

## **Pelancongan di Indonesia dan Malaysia: Satu Kajian Deskriptif**

Jumiati Sasmita  
Fakulti Ekonomi  
Universitas Riau, Indonesia  
Email: [miasagaf@yahoo.com](mailto:miasagaf@yahoo.com)

Norazah Mohd Suki  
Sekolah Perniagaan dan Kewangan Antarabangsa Labuan  
Universiti Malaysia Sabah, Malaysia  
Email: [azahsuki@yahoo.com](mailto:azahsuki@yahoo.com)

### **ABSTRAK**

Kajian deskriptif ini bertujuan menganalisis pelancongan negara Indonesia dan Malaysia berdasarkan reka bentuk kajian kepustakaan. Hasil kajian ini begitu signifikan dalam penyeneraian usaha yang perlu dilakukan oleh pembuat keputusan strategik dan holistik dalam mempertahankan dan seterusnya meningkatkan jumlah pelancong di kedua-dua negara. Hasil kajian mendapati tujuan pelancong datang ke Malaysia adalah kerana pelancongan pendidikan dan pelancongan kesihatan. Manakala pelancong dari Malaysia yang datang melancong ke Indonesia bertujuan pelancongan rekreasi dan membeli-belah. Kajian ini mencadangkan bahawa satu usaha murni perlu dipraktikkan oleh kerajaan Malaysia dan pemain industri di Malaysia seperti menitik beratkan dimensi memberikan layanan yang baik dan selesa kepada pelancong seperti keramahan oleh pegawai Imigresen, perkhidmatan yang memuaskan oleh para jururawat kesihatan, fasiliti yang baik dan terkini di bidang kesihatan, dan juga keramahan oleh kakitangan university dengan memberikan perkhidmatan yang cemerlang. Kerajaan Indonesia pula perlu memainkan peranan yang penting dan dinamik dengan menyediakan layanan yang baik seperti kejujuran pemandu teksi, mengatasi masalah kekotoran pusat-pusat makanan, menyediakan fasiliti pelancongan yang selesa berdasarkan jangkaan pelancong seperti sistem pengangkutan dan penginapan yang selesa dan kawasan rekreasi yang terpelihara dengan baik. Pemain industri pelancongan di Indonesia dan Malaysia harus sentiasa menjaga kualiti tempat-tempat pelancongan disamping memberikan perkhidmatan yang baik, selesa dan berkualiti. Usaha ini akan dapat menarik hati pelancong sedia ada dan pelancong baru dan akhirnya dapat meningkatkan imej negara di mata dunia. Arah tuju untuk penyelidikan masa depan juga ada dibentangkan.

Katakunci: Pelancongan, Perkhidmatan, Fasiliti, Deskriptif, Indonesia, Malaysia

### **ABSTRACT**

*This descriptive study aims to analyze the Indonesian and Malaysian tourism based on literature study design. The findings are significant to be emphasized by strategic and holistic decision-makers in order to maintain and increase the number of travelers in both countries. Results revealed that the purpose of tourists come to Malaysia is for medical tourism and tourism education. While Malaysian tourists come to travel to Indonesia for recreational tourism and shopping. This study suggests that the Malaysian government and the Malaysian industry players should put concentration on providing good service and comfort to travelers like friendliness by immigration officers, satisfactory service by health nurses, good health facilities as well as friendliness of university staff by providing excellent services. Indonesian government should play an important and dynamic role in providing good service such as providing honest taxi driver, controlling cleanliness of food centers, providing a comfortable tourist facilities based on expected travel such as comfortable accommodation, transportation and recreation areas that are well maintained. Tourism industry players in Indonesia and Malaysia should always keep the quality of tourist attractions in a good order in order to provide a good quality service with comfort. This could improve countries image in the eyes of the world. Directions for future research are also presented.*

*Keywords: Tourism, Services, Facilities, Descriptive, Indonesia, Malaysia*

## PENGENALAN

Pembangunan sektor pelancongan merupakan salah satu aspek penting dan signifikan dalam konteks pembangunan sesebuah negara khususnya dari sudut ekonomi di mana kualiti hidup sosial masyarakat dapat dipertingkatkan melalui perubahan taraf sosio ekonomi penduduk selain memberi pengembangan produktiviti beberapa industri seperti hotel, restoran, pengangkutan, kedai runcit, cenderamata, dan sebagainya melalui pertumbuhan peluang pekerjaan, eksport, pelaburan dan perbelanjaan kerajaan. Oleh itu, fungsi pembangunan sektor pelancongan perlu dikaji untuk mengetahui tahap pembangunan sesebuah negara, termasuk Indonesia dan Malaysia.

