

PEMBENTUKAN KONSEP DESTINASI MESRA PELANCONG: KONSEP BERORIENTASIKAN PELANCONG SEBAGAI PENGGUNA

Ahmad Nazrin Aris Anuar¹, Habibah Ahmad², Hamzah Jusoh³ and Mohd Yusof Hussain⁴

¹*Pusat Pengajian Pengurusan Taman Dan Ameniti, Fakulti Senibina Perancangan & Ukur, Universiti Teknologi MARA, Shah Alam, Selangor Darul Ehsan, Malaysia.*

^{2, 3, 4}*Pusat Pengajian Sosial, Pembangunan dan Persekitaran, Fakulti Sains Sosial Dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi, Selangor Darul Ehsan, Malaysia.*

¹*ae_k_2751@yahoo.com, ²ha@ukm.my, ³hj@ukm.my, ⁴hmyusoff@ukm.my*

ABSTRACT

Tourist friendly destination is a concept, which satisfies the tourists through the relationship and maximum utilization of the aspects of space, activity and product without any disturbance. It has been seen as a customer oriented concept where the tourists are regarded as the customers at the tourist friendly destination. However, studies that of such initiatives are quite limited and sector based, thus leaving a gap of knowledge and misunderstanding in the usage of the tourist friendly destination concept. Therefore, this study is a concept paper with the aim to identify the elements through tourism system approach incorporating the aspects of space, activity and product that makes up the foundation of tourist friendly destination concept. Through this study, five elements in the aspect of space, four elements in the aspect of activity and five elements in the aspect of product are found to influence the formation of tourist friendly destination, a concept where tourist is the customer. It is hoped that the stakeholder will be able to form the concept of tourist friendly destination through the elements in the aspects of space, activity and product in tourism system approach presented in this study in line with the effort to create a concept in accordance with the demand and wishes of the tourist as customers.

Keywords: activity; product; space; tourism system; tourist friendly destination.

ABSTRAK

Destinasi mesra pelancong merupakan satu konsep yang memberi kepuasan kepada pelancong melalui hubungan dan penggunaan maksimum aspek ruang, aktiviti serta produk tanpa sebarang gangguan dan permasalahan. Ia dilihat sebagai satu konsep yang berorientasikan pengguna di mana pelancong dianggap sebagai pengguna utama dalam sesuatu destinasi pelancongan. Oleh kerana kajian mengenai konsep destinasi mesra pelancong amat terhad dan berasaskan sektor-sektor tertentu sahaja, ia memberi impak serta meninggalkan jurang pengetahuan dan kelompongan ilmu, disamping turut

menimbulkan kekeliruan ke atas penggunaan konsep destinasi mesra pelancongan tersebut. Sehubungan itu, kajian ini merupakan satu kertas konsep yang bertujuan untuk mengenalpasti elemen melalui pendekatan sistem pelancongan yakni penggunaan aspek ruang, aktiviti serta produk yang mendasari pembentukan konsep destinasi mesra pelancong. Hasil dari kajian ini telah mengenalpasti lima elemen dari aspek ruang, empat elemen dari aspek aktiviti dan lima elemen dari aspek produk yang dapat membentuk konsep destinasi mesra pelancong sebagai satu konsep berorientasikan pelancong sebagai pengguna. Melalui kajian ini di harapkan pihak berkepentingan dapat membentuk konsep destinasi mesra pelancong melalui elemen dari pendekatan sistem pelancongan selaras dengan usaha mewujudkan satu konsep destinasi mesra pelancong yang relevan mengikut permintaan serta kehendak pelancong.

Kata kunci: aktiviti; destinasi mesra pelancong; produk; ruang; sistem pelancongan.

1. PENGENALAN

Kejayaan sesuatu destinasi pelancongan bergantung kepada penawaran sesuatu yang unik dan berlainan daripada destinasi pelancongan yang lain (Godfrey & Clarke, 2000). Untuk mencapai kejayaan tersebut, destinasi pelancongan perlulah lebih kreatif dalam menghasilkan sistem pelancongan yang unik sejajar dengan matlamat untuk menghasilkan satu destinasi pelancongan yang berdaya saing. Sehubungan itu, pengenalan kepada konsep destinasi mesra pelancong dilihat berupaya mempromosikan destinasi pelancongan ke arah konsep berorientasikan pelancong sebagai pengguna. Konsep sebegini diperlukan untuk memastikan penawaran dalam sektor pelancongan sentiasa memenuhi permintaan pelancong. Ia diperakui oleh Swarbrooke (1995) yang menjelaskan bahawa pelancong lebih cenderung bertindak balas dengan baik terhadap tarikan yang mesra pelancong di mana pelancong mahukan kemudahan dan perkhidmatan di sesuatu destinasi yang mudah digunakan serta menjimatkan masa sebaik-baiknya tanpa adanya sebarang gangguan. Di samping itu, destinasi mesra pelancong dilihat sebagai satu konsep yang dapat memberikan kepuasan dengan memenuhi penawaran dan permintaan pelancong melalui hubungan dan penggunaan secara maksimum aspek aktiviti, ruang serta produk tanpa adanya sebarang gangguan dan permasalahan bermula dari tempat tinggal sehinggalah ke destinasi pelancongan yang hendak ditujui (Anuar, Ahmad, Jusoh, & Hussain, 2012). Malahan ia juga dilihat sebagai satu konsep yang akan membangunkan industri pelancongan Malaysia melalui nilai-nilai positif yang mempengaruhi penyediaan infrastruktur, superstruktur, fasiliti, kemudahan, perkhidmatan, hospitaliti, aktiviti, pemasaran serta promosi. Justeru, dengan menyedari bahawa konsep destinasi mesra pelancong merupakan konsep yang amat relevan dalam industri pelancongan Malaysia, adalah wajar satu kajian berkenaan pembentukan konsep destinasi mesra pelancong dilakukan khususnya melalui penawaran aspek ruang, aktiviti serta produk sejajar dengan aspirasi kerajaan untuk menjadikan Malaysia sebagai sebuah destinasi pelancongan yang lebih menarik. Ini kerana kajian mengenai konsep destinasi mesra pelancong amat terhad kerana tiadanya kajian secara khusus terutamanya kajian dalam bentuk literatur, teori, konsep, kerangka serta indikator sekaligus meninggalkan kelompongan serta jurang pengetahuan. Oleh itu, kajian awalan ini diperlukan sebagai pengenalan serta pendedahan asas berkenaan konsep destinasi mesra pelancong. Sehubungan itu, objektif kajian ini adalah mengenalpasti

