destinasi yang diberi - Penglibatan dalam aktiviti haram

Impak	Pemboleh ubah
<p>3) Industri Pelancongan</p> <p>- Dalam kes lawatan terancang (<i>organized trip</i>), tingkah laku perjalanan pelancong adalah dipermudahkan oleh dua pihak berkepentingan – pengendali / agensi pelancongan dalam pasaran menjana dan pengendali / agensi pelancongan di destinasi menerima. Kedua-duanya berkongsi matlamat yang sama iaitu mengurangkan kerosakan yang tidak dapat dielakkan daripada perubahan dalam suasana keselamatan di sesebuah destinasi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pemindahan pelancong oleh pengendali / agensi pelancongan - Tingkah laku pelabur tempatan - Tingkah laku melabur rentas sempadan - Tingkah laku penyusunan semula sumber manusia - Kemasukan/pengecualian destinasi dalam risalah pengendali / agensi pelancongan - Kos menjalankan perniagaan - Penilaian aliran tunai - Keuntungan - Unjuran imej destinasi oleh pengendali pelancong dan agensi pelancongan - Keluasan kepentingan ekonomi dalam perniagaan pelancongan di destinasi
<p>4) Pihak Kerajaan Tuan Rumah</p> <p>-Kebimbangan akan mengubah polisi kerajaan terhadap masa depan sektor pelancongan. Kerajaan tuan rumah di destinasi yang terjejas selalunya mengawal dan menilai impak insiden keselamatan secara dinamik.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Perubahan dalam tingkat langkah keselamatan di destinasi terjejas - Perubahan dalam polisi kerajaan untuk jangka pendek, sederhana dan panjang terhadap pelancongan - Pengembangan dalam penglibatan operasional langsung/tak langsung kerajaan dalam pelancongan - Pengembangan dalam penglibatan kewangan langsung/tak langsung kerajaan dalam pelancongan - Pengembangan dalam penglibatan pasaran langsung/tak langsung kerajaan dalam pelancongan
<p>5) Pihak Kerajaan Penjana Pasaran</p> <p>- Tingkah laku perjalanan pelancong berpotensi dipengaruhi sehingga ke tahap tertentu oleh risiko penilaian yang dijalankan dan diterbitkan oleh sesetengah kerajaan mereka. Kerajaan mengeluarkan buletin secara kerap untuk menilai risiko yang terlibat dalam perjalanan ke destinasi terjejas. Destinasi terjejas telah belajar cara sukar yang sangat penting untuk memahami kesan serius tentang amaran sedemikian dan cuba untuk mempengaruhi kerajaan dalam negara penjana untuk memastikan objektif, ketidakadilan dan mengemas kini hal tersebut dari semasa ke semasa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ketersediaan penasihat perjalanan dalam penjana pasaran yang diberikan - Tingkat pendedahan kepada penasihat perjalanan dalam penjana pasaran yang diberikan - Kedudukan skala risiko penasihat perjalanan - Ke kerapannya kini penasihat perjalanan
<p>6) Tingkah laku Media</p> <p>- Insiden keselamatan dianggap oleh media sebagai penjana berita yang penting. Apabila mereka mengambil tempat, media akan sibuk dalam menyediakan informasi yang terang dan jelas beserta dengan analisis terhadap insiden yang berlaku. Dalam sesetengah kes, ia terbukti bahawa maklumat dan penilaian yang diberikan media berkenaan dengan tahap kritikal sesuatu kejadian adalah berat sebelah. Malah, risiko sebenar dalam aktiviti melancong ke destinasi terjejas telah dibesar-besarkan oleh media.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Keluasan liputan tentang insiden - Jenis liputan media - Bentuk liputan media (informatif vs. interpretif) - Liputan relatif tentang situasi keselamatan oleh saluran media - Tahap maklumat yang berat sebelah - Tahap interpretasi situasi keselamatan yang berat sebelah - Impak amaran media - Keluasan mesej media secara terus disasarkan terhadap pelancong yang berpotensi

Sumber: Mansfeld & Pizam (2006).

