

SISTEM PENGURUSAN DAN PERANCANGAN PELANCONGAN (ePelancongan)

Nona Zahidah Zulaikha Rosli

Dr Ibrahim Mohamed

Fakulti Teknologi dan Sains Maklumat, Universiti Kebangsaan Malaysia

ABSTRAK

Kebanyakan pelancong menghadapi masalah ketika melancong dan kebiasaannya mereka akan menggunakan aplikasi atau laman web yang dapat membantu mereka untuk menyelesaikan masalah tersebut. Namun, kebanyakan aplikasi atau laman web yang tersedia ada tidak memenuhi kehendak pelancong dengan sepenuhnya. Menurut kajian, para pelancong mungkin mengalami masalah yang berkaitan dengan pelbagai faktor yang tidak dijangka. Terdapat tiga pembentukan kluster berdasarkan pengalaman yang mereka pernah alami. Pertama, masalah yang sering dialami adalah berkaitan dengan perkhidmatan awam. Masalah kedua adalah ketidakpuasan pelancong terhadap perkhidmatan penginapan. Masalah yang terakhir adalah keselamatan mereka ketika melancong. Kajian ini adalah untuk mengenal pasti masalah yang dihadapi pelancong dan menyelesaikannya melalui sistem yang akan dibangunkan serta akan menguji sistem tersebut dengan pengguna sebenar. Metodologi yang digunakan untuk membangunkan sistem ini adalah Model Pembangunan Tambahan.

1 PENGENALAN

Pelancongan telah menyaksikan perubahan dramatik menjadi ekonomi dan sosial yang pelbagai aktiviti. Pelancongan kini merupakan industri dengan banyak aspek dan pelbagai aktiviti. Ia memerlukan koordinasi yang sempurna di kalangan segmen yang pelbagai yang akan menjadi struktur industri ini. Pelancongan kini telah berkembang ke dimensi dan kepentingannya sehingga ia menjadi industri terbesar di dunia. Industri pelancongan merupakan pertukaran asing yang tertinggi pada hampir kesemua negara. Pertumbuhan yang luar biasa ini bukan disebabkan oleh sebarang fenomena tertentu tetapi hanya hasil proses evolusi (Madhavi,2010).

E-pelancongan adalah digitalisasi semua proses dan rantaian nilai dalam industri pelancongan, perjalanan, penghotelan dan katering yang membolehkan organisasi memaksimumkan kecekapan dan keberkesanan. Teknologi telah mula wujud di dalam industri pelancongan ketika kebanyakan kajian dibuat bagi mendapatkan maklumat sesuatu tempat pelancongan (Chulwon,2004). Bahan mengenai e-pelancongan dalam industri pelancongan dikaji secara mendalam dengan pandangan untuk membangunkan rangka kerja yang sesuai untuk kajian ini. Perhatian terhadap model perniagaan yang berinovasi dalam industri pelancongan memberi tumpuan kepada sektor-sektor pelancongan iaitu perhotelan, syarikat penerbangan, agen perjalanan, dan sebagainya (Neuhofer,Buhalis & Ladkin, 2015).

Pelancongan telah dikaitkan dengan kemajuan ICT selama lebih dari 25 tahun. Pada masa kini, Internet dan ICT adalah relevan pada semua peringkat operasi, struktur, strategik dan pemasaran untuk memudahkan interaksi global antara pembekal, perantara dan pengguna di seluruh dunia. Menurut Iulian, e-pelancongan tidak boleh difahami sebagai proses atau sistem yang bebas kerana ia terdiri daripada banyak komponen dan sumber melalui maklumat sistem teknologi dan komunikasi untuk mencapai pelanggan secara langsung atau tidak langsung. Sistem e-pelancongan mengambil bentuk yang berbeza daripada sistem-sistem yang lain kerana boleh diakses oleh para pengguna melalui pelbagai cara yang berbeza. Pelancong lebih kerap ke laman-laman maklumat pelancongan dan terutama ke laman web yang juga membenarkan tempahan untuk penginapan atau perkhidmatan pengangkutan. Oleh itu, para pelancong meletakkan harapan yang tinggi kepada perkhidmatan laman web seperti kemudahan dalam penggunaan, utiliti, kandungan maklumat, keselamatan, kepantasan dalam operasi dan keperibadian (Iulian,2013).