elemen dalam aspek ruang, aktiviti serta produk melalui pendekatan sistem pelancongan yang mendasari pembentukan konsep destinasi mesra pelancong.

2. ELEMEN YANG MENDASARI PEMBENTUKAN KONSEP DESTINASI MESRA PELANCONG

2.1 Elemen Dalam Aspek Ruang Untuk Membentuk Konsep Destinasi Mesra Pelancong

Dalam konsep destinasi mesra pelancong, ruang memainkan peranan penting dalam memenuhi kehendak dan permintaan pelancong. Semakin banyak ruang yang digunakan serta dipenuhi seperti kemudahan, infrastruktur serta perkhidmatan maka semakin meningkatnya kepuasan pelancong terhadap destinasi mesra pelancong tersebut. Mengenalpasti elemen dalam aspek ruang adalah perlu untuk membentuk konsep destinasi mesra pelancong yang berdaya saing dalam destinasi pelancongan. Lima elemen dalam aspek ruang adalah seperti berikut:

2.2 Elemen Infrastruktur Dan Superstruktur

Menurut Ritchie dan Crouch (2003), elemen infrastruktur dan superstruktur merupakan elemen yang penting dalam menentukan kejayaan sesuatu destinasi pelancongan. Selalunya elemen ini dibangunkan oleh pihak berkepentingan seperti pihak kerajaan yang berperanan untuk membangunkan destinasi pelancongan selain peranan pihak swasta. Infrastruktur boleh dimaksudkan sebagai struktur asas sesuatu organisasi, sistem, kemudahan dan perkhidmatan asas yang diperlukan untuk pembangunan dan pertumbuhan sesebuah negara, masyarakat mahupun organisasi (Kamus Dewan, 2010). Sehubungan itu, elemen infrastruktur dapat di bahagikan kepada dua bahagian: infrastruktur am dan infrastruktur asas perkhidmatan (Ritchie & Crouch, 2003). Menurut Ritchie dan Crouch (2003), infrastruktur am merangkumi kemudahan, sistem dan perkhidmatan seperti sistem pengangkutan, keselamatan awam, punca dan bekalan air, bekalan elektrik, sistem pembentukan dan perparitan, sistem perubatan dan sebagainya. Infrastruktur asas perkhidmatan pula dianggap sebagai peruncitan dan kemudahan membeli belah, stesen minyak, restoran, kedai makanan, bengkel kereta, farmasi dan sebagainya. Infrastruktur asas ini dianggap sekunder kepada infrastruktur am. Menurut Ritchie dan Crouch (2003), biasanya infrastruktur asas perkhidmatan akan dilaksanakan oleh sektor swasta jika dibandingkan infrastruktur am yang selalunya dibiayai oleh pihak kerajaan melalui sumber cukai. Apa yang ditekan oleh Ritchie dan Crouch (2003) adalah tahap kualiti sesuatu infrastruktur tersebut. Sehubungan itu, setiap destinasi pelancongan perlulah memastikan setiap infrastruktur yang dibuat haruslah mementingkan pengguna iaitu mesra pelancong. Ini kerana tahap kualiti infrastruktur yang tinggi serta mesra pelancong merupakan asas kepada konsep destinasi mesra pelancong.

Jika disentuh tentang elemen superstruktur pula, menurut Ritchie dan Crouch (2003), superstruktur merupakan bangunan atau kemudahan yang bertujuan untuk memenuhi permintaan atau minat pelancong. Elemen superstruktur terdiri daripada kemudahan pengangkutan dan penginapan, perkhidmatan makanan, serta beberapa tempat tarikan utama serta boleh dibahagikan kepada tiga jenis: fungsi elemen, peningkatan elemen bangunan serta peningkatan elemen normal dan semulajadi (Ritchie & Crouch, 2003). Fungsi elemen adalah seperti hotel, restoran, lapangan terbang, taman tema, pelabuhan kapal persiaran, pusat konvensyen (Ritchie & Crouch, 2003). Manakala elemen infrastruktur dalam peningkatan elemen bangunan adalah seperti muzium, zoo dan bangunan pencakar langit (Ritchie &

Crouch, 2003). Sementara elemen infrastruktur dalam peningkatan elemen normal dan semulajadi adalah seperti pusat keagamaan, pusat sejarah, universiti, kawasan bencana, keunikan senibina dan sebagainya (Ritchie & Crouch, 2003). Semakin banyak bangunan atau kemudahan ini dibina, maka semakin ramai pelancong akan mengunjungi destinasi pelancongan tersebut. Tarikan dalam elemen superstruktur ini boleh dianggap sebagai medan magnet yang mampu menarik perhatian pelancong. Namun untuk menarik perhatian pelancong, elemen superstruktur seharusnya direka berdasarkan kepada konsep destinasi mesra pelancong.