Tindak balas terhadap krisis dan insiden keselamatan oleh pemegang taruh dalam pelancongan

Konsep yang terkandung dalam kumpulan ini adalah usaha sebenar dan yang dijangka bakal dilakukan oleh pelbagai pihak pemegang taruh dalam industri pelancongan sebagai respon terhadap insiden keselamatan yang melibatkan aspek berikut, iaitu (i) hal yang mungkin menjejaskan destinasi pelancong pada masa hadapan; (ii) hal yang menjejaskan destinasi pelancong pada masa ini disebabkan oleh situasi krisis dan (iii) hal yang menjejaskan destinasi pelancong pada masa lalu. Jadual 3 menunjukkan kepelbagaian tindak balas terhadap insiden keselamatan oleh pemegang taruh dalam industri pelancongan.

Jadual 3. Tindak balas Terhadap Insiden Keselamatan oleh Pemegang Taruh

Tindak balas	Pemboleh ubah
<p>1) Perilaku destinasi - Dalam aspek masa keselamatan yang berorientasikan krisis pelancongan, destinasi terjejas memainkan peranan dalam melawan untuk kewujudan ekonomi dan sosial. Kunci soalan dalam menyiasat apabila menilai perilaku destinasi dalam masa krisis destinasi adalah sejauh mana destinasi itu proaktif atau reaktif sebaik krisis muncul dan adakah destinasi terlibat dengan pelbagai pihak berkepentingan yang berusaha untuk mengurangkan kesan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Keluasan aktiviti publisiti dan perhubungan awam - Ketersediaan pelan kontigensi dan krisis - Ketersediaan kempen pemasaran - Tahap implementasi pelan kontigensi dan krisis - Tahap kerjasama antara pemegang saham dalam merancang dan mengimplementasi operasi pengurusan krisis - Ciri-ciri kempen pemasaran - Ketersediaan program pendidikan pelancong - Ketersediaan program peningkatan imej - Ketersediaan pembiayaan pengurusan krisis
<p>2) Pengurusan Imej dan Pandangan - Apabila insiden keselamatan mengambil tempat dan keadaan keselamatan dalam destinasi pelancong merosot, keputusan itu tidak semestinya membawa kesan jangka panjang yang merugikan terhadap industri pelancongan. Walau bagaimanapun, untuk memilih strategi dalam pengurusan persepsi yang baik, destinasi terjejas perlu mengesan dan menganalisis imej diterima dan interpretasi oleh pasaran yang berpotensi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sifat imej destinasi yang diterima berikutan insiden keselamatan - Tahap risiko diterima - Kesan media massa terhadap imej destinasi - Kesan perjalanan perniagaan terhadap imej destinasi - Kesan kawan dan keluarga terhadap imej destinasi - Kesan kecenderungan pengambilan risiko terhadap imej destinasi - Kesan pengalaman pengambilan risiko terhadap imej destinasi
<p>3) Teknik Pengurusan Risiko dan Krisis -Pengalaman lepas menunjukkan destinasi pemikiran ke hadapan yang berkenaan terjejas oleh insiden keselamatan diuruskan dengan situasi dalam satu atau kedua-dua cara sama ada sebelum insiden mengambil tempat atau apabila insiden mengambil tempat dan menyebabkan beberap jenis krisis pelancongan. Lebih baik sesebuah destinasi bersedia lebih efektif tindak balas kepada krisis keselamatan. Walau bagaimanapun, keefektifan pencegahan, pengurangan dan rancangan pengurangan adalah fungsi kerjasama di antara semua pihak berkepentingan dalam destinasi terjejas dan di antara pihak berkepentingan ini dan dalam pasaran menjana.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ketersediaan risiko berkaitan maklumat kepada pelancong dan pelancong berpotensi - Ketersediaan rancangan kontigensi pemasaran untuk setiap tahap krisis - Ketersediaan media dan rancangan pengurusan imej - Ketersediaan ganjaran menarik untuk pelancong domestik - Tahap pengurangan kos buruh dalam perusahaan swasta - Tahap penyebaran komunikasi positif - Pembangunan, operasi dan pengemaskinian nasihat perjalanan dalam kalangan pasaran penjana dan destinasi tuan rumah - Kehadiran penguatkuasaan undang-undang atau ketenteraan dalam zon pelancong - Tahap teknologi berdasarkan perlindungan dalam dan sekitar pemasangan pelancongan - Ketersediaan unit polis pelancong yang dedikasi - Tahap pengawasan pelancong yang dedikasi

