

## **MALAM INDUSTRI PELANCONGAN MALAYSIA**

HOTEL SHANGRI-LA, KUALA LUMPUR, 9 SEPTEMBER 1991

Saya mengucapkan terima kasih kepada Presiden dan Ahli-Ahli Jawatankuasa Majlis Pelancongan Kebangsaan Malaysia kerana menjemput saya dan isteri ke Majlis pada malam ini.

2. Industri pelancongan merupakan satu industri baru bagi Malaysia, sekurang-kurangnya dari segi penumpuan yang serius oleh Kerajaan dan pengusaha. TDC telah diwujudkan sejurus selepas merdeka tetapi dianggap sebagai badan sampingan dan tidak diberi peruntukan yang mencukupi. Hanya apabila Kementerian Kebudayaan dan Pelancongan ditubuhkan dan diberi peruntukan yang tinggi untuk tujuan promosi, barulah "takeoff" berlaku dalam industri ini. Pengajaran dari pengalaman ini ialah kejayaan hanya boleh dicapai jika ada kesungguhan. Juga menjadi pengajaran ialah kita mampu menjayakan sesuatu usaha jika kita sanggup bersungguh-sungguh.

3. Wang sahaja tidak boleh menentukan kejayaan jika komitmen tidak ada. Sebenarnya komitmen lebih penting daripada wang, kerana walau banyak mana sekalipun peruntukan diberi, dan sekarang ini kita memberi peruntukan yang bertambah, ia masih tidak mencukupi. Justeru itu, kita harus cekap memaksimumkan peruntukan yang kita dapat dan tidak menunggu sehingga ia cukup kerana ia tidak mungkin mencukupi.

4. Dipandang daripada satu sudut, industri pelancongan lebih menguntungkan negara daripada lain-lain industri. Pelancong-pelancong yang datang dari luar negeri membelanjakan wang yang mencarum kepada "foreign exchange earnings" secara langsung dan sepenuhnya. Dalam industri pembuatan umpamanya, yang dieksport untuk jualan termasuk juga komponen yang diimport yang menyebabkan hanya sebahagian sahaja daripada pendapatan menjadi "foreign exchange earnings" negara. Tidak sedemikian dengan hasil pelancongan. Hampir tidak ada komponen asing dalam hasil pendapatan daripada pelancongan. Sebenarnya pelancongan mencarum kepada pengurangan defisit invisible trade, iaitu bahagian trade yang selalunya menjejaskan trade balance kita.

5. Justeru itu, amat penting sekali kita tingkatkan industri pelancongan. Magnitude pendapatan dari pelancongan boleh difahami, umpamanya dari industri pelancongan di Rome. Setiap tahun 25,000,000 pelancong melawat Rome. Jika tiap seorang berbelanja hanya US\$1,000, jumlah foreign exchange yang diperolehi ialah US\$25 billion atau \$70 billion ringgit, iaitu lebih daripada jumlah semua pendapatan eksport kita.

6. Benar Malaysia bukan Rome. Tetapi kita telah buktikan keupayaan kita, dan dengan penarikan yang kita miliki, bilangan pelancong yang melawat Malaysia telah meningkat lebih 60% dalam tahun 1990 menjadi lebih daripada 7 juta setahun. Bukanlah satu perkara yang mustahil bagi kita meningkatkan bilangan pelancong ini kepada 20 juta pada tahun 2000, iaitu sama dengan bilangan penduduk Malaysia pada tahun itu. Juga tidak mustahil pelancong

membelanjakan \$1,000 seorang jika mereka tinggal di sini lebih lama.

7. Ini bukan kira-kira Mat Jenin. Ini bukan mustahil. Jika kita merancang dan menyusun langkah dengan betul, jika kita memupuk budaya service yang baik, jika kita mengurus dengan tertib, matlamat seorang pelancong bagi seorang rakyat untuk satu tahun bukanlah angan-angan yang keterlaluan. Ia adalah sesuatu yang boleh dicapai.

8. Saya telah sebut "foreign exchange earnings" seolah-olah ini adalah tumpuan kita semata-mata. Industri pelancongan membawa banyak nikmat kepada semua rakyat. Peluang pekerjaan akan bertambah, bukan sahaja dalam industri yang khusus berkaitan dengan layanan kepada pelancong, tetapi juga dalam lain-lain industri seperti bekalan makanan dan barangan pertanian, kelengkapan, kenderaan dan lain-lain lagi. Perniagaan barangan dan kedai makanan dan kraf semuanya akan mendapat keuntungan daripada industri pelancongan secara langsung. Pendek kata tidak ada sesiapa daripada rakyat biasa yang tidak mendapat nikmat secara langsung atau tidak langsung daripada industri pelancongan.