2 PENYATAAN MASALAH

Terdapat pelbagai aplikasi pelancongan yang telah dibuat bagi memenuhi kehendak pengguna seperti aplikasi Tripit, Kayak, dan Yelp. Menurut laman web Tripit (www.tripit.com), aplikasi ini lebih fokus kepada penyimpanan semua pelan perjalanan pelancong di satu tempat dan akses jadual perjalanan pada bila-bila masa dan di mana-mana yang mengkhusus kepada bahagian penerbangan. Aplikasi Kayak (www.kayak.com) pula lebih meluas dengan mengkhusus kepada penerbangan, hotel dan kereta sewa. Manakala aplikasi Yelp (www.yelp.com) lebih mengkhusus kepada makanan dan perkhidmatan. Tiada aplikasi pelancongan yang mempunyai semua spesifikasi tersebut di dalam satu aplikasi.

Menurut kajian, para pelancong mungkin mengalami masalah yang berkaitan dengan pelbagai faktor yang tidak dijangka seperti perbelanjaan, pencemaran dan keselamatan. Pelancong telah membentuk tiga kluster berdasarkan pengalaman mereka dengan pelbagai masalah semasa sepanjang pelancongan mereka. Kumpulan pertama terdiri daripada pelancong yang menyatakan bahawa mereka menghadapi masalah berkaitan dengan perkhidmatan, keselamatan dan infrastruktur yang tidak baik serta perbelanjaan yang tidak dikehendaki dan perkiraan. Kumpulan kedua pelancong dicirikan dengan tahap ketidakpuasan yang rendah menganggap kemudahan penginapan mereka seperti bahasa, pengemis, bimbingan, pencemaran dan faktor berkaitan kesihatan. Kumpulan ketiga pelancongan mengalami tahap halangan yang rendah disebabkan oleh penginapan, keselamatan dan perkhidmatan (Madhavi, 2010).

Selain itu, pelancong juga sukar untuk mencari tempat ideal yang memenuhi kehendak mereka daripada tempat sehinggalah kepada duit yang diperlukan. Terdapat pelbagai implikasi pengurusan di Malaysia. Satu aplikasi utama adalah pentingnya pengetahuan terdahulu agar dapat membantu meningkatkan efektif pemasaran e-pelancongan. Pengetahuan awal pelawat yang berpotensi dibentuk daripada pendedahan pelbagai sumber iaitu dari rakan dan keluarga serta berita (Leila,2014). Menurut kajian-kajian tersebut, masalah yang timbul dalam pelancongan yang tidak diselesaikan lagi dapat dikenal pasti. Antaranya adalah jaminan keselamatan pelancong terhadap sesuatu tempat yang ditujui. Selain itu, jaminan infrastruktur serta kemudahan awam yang baik serta faktor kesihatan yang tidak dijangka. Tambahan lagi, kesukaran untuk mendapatkan perkhidmatan ketika melancong.

3 OBJEKTIF KAJIAN

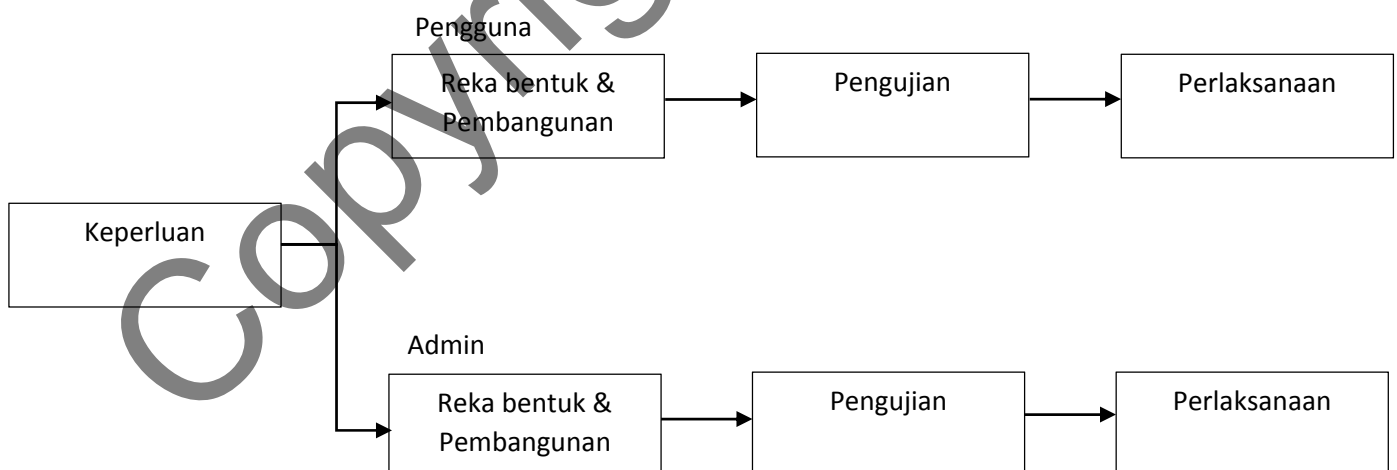
Objektif matlamat projek ini adalah untuk membangunkan sistem pengurusan dan perancangan pelancongan (e-Pelancongan) kepada para pelancong. Antara objektif kajian adalah seperti berikut :

