

PATEN DAN ISU-ISU INDUSTRI PELANCONGAN DI MELAKA

KETUA PENYELIDIK

PROF. DR. HJ MOHD TAIB BIN HJ. DORA

PENYELIDIK

**EN. AHMAD JAWAHIR BIN TUGIMIN
EN. ROSLI BIN SAADAN
EN. MUHD AKMAL NOOR BIN RAJIKON**

**RESEARCH VOTE NO :
PJP/2009/PBPI(3G)-S564**

**PUSAT BAHASA DAN PEMBANGUNAN INSAN
UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA
(UTeM)
2010**

PATEN DAN ISU-ISU INDUSTRI PELANCONGAN DI MELAKA

ABSTRAK

Sektor pelancongan adalah salah satu sektor utama dalam menjana ekonomi negeri Melaka. Melaka telah mengamalkan slogan “Melawat Melaka Bersejarah Bererti Melawat Malaysia”. Melaka kaya dengan tempat-tempat yang menarik dan bersejarah. Lanjutan daripada usaha berterusan Kerajaan Negeri Melaka bagi mengekal dan memulihara bangunan serta tapak warisan sejarah sejak 500 tahun lalu, maka pihak UNESCO (Pertubuhan Pendidikan, Saintifik dan Kebudayaan Bangsa-bangsa Bersatu) telah memberi pengiktirafan kepada Melaka sebagai Bandaraya Warisan Dunia. Justeru itu kajian ini adalah bertujuan untuk mengenalpasti paten atau corak pelancongan di negeri Melaka serta mengenalpasti persepsi pelancong tentang isu-isu yang menjadi penghalang terhadap perkembangan pelancongan di negeri Melaka dan mengenalpasti persepsi pelancong tentang langkah-langkah atau cadangan untuk membantu mempertingkatkan perkembangan industri pelancongan di negeri Melaka. Dapatan kajian menunjukkan bahawa paten atau corak pelancongan yang utama atau paling diminati oleh pelancong di Melaka adalah dari segi sektor sejarah. Masalah yang paling kritikal dan membimbangkan adalah masalah kesesakan jalanraya terutama di kawasan tarikan pelancongan di Banda Hilir dan Jonker Walk. Pada persepsi pelancong, langkah-langkah yang serius perlu di ambil bagi mengatasi kesesakan jalanraya di kawasan tarikan pelancongan ini. Secara kesimpulan, sektor sejarah adalah pilihan utama pelancong di Melaka yang mana bangunan atau monumen bersejarah di sini harus sentiasa dilindungi dan dipulihara di samping pembangunan dan naiktaraf infrastruktur serta menyediakan prasarana kelas pertama di kawasan pelancongan di negeri Melaka.

Ketua Penyelidik:

Prof. Dr. Hj. Mohd Taib Bin Hj. Dora

Penyelidik:

En. Ahmad Jawahir Bin Tugimin

En. Rosli Saadan

En. Muhd Akmal Noor Bin Rajikon

E-mail : mohdtaib@utem.edu.my

No. Telefon : 06 – 3316900

No. Vot : PJP/2009/PBPI(3G)-S564

ABSTRACT

The tourism sector is one of the major sectors to generate Melaka economy. Melaka has used the slogan "Visit Historic Melaka Means Visit Malaysia". Melaka is rich with the historical places of interest. Extension of the Melaka State Government's continuous efforts to maintain and preserve heritage buildings and sites since 500 years ago, the UNESCO had recognized Melaka as a World Heritage City. Therefore this study aims to identify patterns of tourism in Melaka and the travelers' perceptions of the issues that hinder the development of tourism in Melaka and identify the perceptions of tourists on the steps or suggestions to improve the development of tourism industry in Melaka. The result shows that the major pattern of tourists in Malacca is in historical sector. The most significant problem and concern is traffic congestion, especially in tourist attraction areas in Banda Hilir and Jonker Walk. In the tourist perception, serious action should be taken to alleviate the traffic congestion in this tourist area. In summary, the preferred sectors is historical sites in Melaka, where historical buildings or monuments here must always be protected and conserved as well as development , upgrading and providing a first class infrastructure in this tourist areas.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah dan syukur ke hadrat Illahi kerana dengan izinNya kajian ini dapat diselesaikan walau terdapat pelbagai masalah yang melanda semasa menjalankan kajian. Jutaan terima kasih ingin dirakamkan kepada Bahagian Promosi Pelancongan, Jabatan Ketua Menteri Melaka dan para pelancong di kawasan tarikan pelancongan yang telah memberikan kerjasama dalam menjayakan kajian ini. Penghargaan yang tak terhingga juga buat mereka yang telah memberikan kerjasama samada yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam kajian ini.