-
- Tahap kebolehlihatan langkah-langkah keselamatan
 - Ketersediaan ganjaran untuk maklumat yang membawa kepada penangkapan pesalah
 - Kemudahan testimoni mangsa pelancong dalam kes jenayah
 - Latihan pekerja pelancongan dalam hal keselamatan
 - Kerjasama awam-swasta dalam penyediaan keselamatan
 - Kesediaan program pendidikan pelancongan dan keselamatan
 - Penerimaan prinsip Pencegahan Jenayah Melalui - Reka Bentuk Persekitaran (CPTED) dalam merekabentuk rancangan fizikal pelancongan
 - Menetapkan jenayah terhadap pelancong sebagai kesalahan jenayah utama
 - Menyelenggara pangkalan data jenayah terhadap pelancong
 - Mendidik warga tempatan
 - Membina dan mengekalkan jalan yang selamat
 - Kerjasama antara ketua komuniti tempatan dan kerajaan

4) Kaedah Pemulihan

- Pengalaman lepas menunjukkan destinasi yang menjalankan inisiatif dengan menguruskan krisis dengan lebih baik akan mendapat kepercayaan pelancong, sekaligus meningkatkan permintaan pelancong dan krisis dipulihkan dalam masa pendek. Usaha pemulihan melibatkan tindakan yang diambil oleh pelbagai pihak pemegang taruh dalam sektor pelancongan.

-
- Kesan strategi pengurangan harga
 - Ketersediaan dana untuk rancangan pemulihan pasaran
 - Ketersediaan unuk mengembangkan bahagian pasaran baharu
 - Ketersediaan kempen promosi baharu dan inovatif
 - Ketersediaan strategi pemasaran destinasi spesifik
 - Keberkesanan kempen pemasaran oleh sekor swasta
 - Ketersediaan kempen pemasaran komprehensif oleh Pertubuhan Pengurusan Destinasi, Pertubuhan Bukan Kerajaan dan Kerajaan
 - Penjadualan acara istimewa
 - Ketersediaan ganjaran untuk pelancong
 - Ketersediaan bantuan kewangan untuk agensi kerajaan
 - Tahap penglibatan komuniti tempatan dalam usaha pemulihan yang berorientasi
 - Tahap kempen awam yang positif untuk meningkatkan pendapat awam antara media, pelancong dan komuniti tempatan
 - Tahap penyebaran maklumat yang positif kepada pelancong yang sedia ada dan berpotensi

Sumber: Mansfeld & Pizam (2006).

Keselamatan dan jaminan dalam industri pelancongan

Sejak beberapa tahun kebelakangan ini, industri pelancongan telah terjejas disebabkan oleh kekurangan dan kelemahan dalam aspek keselamatan dan jaminan. Peningkatan dalam ancaman keganasan, penyakit dan bencana alam memaksa pembekal perkhidmatan pelancongan lebih prihatin. Palmer (1989) menggesa

agar pembekal perkhidmatan pelancongan memasang peralatan keselamatan dan mengambil langkah-langkah keselamatan dan jaminan. Sebelum serangan pengganas pada 11 September 2001 di Amerika Syarikat, tidak wujud hubungan yang khusus antara pelancongan dan jenayah. Malah, lebih ramai sarjana pelancongan mengkaji hubungan dengan pelancongan di satu pihak, dan keselamatan pelancongan pula sebaliknya (Tarlow, 2002; Laws & Prideaux, 2005; Wilks & Page, 2003; Mansfeld & Pizam, 2006; Henderson, 2007; Tarlow, 2009a). Namun begitu, tragedi 11 September itu telah mengubah persepsi terhadap isu berkenaan. Dengan kata lain, aspek keselamatan dan jaminan diakui memainkan peranan yang penting dalam mempengaruhi seseorang pelancong untuk membuat keputusan terhadap destinasi percutian yang dipilih.

Keselamatan pelancong merupakan kriteria yang utama untuk sesebuah operasi pelancongan yang berjaya (Yuksel & Yuksel, 2007). Malah, kajian mendapati aspek keselamatan adalah pertimbangan perjalanan yang paling penting untuk sesetengah pelancong (Pizam et al., 1996; Rittichainuwat, 2005; Roehl & Fesenmaier, 1992; Ryan, 1993; Sönmez et al., 1999; Sönmez & Graefe, 1998). 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.