- i) Menenal pasti masalah dan mereka bentuk keperluan sistem pengurusan dan perancangan pelancongan.
- ii) Membangunkan sistem pengurusan dan perancangan pelancongan yang dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelancong.
- iii) Menguji dan mengesahkan sistem pengurusan dan perancangan pelancongan agar sistem berjalan dengan lancar.

4 METOD KAJIAN

Penggunaan model pembangunan yang sesuai penting untuk memastikan projek berjalan dengan lancar, teratur dan mendapat hasil produk yang berkualiti. Model dapat memberi visualisasi pembangunan kepada sistem pengurusan dan perancangan pelancongan yang melibatkan beberapa fasa pembangunan. Fasa pembangunan yang terlibat adalah fasa perancangan, analisis, reka bentuk, pengujian dan dokumentasi.

Rajah 1 menunjukkan model pembangunan yang digunakan untuk membangunkan sistem pengurusan dan perancangan pelancongan ini. Kaedah model yang digunakan adalah model pembangunan tambahan kerana kaedah ini dapat memecahkan kerja kepada beberapa bahagian secara berperingkat yang akhirnya akan digabungkan menjadi sebuah sistem cebisan demi cebisan sehingga siap.



Rajah 1 : Rajah menunjukkan model pembangunan tambahan yang akan digunakan

Model pembangunan tambahan ini melibatkan kedua-dua pembangunan dan penyelenggaraan. Melalui kaedah ini, sistem akan dianggap selesai apabila ia memenuhi semua keperluan sistem yang telah ditetapkan. Antara kelebihan model pembangunan tambahan adalah semasa pembangunan sistem sedang dijalankan, pengguna juga boleh terlibat sama dalam mengkaji semula sistem. Jika pengguna bersetuju dengan sistem, pembangunan sistem boleh diteruskan tetapi apabila pengguna ingin membuat tambahan atau kelainan pada sistem, sistem perlu diubahsuai mengikut keperluan yang dimahukan oleh pengguna. Model ini sesuai digunakan untuk pembangunan sistem pengurusan dan perancangan pelancongan kerana pengguna dijangkakan selalu berubah kemahuan.

4.1 Fasa Perancangan

Fasa ini melibatkan proses mengenal pasti masalah, objektif, persoalan kajian dan skop kajian. Seterusnya, mencari bahan kesusasteraan yang melibatkan pengumpulan, pembacaan dan pencarian jurnal dan kajian-kajian lepas untuk memberi idea kepada projek.

4.2 Fasa Reka Bentuk

Fasa ini bertujuan untuk mengenal pasti bagaimana sistem ini berfungsi dari segi perkakasan, perisian dan reka bentuk antaramuka bagi setiap fungsi yang terdapat dalam sistem ini. Prototaip juga direka untuk mendapatkan gambaran kasar antaramuka bagi sistem ini. Prototaip sangat penting untuk memberikan gambaran yang jelas kepada pengguna yang akan menggunakan sistem tersebut.