Dari Kumpulan Penyelidik:

Prof. Dr. Hj. Mohd Taib Bin Hj. Dora
En. Ahmad Jawahir Bin Tugimin
En. Rosli Saadan
En Muhd Akmal Noor Bin Rajikon

PENGAKUAN

Adalah saya mengakui bahawa penyelidikan dan hasil laporan penulisan teknikal ini adalah hasil kerja kami. Disertakan sumber rujukan, petikan dan sedutan yang jelas telah diberikan penghargaan di dalam laporan penulisan teknikal ini.

Sekian, Wassalam

Yang Benar,



PROF. DR. HJ. MOHD TAIB BIN HJ. DORA

Tarikh: 30 Jun 2010

ISI KANDUNGAN

HALAMAN

ABSTRAK	i - ii
PENGHARGAAN	iii
PENGAKUAN	iv
ISI KANDUNGAN	v - viii
SENARAI JADUAL	ix - xi
SENARAI RAJAH	xii
Bab 1 :Pendahuluan	

1.0	Pengenalan	1
1.1	Latar Belakang Kawasan Kajian	1
1.2	Pernyataan Masalah	5
1.3	Objektif Kajian	10
1.4	Kepentingan Kajian	11
1.5	Masalah Kajian	12
1.6	Definisi Pelancongan	13
1.7	Sorotan Literatur	21
	1.7.1 Pengenalan	21
	1.7.2 Kajian Literatur Industri pelancongan Di Melaka	21
	1.7.3 Kajian Literatur Industri Pelancongan Di Malaysia	22
	1.7.4 Kajian Literatur Konsep Pesepsi Pelancong	23
	1.7.5 Kepentingan Persepsi Dalam Pelancongan	24
	1.7.6 Rumusan	26

Bab 2 : Industri Pelancongan Di Melaka

2.0	Pengenalan	27
2.1	Industri Pelancongan Di Malaysia	27

2.2	Industri Pelancongan Di Melaka	30
2.3	Corak Pelancongan Di Negeri Melaka	32
2.4	Sumbangan Sektor Pelancongan Di Negeri Melaka	76
2.5	Projek Pembangunan Pelancongan Di Negeri Melaka	81
	2.5.1 Acara Utama Tahunan Negeri Melaka	88

Bab 3 : Strategi Dan Potensi Pelancongan Di Negeri Melaka

3.0	Pengenalan	89
3.1	Strategi Kerajaan Negeri Dalam Mempertingkatkan Industri Pelancongan Di Negeri Melaka	89
3.2	Laporan Statistik Kedatangan Pelancong Ke Negeri Melaka Dari Tahun 1999- 2008	98
	3.2.1 Statistik Kedatangan Pelancong Ke Melaka Dari Januari Hingga Mei 2009	100
3.3	Statistik Pelancong Asing Ke Negeri Melaka Mengikut Negara Bagi Tahun 2001 – 2008	104
3.4	Sasaran Kedatangan Pelancong Ke Negeri Melaka Bagi Tahun 2009 dan 2010	105
3.5	Potensi Industri Pelancongan Di Negeri Melaka	106

Bab 4 : Metodologi Kajian

4.0	Pengenalan	115
4.1	Reka Bentuk Kajian	115
4.2	Instrumen Kajian	116
4.3	Kebolehpercayaan Dan Kesahan	118
4.4	Kajian Rintis	120