Indonesia dan Malaysia adalah negara jiran yang serumpun kerana mempunyai banyak persamaan akar budaya, sejarah kerajaan, agama bahkan keturunan yang sama. Oleh kerana banyak persamaan yang dimiliki maka tidak hairan jika pelancong Indonesia mempunyai minat yang tinggi untuk datang melancong ke Malaysia dan begitu juga sebaliknya. Berdasarkan data Business Monitor October, 2010, jumlah pelancong dari Indonesia yang datang melancong ke Malaysia adalah kedua tertinggi selepas Singapura iaitu sebanyak 1.25 juta orang atas tujuan pelancongan pendidikan dan pelancongan kesihatan. Manakala pelancong dari Malaysia yang datang melancong ke Indonesia bertujuan pelancongan rekreasi dan membeli-belah, dengan jumlah pelancong seramai 1.17 juta orang

Kekayaan alam dan budaya merupakan komponen penting dalam pelancongan di Indonesia. Pelancong berkunjung ke Indonesia kerana tertarik akan pesona alam seperti pantai yang indah seperti di Bali, tempat menyelam di Bunaken, Gunung Rinjani di Lombok, dan pelbagai taman nasional di Sumatera, dan kekayaan budaya dan kepelbagaian etnik Indonesia yang dinamik. Candi Prambanan dan Borobudur, Toraja, Minangkabau dan Bali merupakan contoh destinasi pelancongan budaya di Indonesia. Indonesia juga menawarkan perpaduan keindahan pemandangan, flora dan taman hiburan, budaya dan marin. keindahan yang natural dan orang Indonesia yang ramah dan dapat menawan hati orang. Indonesia mempunyai kawasan terumbu karang terkaya di dunia dengan lebih daripada 18% terumbu karang dunia, serta lebih daripada 3,000 spesies ikan, 590 jenis karang batu, 2,500 jenis moluska, dan 1,500 jenis udang. Pelancong datang berkunjung ke Indonesia untuk tujuan bercuti dan perniagaan yang kebanyakannya datang dari negara Singapura dan Malaysia. (Wikipedia, Menteri Kebudayaan dan Pariwisata: Statistik 2006, bertarikh 2011-06-27)

Malaysia merupakan lokasi pelancongan tropika yang indah dan berpotensi menarik minat para pelancong tidak kira dari luar negara atau pun dalam negara (Mohd Razali & Yahaya, 2003). Malaysia mempunyai masyarakat yang berbilang kaum, agama dan kebudayaan bagi mewujudkan identiti dan imej tersendiri selain iklim yang nyaman dengan ciri-ciri tropika yang unik, infrastruktur dan sektor perkhidmatan yang baik serta pelbagai tarikan pelancongan, kemudahan membeli-belah, hiburan, hotel dan tempat persidangan.

Bentuk pelancongan yang diminati di Malaysia adalah pelancongan pendidikan yang menawarkan pelbagai universiti, kolej dan institusi pengajian tinggi awam dan swasta melalui pelbagai kursus yang menarik dan relevan dengan permintaan sector pekerjaan. Malaysia juga dikenali dengan pelancongan warisan kerana memiliki mercu tandanya tersendiri. Contohnya Menara Berkembar Petronas dan Tugu Negara. (Yahaya Ibrahim, 2008) Seterusnya, Malaysia dikenali dengan pelancongan kesihatan yang dapat menarik minat pelancong untuk datang melancong, terutamanya kerana terdapat perbezaan harga yang signifikan untuk menjalani prosedur perubatan dan pembedahan. Kadar pelancong yang datang ke Malaysia untuk mendapatkan perkhidmatan perubatan telah meningkat dari tahun 1998 hingga tahun 2008 sebanyak 25.3% (Sulaiman & Rosnah, 2010). Dengan berkembangnya reputasi Malaysia sebagai destinasi pilihan untuk penjagaan kesihatan dan rawatan perubatan, maka semakin ramai pelawat yang datang dari serata dunia untuk mendapatkan rawatan di pusat perubatan di Malaysia.

Industri pelancongan di Indonesia dan Malaysia merupakan sektor penting dalam kegiatan pertukaran wang asing, yang dapat menyumbang kepada pertumbuhan ekonomi negara, menarik pelaburan baru dan mewujudkan peluang pekerjaan baru. Kajian ini bertujuan menganalisis pelancongan negara Indonesia dan Malaysia berdasarkan reka bentuk kajian kepustakaan.

## METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan kajian deskriptif yang bertujuan mencari keterangan general dan universal berkaitan pelancongan di Indonesia dan Malaysia dengan mengumpulkan maklumat dari kajian kepustakaan dan menganalisisnya dengan lebih mendalam. Instrumen yang difokuskan adalah pelancongan pendidikan, pelancongan kesihatan, dan pelancongan rekreasi dan membeli-belah.

## DAPATAN KAJIAN

Dapatan berikut menerangkan tentang pelancongan di Indonesia dan Malaysia dari dimensi pelancongan pendidikan, pelancongan kesihatan, dan pelancongan rekreasi dan membeli-belah.

### Pelancongan Pendidikan

Terdapat 38,000 orang pelajar antarabangsa yang datang dari lebih 150 buah negara mengikuti pendidikan di Malaysia. Kenalan yang wujud antara pelajar dapat memberikan banyak persentuhan idea dan kepelbagaian tradisi yang akan membentuk pemahaman dan kemahiran dalam melakukan interaksi dan komunikasi dengan pelbagai bangsa dan budaya dari pelbagai negara. Selain daripada itu, terdapat beberapa perkara yang menjadi kelebihan Malaysia berbanding Indonesia dari perspektif pelajar Indonesia seperti dapat menggunakan kemudahan pendidikan sepanjang pengajian di Malaysia iaitu kemudahan makmal dengan akses Internet yang tersedia dalam tiga bentuk iaitu perkhidmatan tanpa wayar, perkhidmatan makmal yang dilengkapi komputer dengan sambungan Internet, dan komputer dengan sambungan Internet yang ditempatkan di beberapa lokasi. Sambungan Internet tersebut memudahkan pelajar untuk melakukan komunikasi dengan pensyarah dan dunia luar, di samping mendapatkan data penyelidikan, jurnal ilmiah dan pelbagai kemudahan lain.

Selanjutnya adalah kemudahan pengangkutan, di mana Malaysia menyediakan akses pengangkutan yang sistematik dan selesa di bandar Kuala Lumpur seperti Sistem Transit Aliran Ringan, monorel, bas khusus seperti bas Rapid KL dengan satu kali pembayaran yang boleh diguna pakai sepanjang hari dan komuter. Perkhidmatan pengangkutan seperti ini memberikan kemudahan kepada pengguna untuk bergerak dari satu tempat ke tempat lain tanpa dihalangi oleh kesesakan, terdapat juga kekurangan Malaysia di mata pelajar Indonesia diantaranya masyarakat melalui ungkapan sehari-hari dan media kadang kala memberikan pandangan negatif terhadap Indonesia dengan memanggil orang Indonesia dengan Indon dan keterbatasan dalam mengungkapkan pendapat (Kompasiana, 2012).

### Pelancongan Kesihatan

Malaysia dikenali sebagai destinasi pelancongan kesihatan bagi masyarakat Indonesia kerana terdapat perbezaan kos perubatan yang ketara yang ditawarkan. Sebagai contoh, sebahagian besar warga Kalimantan Barat, Indonesia lebih berminat menerima khidmat perubatan dihospital di Kuching, Sarawak, Malaysia kerana kualiti kemudahan fasiliti perubatan dan khidmat perubatan yang lebih baik dan terkini (Kompas.com) di samping terdapatnya beberapa program yang ditawarkan seperti pelancongan kesihatan.

Masyarakat Indonesia juga dapat menikmati kepuasan dalam mengakses komunikasi, kualiti, hasil rawatan, keingin tahu untuk mendapatkan keputusan perubatan ataupun deskripsi penyakit dengan tidak memerlukan masa yang lama yakni hanya dalam tiga hari sahaja (Tanah Deli.Com, 2013). Perkhidmatan kedokteran adalah secara mesra pesakit dan konsultasi secara berinformatif dan interaktif. Malaysia memacu pelancongan kesihatan dengan memberikan bebas visa 90 hari bagi orang yang datang untuk berubat ke Malaysia (<http://www.eksekutif.co.id/gaya-hidup/entertainment/554-ramai-ramai-berubat-ke-luar-negeri.html>).