4.3 Fasa Pembangunan

Fasa ini melibatkan pembanguna sebenar sistem pengurusan dan perancangan pelancongan seperti prototaip yang telah direka bentuk pada fasa reka bentuk. Fasa ini melibatkan penggunaan kod aturcara iaitu bahasa pengaturcaraan Hypertext Preprocessor (php) beserta rangka kerja CodeIgniter. Perisian yang digunakan adalah Sublime Text 3. Perkakasan yang digunakan adalah komputer riba untuk membuat dan membuka sistem yang dibangunkan. Setelah itu, sistem tersebut ditunjuk kepada pengguna untuk menerima pandangan dan maklum balas dan melakukan penambahbaikan.

4.3 Fasa Jaminan Kualiti

Dalam fasa ini, pentadbir mengenal pasti kecacatan yang ada pada sistem dan menyelesaikannya. Langkah ini amat penting sebelum projek dikeluarkan dan digunakan oleh pengguna untuk mengelakkan berlakunya kecacatan ketika pengguna menggunakan sistem tersebut.

4.4 Fasa Penggunaan

Sistem yang telah disiapkan dikeluarkan kepada pengguna dan pentadbir perlu memberi sokongan teknikal kepada pengguna sepanjang menggunakan sistem tersebut mengikut kesesuaian.