2.3 Elemen Lokasi

Elemen lokasi memainkan peranan penting dalam menarik pelancong ke destinasi pelancongan malahan memberi kesan yang besar terhadap industri pelancongan. Lokasi dapat ditakrifkan sebagai letak atau kedudukan (Kamus Dewan, 2010). Walaupun ciri-ciri fizikal lokasi tidak boleh diubah (kecuali menunggu berjuta-juta tahun untuk melihat kesan perubahan), apa yang boleh berubah dalam masa terdekat adalah lokasi pasaran pelancongan untuk pelancong (Ritchie & Crouch, 2003). Sebagai contoh di rantau Asia, menunjukkan pasaran berkembang dalam masa terdekat yang mana hasil daripada limpahan kekayaan dari negara jiran telah memberi kesan pasaran pelancongan yang lebih luas sehingga mewujudkan persaingan destinasi pelancongan hasil daripada elemen lokasi. Tambahan lagi seharusnya elemen ruang ini dikaitkan dengan keadaan geografi dan andaian jarak serta ruang yang digunakan sama ada besar atau kecil perlulah diambilkira di dalam destinasi pelancongan. Kadangkala kedudukan atau lokasi destinasi pelancongan yang jauh di antara satu sama lain juga mempengaruhi permintaan pelancong. Sehubungan itu, elemen lokasi dianggap sebagai subjektif kerana ianya dipengaruhi ciri-ciri fizikal yang tidak boleh diubah, justeru dalam konsep destinasi mesra pelancong seharusnya menitikberatkan elemen lokasi agar setiap kemudahan, perkhidmatan serta tempat tarikan bersesuaian serta mesra pelancong.

2.4 Elemen Keselamatan

Elemen keselamatan amat dititikberatkan oleh pelancong. Ini kerana elemen keselamatan mempengaruhi kepada kejayaan destinasi pelancongan. Jika bertambahnya kes yang melibatkan pelancong maka destinasi pelancongan tersebut akan menurun dan seterusnya akan merosot. Keselamatan dapat ditakrifkan sebagai kesejahteraan dan keamanan (Kamus Dewan, 2010). Untuk mencapai tahap tersebut, seharusnya ia tidak hanya terbatas kepada kelengkapan keperluan asas dan bebas penyakit sahaja, sebaliknya ianya juga harus merangkumi aspek keselamatan dari ancaman keganasan serta bencana alam. Kebanyakan pihak berkuasa di destinasi pelancongan tidak mengambilkira masalah jenayah yang sering dihadapi oleh pelancong. Keadaan ini seterusnya menyebabkan kawasan tersebut akan terdedah kepada masalah jenayah yang berleluasa kerana kurangnya penguatkuasaan yang boleh diharapkan untuk mengatasi jenayah tersebut (Holcomb & Pizam, 2006). Keadaan ini memberi amaran kepada kita bahawa elemen keselamatan di destinasi pelancongan kini kian terancam sedangkan keselamatan juga merupakan salah satu indikator penting bagi menjamin kualiti hidup pelancong. Ini kerana terdapat pelbagai kejadian jenayah seperti kejadian bunuh, ragut, culik, rogol, rompakan dan sebagainya yang melibatkan pelancong tidak kira sama ada pelancong antarabangsa mahupun pelancong domestik (Anuar, Jaini, Kamaruddin, & Nasir, 2011). Sehubungan itu, para pengkaji terdahulu menyatakan bahawa pelancong sememangnya mempunyai pelbagai sebab untuk takut kepada jenayah. Untuk mengurangkan rasa ketakutan

tersebut maka agensi yang bertanggungjawab seperti pihak polis serta institusi kehakiman perlulah memainkan peranan dalam mengurangkan masalah jenayah dan seterusnya meningkatkan keselamatan pelancong di sesuatu destinasi pelancongan terutamanya dalam konsep destinasi mesra pelancong.

2.5 Elemen Nilai Dan Kos

Elemen nilai dan kos adalah terlalu sensitif dan subjektif untuk diperkatakan, namun ia merupakan elemen yang penting dalam pembentukan konsep destinasi mesra pelancong. Ini kerana nilai dan kos dalam destinasi pelancongan, berkait rapat perihal kos barangan dan kos perkhidmatan (kos pengangkutan, kos penginapan, kadar tukaran matawang, kos makanan dan minuman, kos hiburan dan aktiviti) serta kadar nilai barangan serta perkhidmatan tersebut yang digunakan secara efisien oleh pelancong (Ritchie & Crouch, 2003). Namun kos serta nilai yang dikenakan terhadap pelancong terlalu subjektif kerana ia dipengaruhi oleh keadaan sosio ekonomi tempatan, negara mahupun dunia. Nilai dapat ditakrifkan sebagai harga yang dikenakan kepada pelancong untuk mendapatkan sesuatu barangan, manakala kos dapat ditakrifkan sebagai perbelanjaan yang terpaksa ditanggung untuk menghasilkan sesuatu barangan atau perkhidmatan (Ritchie & Crouch, 2003). Menurut Ritchie dan Crouch (2003), kos di destinasi pelancongan di pengaruhi oleh tiga faktor iaitu kos pengangkutan, kadar tukaran wang asing serta akhir sekali kos barangan dan perkhidmatan. Ketiga-tiga faktor ini pula di kawal persekitaran makro (pertukaran barangan antarabangsa, kadar inflasi, kadar cukai) serta di kawal persekitaran mikro (persaingan, produktiviti, kos pembekal, kadar buruh dan sebagainya (Ritchie & Crouch, 2003). Destinasi pelancongan yang menawarkan nilai dan kos yang rendah atau bersesuaian akan kerap dikunjungi oleh pelancong. Namun nilai dan kos yang rendah tidak sepatutnya dijadikan alasan untuk menghasilkan produktiviti yang rendah terutama sekali dalam sektor perkhidmatan. Hubungan di antara nilai, kos, kualiti, reputasi dan imej memainkan peranan dalam destinasi pelancongan dalam menepati kriteria konsep destinasi mesra pelancong.