### Pelancongan Rekreasi dan Membeli-Belah

Keindahan panorama alam, persamaan bahasa dan budaya serta kelazatan aneka makanan tradisional membuat warga Malaysia berminat datang melancong ke Indonesia (Kompas.com). Masyarakat Malaysia menerima kepuasan dalam menikmati keunikan seni budaya dan panorama alam Pulau Dewata, Denpasar. Malaysia menduduki peringkat keempat setelah Australia, China, dan Jepun dari sepuluh negara terbanyak membekalkan pelancong ke Pulau Dewata. Malaysia telah memberikan sumbangan sebanyak 6.43 peratus daripada jumlah pelancong berkunjung ke Bali sebanyak 624,195 orang dalam suku pertama tahun 2011, meningkat 10.70 peratus dibanding suku yang sama tahun sebelumnya yang tercatat 563,847 orang. (Antara.KL)

Indonesia menawarkan pusat membeli-belah tradisional dengan proses tawar-menawar antara pembeli dan penjual, dan pusat membeli-belah moden yang boleh didapati di bandar metropolitan yang terletak di Pulau Jawa seperti Jakarta, Surabaya, Bandung dan Semarang. Jakarta mempunyai lebih daripada 170 pusat membeli-belah yang merupakan bandar dengan jumlah pusat membeli-belah terbanyak di dunia. Pelancong Malaysia gemar melawat tempat pelancongan yang berada di Jawa Barat

khususnya di sekitar wilayah Kota Bandung atas faktor cuacanya yang sejuk, untuk aktiviti membeli-belah beraneka produk termasuk pakaian dan kelengkapan solat. Rata-ratanya seorang pelancong Malaysia membelanjakan wang antara Rp 5 juta sampai Rp 10 juta. (Tribunnews.com)

## PERBINCANGAN DAN PENUTUP

Kajian deskriptif ini telah menganalisis pelancongan negara Indonesia dan Malaysia berdasarkan reka bentuk kajian kepustakaan. Hasil kajian mendapati tujuan pelancong Indonesian datang ke Malaysia adalah kerana pelancongan pendidikan dan pelancongan kesihatan. Manakala pelancong dari Malaysia yang datang melancong ke Indonesia bertujuan pelancongan rekreasi dan membeli-belah. Kajian ini mencadangkan bahawa satu usaha murni perlu dipraktikkan oleh kerajaan Malaysia dan pemain industri di Malaysia seperti menitikberatkan dimensi memberikan layanan yang baik dan selesa kepada pelancong seperti keramahan oleh pegawai Imigresen, perkhidmatan yang memuaskan oleh para jururawat kesihatan, fasiliti yang baik dan terkini di bidang kesihatan, dan juga keramahan oleh kakitangan universiti dengan memberikan perkhidmatan yang cemerlang.

Infrastruktur di Indonesia masih kurang memuaskan jika dibandingkan dengan Malaysia kerana kesesakan lalulintas berlaku hampir di seluruh bandar besar di Indonesia, sehingga pelancong mengalami kesulitan untuk bergerak dari satu tempat ke tempat pelancongan yang lain kerana sistem pengangkutan darat yang kurang efisien. Sebagai contoh, kesesakan di kawasan pelancongan Kuta, Seminyak, Nusa Dua dan Sanur hampir terjadi setiap hari. Masalah serius yang lain adalah tiada jalan darat bersesuaian untuk menghubungkan antara destinasi pelancongan di daerah Selatan Pulau Dewata dengan Utara Pulau Dewata. Berita tentang peristiwa tanah runtuh dan banjir menghiasi dada media masa setiap hari boleh membuatkan pelancong asing berasa kurang selesa dan selamat untuk datang melancong ke Indonesia.

Keselamatan adalah faktor seterusnya yang membuat daya saing pelancongan Indonesia kurang cemerlang terutamanya perbelanjaan besar (seperti kos perubatan, kos penerbangan, kos penginapan, kos pengangkutan, kos sara hidup) perlu dikeluarkan apabila pelancong menghadapi masalah gangguan keamanan dan keganasan yang tidak dijangka ketika sedang melancong di Indonesia. Sementara Malaysia, sama sekali tidak mengalami kekangan dalam isu keselamatan. Kelemahan lain adalah tiada jaminan mengenai sistem pelestarian lingkungan hidup yang berterusan. Dalam hal ini, Indonesia berada di tangga ke-125 daripada 140 negara sedangkan Malaysia unggul di tangga ke-9. (<http://wisnulesmana.blogspot.com/2012/06/kelebihan-pariwisata-malaysia-di.html>). Insiden ditipu oleh pemandu teksi, kecurian duit oleh penyeluk saku, pusat makanan yang kurang bersih, fasiliti pengangkutan dan penginapan yang kurang mencukupi dan kurang selesa, kawasan rekreasi yang tidak terpelihara dengan baik, dan beberapa layanan buruk yang lain, perkara ini boleh menyebabkan pelancong mengalami pengalaman yang buruk, dan secara tidak langsung boleh mencalarakan imej negara di mata dunia.