5 HASIL KAJIAN

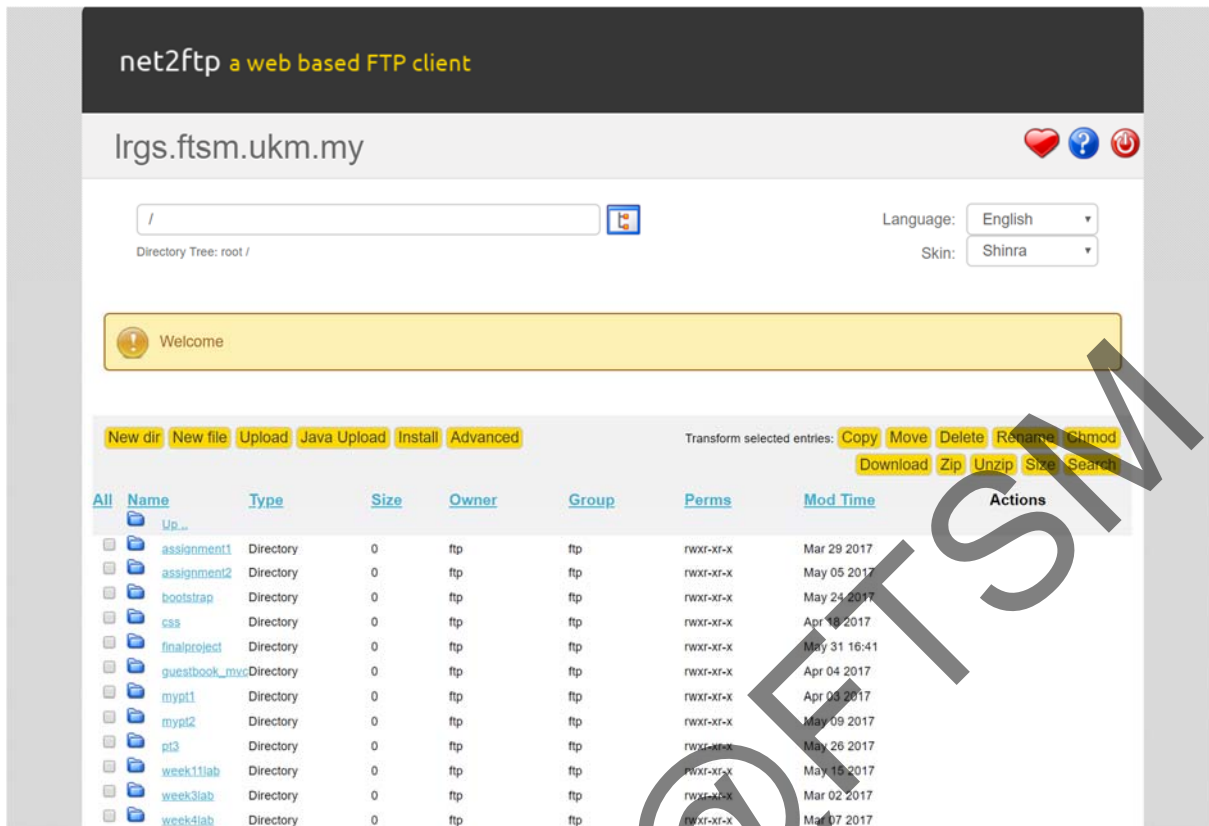
Hasil pembangunan sistem pengurusan dan perancangan pelancongan akan dibincangkan di bahagian ini. Peralatan yang digunakan untuk membuat cubaan sistem ini adalah komputer riba dengan memasuki laman sistem. Penggunaan internet diperlukan untuk mencari lokasi di bahagian peta. Perisian yang digunakan untuk membangunkan sistem ini adalah Sublime Text 3 dan bahasa yang digunakan untuk pengaturcaraan adalah pengaturcaraan Hypertext Preprocessor (php) serta rangka kerja CodeIgniter. Rajah 2 menunjukkan pengaturcaraan di dalam Sublime Text 3.

```

1 <?php
2
3 class Register extends CI_Controller{
4
5     public function index(){
6
7         $this->load->view("register_view");
8
9     }
10
11     public function do_registerSP(){
12
13         $exist = $this->users_model->checkExistedUser($this->input->post('sp_username'), $this->input->
14             post('sp_email'));
15
16         if($exist == false){
17
18             /*$sp_dob = $this->input->post('sp_dob');
19             $sp_real_dob = date('Y-m-d',strtotime($sp_dob));*/
20
21             $forUser = array(
22                 "username" => $this->input->post('sp_username'),
23                 "email" => $this->input->post('sp_email'),
24                 "fname" => $this->input->post('sp_fname'),
25                 "lname" => $this->input->post('sp_lname'),
26                 /*"phone" => $this->input->post('sp_phone'),*/
27                 "sex" => $this->input->post('sp_sex'),
28                 "age" => $this->input->post('sp_age'),
29                 /*"dob" => $sp_real_dob,
30                 "street" => $this->input->post('sp_street'),*/
31                 "country" => $this->input->post('sp_country'),
32                 /*"postcode" => $this->input->post('sp_postcode'),*/
33                 "role" => $this->input->post('sp_role'),
34                 "password" => $this->input->post('sp_pass'),
35                 "validated" => $this->input->post('sp_validated')
36             );
37
38         }
39     }
40 }

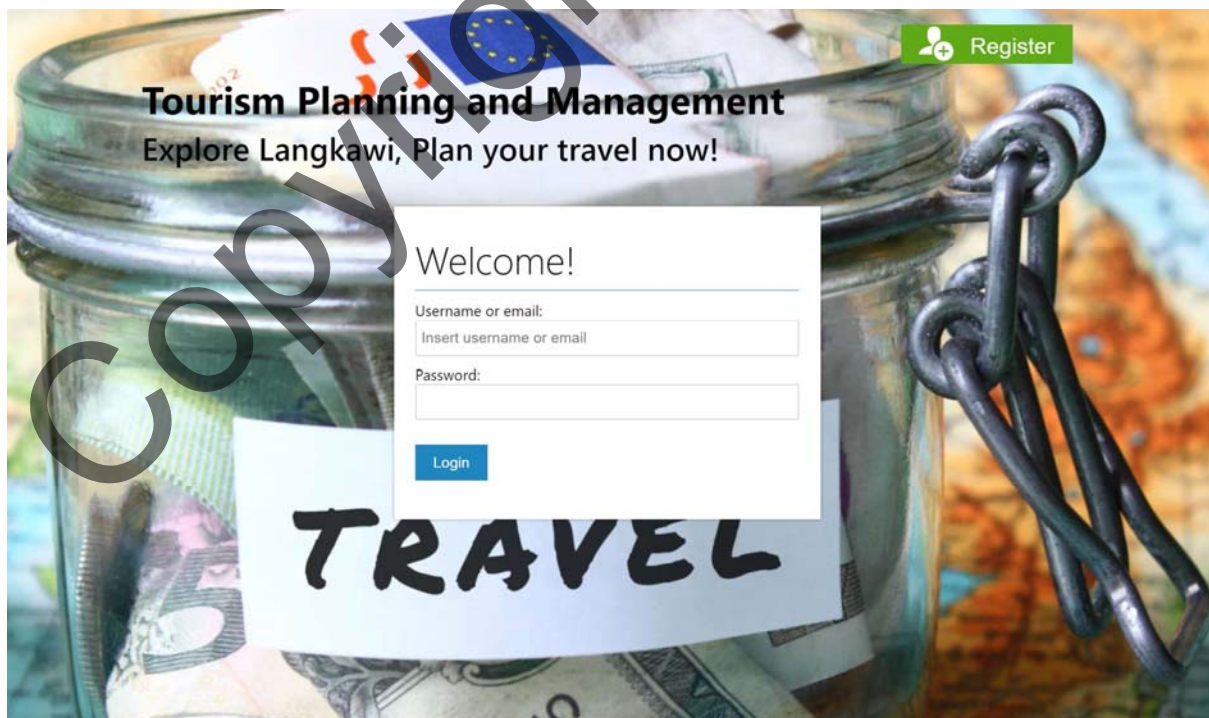
```