2.6 Elemen Kemudahsampaian

Elemen kemudahsampaian merupakan elemen yang menjadikan destinasi pelancongan tersebut mudah dikunjungi ataupun sebaliknya. Ia merupakan elemen yang mempengaruhi aspek ruang dalam pembentukan destinasi mesra. Ini kerana elemen kemudahsampaian akan menghubungkan tempat asal pelancong ke destinasi pelancongan yang ingin ditujui sama ada melalui jalan darat, jalan laut mahupun jalan udara. Mod kemudahsampaian yang sering digunakan oleh pelancong adalah seperti pengangkutan udara, pengangkutan darat dan pengangkutan laut. Elemen kemudahsampaian ini dipengaruhi oleh dua sudut iaitu sudut makro dan sudut mikro. Melalui sudut makro, ia di pengaruhi oleh faktor ekonomi yang luas serta kebimbangan keadaan politik dan sosial (Ritchie & Crouch, 2003). Sebagai contoh penggunaan peraturan yang harus diterima dalam industri penerbangan, kemasukan negara menggunakan visa dan permit, hubungan laluan, hub, slot pendaratan, kapasiti lapangan terbang, persaingan antara syarikat kapal terbang adalah antara elemen yang memberi kesan dan mempengaruhi elemen kemudahsampaian. Manakala dari sudut mikro pula ia lebih kepada kemudahsampaian dalam destinasi pelancongan, sebagai contoh kemudahsampaian ke pantai, taman negara, gunung, tasik dan sebagainya. Sudut mikro ini dipengaruhi oleh kehendak industri pelancongan (pihak berkepentingan) yang biasanya dipengaruhi oleh keadaan ekonomi dan kehendak sosial pelancong. Seharusnya dalam konsep destinasi mesra

pelancong, elemen kemudahsampaian memainkan peranan tersendiri melalui pendekatan sudut makro dan mikro agar pelancong mudah mendapatkan kemudahan serta menikmati produk dan aktiviti dengan mudah.

2.7 Elemen Dalam Aspek Aktiviti Untuk Membentuk Konsep Destinasi Mesra Pelancong

Aktiviti memainkan peranan penting dalam pembentukan konsep destinasi mesra pelancong. Malahan definisi pelancongan oleh Gunn (1994) turut menyebut peranan aktiviti dalam pelancongan. Justeru, elemen aktiviti yang perlu ada dalam konsep destinasi mesra pelancong perlulah jelas agar ianya dapat mengambil kira kesesuaian pengguna yang menggunakan aktiviti selain menjadikan destinasi pelancongan sebagai satu destinasi mesra pelancong. Untuk memastikan aktiviti di konsep destinasi mesra pelancong memenuhi permintaan pelancongan, seharusnya elemen aktiviti dalam destinasi mesra pelancong diambilkira. Kajian oleh Ramirez et al. (2006), menjelaskan terdapat sepuluh indikator untuk membentuk aktiviti-mesra komuniti. Indikator tersebut dikenalpasti untuk membantu pihak berkepentingan seperti pembuat dasar serta masyarakat untuk merekabentuk persekitaran yang mana aktiviti mesra masyarakat. Selain kajian oleh Ramirez et al. (2006), terdapat juga kajian yang dijalankan oleh Ritchie dan Crouch (2003) yang menjelaskan empat elemen aktiviti yang perlu dan elemen tersebut adalah seperti berikut:

2.8 Elemen Kebudayaan Dan Sejarah

Elemen kebudayaan dan sejarah dianggap sebagai aspek aktiviti terpenting selepas ditambah lagi elemen ini dipengaruhi oleh masa dan sejarah. Menurut Ritchie dan Crouch (2003), elemen ini dapat memberi kepuasan yang semaksimum mungkin daripada aktiviti tersebut. Ini kerana elemen kebudayaan dan sejarah ini selalunya mempunyai identiti yang unik di mana memberi pengalaman yang berlainan dari aktiviti seharian. Kajian oleh Ritchie dan Zins (1978) telah menjelaskan bahawa terdapat 12 subkomponen yang terdapat dalam aspek aktiviti yang mempengaruhi elemen kebudayaan dan sejarah, iaitu hasil kraftangan, bahasa yang dipertuturkan, adat yang dilakukan, cara makanan di hidangkan, hasil seni dan muzik yang dikenalpasti, sejarah, cara kerja atau penggunaan teknologi, senibina, agama yang dianuti, pendidikan, cara berpakaian serta aktiviti di masa lapang yang mempengaruhi amalan komuniti. Jika destinasi pelancongan dapat memberi pelancong sesuatu aktiviti yang unik di mana ia dapat memberi pengalaman yang baru maka ia dapat memberi nilai tambah kepada kadar persaingan di destinasi pelancongan terutama sekali melalui pembentukan konsep destinasi mesra pelancong.

2.9 Elemen Acara Khas

Elemen acara khas di reka agar aktiviti yang dilakukan di destinasi mesra pelancong terus diingati oleh pelancong. Elemen acara khas merujuk kepada pelbagai aktiviti yang memberi kegembiraan serta melibatkan penglibatan langsung pelancong mahupun penduduk tempatan (Ritchie & Crouch, 2003). Menurut Ritchie dan Crouch (2003) lagi, spektrum elemen ini bermula daripada acara di peringkat tempatan sehinggalah ke peringkat antarabangsa seperti Sukan Olimpik, Sukan Komanwel dan sebagainya. Namun setiap penganjuran acara khas ini walaupun bertujuan untuk mempertingkatkan jumlah pelancong, ia seharusnya perlulah mementingkan penglibatan penduduk tempatan. Elemen acara khas ini terbahagi kepada dua: *hall mark events* dan *mega-events* (Ritchie & Crouch, 2003). *Hall mark events* dapat ditakrifkan sebagai acara yang tidak menghiraukan saiz dan kesan ekonomi, contoh acara