Berdasarkan hasil dapatan kajian di atas, usaha untuk memajukan dan membangunkan industri pelancongan di Indonesia dan Malaysia dari perspektif ekonomi, alam sekitar, visa, kemudahan lapangan kapal terbang, kemudahan mendapatkan makanan di medan selera, penginapan, kebersihan persekitaran, dan penyediaan perkhidmatan yang baik terhadap pelancong, semuanya perlu bergabung untuk menyumbang kepada perkembangan kepuasan pelancong dan pertumbuhan bilangan pelancong.

Usaha mempromosikan negara Indonesia dan Malaysia juga boleh dijalankan melalui penggunaan teknologi maklumat seperti Internet melalui media social Facebook, Twitter, email bagi menyebarkan maklumat tentang pelancongan di negara ini. Penggunaan medium komunikasi secara dalam talian ini dapat memastikan semua pelancong memperoleh maklumat yang tepat mengenai destinasi pelancongan menarik dan aktiviti pelancongan di Indonesia dan Malaysia. Kejayaan industri pelancongan tidak semata-mata bergantung kepada kempen dan promosi galakan yang diiklankan sahaja tetapi ianya juga bergantung kepada bahan cerita berdasarkan pengalaman para pelancong yang sudah melawat ke negara yang dilawati (Nurlinda, 2004).

Pemain industri pelancongan di Indonesia dan Malaysia harus sentiasa menjaga kualiti tempat pelancongan yang ada, menggiat promosi untuk merencanakan aktiviti pelancongan negara, memberi perkhidmatan yang baik, selesa dan berkualiti untuk menarik hati para pelancong yang sedia ada dan pelancong baru untuk datang melancong yang akhirnya dapat meningkatkan produktiviti, sustainabiliti, dan imej negara dari aspek mikro ekonomi dan makro ekonomi. Promosi tentang destinasi pelancongan dan kebudayaan yang menarik, dan karnival jualan boleh dilaksanakan dengan komitmen yang padu dari semua pihak.

Selain daripada itu, pembinaan hotel lima bintang perlu dipertingkatkan dengan mengenakan kadar bayaran yang berpatutan diiringi dengan suasana bilik yang selesa untuk menarik minat

pelancong sedia ada dan pelancong baru. Kajian ini mempunyai limitasi dimana analisis berfokus kepada kajian deskriptif pelancongan di Indonesia dan Malaysia. Ini memberikan arah tuju baru kepada penyelidik lain untuk membuat kajian berkaitan pelancongan di beberapa negara ASEAN yang lain dengan menggunakan reka bentuk kausal untuk melihat pengaruh independen variable ke atas dependen variabel dan menjalankan kaji selidik ke atas sampel yang lebih besar untuk mengeneralisasikan populasi kajian.

## RUJUKAN

- Laporan Pelancongan Malaysia (2010). Business Monitor Intl, pp.5
- Mohd Razali, A. & Yahaya, I. (2003). Penilaian Dampak Sosial. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributor Sdn Bhd
- Nurlinda, A. (2004). Keberkesanan Pakej Pelancongan Pelajar Yang Ditawarkan Oleh Agensi Pelancongan Perintis
- Sulaiman, Z. & Rosnah, D. (2010). Rancangan Malaysia Ke Sembilan: Siri Ke Arah Negara Maju, Impiana Publications And Distributors: Kuala Lumpur
- Yahaya Ibrahim (2008). Pembangunan Pelancongan dan Perubahan Komuniti. Dewan Bahasa dan Pustaka: Kuala Lumpur
- <http://www.antarakl.com/index.php/wisata-kuliner/277-wisatawan-malaysia-ke-bali-naik-4563-persen>
- <http://edukasi.kompasiana.com/2012/09/26/belajar-di-malaysia-490565.html>
- <http://www.eksekutif.co.id/gaya-hidup/entertainment/554-ramai-ramai-berubat-ke-luar-negeri.html>
- <http://www.tanahdeli.com/2013/kesehatan/item/2586-kemudahan-dan-kepuasan-faktor-masyarakat-memilih-berobat-ke-malaysia>
- <http://pontianak.tribunnews.com/2013/04/02/wisatawan-mancanegara-terbanyak-dari-malaysia>
- <http://wisnulesmana.blogspot.com/2012/06/kelebihan-pariwisata-malaysia-di.html>
- [http://id.wikipedia.org/wiki/Menteri\\_Kebudayaan\\_dan\\_Pariwisata:\\_Statistik\\_2006](http://id.wikipedia.org/wiki/Menteri_Kebudayaan_dan_Pariwisata:_Statistik_2006), bertarikh 2011-06-27
- [http://id.wikipedia.org/wiki/Pariwisata\\_di\\_Indonesia](http://id.wikipedia.org/wiki/Pariwisata_di_Indonesia)