Berdasarkan senario antarabangsa yang berlaku sejak mutakhir ini, beberapa kes jenayah terjadi melibatkan pelancong dan destinasi pelancongan. Sebagai contoh, industri pelancongan di beberapa buah negara seperti Mesir, Kenya, Sepanyol, Lebanon dan Yemen didapati terjejas disebabkan wujudnya laporan pelancong yang ditahan sebagai mangsa tebusan, mangsa kemalangan atau sasaran jenayah dan keganasan yang mengakibatkan kecederaan, penyeksaan dan kematian. Laporan media yang meluas untuk kejadian sebegini telah meningkatkan kebimbangan pelancong terhadap aspek keselamatan dalam percutian yang membawa kepada pembatalan rancangan melancong ke destinasi berkenaan.

Sekiranya pelancong berasa tidak selamat atau terancam di sesebuah destinasi pelancongan, ia akan membuat tanggapan yang negatif terhadap tempat percutian tersebut. Ini boleh menjejaskan industri pelancongan di destinasi itu kesan daripada penurunan ketibaan pelancong. Ini boleh berlaku dalam beberapa situasi seperti berikut:

- (i) Bakal pelancong mungkin membuat keputusan untuk tidak melawat destinasi itu disebabkan ia dikenali dengan kadar kes jenayah yang tinggi.
- (ii) Sekiranya pelancong berasa tidak selamat di sesebuah destinasi, mereka tidak akan mengambil bahagian dalam aktiviti di luar kemudahan penginapan mereka.
- (iii) Pelancong yang berasa terancam atau tidak selamat tidak akan kembali ke destinasi itu dan mereka tidak akan mencadangkan kepada yang lain.

Menurut Institut Pencegahan Jenayah US (1986) serta Bach dan Pizam (1996), langkah-langkah keselamatan dan jaminan dapat dikategorikan kepada dua, iaitu (i) menggunakan peralatan fizikal dan (2) melibatkan langkah-langkah kelakuan pekerja. Pelan bertulis boleh membantu pelancong tentang bahaya di sesebuah destinasi pelancongan (NCPI, 1986). Milman et al. (1999) menegaskan pemasangan alatan keselamatan dan langkah-langkah tingkah laku jaminan dapat mengurangkan kebimbangan pelancong dan meningkatkan deria keselamatan mereka. Sebagai contoh, kesan daripada penularan wabak Sindrom Pernafasan Akut Teruk (SARS), pihak lapangan terbang telah mengeluarkan arahan memakai topeng muka dan ujian pengesanan haba kepada pelancong yang masuk dan keluar daripada satu-satu negara yang dituju (McKercher & Chon, 2004).

Pada masa kini, aspek keselamatan dan jaminan telah mengalami perubahan yang signifikan, iaitu daripada awalnya lebih atau kurang 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. Seseorang perlu memahami bahawa berurusan dengan aspek keselamatan dan jaminan adalah kompleks dan urusannya adalah rumit. Ini disebabkan ia melibatkan pelbagai tahap pihak pemegang taruh daripada sektor swasta dan awam. Setiap pihak pula memainkan peranan yang berbeza serta mempunyai tanggungjawab yang berlainan dalam memastikan keselamatan dan jaminan. Sebagai tambahan terhadap koordinasi dan kerjasama di peringkat kebangsaan, terdapat keperluan bagi memperluas dan memperkukuhkan jaminan pelancongan dengan memerangi jenayah dan perlindungan untuk penduduk dan pelawat serta demi kepentingan reputasi sesebuah destinasi.

Kesimpulan

Aspek keselamatan dan jaminan adalah isu yang mendapat perhatian serius pelbagai pihak terutamanya pihak penyedia dan agensi perjalanan di negara asal dan negara penerima ketibaan pelancong, pihak kerajaan tuan rumah, penyedia perkhidmatan pelancongan dan hospitaliti serta komuniti tempatan. Pelbagai ancaman keselamatan sama ada dari segi jenayah, ancaman pengganas, peperangan dan pergolakan politik termasuk ancaman penyakit, keracunan makanan, bencana alam dan penipuan perlu ditangani secara holistik dan bersepadu. Langkah keselamatan dan prosedur mengatasi ancaman yang berlaku terhadap pelancong perlu lebih proaktif, pantas diatasi, kurangkan karenah birokrasi dan konsisten. Dalam konteks penyelidikan tentang keselamatan pelancong semasa bercuti di negara ini didapati masih lagi kurang dan terbatas. Justeru, penjelasan teoretikal tentang krisis dan insiden keselamatan dalam pelancongan, impak terhadap insiden keselamatan serta tindak balas terhadap krisis dan insiden keselamatan oleh pemegang taruh dalam pelancongan yang dihurai dalam kertas kerja ini diharap dapat digunakan sebagai asas penyelidikan dalam kajian keselamatan dan jaminan dalam pelancongan di Sabah khasnya Malaysia amnya.