Bab 5 : Analisis Data

5.0	Pengenalan	122
5.1	Analisis Demografi Subjek	
5.1.1	Analisis Subjek Berdasarkan Jantina	122
5.1.2	Analisis Subjek Berdasarkan Bangsa	123
5.1.3	Analisis Subjek Berdasarkan Status Perkahwinan	123
5.1.4	Analisis Subjek Berdasarkan Pendapatan	124
5.1.5	Analisis Subjek Berdasarkan Negeri Asal Pelancong Domestik	124
5.1.6	Analisis Subjek Berdasarkan Negara Asal Pelancong Antarabangsa	126
5.1.7	Analisis Subjek Berdasarkan Ke kerap an Melawat Melaka	127
5.1.8	Analisis Subjek Berdasarkan Cara Lawatan Ke Melaka	127
5.1.9	Analisis Subjek Berdasarkan Sumber Maklumat Mengenai Melaka	128
5.1.10	Analisis Subjek Berdasarkan Jumlah Hari Melawat Melaka	139
5.1.11	Analisis Subjek Berdasarkan Penginapan Semasa Di Melaka	130
5.1.12	Analisis Subjek Berdasarkan Sebab Melawat Melaka	131
5.1.13	Analisis Subjek Berdasarkan Tempat Pelancongan Yang Dilawati	131
5.1.14	Analisis Subjek Berdasarkan Jumlah Perbelanjaan Semasa Melawat Melaka	132
5.1.15	Analisis Subjek Berdasarkan Pendapat Tentang Harga Barangan Dan Perkhidmatan Di Melaka	133
5.1.16	Analisis Subjek Berdasarkan Belanja Penginapan	134
5.1.17	Analisis Subjek Berdasarkan Belanja Pengangkutan	135
5.1.18	Analisis Subjek Berdasarkan Belanja Makan Minum	136
5.1.19	Analisis Subjek Berdasarkan Belanja Membeli Belah	137
5.1.20	Analisis Subjek Berdasarkan Belanja Hiburan	138
5.1.21	Analisis Subjek Berdasarkan Belanja Lain-lain	139
5.2	Analisis Tahap Kepuasan Pelancong	
5.2.1	Analisis Tahap Kepuasan Hospitaliti	140
5.2.2	Analisis Tahap Kepuasan Fasiliti	142
5.2.3	Analisis Tahap Kepuasan Kemudahan Perhubungan	144
5.2.4	Analisis Tahap Kepuasan Makanan/Minuman	146
5.3	Pencapaian Objektif Kajian	149

Bab 6 : Penutup

6.0	Pengenalan	151
6.1	Rumusan Kajian	151
6.1.1	Rumusan Demografi Responden	150
6.1.2	Rumusan Sosioekonomi Responden	152
6.1.3	Rumusan Latarbelakang Lawatan Responden	152
6.1.4	Rumusan Paten/Corak Pelancongan Di Melaka	153
6.1.5	Rumusan Perbelanjaan Responden	153
6.1.6	Rumusan Tahap Kepuasan Responden Terhadap Industri Pelancongan Melaka Yang Dapat Menarik Kedatangan Pelancong Ke Melaka	155
6.2	Komentar Dan Cadangan Responden Secara Umum Terhadap Perkembangan Industri Pelancongan Negeri Melaka	156
6.3	Kesimpulan	160

SENARAI JADUAL

	HALAMAN
Jadual 1 : Keluasan Tanah Dan Jumlah Penduduk Negeri Melaka	4
Jadual 2 : Ketibaan Dan Pendapatan Pelancong Di Malaysia Dari Tahun 1990 Hingga 2008	29
Jadual 3 : Indikator Utama Kdnk Sektor Perkhidmatan Berkaitan Dengan Pelancongan (Pada Harga Malar 1987) (Pada Harga Malar 1987) 2005 Dan Unjuran 2006-2010	78
Jadual 4 : Ketibaan Dan Pendapatan Pelancong Di Melaka Dari Tahun 2001 Hingga 2008	80
Jadual 5 : Projek-Projek Pelancongan Di Bawah Rmk- 9 (2006 – 2010) (Pelbagai Kementerian)	83
Jadual 6 : Projek Pelancongan Di Bawah Rmk-9 (2006 – 2010) (Kementerian Pelancongan)	86
Jadual 7 : 13 Acara Utama Tahunan Negeri Melaka	88
Jadual 8 : Laporan Eksekutif Bilangan Pelancong, Mei 2009	102
Jadual 9 : Statistik Pelancong Asing Ke Negeri Melaka Mengikut Negara Bagi Tahun 2001-2008	105
Jadual 10 : Sasaran Kedatangan Pelancong Ke Melaka / Malaysia Tahun 2009 / 2010	107
Jadual 11 : Senarai Cadangan Projek Dan Program Pembangunan Bagi Merealisasikan Potensi Pelancongan	109
Jadual 12 : Peraturan Kebagusan (A rule of thumb) Nilai Alpha Cronbach	122
Jadual 13 : Taburan Subjek Berdasarkan Jantina Pelancong	123
Jadual 14 : Taburan Subjek Berdasarkan Bangsa	124
Jadual 15 : Taburan Subjek Berdasarkan Status Perkahwinan	124

