

Keselamatan, pengurusan risiko lariskan sektor pelancongan

Panel Pakar Pertubuhan Pelancongan Dunia (UNWTO) meramalkan pemulihan pelancongan antarabangsa pada 2021, kebanyakannya pada suku ketiga. Bagaimanapun, sekitar 20 peratus pakar berpendapat pemulihan hanya

boleh terjadi pada 2022. Sekatan perjalanan dilihat penghalang utama kepada pemulihan pelancongan antarabangsa, seiring pengekanan virus yang perlahan dan keyakinan pengguna yang rendah.

Kurangnya tindak balas terkoordinasi antara negara untuk memastikan protokol dan sekatan yang diselaraskan serta persekitaran ekonomi yang merosot juga dikenal pasti pakar halangan utama pemulihan.

Dalam konteks Malaysia, pelancongan antara kegiatan ekonomi dan sosial penting. Ia antara penyumbang besar pendapatan negara selepas perindustrian. Oleh itu, pelancongan domestik

pilihan terbaik bagi Malaysia sebagai langkah memulihkan ekonomi.

Di Malaysia, pelancongan sangat sinonim dengan pelbagai aktiviti mena-

rik seperti mengembara ke destinasi indah, menyaksikan kebudayaan masyarakat, beli-belah serta pengalaman melakukan aktiviti sukan dan rekreasi ekstrem.

Bagaimanapun, mendukacitakan apabila pengalaman percutian bertukar tragedi. Kejayaan atau kegagalan sesebuah destinasi pelancongan bergantung kebolehan menyediakan persekitaran selamat dan terjamin kepada pelancong.

Pelancong dalam negeri dan antarabangsa sentiasa terdedah risiko persekitaran yang dinamik. Di seluruh dunia, pelancong terdedah pelbagai ancaman seperti bencana alam, penganas, kecurian, penipuan, rogol, culik, bunuh, keracunan makanan serta jangkitan penyakit.

Kejadian terkini di The Banjaran Hotsprings Retreat di Tambun akibat tanah runtuh, mengukuhkan lagi hujah perlunya pengurusan risiko. Dalam kejadian itu, dua tamu yang menginap di resort meninggal dunia dipercayai dihempap dinding ketika kejadian tanah runtuh.

Pada Julai lalu, kanak-kanak lelaki berusia lima tahun ditemui lemas dalam kolam renang sebuah resort di Pantai Merdeka di Sungai Petani. Siasatan di lokasi kejadian mendapati ja-

rak antara tempat ibunya berurusan dengan kolam, kira-kira 30 meter dan tidak mempunyai kamera litar tertutup (CCTV).

Menurut UNWTO, aspek keselamatan dan jaminan penting untuk menyediakan kualiti dalam industri pelancongan.

Kehilangan misteri dan kematian Nora Anne Quoirin, remaja perempuan warga Ireland berusia 15 tahun ketika bercuti di sebuah resort di Seremban, Negeri Sembilan, sangat mengejutkan dan menjadi perhatian rakyat serta media dalam dan luar negara. Hakikatnya, kematian Nora Anne hanyalah sebahagian kejadian membabitkan pelancong luar yang direkodkan.

Laporan media meluas terhadap insiden membabitkan pelancong khususnya rakyat asing ini dikhuatiri memberi tanggapan negatif kepada aspek keselamatan pelancongan negara.

Justeru, kerajaan melalui Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan serta penggiat industri pelancongan di Malaysia perlu mengambil inisiatif menguruskan risiko pelancongan.

Secara asasnya, pengurusan risiko boleh bermula dengan meningkatkan kebolehan mengenal pasti ancaman dalam industri, antaranya memperkenalkan

kan program pendidikan dan latihan keselamatan kepada sumber manusia, audit keselamatan destinasi pelancongan serta menjalankan kempen keselamatan.

Kerjasama strategik antara pihak berkuasa tempatan, syarikat pelancongan dan komuniti setempat diperlukan. Inisiatif dicadangkan diharap membantu mengurangkan risiko kejadian tidak diingini pada masa depan.

Untuk perancangan masa depan bagi memastikan Malaysia menjadi destinasi pelancongan ideal, isu keselamatan dalam industri pelancongan aspek kritikal perlu diberikan perhatian serius.

Kebolehan menyediakan persekitaran selamat dan terjamin kepada pelancong adalah pemangkin kepada kejayaan atau kegagalan sesebuah destinasi pelancongan. Jaminan keselamatan dan pernyataan pengurusan risiko adalah "norma baharu" bagi ayat pemasaran dalam melariskan industri pelancongan negara.

Oswald Timothy Edward adalah Pensyarah Kanan (Pengurusan Risiko) Universiti Teknologi MARA (UiTM) Johor
Akmal Adnan adalah Pensyarah Kanan Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan UiTM Melaka



Oswald Timothy Edward



Akmal Adnan