

Journal Online Jaringan Pengajian Seni Bina (JOJAPS)

Kemahiran – Kemahiran Yang Diperlukan Oleh Pengusaha Rumah Inap Untuk Menjamin Kelestariannya.

Abdul Rashid Bin Husain^{a*}

^aPoliteknik Merlimau, Melaka

Abstrak

Program rumah inap membangun dengan pesat dan telah berjaya menjadikan sebagai salah satu produk pelancongan yang terbaik di Malaysia. Namun, rumah inap tidak mampu untuk bertahan dalam tempoh masa yang lama dan kebanyakannya ada yang perlu bergantung kepada bantuan pihak luar secara berpanjangan. Selain itu, rumah inap tidak berada dalam keadaan yang baik dan bersih. Tambahan pula, program rumah inap sukar beroperasi secara optimum kerana kekurangan kemahiran dalam bidang-bidang tertentu. Oleh sebab itu, kajian ini dijalankan untuk mengenalpasti kemahiran - kemahiran yang diperlukan oleh pengusaha rumah inap di sekitar Negeri Melaka. Antara kemahiran – kemahiran yang dikaji ialah kemahiran komunikasi, kemahiran pengurusan kewangan dan kemahiran pengurusan pentadbiran. Pengumpulan data dilakukan melalui kaedah soal selidik. Sebanyak 70 set soal selidik telah diedarkan kepada pengusaha rumah inap. Borang soal selidik tersebut telah digunakan untuk tujuan analisis data. Data dianalisis dengan menggunakan kaedah analisis deskriptif. Hasil kajian mendapati responden bersetuju kemahiran komunikasi, kemahiran pengurusan kewangan dan kemahiran pengurusan pentadbiran diperlukan oleh pengusaha rumah inap di sekitar Negeri Melaka untuk menjamin kelestariannya. Dapatan kajian ini diharap dapat membantu industri pelancongan khususnya di Negeri Melaka membangun dengan lebih pesat.

© 2020 Published by JOJAPS Limited.

Kata Kunci: - Rumah Inap, Komunikasi, Kewangan, Pentadbiran

1. Pengenalan

Melaka terletak berhampiran muara Sungai Melaka yang mengalir ke Selat Melaka. Kawasan bandar bersejarah yang terletak berhampiran dengan pantai, termasuk Bukit St Paul dengan runtutan Kubu Portugis, *A Famosa*. Bandar Melaka telah berkembang dalam semua arah dari teras bersejarah ini, termasuk ke selatan (kerana pantai Selat Melaka sekarang agak lagi ke selatan daripada lokasi asal disebabkan penambakan tanah). Ini merupakan salah satu faktor yang menarik minat pelancong untuk datang ke Negeri Melaka.

Rumah inap merupakan salah satu bentuk untuk mencipta pengalaman dimana pelancong akan tinggal bersama keluarga tuan rumah iaitu pengusaha rumah inap. Pengusaha rumah inap ini adalah yang berdaftar dengan Kementerian Pelancongan. Melalui program ini juga, pelancong berpeluang untuk berinteraksi, memahami, dan mengalami gaya hidup seharian bersama rakyat kampung serta menyelami kebudayaan dan adat resam kampung tersebut. Konsep utama yang ditekankan dalam program rumah inap ini ialah salah satu program pelancongan secara gaya hidup yang berunsurkan pengalaman. (Nik Zulkarnain 2015). Menurut Mohamad Harith (2017) rumah inap tidak berada dalam keadaan yang baik dan bersih. Oleh hal demikian, rumah inap tidak dapat menarik pengunjung datang. Tambahan pula, Nik Zulkarnain (2015) menyatakan rumah inap tidak mampu untuk bertahan dalam tempoh masa yang lama dan kebanyakannya ada yang perlu bergantung kepada bantuan pihak luar secara berpanjangan. Selain itu, Afifah (2013), menyatakan kebanyakan kegagalan projek program rumah inap adalah disebabkan oleh kegagalan

*Abdul Rashid . Tel.: +0126398456

E-mail address: Abdrashid@pmm.edu.my

membangunkan kesediaan masyarakat dalam pembangunan program rumah inap terutamanya dari aspek pengetahuan, kemahiran, kepimpinan dan sokongan masyarakat bagi membolehkan projek rumah inap dilaksanakan dengan efektif.