Rajah 2 : Pengaturcaraan di dalam Sublime Text 3



Rajah 3 : Server lrgs.ftsm.ukm.my

5.1 Antaramuka sistem



Rajah 4 : Antaramuka Log Masuk

Langkawi Tourism Login

Register

Username
6 to 20 characters

Enter a valid e-mail
eg. example@mail.com

First name
eg. John, Jane

Last name
eg. Turner, Richardson

Gender
 Male Female

Age
number

Country
Malaysia

Rajah 5 : Antaramuka Daftar Masuk

Langkawi Tourism dele

Tourism Planning and Management

[Home](#)
[Hotel](#)
[Facilities](#)
[Restaurant](#)
[Mall](#)
[Map](#)
[Contact Us](#)

Share your experience in Langkawi

Write a title

Share

Tourist experience

harry kane : 5 star hotel

I recommend this hotel

20 May, 4:33pm

Rajah 6 : Antaramuka Laman Utama

Langkawi Tourism dele

Tourism Planning and Management

Home Hotel Facilities Restaurant Mall Map Contact Us

Hotel

The Bayview Hotel Langkawi

Price : RM 170
Location : Jalan Pandak Mayah 1, Pusat Bandar Kuah, 07000 Langkawi, Kedah
5 Star Rating : 4

Adya Hotel Langkawi

Price : RM 233
Location : No 1 PT 4001 Mukim Darul Aman 07000 Kedaht, Persiaran Mutiara 2, 07000 Langkawi, Kedah
5 Star Rating : 4

Hotel Grand Continental

Price : RM 119
Location : Lot 398, Mk. Kuah, Keilbang, 07000 Langkawi
5 Star Rating : 3

Rajah 7 : Antaramuka Maklumat Hotel

Langkawi Tourism dele

Tourism Planning and Management

Home Hotel Facilities Restaurant Mall Map Contact Us

Worship

Worship Place >
 Public Transport >

Masjid Al Hana

Kuah, 07000 Langkawi, Kedah
Sizable, popular mosque with a whitewashed facade with peach & gold, plus a gilded dome.

Masjid Aishah

Jalan Padang Matsirat, 07000 Langkawi, Kedah
Beautiful masjid. Outside design is very beautiful. Seperate prayer area for ladies. Parking is easily available.

Masjid Nurul Naim

Kampung Mawar, 07000 Langkawi, Kedah
Nice and beautiful scenery of green paddy field in front of this Masjid. Exactly in front of this Masjid there is Pak Malau Nasi Dagang.