Jadual 16: Taburan Subjek Berdasarkan Pendapatan	125
Jadual 17: Taburan Subjek Berdasarkan negeri asal pelancong domestic	126
Jadual 18: Taburan Subjek Berdasarkan negara asal pelancong antarbangsa	127
Jadual 19: Taburan Subjek Berdasarkan Kekerapan Melawat Melaka	128
Jadual 20: Taburan Subjek Berdasarkan Pendapatan Cara Lawatan Ke Melaka	129
Jadual 21: Taburan Subjek Berdasarkan Sumber Maklumat Mengenai Melaka	130
Jadual 22: Taburan Subjek Berdasarkan Jumlah Hari Melawat Melaka	131
Jadual 23: Taburan Subjek Berdasarkan Penginapan Semasa Di Melaka	131
Jadual 24: Taburan Subjek Berdasarkan Sebab Melawat Melaka	132
Jadual 25: Taburan Subjek Berdasarkan Tempat Pelancongan Yang Dilawati	133
Jadual 26: Taburan Subjek Berdasarkan Jumlah Perbelanjaan Semasa Melawat Melaka	134
Jadual 27: Taburan Subjek Berdasarkan Pendapat Tentang Harga Barangan Dan Perkhidmatan Di Melaka	135
Jadual 28: Taburan Subjek Berdasarkan Belanja Penginapan	136
Jadual 29: Taburan Subjek Berdasarkan Belanja Pengangkutan	137
Jadual 30: Taburan Subjek Berdasarkan Belanja Makan/Minum	138
Jadual 31: Taburan Subjek Berdasarkan Belanja Membeli Belah	139

Jadual 32: Taburan Subjek Berdasarkan Belanja Hiburan	140
Jadual 33: Taburan Subjek Berdasarkan Belanja Lain-lain	141
Jadual 34: Analisis Tahap Kepuasan Hospitaliti	142
Jadual 35: Analisis Tahap Kepuasan Fasiliti	144
Jadual 36: Analisis Tahap Kepuasan Kemudahan Perhubungan	146
Jadual 37: Analisis Tahap Kepuasan Makan/ Minum	148
Jadual 38: Taburan Perbelanjaan Pelancong	153

SENARAI RAJAH

HALAMAN

Rajah 1	: Peta Melaka	3
Rajah 2	: Kawasan Tarikan Pelancongan Utama Di Melaka	31
Rajah 3	: Taburan Perbelanjaan Pelancong	81
Rajah 4	: Kedatangan Pelancong Bagi Tahun 2001 – 2008	99
Rajah 5	: Tahap Kepuasan Perkhidmatan Hospitaliti	142
Rajah 6	: Tahap Kepuasan Perkhidmatan Fasiliti	144
Rajah 7	: Tahap Kepuasan Perkhidmatan Kemudahan Perhubungan	146
Rajah 8	: Tahap Kepuasan Perkhidmatan Makanan/Minuman	148