Seterusnya, Mohd Mahathir Suhaimi (2013) menyatakan program rumah inap di kawasan tersebut gagal beroperasi kerana kekurangan elemen-elemen seperti pengetahuan, kemahiran, dan penglibatan ketua dalam menjayakan program rumah inap. Sehubungan dengan itu, Talib (2012) pula menyatakan program rumah inap sukar beroperasi secara optimum kerana kekurangan kemahiran dalam bidang keusahawanan. Justeru itu, satu kajian secara empirikal perlu dijalankan berkaitan kemahiran - kemahiran yang diperlukan oleh pengusaha rumah inap di sekitar Negeri Melaka dalam menjamin kelestariannya. Disebabkan hal yang demikian, pengkaji ingin melihat kemahiran-kemahiran yang diperlukan oleh pengusaha rumah inap dalam menjamin kelestariannya. Kelestarian ini merujuk kepada kemahiran-kemahiran yang diperlukan oleh pengusaha rumah inap seperti kemahiran komunikasi, kemahiran pengurusan pentadbiran dan kemahiran pengurusan kewangan. Kajian ini dilaksanakan untuk melihat pandangan pengusaha rumah inap di sekitar Negeri Melaka berkenaan dengan kemahiran pengurusan kewangan, kemahiran pengurusan pentadbiran dan kemahiran komunikasi. Objektif kajian ini adalah untuk mengenalpasti kemahiran komunikasi, pengurusan pentadbiran dan pengurusan kewangan yang diperlukan oleh pengusaha rumah inap untuk menjamin kelestariannya.

2. Sorotan Kajian

Program rumah inap bermula secara rasminya di Malaysia pada tahun 1995 di Desa Murni, Kerdau, Temerloh, Pahang. Ia adalah program yang terkandung di dalam Pelan Induk Pelancongan Luar Bandar yang bermatlamat untuk menggalakkan penyertaan masyarakat luar bandar dalam pelancongan. Kementerian Pelancongan telah menyediakan garis panduan tentang perancangan dan pengoperasian program rumah inap terutamanya dalam aspek kesihatan dan keselamatan. Penyertaan sebagai tuan rumah 'homestay' (host) dibuka kepada semua penduduk, namun kebanyakan rumah inap ditawarkan sebagai program komuniti, khususnya di kawasan luar bandar. Pada mulanya, program ini hanya disertai beberapa buah kampung yang terpilih dan dilaksanakan secara kecil-kecilan. Setelah program ini memperlihatkan kejayaannya daripada aspek pulangan yang diperolehi oleh penduduk tempatan melalui peningkatan taraf sosio-ekonomi, perubahan pemikiran dan penyediaan kemudahan asas yang berkualiti, mendorong beberapa penempatan lain untuk terlibat secara serius dalam program rumah inap. (Johan Afendi & Mohamad Zaki 2009). Di Malaysia, program rumah inap begitu dikenali dan ia merujuk kepada penginapan pelancong yang tinggal bersama pengusaha, menjamu selera dan terlibat dalam aktiviti tradisional dan aktiviti bersama komuniti tempatan. Program rumah inap bukan sahaja melibatkan pengusaha dan penduduk dalam program tersebut tetapi berkait dengan budaya, cara hidup masyarakat setempat dan mempromosikan kawasan tarikan yang berdekatan rumah inap tersebut. Justeru, pelancong yang berkunjung dapat menyaksikan kepelbagaian adat dan budaya hidup masyarakat yang pastinya mempunyai keunikan dan keistimewaan mereka yang tersendiri. Konsep rumah inap yang diperkenalkan oleh Kementerian Pelancongan Malaysia adalah tidak sama dengan konsep rumah inap di luar negara. Di Malaysia, program rumah inap dikenali sebagai penginap tinggal bersama keluarga angkat dan menjalani aktiviti bersama keluarga angkat sambil terlibat dalam aktiviti tradisional dan aktiviti bersama penduduk kampung. Selain itu, Pazim Othman (2011) menyatakan bahawa program rumah inap ini merupakan produk alternatif bagi industri pelancongan untuk menarik lebih ramai pelancong asing datang ke negara kita dan mengenali lebih dekat mengenai kehidupan, budaya, adat resam serta keindahan Malaysia. Ini juga merupakan strategi kerajaan untuk membantu meningkatkan taraf hidup serta ekonomi masyarakat luar bandar melalui industri pelancongan dan keusahawanan.

Hasan Abdullah et al. (2013) menyatakan pengusaha kurang mahir dalam menguruskan rumah inap, dan juga kurang kemahiran untuk berkomunikasi dalam Bahasa Inggeris. Masalah komunikasi dalam pelbagai bahasa menyebabkan sukar bagi pengusaha untuk berinteraksi dengan peserta dari luar negara. Penduduk tempatan juga kurang memahami budaya serta citarasa pelancong yang datang dan ini boleh menimbulkan persepsi yang negatif bagi kedua-dua pihak. Selain itu, Farid Ismeth Amir (2017) menyatakan bahawa sebahagian rumah inap mempunyai kurang pembangunan yang sedang berlaku di tempat mereka menyebabkan mereka tidak mempunyai rangkaian selular yang baik. Walau bagaimanapun mereka mempunyai pusat internet dibina beberapa tahun lalu yang membolehkan mereka untuk menggunakan media yang memerlukan internet untuk bekerja. Oleh itu, menggunakan aplikasi 'Whatsapp' untuk berkomunikasi di kalangan ahli-ahli memang menjadi berkesan. Komunikasi di kalangan semua rumah inap adalah penting supaya maklumat yang boleh dicapai dengan berkesan. Tanpa alat komunikasi yang betul digunakan untuk berkomunikasi antara satu sama lain, banyak maklumat penting boleh terlepas menyebabkan sebahagian daripada rumah inap ketinggalan. Kemahiran komunikasi amatlah penting dalam memastikan tidak mempunyai masalah komunikasi ketika pengusaha rumah inap menerima dan melayan tetamu terutamanya dari kalangan pelancong asing. Seterusnya, kemahiran komunikasi dapat memudahkan urusan memandu pelancong dengan para pelancong. Dengan itu, komunikasi yang baik penting untuk mempertingkatkan identiti seseorang pemandu pelancong dan imej pengusaha rumah inap. Tambahan pula, kemahiran komunikasi dapat membantu pengusaha rumah inap untuk mengurangkan kesukaran semasa berinteraksi dengan pelancong asing. Pengusaha rumah inap akan lebih memahami budaya serta kehendak pelancong yang datang.