Masjid India Langkawi

121, Jalan Padang Matsirat, Kuah, 07000 Langkawi, Kedah
019-565 9592

Rajah 8 : Antaramuka Maklumat Kemudahan Tempat Beribadah

Langkawi Tourism dele v

Tourism Planning and Management

Home Hotel Facilities v Restaurant Mall Map Contact Us

Public Transport

Flight

- Air Asia
- Malaysia Airlines

Ferry

- Langkawi Ferry Services
- Langkawi Ferry Line

Car Rental

- Kereta Sewa Langkawi Murah

Rajah 9 : Antaramuka Maklumat Kemudahan Pengangkutan Awam

Langkawi Tourism dele v

Tourism Planning and Management

Home Hotel Facilities v Restaurant Mall Map Contact Us

Restaurant

Pia's The Padi Rating : 4
Jalan Ulu Melaka, Kampung Padang Gaong, 07000 Langkawi, Kedah 012-493 3713
Wonderland Food Store Rating : 4
179, 181, 07000, 180, Persiaran Mutiara 2, Pusat Perdagangan Kelana Mas, 07000 Langkawi, Kedah 012-494 6555
Fat Cupid Cafe and Restaurant Rating : 4
Lot 2273 Kampung Tasek Anak, Jalan Pantai Tengah, 07000 Langkawi, Kedah 04-955 3010
Restoran Siti Fatimah Rating : 4
Batu 5 1/4, Jalan Kampung Tok Senik, Kawasan mata Air, Ulu Melaka, Langkawi, 07000, Langkawi, Kedah 04-955 2754

Rajah 10 : Antaramuka Maklumat Restoran

Langkawi Tourism dele ▾

Tourism Planning and Management

Home Hotel Facilities ▾ Restaurant Mall Map Contact Us

Mall

Langkawi Parade

Langkawi Parade, 07000, Kuah, Langkawi, Kedah
Hours : Open from 10AM - 10PM daily Phone : 04-966 5017

Langkawi Fair Shopping Mall

Persiaran Putra, Kuah, 07000 Langkawi, Kedah
Hours: Open from 10AM - 10PM daily Phone: 04-969 8100

Cenang Mall

Lot 2605, Cenang, Mukim, Jalan Pantai Chenang, 07000 Langkawi, Kedah
Hours : Open daily from 10AM - 11PM Phone: 04-953 1188

Langkawi Saga Shopping Centre

Jalan Pandak Mayah, Pusat Bandar Kuah, 07000 Langkawi, Kedah
Phone: 04-969 8001

Rajah 11 : Antaramuka Maklumat Pusat Membeli Belah

Langkawi Tourism dele ▾

Tourism Planning and Management

Home Hotel Facilities ▾ Restaurant Mall Map Contact Us

Map

Location:

Rajah 12 : Antaramuka Peta

Langkawi Tourism dele ^

Tourism Planning and Management

Home Hotel Facilities ▾ Restaurant Mall Map Contact Us



About us

What is Tourism Planning and Management

Welcome to Tourism Planning and Management. This website is about tourism specifically for Langkawi, Kedah, Malaysia. What does this website provide? It provide information for tourist when visiting Langkawi such as hotel, restaurant, attraction places, facilities

Contact Us

Phone : 012-3456789
Office : 03-89123456
Email : langkawitourism@gmail.com

 **Twitter** : @langkawitourism
 **Facebook** : langkawitourism

Rajah 13 : Antaramuka Hubungi Kami

6 KESIMPULAN

Pembangunan sistem pengurusan dan perancangan pelancongan ini dapat membantu pelancong yang ingin melancong ke Langkawi untuk mendapatkan maklumat dengan segera. Walaupun telah wujud pelbagai lagi sistem yang berkaitan dengan pelancongan, tetapi sistem tersebut tidak memberi maklumat yang pelbagai di dalam satu sistem. Selain itu, pelancong juga dapat meletakkan komen dan juga berkongsi pengalaman mereka semasa bercuti di Langkawi. Diharapkan sistem pengurusan dan perancangan pelancongan ini dapat membantu pelancong dalam merancang percutian mereka.

7 RUJUKAN

- Chulwon Kim. 2004. E-Tourism: An Innovate Approach for The Small and Medium-sized Tourism Enterprises (SMTES) in Korea.
- Iulian Condratov. 2013. E-tourism: Concept and Evolution.
- Kayak. 2017. Aplikasi Kayak. (<http://www.kayak.com>).
- Madhavi Chockalingam. A. Auroubindo Ganesh. 2010. Problems encountered by tourists (October 2010).
- Neuhofer, B., Buhalis, D. and Ladkin. A. 2015. Technology as a Catalyst of Change: Enablers and Barriers of the Tourist Experience and Their Consequences.
- TripAdvisor. 2017. Aplikasi TripAdvisor. (<http://www.tripadvisor.com>).
- Tripit website. 2017. About Tripit application. (<http://www.tripit.com>).
- Yelp website. 2017. About Yelp application. (<http://www.yelp.com>).