BAB SATU

PENDAHULUAN

1.0 PENGENALAN

Bab ini merupakan huraian terhadap kerangka kajian secara keseluruhan. Perbincangan dalam bab ini termasuklah pernyataan masalah, objektif kajian, kepentingan kajian, masalah kajian dan sorotan literatur. Corak dan isu pelancongan di Negeri Melaka akan juga diulas sebagai pemahaman latarbelakang bagi kajian ini. Kajian ini dilakukan selaras dengan Visi Pelancongan negeri Melaka iaitu menjadikan Melaka sebagai destinasi pelancongan yang terbilang di rantau Asia (*Sumber : Bhg. Promosi Pelancongan, Jabatan Ketua Menteri Melaka,(JKMM)) tahun 2009*. Penyelidikan ini akan mengkaji tentang corak dan isu pelancongan yang dibangkitkan oleh pelancong dan Kerajaan Negeri sendiri serta strategi dalam mempertingkatkan kualiti perkhidmatan dalam industri pelancongan bagi tujuan menarik lebih ramai lagi pelancong datang ke Melaka, menambah tempoh bermalam di Melaka dan meningkatkan perbelanjaan pelancong di Melaka.

1.1 LATAR BELAKANG KAWASAN KAJIAN

Melaka merupakan sebuah negeri yang kaya dengan sejarah dan budayanya yang tersendiri. Ia bersempadankan Negeri Sembilan dan Johor, menawarkan pelbagai keistimewaan sama ada dari segi pelancongan, ekonomi, infrastruktur dan sebagainya. Di sini jugalah bermulanya sejarah Kesultanan Melayu.

Sejarah Kesultanan Melayu bermula dengan kedatangan Parameswara, seorang Raja Srivijaya dari Palembang, yang memerintah dari tahun 1396 hingga 1424. Nama Melaka diambil sempena nama pohon tempat Parameswara berteduh. Pada ketika itu, satu pekara aneh berlaku di mana seekor kancil putih telah menendang anjing-anjing raja.

Melihatkan kejadian itu, Parameswara merasa kagum dan memerintahkan agar kawasan tersebut dibuka dan dinamakan sebagai Melaka. Kesultanan ini memerintah Melaka selama 114 tahun sehingga ditewaskan oleh pihak Portugis pada tahun 1511. Kemudian Melaka telah dijajah oleh Belanda yang telah memerintah dari tahun 1641 hingga 1824 dan selepas itu diperintah pula oleh Inggeris dari tahun 1824 – 1945.

Negeri Melaka terletak di pantai barat daya Semenanjung Malaysia, serta bertentangan dengan Sumatera, mengadap Selat Melaka dan bersempadan dengan Negeri Sembilan di utara dan Johor di selatan. Dari segi geografi, kedudukan Melaka boleh dikatakan amat strategik kerana berada di tengah-tengah laluan antara timur dan barat. Selain itu, pokok bakau dan api-api boleh dijadikan pelindung semulajadi. Angin monsun pula tidak mengganggu kegiatan perdagangan kerana muara sungainya yang terlindung daripada tiupan angin kerana telah dihalang oleh tanah Sumatera. Cuaca di Melaka adalah panas dan bercahaya semasa siang dan sejuk semasa malam di sepanjang tahun dengan hujan pada waktu petang. Suhu di Melaka adalah di antara 23 – 33 darjah celsius. Jumlah hujan setahun adalah kira-kira 3,218mm.

Rajah 1 : Peta Melaka



Sumber : Jabatan Ketua Menteri Melaka.

Negeri Melaka adalah negeri yang keempat terkecil di Malaysia. Ia meliputi keluasan tanah berukuran 1,649.83km persegi yang terdiri daripada 3 buah daerah iaitu Daerah Melaka Tengah, Daerah Alor Gajah dan Daerah Jasin. Dari segi kepadatan penduduk pula Melaka adalah yang kedua terkecil dan keempat terpadat di Malaysia. Bilangan penduduk di ketiga-tiga buah daerah di Melaka adalah berjumlah 738,800 orang. Data terperinci bagi keluasan tanah dan jumlah penduduk mengikut daerah adalah seperti berikut:

Jadual 1 : Keluasan Tanah Dan Jumlah Penduduk Negeri Melaka

Negeri Melaka

Keluasan	1649.83 km persegi
Daerah	3
Mukim	81
Kampung	287
Bil. penduduk	738,800

Jasin

Keluasan	678.58 km persegi
Mukim	20
Kampung	101
Bil. Penduduk	122,900

Alor Gajah

Keluasan	673.40 km persegi
Mukim	31
Kampung	89
Bil. Penduduk	160,800

Melaka Tengah

Keluasan	297.85 km persegi
Mukim	30
Kampung	97
Bil. Penduduk	455,300

* Data diatas adalah bagi tahun 2005-2007

Sumber : Jabatan Ketua Menteri, Melaka, 2009.