*Abdul Rashid . Tel.: +0126398456

E-mail address: Abdrashid@pmm.edu.my

Kewangan yang mencukupi membantu artisan dan pengkraf untuk menghasilkan produk bermutu tinggi. Apabila produk budaya semakin mendapat tempat di hati masyarakat, para pelancong akan lebih tertarik mengunjungi kawasan pembuatan produk tersebut dan akhirnya pelancongan budaya dapat dimajukan selaras dengan kehendak semasa. (Mohamad Shukri 2011). Begitu juga kajian yang dijalankan oleh Nora Ashikin Mohd Nor dan Kalsom Kayat (2010) ke atas program rumah inap di Malaysia turut membuktikan bahawa komuniti tidak mampu bergerak secara bersendirian tanpa bantuan daripada pihak kerajaan. Sikap bergantung pada subsidi kerajaan masih tinggi, malahan terdapat dalam kalangan komuniti yang terlibat dalam program rumah inap tersebut semata-mata untuk mendapatkan subsidi kerajaan. Seterusnya, kurangnya kemahiran pengurusan kewangan dalam mendapatkan sokongan kewangan dari pihak kerajaan mahupun pihak swasta. Sekiranya pengusaha rumah inap mempunyai sumber kewangan yang mencukupi mereka mampu menaik taraf produk pelancongan seterusnya mencipta kelestariannya. Kewangan yang mencukupi membantu artisan dan pengkraf untuk menghasilkan produk bermutu tinggi. Apabila produk budaya semakin mendapat tempat di hati masyarakat, para pelancong akan lebih tertarik mengunjungi kawasan pembuatan produk tersebut dan akhirnya pelancongan budaya dapat dimajukan selaras dengan kehendak semasa. (Mohamad Shukri 2011).

Menurut Rosniza Aznie at al. (2016) terdapat pelbagai aspek pengurusan yang dikenalpasti dalam usaha mempertahankan dan mengekalkan keaslian kampung tersebut walaupun kedudukannya berada dalam persekitaran kawasan bandar yang serba moden. Antaranya ialah keistimewaan reka bentuk rumah, produk pelancongan yang ditawarkan, kemudahan infrastruktur dan pengangkutan, aktiviti bersama penduduk kampung, penjagaan terhadap kebersihan dan keselamatan kampung serta kecekapan organisasi pentadbiran menguruskan kampung tradisional. Tambahan pula, menurut Tengku Noraisyah (2013) sesebuah rumah inap tidak akan berdiri dengan kukuh tanpa adanya latihan ke atas komuniti yang akan memimpin dan mengawal segala bentuk proses pembangunan dan perancangan rumah inap tersebut. Justeru itu, sebelum sesebuah program rumah inap dijalankan, Institut Kemajuan Desa (INFRA) yang merupakan sebuah pusat latihan di bawah Kementerian Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah (KKLW) telah mengendalikan sesi latihan kepada bakal pemimpin institusi desa dalam bidang pengurusan kampung. Pendekatan yang digunakan adalah secara formal iaitu dalam bilik kuliah di mana peserta kursus diberi latihan untuk menghasilkan profil kampung dan aspek-aspek perancangan program. Buku panduan pengendalian rumah inap turut diberikan kepada setiap peserta untuk dijadikan sebagai rujukan. Secara kesimpulannya, kemahiran komunikasi, kemahiran pengurusan kewangan dan kemahiran pengurusan pentadbiran amatlah penting bagi pengusaha rumah inap untuk menjamin kelestariannya

3. Metodologi Kajian

Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif. Reka bentuk kajian yang dijalankan ialah kajian tinjauan. Kajian tinjauan dapat menerangkan keadaan sebenar yang berlaku dalam kumpulan yang dikaji. Sampel kajian ini terdiri daripada 70 responden, namun hanya 30 set soal selidik sahaja yang berjaya dikumpul balik. Borang soal selidik tersebut telah digunakan untuk tujuan analisis. Data dianalisis menggunakan kaedah analisis deskriptif. Instrumen yang digunakan dalam kajian ini menggunakan set soal selidik. Data diukur dengan menggunakan skala likert. Dapatan kajian diinterpretasi dengan menggunakan analisis min.