9. Sebab itu jika rakyat digesa supaya mengalu-alu dan melayani pelancong dengan baik dan mesra, ini bukanlah untuk menjadikan pengusaha hotel lebih kaya. Dengan melayan pelancong, kita menolong diri kita. Tetapi tentu rakyat Malaysia tidak akan menghitung wang yang diperolehi oleh dirinya setiap kali ia melayan pelancong. Melayani tetamu dengan baik adalah sebahagian daripada kebudayaan kita. Walaupun kita tidak memperolehi satu sen, namun kita akan terus melayani tetamu sebagai satu tradisi yang baik.

10. Industri pelancongan juga mencarum kepada hasil cukai Kerajaan. Dan kita semua tahu bahawa pendapatan Kerajaan digunakan untuk rakyat, untuk membina sekolah, klinik, hospital, jalan-jalan tol dan tidak tol, serta menyediakan infrastruktur dan seribu-satu bantuan dan kemudahan. Untuk membolehkan kemudahan-kemudahan infrastruktur dan bantuan ini disediakan, kita semua harus menolong menjayakan industri pelancongan.

11. Industri pelancongan bukan untuk "Tahun Melawat Malaysia" sahaja. Ia bukan untuk tahun-tahun tertentu sahaja. Industri pelancongan adalah untuk membantu pembangunan negara selama-lamanya. Justeru itu, amat penting kita memikirkan bukan semata-mata tentang pendapatan hari ini, tetapi pendapatan di masa hadapan.

12. Ini harus ditekankan kerana ada yang berpendapat bahawa pelancong harus diperah habis-habisan -lain masa lain pelancong. Pendapat ini akan membawa binasa. Jika pelancong berpendapat ia mendapat 'raw deal', bukan sahaja ia tidak akan datang lagi, tetapi juga ia akan mempengaruhi mereka yang belum melancong ke sini supaya tidak datang. Jika amalan mengenakan bayaran yang terlalu tinggi atau memberi layanan yang buruk diamalkan, industri pelancongan akan merosot lama kelamaan. Oleh itu, semua mereka yang terlibat dengan pelancongan, sama ada dalam hotel industri, atau restoran atau pemandu teksi atau pengayuh beca roda tiga, atau pemilik bot nelayan, atau tuan punya chalet

kecil, semuanya mesti memberi layanan seolah-olah semua pelancong akan datang lagi, bukan sekali, bukan dua, tetapi berkali-kali.

13. Tarif yang murah atau sewa yang murah tetap menarik. Tetapi tarif yang terlalu murah semata-mata kerana tempat penginapan yang tidak selesa tidak mungkin meningkatkan pendapatan yang setimpal daripada industri pelancongan. Sebaliknya tarif yang terlalu tinggi kerana apa juga sebab boleh mengurangkan bilangan pelancong. Berhadapan dengan hakikat ini, kita perlu menentukan bahawa kemudahan yang disediakan akan menarik pelancong mewah dan sederhana dan tidak jenis "back-packers" yang mampu berbelanja sedikit sahaja. Jika kemudahan yang disediakan mempunyai standard yang berpatutan, bayaran yang juga berpatutan tidak akan dianggap sebagai keterlaluan. Yang dianggap keterlaluan ialah apabila kemudahan tidak secukup standardnya dengan bayaran yang dikenakan. Jika kemudahannya adalah 3-star, janganlah dikenakan bayaran 5-star. Demikian juga tempat "no-star" jangan menggunakan tarif yang "starry". Mengadakan kemudahan penginapan yang murah di tempat yang mampu menampung kemudahan mewah adalah tidak bijak dan merugikan.

14. Janganlah pula dibandingkan bayaran di Malaysia dengan bayaran yang dikenakan di negara maju yang mempunyai kos hidup yang tinggi. Mengenakan bayaran yang tinggi kerana di negara lain bayaran lebih tinggi mungkin memberi keuntungan buat sementara waktu sahaja. Akhirnya kos akan meningkat dan keuntungan akan merosot. Malaysia ingin dikenali sebagai destinasi pelancongan yang baik tetapi tidak mahal. Dan ini boleh dilakukan oleh kita kerana sara hidup kita adalah rendah. Pengekalan sara hidup yang rendah akan menguntungkan pengusaha-pengusaha pelancongan secara berpanjangan di samping menolong ekonomi negara.

