

Pengetahuan digital bantu pulih pelancongan domestik

Industri pelancongan berkembang maju amat penting kerana ia bukan sahaja menggalakkan ekonomi, bahkan membentuk identiti sebagai warga Malaysia. Kini, COVID-19 memberi tamparan hebat kepada industri berkenaan.

Analisis Persatuan Pengangkutan Udara Antarabangsa (IATA) berkenaan impak kewangan disebabkan pandemik ini, melaporkan industri penerbangan global mengalami kerugian hasil lebih AS\$63 bilion.

Kerugian dirasai Malaysia, lebih-lebih lagi industri ini menyumbang 15.9 peratus terhadap Keluaran Dalam Negara Kasar (KDNK) negara pada 2019.

Meskipun terlalu awal menyatakan bila pelancongan akan kembali pulih,

beberapa petunjuk boleh membantu perniagaan dalam industri ini mengharungi pahit getir pandemik untuk enam bulan akan datang.

Pertama, tumpukan pada domestik. Berdasarkan tinjauan terkini Google Consumer Survey pada Ogos lalu, 27 peratus rakyat Malaysia masih berminat melancong dalam negeri sepanjang enam bulan terdekat ini.

Namun, sebahagian besar tidak mengetahui apa pilihan yang ada dan giat mencari pilihan boleh direbut. Ini mungkin menerangkan mengapa pencarian istilah *staycations* dan *attractions* memuncak di Google Trends sejak beberapa bulan kebelakangan ini.

Menyemarakkan kesedaran destinasi tempatan membantu industri kembali melangkah dalam jangka pendek. Tahukah anda Taman Negara boleh dilawati secara maya menggunakan Google Maps atau sisi lain Melaka dapat diteroka melalui Google Arts and Culture kami.

Kedua, penuhi keperluan keluarga, kebersihan dan fleksibiliti. Tinjauan mendedahkan motivasi terunggul rakyat Malaysia untuk melancong sebagai keinginan merapatkan ikatan keluarga (32 peratus).

Ini faktor motivasi teratas, diikuti pelancongan berpasangan (13 peratus) dan percutian bersama rakan (11 peratus). Rakyat Malaysia turut meletakkan kebersihan dan pengurusan keber-

sehatan (40 peratus) serta dasar pembatalan yang fleksibel (33 peratus) sebagai pertimbangan utama tempahan pelancongan akan datang mereka.

Maka, perniagaan menonjolkan elemen keluahan dan kebersihan melalui foto dan ulasan di Carian Google atau Google My Business akan lebih menyerlah kepada pengguna.

Ketiga, pantau sentimen dalam masa nyata. Sentimen pelancongan boleh berganjak pantas ketika waktu getir. Benar tiada siapa dapat meramal masa depan, namun kita perlu bersedia bertindak balas serta-merta terhadap pemuncakan dan penjunaman sentimen.

Satu cara memantau pencarian warga Malaysia dalam masa nyata, contohnya, apabila kerajaan membenarkan pelancongan domestik kembali beroperasi pada 10 Jun lalu, kita dapat melihat lonjakan 2.5 kali ganda pencarian hotel pada Google Trends dalam bulan itu.

Google Trends boleh diakses awam dan digalakkan pengguna mengambil kesempatan ke atas cerapan yang bukan sahaja mudah, malah berharga.

Tidak kiralah bagaimana strategi anda, perniagaan dalam industri pelancongan akan memperoleh manfaat daripada pemahaman cara berkongsi maklumat tepat dalam talian, selain meletakkan diri sebagai destinasi percutian yang relevan.

Google Malaysia, Perbadanan Ekonomi Digital Malaysia (MDEC) dan Per-

satuan Agensi Pelancongan Malaysia (MATTA) menganjurkan siri webinar khas di bawah inisiatif Mahir Digital Bersama Google demi membantu perniagaan pelancongan berhubung dengan pengguna secara dalam talian.

Pemilik perniagaan dan individu persendirian boleh mengikuti latihan percuma serta melengkapkan diri dengan pengetahuan digital yang relevan untuk membantu memulakan kehadiran dalam talian mereka.

Google turut menyediakan sumber tambahan. Jadi, layari laman web Grow with Google (grow.google) dan Think with Google (thinkwithgoogle.com) ataupun sertai kami dalam bengkel maya Mahir Digital Bersama Google (<http://goo.gl/my-mahirdigital>).

Perjalanan kembali ke pelancongan pra-COVID mungkin dirasakan jauh tak berpenghujung, namun separuh daripada perturangan sudah dimenangi jika kita sentiasa bersedia.

Oleh itu, teruskan memantau aliran terkini, pastikan diri sentiasa terkehadapan dalam alatan digital berguna, selain memastikan penghantaran pesanan tepat dalam talian.

Ingat, orang ramai sentiasa ingin melancong - jika bukan hari ini, mungkin esok. Kekal bersemangat, Malaysia!

Penulis adalah Ketua Negara Google Malaysia



Marc Woo