4. Dapatan Kajian

4.1 Kemahiran Komunikasi

Jadual 1 menunjukkan taburan min Kemahiran Komunikasi dalam kalangan pengusaha rumah inap. Dapatan menunjukkan min tertinggi untuk kemahiran komunikasi adalah pada item ke-10 iaitu saya yakin kemahiran komunikasi penting untuk melestarikan rumah inap di Melaka. Bacaan min pada item ke-10 adalah 4.63. Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa kemahiran komunikasi amat diperlukan bagi menjamin kelestarian rumah inap. Min keseluruhan kemahiran komunikasi adalah sebanyak 4.265 menunjukkan semua responden bersetuju kemahiran komunikasi diperlukan dalam melestarikan rumah inap. Dapatan ini selari dengan pandangan Afifah (2010) menyatakan bahawa kemahiran yang diperlukan oleh pengusaha rumah inap adalah seperti kemahiran berkomunikasi, menggunakan teknologi, merancang dan mengelola aktiviti, bekerja dengan orang lain dan dalam

*Abdul Rashid . Tel.: +0126398456
E-mail address: Abdrashid@pmm.edu.my

kumpulan, menyelesaikan masalah, mengurus, memilih dan menganalisis maklumat, menggunakan idea, memahami budaya dan kemahiran persediaan untuk kerjaya.

Dapatan Min keseluruhan menunjukkan responden bersetuju bahawa kemahiran komunikasi penting dalam mengusahakan rumah inap. Ini selari dengan pandangan Zainal (2013), beliau menyatakan bahawa komunikasi yang berkesan adalah salah satu medium yang boleh memberi kesan kepada sikap orang lain yang boleh dilihat melalui proses komunikasi. Selain itu, komunikasi yang berkesan digunakan untuk mendapatkan maklum balas dan maklumat daripada seseorang. Merujuk item ke-5 iaitu saya mempunyai asas Bahasa Inggeris yang kukuh yang menunjukkan taburan min sebanyak 4.03. Dapatan min tersebut menunjukkan bahawa asas Bahasa Inggeris penting bagi memudahkan pengusaha berkomunikasi dengan pelancong. Dapatan ini selari dengan pandangan Mohamad Shukri (2011) beliau menyatakan bahawa cabaran lain ialah meningkatkan pengetahuan bahasa dalam kalangan masyarakat dan pekerja sektor pelancongan di Negeri Melaka. Para pekerja dalam sektor ini perlu menguasai setidaknya Bahasa Inggeris supaya mudah berkomunikasi dengan pelancong luar, tanpa memperkecilkan penggunaan Bahasa Melayu dalam hospitaliti. Akhirnya jika dilihat kepada item yang ke-8 iaitu saya boleh menerangkan tempat-tempat menarik di sekitar rumah inap adalah min sebanyak 4.33 menunjukkan responden bersetuju dengan pendapat ini. Dapatan ini selari dengan pandangan Mohd Mahathir Suhaimi (2013) mendefinisikan kemahiran komunikasi adalah kemahiran bertutur dengan pelancong dari segi boleh memberi tunjuk arah, mempromosikan produk program inap desa kepada pelancong dan boleh bertutur dengan orang yang tidak dikenali dengan sopan.

Jadual 1: Taburan Min Kemahiran Komunikasi dalam kalangan pengusaha rumah inap.

Bil	Kemahiran Komunikasi	Taburan Min
1	Saya berupaya berkomunikasi dengan pelancong asing	4.30
2	Saya boleh bercakap dengan jelas dan lancar	4.10
3	Saya boleh memahami keperluan spesifikasi pelancong dalam pelbagai bahasa	3.97
4	Saya pernah menghadiri kursus komunikasi berkesan	4.13
5	Saya mempunyai asas Bahasa Inggeris yang kukuh	4.03
6	Saya memastikan maklumat yang diperlukan oleh penginap disampaikan dengan cara yang betul	4.33
7	Saya mampu menyelesaikan masalah komunikasi yang berlaku di antara saya dengan pelancong.	4.30
8	Saya boleh menerangkan tempat-tempat menarik di sekitar rumah inap	4.33
9	Saya yakin komunikasi yang baik akan meningkatkan imej dan identiti rumah inap.	4.53
10	Saya yakin kemahiran komunikasi penting untuk melestarikan rumah inap di Melaka.	4.63
Purata Min		4.265