1.2 PERNYATAAN MASALAH

Potensi industri pelancongan sebagai penjana ekonomi baru negeri Melaka hanya dapat direalisasikan jika usaha-usaha memajukan dan membangunkan industri pelancongan diberi penekanan yang sewajarnya. Isu-isu seperti pelancongan eko, alam sekitar, visa, kemudahan lapangan terbang, kebersihan persekitaran, sistem pengangkutan dan keselamatan pelancong, semuanya menyumbang secara positif dan negatif kepada jumlah pelancong yang melawat Melaka. Jika diperhalusi, banyak yang perlu diperbaiki dan diperbetulkan. Isu-isu yang menjadi penghalang perkembangan pelancongan di negeri Melaka mengikut sumber daripada *Bahagian Promosi Pelancongan, Jabatan Ketua Menteri Melaka, tahun 2009* adalah seperti berikut :

i) Peruntukan yang tidak mencukupi untuk menaiktaraf pembangunan produk pelancongan yang sedia ada ;

Kerajaan Negeri ada menerima peruntukan untuk projek pembangunan pelancongan daripada Kerajaan Persekutuan tetapi peruntukan itu masih belum mencukupi lagi untuk menaiktaraf dan menyelenggara produk pelancongan yang sedia ada di seluruh negeri Melaka dan juga membangunkan projek baru pelancongan untuk mempelbagaikan lagi produk pelancongan yang sedia ada. Menurut konsep persepsi pelancong (Boniface dan Cooper, 1994), persepsi adalah penting kepada perancang dan pengurus destinasi pelancongan untuk menggalakkan imej baik sesuatu destinasi pelancongan kepada orang ramai. Dalam hal ini, Kerajaan Negeri sebagai perancang bagi destinasi pelancongan di negeri Melaka perlu peruntukan yang banyak dan berterusan bagi tujuan merancang dan mengurus pemuliharaan tempat bersejarah, bangunan dan bahan artifak peninggalan sejarah negeri ini.

ii) Aduan pelancong mengenai tandas awam yang kotor dan rosak ;

Pihak berkuasa tempatan juga sering mendapat aduan berkenaan tandas awam di kawasan tarikan pelancongan yang kotor dan rosak. Tandas yang telah digunakan tidak dipam (flush) dan terdapat juga pam tandas yang rosak dan sinki yang tersumbat yang telah menyebabkan tandas kotor dan mengeluarkan bau yang tidak menyenangkan. Masalah ini dapat dikaitkan dengan konsep (Choy, 1992) bahawa penilaian persepsi pelancong bukan hanya dipengaruhi oleh faktor kemudahan infrastruktur tetapi juga oleh faktor persekitaran. Senario ini akan menimbulkan pandangan yang negatif pelancong terhadap persekitaran negeri Melaka dan menyebabkan mereka tidak berminat untuk datang ke negeri Melaka lagi.

iii) Harga tambang teksi yang mahal ;

Pelancong yang menggunakan pengangkutan teksi pula mengadu tentang tambang teksi yang mahal yang dikenakan kepada mereka. Contohnya tambang teksi dari Melaka Sentral ke Istana Kesultanan Melayu Melaka di Banda Hilir yang sepatutnya berharga RM8.00 telah dikenakan bayaran sebanyak RM20.00 dan dari Melaka Sentral ke MITC, di Ayer Keroh yang sepatutnya berharga RM10.00 telah dikenakan bayaran sebanyak RM20.00. Insiden ini ini dapat dikaitkan dengan konsep persepsi pelancong oleh Robert C. Lucas yang menyatakan bahawa persepsi yang berlainan bergantung kepada mod pelancongan yang dijalankan iaitu mod rekreasi, mod pelancongan, mod eksperimen, mod kewujudan dan mod pengalaman. Melalui mod pengalaman seperti di atas, akan menimbulkan persepsi yang buruk terhadap negeri