Rujukan

- Arya N (2008) *Tourism: A Whole Industry in Its Realm*. Cybertech Publications, New Delhi.
- Bach S, Pizam A (1996) Crimes in hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, **20**(2), 59-75.
- Breda Z, Costa C (2006) Safety and Security Issues Affecting Inbound Tourism in PRC. In: Mansfeld, Y, Pizam A (ed) *Tourism, Security and Safety: From Theory to Practice*. Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Enz A Cathy, Taylor MS (2002) The Safety and Security of U.S. Hotels: A Post-September-11 report. *Cornell Hotel & Restaurant Quarterly* **43**(5), 119-136.
- Goeldner CR, Ritchie JRB (2006) *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. (10thed.). John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey.
- Hall CM, Timothy DJ, Duval DT (2003) *Security and Tourism: Towards A New Understanding*. The Haworth Press Inc., New York.
- Heinrich HW, Peterosn D, Roos N (1980) *Industrial Accident Prevention*. McGraw-Hill, New York.
- Kandampully J (2000) The Impact of Demand Fluctuation on the Quality of Service: A Tourism Industry Example. *Managing Service Quality* **10**(1), 10-18.
- Kohr R (1994) Reduce Liability Risks Through Proper Design. *Hospitality Law* **2-3**.
- Kou HI, Chen CC, Tseng WC, Ju LF, Huang BW (2008) Assessing Impacts of SARS and Avian Flu on International Tourism Demand to Asia. *Tourism Management* **29**, 917-928.
- Kovari I, Zimanyi K (2010) *Safety and Security in the Age of Global Tourism. Applied Studies in Agribusiness and Commerce*. Agroinform Publishing House, Budapest.
- Kwon YG (1999) *Industrial Safety Engineering*. HyungSul, Seoul, Korea.
- Mansfeld Y, Pizam A (2006) *Tourism Security and Safety: From Theory to Practice*. Elsevier Butterworth-Heinemann, UK.

- McKercher B, Chon K (2004) The over-reaction to SARS and the Collapse of Asian Tourism. *Annals of Tourism Research* **31**(3), 716-719.
- Michalko G (2003) *Tourism Eclipsed by Crime: The Vulnerability of Foreign Tourists in Hungary*. In: Hall CM, Timothy DJ, Duvall DT (eds) *Safety and Security in Tourism: Relationships, Management and Marketing*. Haworth Hospitality Press, New York.
- Milman A, Jones F, Bach S (1999) The Impact of Security Devices on Tourists' Perceived Safety: The Central Florida example. *Journal of Hospitality and Tourism Research* **23**, 371-386.
- National Crime Prevention Institute (1986) *Understanding Crime Prevention*. Butterworth - Heinemann, Boston.
- Palmer RA (1989) The Hospitality Customer as Crime Victim: Recent Legal Research. *Journal of Hospitality and Tourism Research* **13**, 225-229.
- Pearce PL (1988) *The Ulyless Factor: Evaluating Visitors In Tourist Settings*. Springer, New York.
- Pizam A, Tarlow EP, Bloom J (1996) Making Tourist Feel Safe: Whose Responsibility is it? *Journal of Travel Research* pp.23-28.
- Priscilla BNK, Jeniffer KLC (2015) Safety and Security in the Tourist Destination: A Review of Literature. In: Mazlina Mahdzan, Siow May Lin, Madhavan Balan Nair, Ahmad Shuib (eds) *Proceedings of The International Conference on Natural Resources, Tourism and Services Management 2015*. Universiti Putra Malaysia.
- UNWTO (1996) Tourist Safety and Security: Practical Measures for Destinations. [Cited 5 June 2015]. Available from: <http://pub.worldtourism.org:81/WebRoot/Store/Shops/Infoshop/Products/1023/9284401526.pdf>.
- Yuksel A, Yuksel F (2007) Shopping Risk Perceptions: Effects on Tourists Emotions, Satisfaction and Expressed Loyalty Intentions. *Tourism Management* **28**(3), 703-713.