4.2 Kemahiran Pengurusan Kewangan

Jadual 2 menunjukkan taburan min Kemahiran Pengurusan Kewangan dalam kalangan pengusaha rumah inap. Dapatan menunjukkan min tertinggi untuk kemahiran Pengurusan Kewangan adalah pada item ke-10 iaitu Saya yakin pengurusan kewangan amat penting untuk menjamin kelestarian rumah inap. Bacaan min pada item ke-10 adalah 4.50. Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa kemahiran komunikasi amat diperlukan bagi menjamin kelestarian rumah inap. Dapatan ini juga menunjukkan purata min yang diperoleh hasil daripada dapatan kajian yang dijawab oleh responden ke atas item soalan bagi kemahiran pengurusan kewangan dalam kalangan pengusaha rumah inap di sekitar Negeri Melaka. Purata min bagi keseluruhan untuk kemahiran pengurusan kewangan adalah sebanyak 4.261. Ini membuktikan bahawa kemahiran pengurusan kewangan memberi kesan kepada pengusaha rumah inap di sekitar Negeri Melaka. Jika dilihat kepada aspek saya pernah mendapat bantuan kewangan dari Kementerian Pembangunan Luar Bandar yang menunjukkan min sebanyak 4.30 di sini boleh disimpulkan bahawa responden bersetuju bahawa bantuan kewangan adalah satu alternatif lain dalam membangunkan rumah inap. Dapatan kajian ini selari dengan pandangan (Johan Afendi at al. 2012) beliau menyatakan bahawa Kementerian Pembangunan Luar Bandar juga memberikan bantuan daripada aspek kewangan dan pembangunan infrastruktur kepada kampung-kampung yang berdaftar dalam program rumah inap dan ini menyatakan bahawa pengusaha rumah inap bergantung kepada bantuan kewangan daripada Kementerian Pembangunan Luar Bandar dalam menjayakan program rumah inap mereka. Merujuk kepada item saya boleh mengawal aliran

*Abdul Rashid . Tel.: +0126398456

E-mail address: Abdrashid@pmm.edu.my

tunai dengan baik yang menunjukkan min sebanyak 4.07, ini menunjukkan responden bersetuju bahawa mengawal aliran tunai dengan baik adalah penting bagi mengelakkan berlaku sebarang risiko yang tidak diingini berkaitan dengan kewangan.

Dapatan ini selari dengan pandangan (Wahab 2010) beliau menyatakan bahawa modal besar yang dilaburkan memerlukan pulangan yang sepadan untuk membolehkan usahawan menguruskan sumber kewangan dan pusingan modal dengan baik dan akhirnya mereka akan terperangkap dengan beban hutang dan masalah-masalah kewangan yang lain. Sebagai contoh jika mereka membuat pinjaman bank, mereka akan berdepan dengan risiko bankrap dan kerugian. Tidak kurang juga ada antara mereka yang kehilangan aset bernilai. Secara kesimpulannya, kemahiran pengurusan kewangan amatlah penting bagi pengusaha rumah inap bagi mengelakkan daripada pengusaha tersebut terus bergantung kepada bantuan pihak luar dan untuk memberikan perubahan terhadap sosioekonomi dan fizikal komuniti tempatan ke arah yang lebih baik. Oleh sebab itu, kajian ini ingin melihat adakah kemahiran pengurusan kewangan diperlukan oleh pengusaha rumah inap untuk menjamin kelestariannya.

Jadual 2: Taburan Min Kemahiran Pengurusan Kewangan dalam kalangan pengusaha rumah inap

Bil	Kemahiran Pengurusan Kewangan	Taburan Min
1	Saya boleh mengawal aliran tunai dengan baik.	4.07
2	Saya memastikan status kewangan rumah inap stabil	4.47
3	Saya memperoleh bayaran daripada pelancong pada masa yang tepat.	4.20
4	Saya mengekalkan standard kadar pertukaran terhadap pelancong asing.	4.17
5	Saya mampu membayar kos operasi seperti gaji dalam masa yang ditetapkan.	4.07
6	Saya mewajibkan bayaran deposit kepada pelancong.	4.13
7	Saya pernah mendapat bantuan kewangan dari Kementerian Pembangunan Luar Bandar.	4.30
8	Saya mempelbagaikan cara bayaran rumah inap seperti online banking, tunai dan cek.	4.43
9	Saya memberikan diskaun dan promosi harga pada kadar yang tertentu kepada pelancong	4.27
10	Saya yakin pengurusan kewangan amat penting untuk menjamin kelestarian rumah inap.	4.50
Purata Min		4.261

4.3 Kemahiran Pengurusan Pentadbiran

Jadual 3: Taburan Min Kemahiran Pengurusan Pentadbiran dalam kalangan pengusaha rumah inap.

Bil	Kemahiran Pengurusan Pentadbiran	Taburan Min
1	Saya menyediakan perkhidmatan yang cekap	4.70
2	Saya menyediakan borang maklumbalas kepada pelancong	3.97
3	Saya memastikan keselesaan dan kebersihan rumah inap	4.20
4	Saya membekalkan kemudahan asas yang cukup kepada pelancong.	4.40
5	Saya memastikan semua alatan elektrik berada dalam keadaan yang baik dan selamat.	4.30
6	Saya menjamin keselamatan harta benda pelancong semasa tinggal di rumah inap saya.	4.07
7	Saya memastikan maklumat peribadi pelancong tidak didedahkan kepada pihak ketiga.	4.73
8	Saya menyediakan perkhidmatan pengangkutan dan pemandu pelancong	4.03
9	Saya memperbaharui pemadam api rumah inap setahun sekali	4.03