Melaka dan menyebabkan pelancong akan menceritakan pengalaman ini kepada rakan-rakan mereka lantas tidak menggalakkan rakan-rakan mereka datang ke Melaka.

iv) Harga makanan yang mahal ;

Makanan dan minuman merupakan perbelanjaan kedua terbesar selepas penginapan mengikut peratus perbelanjaan pelancong di negeri Melaka. Walaubagaimanapun para pelancong ada membuat aduan tentang harga makanan yang mahal di beberapa restoren di negeri ini. Contohnya harga makanan yang bernilai RM60.00 telah dikenakan sebanyak RM100.00 atau lebih. Harga makanan yang tidak berpatutan ini akan membebankan pelancong dan mengakibatkan pelancong tidak berminat untuk datang ke Melaka lagi.

v) Premis makanan yang kotor ;

Sebahagian premis-premis yang menjual makanan di gerai-gerai dan restoren juga dilaporkan lantainya kotor, pengusaha gerai yang tidak memakai apron dan lauk yang hurungi lalat. Makanan yang kotor dan hinggap lalat boleh menyebabkan pelanggan sakit perut dan sebagainya. Gerai atau restoren yang kotor juga menyebabkan pelancong tidak akan masuk ke gerai tersebut dan memberikan pandangan yang buruk oleh pelancong terhadap restoren-restoren di negeri Melaka ini.

vi) Jalanraya yang sesak terutama di kawasan tempat tarikan seperti di Bangunan Stadhuys, Dataran Pahlawan dan Jonker Walk ;

mungkin akan berhubung dengan beberapa ciri seperti iklim, kebudayaan, alam sekitar dan sebagainya di mana pelancong mempunyai perasaan terhadap sifat tersebut. Oleh itu senario ini akan memberikan pandangan yang negatif terhadap negeri Melaka yang menjadi penghalang kepada perkembangan pelancongan di negeri Melaka.

ix) Pelancong yang menjadi mangsa ragut di Melaka menyebabkan mereka tidak mahu lagi datang ke Melaka ;

Aduan-aduan kes ragut dan kehilangan barang milik pelancong juga meninggalkan kesan dan pengalaman yang buruk kepada pelancong. Kes-kes aduan ini dapat dikaitkan dengan konsep persepsi pelancong (Saarinen, 1976) di mana persepsi pelancong akan bergantung kepada dorongan dan kemampuan organ pancaindera termasuk pengalaman individu yang lama dan sekarang atau sikap individu yang bertindak melalui penilaian, kehendak, ingatan, perasaan hati, keadaan sosial dan harapan. Persepsi seperti ini akan mempengaruhi individu untuk membuat keputusan melancong sekali lagi atau tidak ke destinasi tersebut. Oleh itu, kes-kes seperti ini akan menyebabkan pelancong tidak akan melawat ke negeri Melaka lagi dan juga menceritakan pengalaman mereka kepada rakan-rakan yang mana akan melabelkan negeri Melaka sebagai negeri yang tidak selamat untuk dilawati.

x) Kurangnya Pusat Penerangan Pelancong .

Kurangnya Pusat Penerangan Pelancong untuk kemudahan pelancong mendapatkan maklumat hotel-hotel mengikut kemampuan dan kemahuan pelancong dan tempat tarikan untuk

dilawati. Kemudahan kaunter informasi juga penting untuk pelancong menyemak bayaran pintu masuk ke tempat tarikan bagi dewasa dan kanak-kanak. Pusat Penerangan Pelancong juga perlu bagi pelancong untuk menyemak kemudahan pengangkutan untuk ke lokasi pelancongan dan sebagainya. Sekiranya tidak ditambah lagi kaunter informasi seperti ini akan melambatkan proses penyampaian informasi kepada para pelancong dan menjadi salah satu sebab yang menjadi penghalang kepada perkembangan industri pelancongan di negeri Melaka.

Justeru itu, aduan-aduan daripada para pelancong mesti dilihat sebagai salah satu cara terbaik untuk memajukan industri pelancongan di negeri Melaka. Satu anjakan sikap perlu berlaku dalam memberi layanan terbaik kepada pelancong. Siri-siri dialog perlu kerap diadakan. Usaha menggalakkan pelancongan tidak akan membuahkan hasil jika setiap pihak di dalam industri berkenaan tidak menjalankan peranan mereka dengan sebaik-baiknya.

