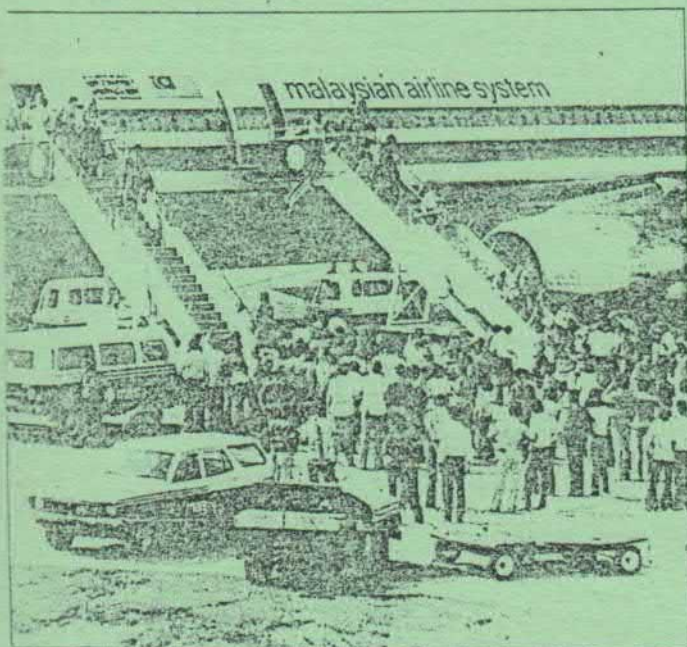


J-repo

UM/AAGI/UM/03.06.1989/N.9

Fokus Tahun Melawat Malaysia

KEMUDAHAN²



LAPANGAN Terbang Antarabangsa Subang merupakan salah satu pintu masuk utama pelancong ke negeri ini. — GAMBAR HIASAN.

PERLU
DIBAIKI
LAGI

Utusan Malaysia

3/6/89

Oleh
Shaari Isa

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

DASAR dan rancangan kerajaan ke arah pelancongan sebagai suatu kegiatan ekonomi dan sumber pendapatan utama Malaysia, tidak dapat diragukan lagi tentang kebajikannya.

Pada masa - masa kebelakangan perhatian terhadap pelancongan tidak begitu dititik - beratkan berbanding dengan beberapa negara lain di rantau ini. Walaupun dengan tertubuhnya Perbadanan Pembangunan Pelancongan (TDC) pada tahun 1971, tetapi boleh dikatakan Malaysia agak ketinggalan di dalam bidang ini berbanding dengan kebanyakan negara lain di dalam kumpulan ASEAN.

Walaupun demikian kita tidak begitu terlambat. Pada tahun 1988 kita telah berjaya menarik lebih 3.3 juta pelancong. Bilangan ini besar berbanding dengan bilangan pada tahun - tahun lepas, tetapi agak kecil berbanding dengan bilangan pelancong di negara - negara jiran. Walaupun demikian Malaysia tetap berusaha ke arah penambahan pelancong setiap tahun. Misalnya mulai tahun ini dianggarkan 4.2 juta pelancong akan melawat Malaysia dan selepas itu kenaikan 10% setiap

tahun.

Sejak berubahnya dasar kerajaan ke arah penumpuan khas terhadap industri pelancongan, beberapa program telahpun dijalankan.

Rancangan besar - besaran yang baru ialah rancangan menjadikan Malaysia sebagai tumpuan pelancongan pada tahun hadapan, iaitu apa yang dipanggil Tahun Melawat Malaysia 1990.

Kegiatan ke arah menarik perhatian bakal pelancong luar negeri untuk melawat Malaysia berjalan rancak. Cogan kata *Visit Malaysia Year 1990* terpapar pada setiap kapal terbang Penerbangan Malaysia. Iklan dimuatkan di beberapa buah majalah antarabangsa yang terkenal.

Poster yang besar - besar dipaparkan di tempat - tempat tertentu di seluruh Malaysia meminta kerjasama orang awam ke arah menjayakan rancangan Tahun Melawat Malaysia 1990.

Segala rancangan dan kegiatan yang telah diusahakan sekarang ini adalah baik tetapi mungkin ada beberapa aspek yang terlepas dari perhatian pihak - pihak berkenaan. Untuk menentukan aspek - aspek ini tidak dilupai, cuba kita periksa mutu segala kemudahan yang

telah kita sediakan untuk pelancong.

Mutu kemudahan yang ada sekarang ini akan tetap menjadi asas kepada kejayaan atau sebaliknya kepada usaha kita ke arah perkembangan industri pelancongan di Malaysia. Tinggi atau rendahnya mutu kemudahan kita berbanding dengan yang terdapat di negara - negara jiran akan menjadi buah mulut dan bahan tulisan kepada pelancong - pelancong yang biasa datang ke sini.

Tidak dapat dinafikan bahawa mutu kemudahan di Malaysia yang masih rendah menjadi faktor utama yang akan meletakkan Malaysia di belakang di dalam bidang industri pelancongan.