*Abdul Rashid . Tel.: +0126398456

E-mail address: Abdrashid@pmm.edu.my

10	Saya pernah menghadiri mana-mana kursus berkenaan pengurusan rumah inap.	4.50
Purata Min		4.293

Jadual 3 menunjukkan taburan Min Kemahiran Pengurusan Pentadbiran dalam kalangan pengusaha rumah inap. Dapatan menunjukkan min tertinggi untuk Kemahiran Pengurusan Pentadbiran adalah pada item ke-10 iaitu saya pernah menghadiri mana-mana kursus berkenaan pengurusan rumah inap. Bacaan min pada item ke-10 adalah 4.50. Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa kemahiran komunikasi amat diperlukan bagi menjamin kelestarian rumah inap. Dapatan ini juga menunjukkan purata min yang diperoleh hasil daripada dapatan kajian yang dijawab oleh responden ke atas item soalan bagi kemahiran pengurusan pentadbiran dalam kalangan pengusaha rumah inap di sekitar Negeri Melaka. Purata min bagi keseluruhan untuk kemahiran pengurusan pentadbiran adalah sebanyak 4.293. Ini membuktikan bahawa kemahiran pengurusan pentadbiran memberi kesan kepada pengusaha rumah inap di sekitar Negeri Melaka. Dapatan ini selari dengan pendapat Jabil Mapjabil at. al (2011) menyatakan sikap kepimpinan dan motivasi yang tinggi adalah penting bagi setiap pengusaha rumah inap demi mencapai matlamat dan objektif penubuhan program di kampung mereka. Perkembangan dan pembangunan program rumah inap dilihat dari segi infrastruktur kampung, sosioekonomi komuniti, organisasi kepimpinan, keusahawanan dan ciri tarikan rumah inap dan keistimewaan rumah inap tersebut. Merujuk kepada item yang pernah menghadiri mana-mana kursus berkenaan pengurusan rumah inap yang menunjukkan min sebanyak 4.50. Ini menunjukkan responden bersetuju dengan item tersebut. Dapatan ini selari dengan pandangan, Tengku Noraisyah (2013) beliau menyatakan bahawa sesebuah rumah inap tidak akan berdiri dengan kukuh tanpa adanya latihan ke atas komuniti yang akan memimpin dan mengawal segala bentuk proses pembangunan dan perancangan rumah inap tersebut. Selain daripada itu, pelbagai kaedah pemasaran dan promosi yang dijalankan bagi menggiatkan kedatangan pelancong ke negara ini, antaranya melalui program rumah inap yang semakin mendapat perhatian dalam kalangan pelancong (Jabil Mapjabil, 2011). Pengusaha rumah inap juga mengambil inisiatif dan peluang dengan menaikkan taraf kemudahan dan infrastruktur bagi tujuan keselesaan pelancong. Secara keseluruhannya, kemahiran pengurusan pentadbiran amatlah penting dalam menjamin kelestarian rumah inap. Hal ini demikian kerana kemahiran pengurusan pentadbiran yang cekap dan menyeluruh membantu pengusaha rumah inap menguruskan pentadbiran rumah inapnya dengan baik.

4.4 Kemahiran-Kemahiran yang diperlukan oleh Pengusaha.

Jadual 4: Jumlah keseluruhan Min bagi setiap kemahiran

Bil	Kemahiran	Jumlah Keseluruhan Min
1	Kemahiran Komunikasi	4.265
2	Kemahiran Pengurusan Kewangan	4.261
3	Kemahiran Pengurusan Pentadbiran	4.293

Jadual 4 menunjukkan jumlah keseluruhan min bagi setiap kemahiran – kemahiran yang diperlukan oleh pengusaha rumah inap. Dapatan kajian ini menunjukkan min tertinggi adalah pada kemahiran pengurusan pentadbiran. Ini menunjukkan pengusaha rumah inap sangat bersetuju bahawa kemahiran pengurusan pentadbiran penting untuk melestarikan rumah inap. Dapatan ni selari dengan pendapat Jabil Mapjabil at. al (2011) menyatakan sikap kepimpinan dan motivasi yang tinggi adalah penting bagi setiap pengusaha rumah inap demi mencapai matlamat dan objektif penubuhan program di kampung mereka. Perkembangan dan pembangunan program rumah inap dilihat dari segi infrastruktur kampung, sosioekonomi komuniti, organisasi kepimpinan, keusahawanan dan ciri tarikan rumah inap dan keistimewaan rumah inap tersebut. Pelbagai kaedah pemasaran dan promosi yang dijalankan bagi menggiatkan kedatangan pelancong ke negara ini, antaranya melalui program rumah inap yang semakin mendapat perhatian dalam kalangan pelancong (Jabil Mapjabil, 2011). Pengusaha rumah inap juga mengambil inisiatif dan peluang dengan menaikkan taraf kemudahan dan infrastruktur bagi tujuan keselesaan pelancong. Secara keseluruhannya, kemahiran pengurusan pentadbiran amatlah penting dalam menjamin kelestarian rumah inap. Hal ini demikian kerana kemahiran pengurusan pentadbiran yang cekap dan menyeluruh membantu pengusaha rumah inap menguruskan pentadbiran rumah inapnya dengan baik.