tersebut adalah Quebec Winter Carnival (Kanada), Wimbledon Tennis Championship (England) (Ritchie & Crouch, 2003). Manakala *mega-events* dapat ditakrifkan sebagai acara yang mementingkan saiz dan kesan ekonomi dan bukannya status dan kepentingan yang ada, seperti Los Angeles Bicentennial (USA), 500th Anniversary of the discovery of America (Ritchie & Crouch, 2003). Getz (1997) telah menggariskan faktor-faktor yang perlu ada di setiap jenis acara untuk menarik lebih ramai lagi pelancong untuk menyertai menyertai aktiviti serta datang ke destinasi pelancongan tersebut. Faktor-faktor tersebut adalah setiap acara perlulah mempunyai kepelbagaian matlamat, semangat perayaan, memenuhi keperluan asas, mengikut tradisi, mementingkan hospitaliti, mempunyai kemampuan, keselesaan, unik, berkualiti, autentik, fleksibel, ketara dan simbolik. Di samping itu Getz (1997) telah menyediakan tipologi serta mengenalpasti tujuh kategori berkenaan elemen acara khas ini, tujuh kategori tersebut adalah perayaan kebudayaan (festival, karnival), hiburan dan seni (konsert, pameran), perniagaan dan perdagangan (mesyuarat, persidangan), pertandingan sukan (profesional, amatir), pendidikan dan saintifik (seminar, bengkel), rekreasi (permainan, sukan), politik (perasmian, upacara) dan akhir sekali adalah acara persendirian (percutian keluarga) (Getz, 1997). Seharusnya dalam membentuk konsep destinasi mesra pelancong, pihak berkepentingan wajar memikirkan aktiviti melalui elemen acara khas ini agar pelancong mendapat pengalaman melalui aktiviti acara yang mereka sertai.

2.10 Elemen Hiburan

Hiburan boleh dianggap sebagai salah satu elemen dalam aspek aktiviti yang perlu ada pada destinasi pelancongan apatah lagi dalam memenuhi konsep destinasi mesra pelancong. Elemen hiburan boleh dianggap sebagai kekuatan dan tarikan utama selain sebagai elemen pelengkap daripada elemen-elemen yang lain seperti elemen acara khas, elemen kebudayaan dan sejarah. Ini diperjelaskan oleh Ritchie dan Crouch (2003) yang menyatakan bahawa aktiviti dan acara khas di anggap sebagai komponen tradisi yang perlu ada di setiap destinasi pelancongan, namun elemen hiburan lebih cenderung kepada ciri-ciri tempatan di destinasi-destinasi tertentu seperti London dan New Zealand (teater), New York (the Broadway shows). Ini kerana sebelum kewujudan hiburan yang berteraskan teknologi seperti televisyen, masyarakat tempatan pada masa itu cenderung untuk melakukan aktiviti hiburan pada masa lapang. Di samping itu, Eropah dan Asia terkenal dengan kekayaan budaya sejarah, maka kebanyakan hiburan yang disediakan lebih cenderung ke arah kebudayaan. Itulah sebabnya pelancongan kebudayaan lebih terkenal di negara tersebut. Seharusnya pihak berkepentingan menggunakan elemen hiburan ini sebagai batu loncatan kepada pembentukan konsep destinasi mesra pelancong yang dinamik.

2.11 Elemen Aktiviti Campuran

Elemen aktiviti campuran merupakan satu elemen primer yang merangsang ciri-ciri fizikal serta emosi pelancong dan seterusnya menarik pelancong untuk melancong ke destinasi pelancongan tersebut. Ia merupakan satu elemen yang kritikal kerana tanpa elemen ini sesuatu destinasi pelancongan akan lumpuh atau kurang menarik perhatian pelancong. Ini adalah kerana tujuan pelancong melancong ke destinasi pelancongan adalah untuk menyertai aktiviti yang disediakan di dalam destinasi tersebut dan seterusnya meninggalkan kesan memori yang mendalam daripada penyertaan aktiviti tersebut. Untuk menghasilkan konsep destinasi mesra pelancong seharusnya pihak berkepentingan mewujudkan aktiviti yang memberi kesan yang mendalam dari segi pengalaman mahupun memori terhadap pelancong. Elemen aktiviti

campuran boleh dianggap sebagai campuran kepada elemen fisiografi dan iklim serta elemen kebudayaan dan sejarah malahan elemen ini perlu digabungkan sekali dengan faktor kreativiti dan inisiatif daripada pihak berkepentingan. Menurut Ritchie dan Crouch (2003), kepentingan aktiviti sebagai dimensi tarikan destinasi pelancongan sentiasa berkembang oleh kerana setiap pelancong mahukan pengalaman yang baru selain daripada pengalaman melancong di masa lalu. Sehubungan itu pihak berkepentingan seharusnya memikirkan aktiviti yang diperlukan oleh pelancong serta perlu mengambil peluang di atas sumber yang ada termasuk nilai sejarah. Sebagai contoh destinasi yang berkonsepkan alam semulajadi, seharusnya pihak berkepentingan menyediakan aktiviti yang berteraskan keadaan semulajadi dan keadaan geografi destinasi tersebut. Peluang terhadap kelebihan dan kekuatan alam semulajadi seharusnya diambil tanpa meminggirkan nilai masyarakat setempat (Ritchie & Crouch, 2003). Dari perspektif destinasi, aktiviti boleh dikategorikan dengan banyak cara dan karakteristik. Terdapat dua karakteristik yang popular iaitu karakteristik aktiviti, setiap aktiviti perlulah sentiasa konsisten dengan alam semulajadi dan topografi yang mana terdapat sesetengah pelancong cenderung untuk melakukan aktiviti tersebut, perlulah konsisten dengan nilai masyarakat setempat, sentiasa melihat peraturan tempatan, menyediakan aktiviti yang saling melengkapi agar pelancong dapat menggunakan peluang aktiviti tersebut dengan secukupnya, menyediakan aktiviti merentasi semua musim, menyediakan aktiviti yang berdaya maju dan sesuai dengan pelbagai demografi terutamanya pendapatan dan akhir sekali setiap aktiviti perlulah direka bentuk dengan unik namun bersesuaian dengan keperluan di destinasi pelancongan tersebut (Ritchie & Crouch, 2003). Manakala karakteristik kedua adalah sama ada setiap aktiviti berunsurkan rekreasi atau pendidikan, berkost tinggi atau rendah, bersifat aktif atau pasif, meninggalkan trek atau tidak, aktiviti luar atau dalam, pengembaraan yang sukar atau santai, mudah diakses atau tidak, berorientasikan keluarga atau individu dan adakah ia khas hanya untuk dewasa sahaja (Ritchie & Crouch, 2003).