Dari beberapa rungutan di akhbar tempatan oleh orang awam Malaysia sendiri dan juga dari pelancong - pelancong yang biasa ke negara ini, sudah jelas tentang wujudnya beberapa kekurangan terhadap kemudahan untuk pelancong.

Untuk mengetahui hal ini penting pihak - pihak yang bertanggungjawab tentang pelancongan, mengikut jejak yang sering diikuti oleh pelancong dari mula hingga akhir.

Subang — Pelancong yang datang dengan pesawat MAS akan berpuas hati dengan layanan serta mutu perkhidmatan semasa penerbangan.

Kekecewaan akan mula ditempuhnya (kecuali VIP) apabila sahaja dia sampai di lapangan terbang.

Pelancong akan tetap menggunakan tandas tetapi mutu kebersihan tandas di Lapangan Terbang Subang tidak setaraf dengan yang terdapat di Lapangan Terbang Singapura dan di Bangkok.

Besen air di Lapangan Terbang Subang misalnya (kecuali di Golden Lounge) tidak bersih sebab begitu lama tidak merasai serbuk pencuci.

Selain dari itu tidak ada kawalan terhadap penggunaan tandas orang cacat, sebab itu biasa berlaku orang cacat tidak dapat menggunakannya sebab diambil oleh orang biasa.

Layanan — Di lapangan terbang juga, kecuali kakitangan MAS, tidak seorang pun kakitangan termasuk dari jabatan kerajaan yang dilatih membiasakan diri dengan perkataan *sorry* jika sesuatu kemudahan atau kekurangan tidak ada. Sebagai misalnya baru - baru ini seorang pelancong tiba di Pejabat Telegraf di Subang meminta hendak berhubung dengan telefon dengan seseorang di Bangkok.

Pegawai yang bertugas di situ berkata 'No service for Bangkok,' lalu berpaling ke lain.

Harapan pelancong yang dibalas dengan kekasaran tidak patut dilakukan terhadap tetamu yang telah kita jempit dengan berbagai janji. Sebenarnya kekasaran tanpa sedar begini terdapat di banyak tempat di seluruh negara.

Teksi — Perkhidmatan teksi dari Subang ke bandar boleh dikatakan teratur. Cuma persaingan antara penjual - penjual kupon teksi dengan limousine dengan lambaian tangan dan teriakan mereka, tidak kelihatan begitu profesional dan tidak begitu baik dari segi imej negara.

Boleh dikatakan semua hotel memberi perkhidmatan yang baik dan mengenakan kadar tarif yang berpatutan. Kakitangan hotel dilatih rapi seperti juga dengan kakitangan MAS.

Oleh itu jarak tertimbul rungutan terhadap perkhidmatan hotel. Teksi boleh menjadi masalah kepada pelancong sungguhpun kadar tambangnya murah berbanding dengan di kebanyakan negara lain. Masih ada pemandu yang terlalu kasar dengan penumpang.

Ada teksi di Kuala Lumpur yang begitu daif dan tidak sesuai lagi berada di jalan raya.

Semua teksi bandaraya di Kuala Lumpur dilengkapi dengan meter. Masalahnya apabila sampai di tempat tuju, penumpang dituntut jumlah yang lebih tinggi daripada apa yang terdapat pada meter.

Kebanyakan pelancong tidak faham kenapa begitu dan enggan membayar tambang yang diminta, tetapi yang terdapat pada meter sahaja.

Hal ini membangkit kerana kebanyakan teksi tidak dilengkapi dengan sesuatu yang menerangkan bahawa kadar di meter itu kadar tanpa hawa dingin. Kadar hawa dingin memerlukan tambahan 20%.

Dan lagi kerap kali kiraan oleh pemandu dibuat secara lebih kurang sahaja dan tidak berasaskan sesuatu sifir (*ready reckoner*). Hal ini menyulitkan lagi.

Di sinilah salah satu punca kekasaran pemandu teksi terhadap pelancong yang membangkitkan rungutan oleh pelancong di akhbar dari semasa ke semasa.

Bas — Perkhidmatan bas di Malaysia boleh dikatakan murah dan sekarang ini jauh lebih baik daripada keadaan di masa - masa lalu tetapi mutunya

masih tidak memuaskan. Kawalan tidak ada terhadap penumpang yang tidak mahu mematuhi peraturan tidak merokok dan yang tidak dapat membezakan antara pintu masuk dengan pintu keluar.

Kerap juga pemandu memandu bas seperti memandu trak, iaitu terlalu kasar.

Keadaan yang tidak jauh bezanya terdapat pada perkhidmatan bas antara bandar sungguhpun lengkap dengan hawa dingin dan video.

Restoran — Restoran tempat singgah bas-bas berkenaan untuk penumpang makan minum, dilengkapi dengan kemudahan yang amat rendah mutu kebersihannya.

Sebenarnya perkhidmatan bas-bas berkenaan bukan ditubuhkan untuk pelancong luar negeri. Di destinasi kebanyakan pemandu tidak mahu menolong mengeluarkan beg penumpang dari perut bas di akhir perjalanan. Perkara - perkara begini kecil kepada kita tetapi tidak kepada pelancong. Sebab ini pelancong mengelakkan bas di mana boleh.