5. Rumusan & Kesimpulan

Hasil kajian mendapati bahawa kemahiran komunikasi, kemahiran pengurusan kewangan dan kemahiran pengurusan pentadbiran amatlah diperlukan bagi seorang pengusaha rumah inap untuk menjamin kelestariannya. Berdasarkan hasil kajian menunjukkan bahawa kemahiran pengurusan pentadbiran menunjukkan skor min paling tinggi. Hal ini dapat dibuktikan bahawa

*Abdul Rashid . Tel.: +0126398456

E-mail address: Abdrashid@pmm.edu.my

responden sangat bersetuju dengan kemahiran pengurusan pentadbiran amatlah penting dalam menguruskan rumah inap. Tidak dinafikan, kemahiran-kemahiran lain juga memberikan kesan kepada kemajuan sesebuah rumah inap. Secara keseluruhannya, pengkaji telah berjaya mendapatkan segala maklum balas yang diperlukan daripada para responden untuk mencapai objektif kajian. Disini dapat disimpulkan bahawa keseluruhan objektif kajian telah dicapai yang mana penyelidik telah memperoleh jawapan yang ingin diselesaikan.

Kementerian Pelancongan Malaysia harus menyediakan latihan dan kursus kemahiran kepada pengusaha rumah inap. Dengan hal demikian, pengusaha rumah inap akan meningkatkan kemahiran pelbagai aspek seperti komunikasi, pengurusan kewangan dan pentadbiran pada masa hadapan. Selain itu, kempen-kempen harus diadakan untuk memberi pendedahan kepada mereka tentang konsep Rumah Inap. Kerajaan boleh memberikan bantuan dari segi kewangan kepada penduduk yang berminat untuk mengusahakan rumah inap tetapi tidak berkemampuan. Pihak pengusaha rumah inap boleh meminta bantuan daripada kerajaan atau mengumpul dana dari pelbagai pihak (persatuan rumah inap, agensi pelancongan, pihak kerajaan dan badan-badan bukan kerajaan) untuk meningkatkan infrastruktur rumah inap seperti membaiki pulih tandas dan meningkatkan kualiti bilik air mereka dari segi standard kebersihan dan kemudahan yang disediakan. Seterusnya, pengusaha rumah inap boleh mempromosikan rumah inap secara online melalui platform website sosial seperti facebook, instagram dan lain-lain. Hal ini dapat menarik pelancong yang baru.