2.12 Elemen Dalam Aspek Produk Untuk Membentuk Konsep Destinasi Mesra Pelancong

Produk telah dilihat sebagai satu aspek yang perlu untuk membentuk destinasi pelancongan agar produk yang wujud dapat memenuhi permintaan pelancong. Terdapat pelbagai kajian terdahulu yang menjelaskan berkaitan produk dalam pelancongan. Bramwell (1998), menjelaskan terdapat empat elemen yang mempengaruhi produk iaitu produk primer dalam kawasan aktiviti, produk primer dalam waktu lapang, produk sekunder dan akhir sekali adalah produk tambahan. Smith (1994) telah mencadangkan model yang berkait rapat dengan produk, di mana model tersebut telah mencadangkan lima elemen iaitu ciri fizikal, perkhidmatan, hospitaliti, kebebasan memilih dan penglibatan dalam membentuk produk di destinasi pelancongan. Melalui kajian tersebut, pelancongan merupakan satu industri yang mempunyai ciri-ciri seperti produk generik serta proses pengeluaran (Smith, 1994), malahan ramai sarjana bidang pelancongan bersetuju dengan mengatakan produk dalam pelancongan merupakan asas kepada pengalaman pelancong. Sehubungan itu, dalam membentuk konsep destinasi mesra pelancong, elemen produk yang digunakan adalah seperti berikut:

2.13 Elemen Ciri Fizikal

Elemen ciri fizikal merupakan asas kepada produk pelancongan yang mana ia terdiri daripada sumber semulajadi seperti air terjun, hidupan liar atau resort (Smith, 1994). Malahan ciri fizikal juga merangkumi harta tetap seperti hotel, bangunan, pengangkutan serta merangkumi fizikal alam sekitar seperti iklim, kualiti air, kesesakan serta keadaan infrastruktur

pelancongan. Ini bermakna menerusi elemen ini, ia mempengaruhi pengalaman pelancong dan seharusnya pihak berkepentingan memikirkan rekabentuk yang sesuai, unik serta selesa untuk mencapai matlamat pelancongan tersebut. Malahan kualiti di dalam ciri fizikal ini boleh dinilai menerusi rekabentuk yang memberi pengalaman kepada pelancong, memelihara alam sekitar serta memberi kemudahan kepada pelancong dengan kepelbagaian kebolehan dan batasan fizikal (Smith, 1994). Elemen ciri fizikal ini hampir sama dengan kajian oleh Ritchie dan Crouch (2003) yang menamakan elemen ini sebagai elemen fisiografi dan iklim. Elemen fisiografi dan iklim ini melibatkan keadaan landskap, pemandangan serta iklim di sesuatu destinasi pelancongan. Ia melibatkan aktiviti dalam keadaan semulajadi di mana pelancong akan menyukai destinasi tersebut (Ritchie & Crouch, 2003). Sebagai contoh Newsome, Moore, dan Drowling (2000) mengenalpasti empat subkategori aktiviti yang melibatkan fisiografi iaitu pelancongan berasaskan semulajadi, pelancongan pengembaraan, pelancongan berasaskan hidupan liar dan ekopelancongan. Malahan terdapat juga sesetengah destinasi pelancongan yang menggunakan iklim sebagai imej destinasi sebagai contoh di destinasi pulau yang menggunakan imej 3'S (Sun, Sand and Sea). Menurut Ritchie dan Crouch (2003), elemen fisiografi dan iklim ini merangkumi segala aspek semulajadi landskap (flora dan fauna, hidupan liar, topografi, hutan, bandar dan luar bandar) serta iklim (samada mutlak, relatif, variabiliti atau konsisten) destinasi pelancongan di mana ianya akan memenuhi aktiviti permintaan daripada pelancong. Seharusnya pihak berkepentingan mengambil peluang terhadap keadaan ciri fizikal apabila membentuk konsep destinasi mesra pelancong.

2.14 Elemen Perkhidmatan

Elemen perkhidmatan dilihat sebagai kesinambungan kepada ciri fizikal kerana perkhidmatan diperlukan untuk menambahkan lagi kegunaan fizikal untuk kegunaan pelancong. Menurut Smith (1994), elemen perkhidmatan boleh ditakrifkan sebagai prestasi tugas yang khusus untuk memenuhi permintaan pelancong. Malahan perkhidmatan juga boleh ditakrifkan sebagai kerja untuk kebajikan (keperluan dan kepentingan) orang ramai (Kamus Dewan, 2010). Sebagai contoh hotel memerlukan perkhidmatan pengurusan hotel, operasi meja hadapan (front desk operation), penyelenggaraan, pengemasan (housekeeping), perkhidmatan makanan dan minuman dan sebagainya untuk memastikan perkhidmatan hotel berfungsi dan sebagainya (Smith, 1994). Malahan kualiti sesuatu perkhidmatan boleh dilihat menerusi prestasi serta pengetahuan pekerja yang menjalankan perkhidmatan tersebut. Ini kerana kualiti mutu perkhidmatan akan memberi kesan terhadap pengalaman pelancong. Pelancong membeli pengalaman yang mana pengalaman ini di ambil daripada interaksi, tingkahlaku, emosi pelancong terhadap destinasi pelancongan. Usaha untuk meningkatkan kualiti dan mutu perkhidmatan telah mengambilkira pendekatan pengalaman pelancong untuk mengukur kepuasan pelancong dan seharusnya ia dititikberatkan dalam konsep destinasi mesra pelancong.

