



UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

Cawangan Terengganu

INFO US\$AHAWAN

usahawan pemacu ekonomi mapan



BULETIN ADALAH HAK MILIK KEKAL MASMED UiTM CAWANGAN TERENGGANU



Digitalisasi dan Usahawan Pelancongan Dalam Pasca Pemulihan COVID-19

Siti Salina Saidin¹, Nur Aliah Mansor²

¹Faculty of Hospitality, Tourism and Wellness, UNIVERSITI MALAYSIA KELANTAN, Pengkalen Chepa, Kelantan, Malaysia

²Faculty of Business and Finance, UNIVERSITI TUNKU ABDUL RAHMAN, Kampar, Perak, Malaysia

*Email*Penulis: salina.s@umk.edu.my

Situasi semasa dan cabaran yang dihadapi negara dalam dalam industri pelancongan dan hospitaliti menunjukkan bahawa pandemik COVID-19 yang sedang berlaku ini merupakan sebuah krisis berskala global. Pelancongan domestik dan antarabangsa telah berkembang dengan pesat di Malaysia terutamanya sebelum berlakunya pandemik COVID-19. Pendapatan yang diperolehi pada tahun 2019 sebanyak RM 86.14 billion dengan ketibaan 26.1 juta pelancong melalui industri pelancongan dan hospitaliti membuktikan industri pelancongan dan hospitaliti antara penyumbang terbesar kepada ekonomi negara.

Antara komponen perbelanjaan pelancong yang tertinggi sebelum pandemik COVID-19 adalah aktiviti beli belah (33.6%), diikuti oleh penginapan (24%) dan makanan dan minuman (13.3%) [1]. Manakala semasa era pandemik, industri pelancongan dan hospitaliti berada dalam keadaan yang kritikal terutamanya apabila melibatkan pelancongan domestik dan antarabangsa kerana pergerakan rakyat Malaysia terbatas akibat perintah kawalan pergerakan (PKP). Ianya terbukti apabila pada tahun 2020 negara hanya menerima ketibaan 4.33 juta pelancong dengan penurunan sebanyak 83.4% [2].

Digitalisasi adalah proses membuat atau memperbaiki proses perniagaan dengan menggunakan teknologi dan data digital [3]. Istilah digitalisasi ini merujuk kepada penggunaan teknologi dan data digital untuk memulihkan sektor perniagaan, pendapatan dan mewujudkan budaya digital. Secara praktiknya, data digital digunakan sebagai pemangkin utama bagi keseluruhan proses perniagaan dan pencapaian tahap digitalisasi menjadi lebih efisien, produktif dan menguntungkan. Oleh yang demikian, industri pelancongan negara telah mengorak langkah ke arah digitalisasi menerusi matlamat digital dalam Dasar Pelancongan Negara 2020-2030 [4].

Antara inisiatif negara dalam menjurus kepada digitalisasi dalam sektor pelancongan adalah dengan memperkenalkan Brosur Digital Interaktif Tourism Malaysia menerusi laman web di ebrochures.malaysia.travel pada tahun 2021 [5]. Ianya merupakan satu platform yang telah menjenamakan semula brosur pelancongan tempatan kepada bentuk interaktif dan seterusnya dapat memupuk budaya digital di kalangan rakyat dan juga pelancong. Pelancongan digital juga bukanlah satu perkara yang baru dalam negara kita. Pada tahun 2018, pelancongan SMART 4.0 telah diperkenalkan oleh Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya (MOTAC) bagi menegakkan digitalisasi dalam sektor pelancongan negara.

Antara contoh digitalisasi yang membabitkan usahawan industri pelancongan adalah usahawan dalam sektor penginapan. Dalam sektor penginapan, penggunaan digitalisasi adalah seperti penggunaan platform pemasaran digital, sistem tempahan dan penggunaan transaksi bayaran dalam talian. Manakala dalam sektor pengangkutan, penggunaan digitalisasi adalah seperti penggunaan platform pemasaran digital, sistem tempahan dalam talian, penggunaan kod QR dan kiosk daftar masuk digital. Sebagai contoh, perkhidmatan e-hailing kini menjadi pilihan pelancong untuk bergerak dari satu destinasi ke destinasi yang lain.

Secara kesimpulannya, digitalisasi telah digunakan secara meluas oleh usahawan pelancongan sehingga kini terutamanya dalam fasa peralihan kepada fasa endemik ini. Fasa endemik ini juga diharap dapat memberi kesan yang ketara, terutamanya kepada sektor pelancongan negara. Semoga perkembangan positif ini fasa endemik ini akan membolehkan usahawan pelancongan memulihkan momentum perniagaan, sekali gus akan memacu pemulihan ekonomi di Malaysia.

RUJUKAN

- [1] Tourism Malaysia Corporate Site. (n.d.). www.tourism.gov.my. <https://www.tourism.gov.my/media/view/sektor-pelancongan-menyumbang-sebanyak-rm86-14-bilion-kepada-ekonomi-malaysia-dengan-ketibaan-26-1-juta-pelancong-pada-tahun-2019>
- [2] Tourism Malaysia. (2021). Tourism Malaysia Corporate Site. www.tourism.gov.my. <https://www.tourism.gov.my/statistics>
- [3] Rahiza. (2021, May 25). DIGITASI, DIGITALISASI DAN TRANSFORMASI DIGITAL: Apakah Perbezaanya? Kolej Sepuluh UPM. <https://k10.upm.edu.my/artikel/digitasi-digitalisasi-dan-transfo-rmasi-digital-apaakah-perbezaanya-61598>
- [4] Dasar Pelancongan Negara (DPN) 2020 - 2030 - Portal Rasmi Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya. (n.d.). www.motac.gov.my. Retrieved April 11, 2022, from <https://www.motac.gov.my/muat-turun/category/114-dasar-pelancongan-negara-dpn-2020-2030>
- [5] Tourism Malaysia. (2022). Travel. <http://ebrochures.malaysia.travel>.