1.3 OBJEKTIF KAJIAN

Penyelidikan ini mempunyai beberapa objektif kajian seperti berikut, iaitu:

1. Mengenalpasti corak pelancongan yang terdapat di negeri Melaka;
2. Mendapatkan maklumat tentang isu-isu pelancongan yang menjadi penghalang perkembangan pelancongan negeri Melaka;

3. Mengenalpasti corak pelancongan yang diminati oleh para pelancong dan dikembangkan atau dimajukan lagi pada masa akan datang; dan
4. Mendapatkan maklumat sejauh manakah pembangunan industri pelancongan di Melaka dapat menarik kedatangan pelancong ke Melaka.

1.4 KEPENTINGAN KAJIAN

Kedudukan industri pelancongan yang semakin meningkat kepentingannya telah menjadikannya sebagai salah satu penyumbang utama kepada perkembangan ekonomi negeri Melaka. Selaras dengan moto "Melawat Melaka Bersejarah Bererti Melawat Malaysia, Kerajaan Negeri Melaka telah menjalankan pelbagai aktiviti untuk menarik semakin ramai pelancong dari luar dan dalam negara untuk melawat negeri yang mempunyai banyak destinasi yang dianggap terindah di dunia ini. Perkembangan pesat industri pelancongan di Melaka telah meningkatkan lagi kegiatan pertukaran wang asing, yang menyumbangkan kepada pertumbuhan ekonomi negeri, menarik pelaburan dan mewujudkan peluang-peluang pekerjaan.

Kajian ini amat bermakna dalam konteks peningkatan keilmuan dalam pembangunan dan perkembangan industri pelancongan. Sektor pelancongan telah mengalami pembangunan pesat di Melaka sejak awal tahun 1990an. Sektor pelancongan dijangka akan terus berkembang menjelang abad ke 21. Hasil kajian ini mampu menyumbang kepada peningkatan pengetahuan dalam pembangunan dan perkembangan industri pelancongan.

Hasil kajian dan kerangka teoritikal yang dikemukakan oleh penyelidik dapat memberi manfaat kepada semua pihak dalam usaha merangka dan melaksanakan pembangunan pelancongan yang mampan. Tinjauan kajian lepas dan hasil kajian juga menjadi sumber rujukan dan panduan asas bagi pihak yang terlibat.

Masalah yang ditemui daripada hasil kajian ini diharap dapat digunakan sebagai panduan dan pengajaran berguna kepada pengusaha pelancongan, orang awam dan juga Kerajaan negeri dalam menghadapi isu-isu yang telah menjadi penghalang perkembangan pelancongan di negeri ini. Hasil kajian ini juga boleh dijadikan prinsip dasar bagi pihak Kerajaan Tempatan dan operator pelancongan dalam merancang dan melaksanakan pembangunan yang berkaitan dengan sektor pelancongan.

1.5 MASALAH KAJIAN

Sepanjang penyelidikan ini dijalankan, banyak batasan dan masalah yang ditempuhi. Ini termasuk soal kewangan, masa, kerjasama pelbagai pihak, jarak tempat penyelidikan dan sebagainya. Dalam penggunaan teori dan definisi, terdapat berbagai pendapat dan perspektif yang berbeza tentang takrifan pelancongan. Teori yang berbeza akan menyukarkan dan menyulitkan pengumpulan dan perbandingan data. Walaubagaimanapun kajian ini menggunakan teori *Leiper* (1981) iaitu pelancongan sebagai suatu sistem terbuka yang mempunyai hubungan dengan persekitaran yang luas, elemen manusia iaitu pelancong, elemen kawasan atau kawasan asal, kawasan persinggahan serta kawasan destinasi yang terpilih dan elemen ekonomi iaitu industri pelancongan.

Kebanyakan pelancong dan pelawat yang diberi borang tidak mengisi dengan lengkap maklumat yang dikehendaki. Ini mungkin disebabkan maklumat tersebut adalah rahsia baginya atau mereka tidak mempunyai masa yang mencukupi untuk mengisinya. Semua soal selidik