2.15 Elemen Hospitaliti

Hospitaliti merupakan suatu ekspresi atau perasaan untuk menyambut kedatangan pelancong oleh masyarakat setempat (Smith, 1994). Menurut Kamus Dewan (2010), hospitaliti boleh ditakrifkan sebagai layanan yang mesra kepada pengunjung. Malahan, Smith (1994) juga turut menjelaskan bahawa hospitaliti adalah terlalu sukar untuk diukur secara praktikal. Untuk sekadar mendapatkan perkhidmatan yang berkualiti adalah tidak memadai dan mencukupi kerana ia memerlukan suntikan tambahan daripada perkhidmatan tersebut iaitu hospitaliti.

Jika perkhidmatan dianggap sebagai “technically-competent performance of a task”, hospitaliti pula dianggap sebagai sikap atau gaya di mana tugas tersebut dilakukan (Smith, 1994). Sebagai contoh, perkhidmatan di operasi meja hadapan hotel (front desk operation) dianggap sebagai perkhidmatan member layanan kepada pelanggan hotel. Apabila ia digabungkan dengan elemen hospitaliti, iaitu perkhidmatan yang ditambah dengan senyuman serta kesanggupan untuk membantu serta memberi reaksi yang baik kepada pelanggan akan menunjukkan kualiti dan keberkesanan perkhidmatan serta hospitaliti di hotel tersebut. Di samping itu, elemen hospitaliti juga turut mempengaruhi kepada destinasi pelancongan. Banyak destinasi pelancongan telah mengangkat destinasi masing-masing sebagai destinasi yang mesra. Namun adakah destinasi tersebut adalah mesra? Ritchie dan Crouch (2003) menjelaskan bahawa untuk menghasilkan destinasi pelancongan yang berdaya saing, mesra dan elemen hospitaliti perlu digabungkan agar pelancong merasakan dirinya dihargai oleh masyarakat setempat. Ini kerana, mutu perkhidmatan, kemesraan serta hospitaliti dapat meninggalkan kesan positif di ingatan pelancong dan begitulah sebaliknya, malahan elemen ini sepatutnya menjadi agenda penting oleh pihak berkepentingan dalam membentuk konsep destinasi mesra pelancong.

2.16 Elemen Kebebasan Pilihan

Kebebasan pilihan merupakan elemen yang memberi peluang kepada pelancong memilih sendiri produk yang dapat memberi pengalaman dan kepuasan tersendiri. Ini bermakna dalam destinasi pelancongan terutama sekali destinasi mesra pelancong mempunyai pelbagai pilihan untuk dipilih oleh pelancong berdasarkan kesesuaian di antara penawaran dan permintaan pelancong. Menurut Smith (1994), kebebasan pilihan ini adalah berbeza dan bergantung kepada tujuan perjalanan atau melancong sama ada untuk tujuan perniagaan, bercuti bersama keluarga atau sebagainya. Sehubungan itu, setiap produk perlulah mempunyai variasi agar pelancong boleh memilih produk yang mereka inginkan berdasarkan pengalaman yang mereka inginkan. Jika pelancong tidak berasaskan kebebasan memilih, pelancong tidak akan berasa gembira dan merasa tenang apabila menikmati produk yang ditawarkan dan begitulah sebaliknya (Smith, 1994). Kebebasan pilihan ini juga bergantung kepada belanjawan, pengalaman yang lalu, pengetahuan serta bergantung kepada pakej perjalanan pelancongan (Smith, 1994). Menurut Smith (1994) juga, kebebasan pilihan ini dapat dilihat dengan jelas dalam kebebasan menyertai aktiviti di ruangan rekreasi atau pelancongan, memilih pengangkutan (jalan udara, jalan darat, jalan laut), penginapan (hotel, resort), makanan (restoran) dan sebagainya. Kebebasan memilih bukan sahaja kepada pilihan, tetapi berpotensi untuk menggembarakan serta melakukan perkara atau aktiviti secara spontan iaitu membuat keputusan untuk melakukan perkara atau aktiviti di saat-saat akhir. Sebagai contoh, terdapatnya pihak pengurusan membuat kejutan dan secara spontan aktiviti untuk pelancong, dan menyebabkan pelancong terkejut dan seterusnya pelancong merasakan berada di tempat dan masa yang betul seterusnya mendapat pengalaman serta nilai tambahan daripada kegiatan pelancongan tersebut (Smith, 1994). Sehubungan itu, pihak berkepentingan seharusnya memberi peluang kepada pelancong memilih sendiri setiap produk yang mereka inginkan serta seharusnya elemen ini terkandung dalam konsep destinasi mesra pelancong.

2.17 Elemen Penglibatan

Dalam industri pelancongan, penglibatan bukan sahaja melibatkan penyertaan secara fizikal sahaja, tetapi juga fokus kepada aktiviti sama ada secara bertujuan untuk keseronokan atau

untuk tujuan perniagaan. Smith (1994) menyatakan bahawa penglibatan yang berjaya oleh pelancong di dalam menghasilkan produk pelancongan adalah melalui kombinasi penerimaan elemen fizikal, elemen kebebasan untuk memilih, elemen hospitaliti, elemen perkhidmatan serta keadaan fizikal yang baik (yang terdiri daripada kemudahan, alam sekitar dan keadaan cuaca yang baik) yang mana kombinasi tersebut menjanjikan kualiti dan kepuasan pelancong terhadap produk tersebut. Contoh penglibatan dalam elemen produk adalah apabila pelancong melibatkan diri dalam aktiviti yang memenuhi kepuasan diri sendiri dan merasakan cukup selamat dan terjamin apabila bebas melibatkan diri bersama-sama pelancong yang lain atau masyarakat setempat. Menurut Smith (1994) lagi, asas penglibatan yang berjaya dalam menghasilkan produk pelancongan adalah kombinasi di antara fizikal, perkhidmatan yang baik, hospitaliti dan kebebasan untuk membuat pilihan. Sehubungan itu, kelima-lima elemen ini telah menetapkan tahap penglibatan fizikal intelektual dan penglibatan emosi dalam perkhidmatan pelancongan.