15. Ada tempat-tempat di Malaysia yang mempunyai daya penarik yang kuat bagi pelancong. Pantai umpamanya memang menarik pelancong. Di mana pantai yang indah tidak banyak, seperti di pulau-pulau, amatlah penting tarikan ini menghasilkan pendapatan yang maksima. Menggunakan tempat-tempat ini untuk tempat penginapan yang terlalu murah merupakan pembaziran. Adalah lebih baik mereka yang mempunyai tempat ini memaksimumkan kegunaannya dengan mengadakan kerjasama perniagaan dengan mereka yang mampu mendirikan tempat penginapan yang lebih selesa. Pendapatan daripada chalet yang murah tidak akan lebih daripada pendapatan daripada bahagian saham yang sedikit daripada hotel mewah yang dimiliki dan diusahakan bersama pemodal yang mampu membiayainya. Menjual tanah yang baik dengan harga yang tinggi kepada pengusaha yang mampu akan menyebabkan pemilik tanah kecewa apabila nilai tanahnya meningkat sepuluh atau duapuluh tahun lagi.

16. Sementara Kerajaan berharap pihak swasta memainkan peranan tertentu dengan cekap dan bijak, pihak Kerajaan pula tidak akan mengabaikan tanggungjawabnya. Kementerian Kebudayaan dan Pelancongan tetap akan membuat promosi secara umum untuk negara. Ada antara pengusaha-pengusaha hotel yang masih bertanya sama ada Kerajaan akan terus

menggalakkan industri pelancongan. Saya tidak faham kenapa soalan ini perlu ditimbulkan sedangkan jelas daripada anggaran perbelanjaan Rancangan Malaysia Keenam, peruntukan sebanyak lebih daripada 100 juta ringgit setahun telah diadakan.

17. Selain daripada itu kementerian-kementerian lain, kerajaan-kerajaan negeri, bahkan kuasa-kuasa tempatan juga membelanjakan wang untuk pengindahan dan untuk memajukan tempat-tempat peranginan supaya menarik minat pelancong-pelancong dari dalam dan luar negeri.

18. Peningkatan kemudahan infrastruktur seperti lapangan terbang, jalan-jalan, penerbangan antarabangsa dan domestik, bersama dengan berbagai-bagai insentif dan kemudahan pinjaman untuk industri pelancongan, jelas membuktikan sokongan Kerajaan terhadap industri ini.

19. MATIC atau Malaysia Tourist Information Complex telah dibina untuk meningkatkan prestasi pementasan kesenian dan budaya bukan semata-mata untuk mengekalkan kebudayaan dan seni bangsa, tetapi juga sebagai satu daya penarik bagi pelancongan. Bayaran yang dikenakan kepada pelancong tidak mencukupi untuk menampung kos pengurusanpun. Kita sanggup menampung kos kerana kita harap cukai daripada industri pelancongan secara umum akan membantu Kerajaan. Namun, kita tidak boleh memberi subsidi ini selama-lamanya.

20. Walaupun Kerajaan telah dan sedang berusaha untuk membantu industri pelancongan, Kerajaan masih sanggup mendengar pendapat pihak swasta yang terlibat. Saya harap mereka yang terlibat dalam industri ini membuat cadangancadangan yang membina dalam semangat Persyarikatan Malaysia.

21. Kerajaan tidak mempunyai punca wang yang tidak terhad. Wang Kerajaan datang daripada cukai dan berbagai-bagai jenis bayaran yang dipungut mengikut undang-undang. Walaupun Kerajaan boleh berhutang, hutang mesti dibayar daripada cukai yang dipungut. Oleh itu, jumlah cukai yang dipungut amat penting dalam menstabilkan kewangan negara.

22. Galakan Kerajaan kepada industri pelancongan bertujuan juga untuk menambah jumlah cukai Kerajaan. Bagi Kerajaan segala peruntukan dan subsidi adalah pelaburan untuk mendapatkan hasil akhirnya. Industri pelancongan tidak akan bermakna kepada negara jika apa yang dikatakan keuntungan ialah cukai yang tidak dikutip atau subsidi yang diberi kepada pengusaha. Keuntungan industri pelancongan hendaklah ' net of tax and subsidy' . Dan industri ini hendaklah mencarumkan kepada hasil Kerajaan.

23. Seperti yang saya katakan baru-baru ini, hasil Kerajaan tidak meningkat bersama dengan pertumbuhan ekonomi. Beberapa tindakan telah diambil untuk mengurangkan perbelanjaan Kerajaan dan meningkat pendapatannya. Tetapi semua ini ada hadnya. Justeru itu, pihak-pihak yang terlibat dalam industri pelancongan hendaklah lebih aktif dalam menjayakan industri ini.

24. Namun saya ingin menyatakan bahawa Kerajaan akan terus memberikan

penekanan kepada sektor pelancongan selaras dengan Dasar Pembangunan Nasional serta pencapaian cita-cita dan matlamat Wawasan 2020.

Terima kasih.