Keretapi — Keretapi Tanah Melayu memberi perkhidmatan yang baik berbeza dengan keadaan beberapa tahun dahulu, kecuali gendala yang berbangkit dari kegelinciran sekali - sekala. Sebab itulah semakin ramai pelancong menggunakan perkhidmatan keretapi. Oleh itu tidak banyak rungutan mengenai Keretapi Tanah Melayu.

Rent-a-car — Ada juga pelancong yang hendak memandu sendiri. Perkhidmatan sewaan kereta (*rent-a-car*) bertaraf antarabangsa juga terdapat di Malaysia dengan kereta bermutu tinggi berbagai saiz dan buatan. Boleh dikatakan jalan raya di Malaysia mempunyai mutu yang memuaskan pelancong, tetapi perkara yang menjadi rungutan ialah kekurangan papan tanda di dalam bahasa yang mereka faham iaitu bahasa Inggeris. Hal ini difahamkan sedang diperbaiki oleh pihak - pihak berkuasa berkenaan.

Stesen minyak — Selain dari kemudahan mendapat minyak petrol, lain - lain kemudahan sampingan yang bermutu di stesen petrol jarang - jarang ada. Mutu kebersihan tandas di kebanyakan stesen petrol tidak memuaskan. Stesen - stesen Petronas yang pada mulanya dahulu megah dengan kebersihan, sekarang ini tidak boleh bermegah lagi walaupun di

stesen tempat latihan yang operasinya di bawah Petronas sendiri seperti di Taman Tun Dr. Ismail, Kuala Lumpur dan di Jalan Pegawai di Alur Setar. Selain dari itu undang - undang lalulintas di Malaysia tidak tegas dan tidak kelihatan secara keseluruhan kecuali di Kuala Lumpur. Misalnya berbasikal tanpa lampu di waktu malam seolah - olah dibenarkan. Hal ini mencurigakan pelancong yang ingin memandu sendiri dengan selamat.

Bank — Bank di Malaysia memberi beberapa perkhidmatan yang dikehendaki oleh pelancong. Tetapi hal yang menjadi rungutan pelancong ialah masa yang terlalu lama untuk menunai cek kembara. Satu sebabnya ialah kerana barisan di bank terutama pada akhir bulan sentiasa panjang. Sebenarnya susah hendak diketahui semua perkara yang menjadi buah rungutan pelancong. Walau bagaimanapun perkara - perkara yang telah dinyatakan di atas yang sebagai kekurangan dari segi mutu kemudahan hendaklah segera diatasi supaya Malaysia tidak ketinggalan dari segi mutu perkhidmatan dan kemudahan.

Syon-syon — Kekurangan kekurangan seperti di atas boleh diatasi setengahnya oleh pihak ketua jabatan atau ketua organisasi berkenaan, setengahnya oleh orang awam sendiri. Mutu kebersihan di lapangan terbang misalnya memerlukan pengawasan yang rapi oleh pengurusnya. Begitu juga dengan cakapan dan kesopanan kakitangan yang memberi perkhidmatan kepada pelancong. Mengenai salah faham antara pelancong dengan pemandu teksi yang semakin kerap terjadi sekarang ini, pihak

berkuasa yang berkenaan hendaklah membuat sesuatu supaya pelancong faham tentang tambang yang dibayar dan lain - lain yang tidak memuaskan.

Pemandu - pemandu teksi yang kasar hendaklah didisiplinkan dengan cara yang berkesan.

Perkhidmatan bas di dalam bandar dan antara bandar hendaklah dibaiki lagi. Matlamat perkhidmatan bas kita tidak boleh selama - lamanya terhad kepada penumpang tempatan sahaja.

Sudah sampai masanya (dan masanya ialah sekarang untuk menentukan pencapaian tujuan Tahun Melawat Malaysia 1990 dan seterusnya) bagi mutu perkhidmatan dan bas diperbaiki lagi.

Dan lagi untuk kepentingan kebersihan dan lain - lain, tak bolehkah restoran - restoran dikelaskan sebagai A, B, C, iaitu 'A' sebagai terbersih, 'B' sebagai sederhana dan 'C' sebagai di bawah sederhana? Berkenaan dengan perkhidmatan bank, tidak bolehkah keistimewaan khas diberi kepada penunai cek kembara? Sudah tentu hal ini memerlukan kerjasama pihak bank. Oleh sebab pelancong memberi faedah kepada semua orang secara langsung dan tak langsung, maka pentinglah juga semua pihak bekerjasama ke arah ini.

Penarikan pelancong ke negara ini bukan tugas kerajaan, TDC atau MAS semata - mata.

Kejayaan terhadap pelancongan memerlukan sikap positif dari semua pihak dari orang perseorangan kepada perbadanan yang besar. Kita akan tempuhi tahun 1990 beberapa bulan sahaja lagi.

Oleh itu perlu semua pihak bertindak dengan mengambil sikap baru terhadap pelancongan.