3. KESIMPULAN

Destinasi pelancongan dilihat sebagai penyatuan kepada produk serta pengalaman yang mempengaruhi pelancong untuk melancong di sesuatu destinasi. Dengan dipengaruhi oleh perkembangan serta perubahan industri pelancongan iaitu perubahan konsep pelancongan yang berteraskan *mass tourism* ke *alternative tourism*, perubahan citarasa dan keupayaan pelancong untuk melancong telah memaksa destinasi pelancongan menjadi lebih kreatif, unik serta berorientasikan pelancong sebagai pelanggan. Justeru destinasi mesra pelancong dilihat sebagai satu konsep yang perlu diketengahkan di dalam industri pelancongan supaya dapat merealisasikan pembangunan pelancongan yang berorientasikan pengguna. Oleh kerana kajian mengenai konsep destinasi mesra pelancong amat terhad dan berasaskan sektorial tertentu sahaja sekaligus memberi impak serta meninggalkan jurang pengetahuan dan kelompongan ilmu dalam penggunaan konsep destinasi mesra pelancong tersebut. Sehubungan itu, melalui kajian ini walaupun ia merupakan satu kajian awalan namun telah berjaya mengenalpasti secara mikro elemen-elemen yang mendasari pembentukan konsep destinasi mesra pelancong. Elemen-elemen tersebut merupakan elemen yang mewakili setiap aspek seperti ruang, aktiviti serta produk melalui pendekatan sistem pelancongan. Sementara itu, walaupun kajian ini tidak diuji secara empirikal namun interaksi di antara elemen-elemen di dalam sistem pelancongan (aktiviti, ruang dan produk) menunjukkan terdapatnya perkaitan di dalam pembentukan destinasi mesra di samping menjadi asas serta membuka laluan kepada kajian yang lebih lanjut mengenai konsep destinasi mesra pelancong. Kajian ini bukan sahaja dapat menambah sumbangan berbentuk ilmu akademik berkenaan konsep destinasi mesra pelancong di dalam bidang pelancongan, malah ianya diharapkan dapat membantu pihak berkepentingan untuk menguruskan destinasi pelancongan masing-masing kepada destinasi mesra pelancong yang mana elemen aktiviti, produk serta ruang adalah lebih sempurna dan relevan mengikut permintaan pelancong di mana pengguna menjadi amalan teras dalam konsep destinasi mesra pelancong tersebut.

RUJUKAN

Anuar, A. N. A., Ahmad, H., Jusoh, H., & Hussain, M. Y. (2012). Understanding the factors influencing formation of tourist friendly destination concept. *Journal of Management and Sustainability*, 2(1), 106-114. doi:10.5539/jms.v2n1p106

- Anuar, A. N. A., Jaini, N., Kamaruddin, H., & Nasir, R. A. (2011). Effectiveness evaluation of Safe City Programme in relation to the tourism industry. *Procedia Engineering* 20(2011), 407-414. doi:10.1016/j.proeng.2011.11.183
- Bramwell, B. (1998). User satisfaction and product development in urban tourism. *Tourism Management*, 19(1), 35-47. doi:10.1016/S0261-5177(97)00091-5
- Getz, D. (1997). *Event management and event tourism*. New York: Cognizant Communication Corporation.
- Godfrey, & Clarke. (2000). *The tourism development handbook*. London: Thompson
- Gunn, C. A. (1994). *Tourism planning* (3rd ed.). London: Taylor and Francis.
- Holcomb, J., & Pizam, A. (2006). Do incidents of theft at tourist destinations have a negative effect on tourists' decisions to travel to affected destinations? In Mansfeld, Y. & Pizam, A (Eds.). *Tourism, security and safety: From Theory to Practice* (pp.105-124). UK: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Kamus Dewan. (2010). *Kamus dewan, Edisi Keempat*. Kuala Lumpur, KL: Dewan Bahasa Dan Pustaka.
- Newsome, D., Moore, S. A., & Drowling, R. K. (2002). *Natural area tourism: Ecology, Impacts and Management*. UK: Channel View Publications.
- Ramirez, L. K. B., Hoehner, C. M., Brownson, R. C., Cook, R., Orleans, C. T., Hollander, M., Barker, D. C., Bors, P., Ewing, R., Killingsworth, R., Petersmarck, K., Schmid, T., Wilkinson, W. (2006). Indicators of activity-friendly communities. An evidence based consensus process. *American Journal of Preventive Medicine*, 31(6), 1-10. doi:10.1016/j.amepre.2006.07.026
- Ritchie, & Zins. (1978). Culture as determinant of the attractiveness of a tourism region. In Ritchie, J. R. B. & Crouch, G. I. (Eds.), *The competitive destination: A sustainable tourism perspective* (pp. 115). UK: CABI International.
- Ritchie, J. R. B., & Crouch, G. I. (2003). *The competitive destination: A sustainable tourism perspective*. UK: CABI International.
- Smith, S. L. J. (1994). The tourism product. *Annals of Tourism Research*, 21(3), 582-595. doi:10.1016/0160-7383(94)90121-X
- Swarbrooke, J. (1995). *The development and management of visitor attractions*. London: Butterworth Heinemann.