Rujukan

- Abidin, Z. (2013). Pengertian Komunikasi. <http://zabidin1993.blogspot.my/2013/04/pengertian-komunikasi-arti-penting>
- Afifah Binti Arifin (2013). Kesediaan masyarakat dalam pembangunan program homestay. http://eprints.uthm.edu.my/4170/1/AFIFAH_BINTI_ARIFIN.pdf
- Bahri (2017). Keberkesanan Media Komunikasi Yang Digunakan Oleh Persatuan Pengusaha Homestay Sarawak (SHOA)
- Johan Afendi Ibrahim & Mohamad Zaki Ahmad (2009) Program homestay pemangkin pertumbuhan ekonomi luar bandar, kajian kes: Negeri-negeri utara semenanjung Malaysia. Persidangan Kebangsaan Ekonomi Malaysia (PERKEM IV) Memacu Pembangunan Ekonomi Dalam Ketidaktentuan Persekitaran Global Kuantan, Pahang. <http://www.ukm.my/fep/perkem/pdf/perkemIV/PERKEM2009-2-19.pdf>
- Farid Ismeth Amir Bin Syamsul Bahri (2017). Keberkesanan Media Komunikasi Yang Digunakan Oleh Persatuan Pengusaha Homestay Sarawak (SHOA) https://www.academia.edu/33447541/Keberkesanan_media_komunikasi_yang_digunakan_oleh_Persatuan_Pengusaha_Homestay_Sarawak_SHOA
- Fauziah, W. J. (2010). Keberkesanan Media Komunikasi Yang Digunakan Oleh Persatuan Pengusaha Homestay Sarawak (SHOA) https://www.academia.edu/33447541/Keberkesanan_media_komunikasi_yang_digunakan_oleh_Persatuan_Pengusaha_Homestay_Sarawak_SHOA
- Hasan Abdullah, Samsudin Wahab, Mohd Sazili Shahibi, Muhammad Rozi Malim, dan Juwahir Ali (2013). Model Integrasi Indeks Utama Prestasi (Miiupa-Kpias) Agensi Payung Industri Homestay Melayu Malaysia, Jurnal Pemikiran Dan Kepimpinan Melayu. <https://www.scribd.com/document/349366405/Jurnal-Pemikiran-Dan-Kepimpinan-Melayu-2013>
- Habibah Ahmad, Hamzah Jusoh, Chamhuri Siwar, Amriah Buang, Mohamad Shukri Hj Noor, Shahrudin Mohd Ismail, Zairin Akma Zolkapli (2011). Pelancongan budaya di Koridor Ekonomi Wilayah pantai Timur (ECER): Isu dan Cabaran <http://journalarticle.ukm.my/3212/1/15.geografia-2011-4-sp-HABIBAHdkk-2.pdf>
- Jabil Mapjabil, Siti Asma' Mohd Rosdi, Muni Shuib, Sharmini Abdullah (2011). Pembangunan program homestay di Wilayah Utara Semenanjung Malaysia: Profil, produk dan prospek; <http://www.ukm.my/geografia/images/upload/abstrakjabil.pdf>
- Mohamad Harith Mohamad Nizar (2017). Pengusaha homestay perlu lebih proaktif tingkat pendapatan. Sumber daripada Utusan Online: <http://www.utusan.com.my/berita/wilayah/melaka/pengusaha-homestay-perlu-lebih-proaktif-tingkat-pendapatan-1.485262>
- Mohamad Najib Abdul Ghafar (1999). Penyelidikan Pendidikan. Johor : Penerbit Universiti Teknologi Malaysia. http://eprints.utm.my/10908/1/Persepsi_Pelajar_Universiti_Teknologi_Malaysia_Terhadap.pdf
- Mohd Mahathir Suhaimi B. Shamsuri (2013). Strategi pembangunan program homestay Kampung Kangkar Merlimau. http://eprints.uthm.edu.my/4179/1/MOHD_MAHATHIR_SUHAIMI_SHAMS_URI.pdf
- Mohd. Majid Konting (2004). Kaedah Penyelidikan Pendidikan. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Nik Zulkarnain Bin Nik Soh @Nik Othman (2015). Kualiti kepimpinan dalam kalangan penyelaras homestay: perspektif pengusaha homestay. http://eprints.uthm.edu.my/7108/1/NIK_ZULKARNAIN_BIN_NIK_SOH_@_NIK_OTHMAN_24.pdf
- Norashikin Mohd Nor dan Kalsom Kayat. (2010). The Challenges of Community Based Homestay Programme in Malaysia. Proceedings of Regional Conference on Tourism Research. 13- 14 December 2010. Universiti Sains Malaysia, 66-73. Diperoleh daripada: Abdul Rasid Abdul Razzaq, Mohamad Zaid Mustafa dan Syed Shikh Syed A. Kader Pembangunan Keupayaan Komuniti

*Abdul Rashid . Tel.: +0126398456

E-mail address: Abdrashid@pmm.edu.my

Menerusi Pendekatan Pembelajaran Berasaskan Pengalaman (Experiential Learning Approach): Pengalaman Di Miso Walai Homestay Kinabatangan Sabah.

http://eprints.uthm.edu.my/6758/1/Pembangunan_Keupayaan_Komuniti_Menerusi_Pendekatan.pdf

Norria Zakaria, Mohamad Zaki Ahmad dan Johan Afendi Ibrahim (2011). Inap Desa sebagai Satu Agen Pembangunan Sosioekonomi Komuniti: Menelusuri Perspektif Pelajar-Pelajar Pengurusan Pelancongan UUM. PROSIDING PERKEM VI, JILID 2 (2011) 481 – 493 ISSN: 2231-962X. <http://www.ukm.my/fep/perkem/pdf/perkemVI/PERKEM2011-2-5D5.pdf>

Pazim Othman, M. Mohd. Rosli (2011). Kesesuaian Homestay Sebagai Pusat Latihan Pendidikan Luar Di Johor Darul Ta'zim dalam (Kamarolzaman Bin Haji Mohd.Jidl (2012). <http://eprints.uthm.edu.my/2382/1/Kamarolzaman.pdf>

Robert V.Krejcie & Daryle W.Morgan (1970). Diperoleh daripada: Determining Sample Size For Research Activities https://home.kku.ac.th/sompong/guest_speaker/KrejcieandMorgan_article.pdf

Rosniza Aznie CR, Nor Amirah M., Rosmiza MZ, NovelL(2016).Pengurusan Kampung Tradisional Di Kampung Morten Melaka. <http://ejournal.ukm.my/ebangi/article/viewFile/15350/4780>

Sekaran, U.(2003).Research methods for business : A skill building approach. New York : John Wiley & Sons, Inc.

Tengku Noraisyah Binti Tengku Zahari (2013). Impak Program Latihan Dalam Kalangan Pengusaha Homestay Ke Arah Keberkesanan Pembangunan Program Homestay Di Peringkat Komuniti:Kajian Dari Perspektif Pengusaha.

http://eprints.uthm.edu.my/4212/1/TENGKU_NORAI SYAH_TENGKU_ZAHARI.pdf

Wan Khairy Bin Wan Ibrahim (2010). Kelestarian Usahawan Melayu Kelantan: Kajian Ke atas Industri Sarang Burung Walit. http://umkeprints.umk.edu.my/664_4/1/Kelestarian%20.pdf