

CABARAN AGENSI PENGENDALI UMRAH MENDEPANI PANDEMIK COVID-19

NOR AZATUL ASYA NURA MOHD ZAKARIA

Jabatan Sosio Ijtima'I, Fakulti Pengajian Kontemporari Islam, Kolej Profesional, Baitulmal
Kuala Lumpur (KPBKL)

Emel: norazatulasyanura@kpbkl.edu.my

AMIRA HAKIMAH HALIMI

Jabatan Pengurusan Citra Islami, Fakulti Pengajian Kontemporari Islam, Kolej Profesional
Baitulmal Kuala Lumpur (KPBKL)

Emel: amirahakimah@kpbkl.edu.my

KU PUTRI LILIANA KU ABD HALIM

Jabatan Pengurusan Citra Islami, Fakulti Pengajian Kontemporari Islam, Kolej Profesional
Baitulmal Kuala Lumpur (KPBKL)

Emel: kuputri@kpbkl.edu.my

SITI NUR AZZYATI SAHARUDDIN

Jabatan Pengurusan Citra Islami, Fakulti Pengajian Kontemporari Islam, Kolej Profesional
Baitulmal Kuala Lumpur (KPBKL)

Emel: azzyati@kpbkl.edu.my

ABSTRAK

Pengisytiharaan Pertubuhan Kesihatan Sedunia (WHO) Covid-19 sebagai pandemik pada 13 Mac 2020 telah menjejaskan sektor pelancongan dalam dan luar negara. Di peringkat global, pada tahun 2020, The World Tourism Organization (UNWTO) telah menganggarkan penurunan bilangan pelancong antarabangsa antara 60%-80%, sekaligus kerugian mencecah USD80 billion di seluruh dunia (Jabatan Perangkaan Malaysia, 2020). Kes jangkitan dan penularan Covid-19 yang kian tinggi telah memaksa kerajaan Malaysia mengambil keputusan drastik membatalkan Kempen Melawat Malaysia 2020 yang akhirnya telah memberi impak besar kepada prestasi pelancongan negara. Sektor pelancongan negara lumpuh sepenuhnya apabila kerajaan mengisytiharkan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) pada 17 Mac 2020 yang telah menyekat semua aktiviti pergerakan serta telah menutup pintu masuk dan keluar negara. Ibadah haji dan umrah turut terkesan dengan pelaksanaan PKP ini dan sekali gus telah menjejaskan agensi pengendali umrah sebagai pihak yang mengelolakan pengurusan jemaah umrah. Objektif kajian ini dibuat untuk mengenalpasti cabaran yang dihadapi oleh agensi pengendali umrah mendepani pandemik Covid-19. Kajian ini dilaksanakan melalui pendekatan kualitatif dengan menggunakan kaedah temu bual terhadap lima (5) agensi pengendali umrah yang berusia melebihi 10 tahun dan terkesan dengan pandemik Covid-19.

KATA KUNCI: *pandemik COVID-19, Perintah Kawalan Pergerakan, agensi pengendali umrah, cabaran, kualitatif*

PENGENALAN

Pengisytiharaan oleh Pertubuhan Kesihatan Sedunia (WHO) Covid-19 tentang virus Covid-19 sebagai pandemik pada 11 Mac 2020 (World Health Organization, 2020) telah menjejaskan pelbagai sektor perniagaan termasuklah sektor pelancongan dalam dan luar negara. Sehubungan dengan itu, kerajaan Malaysia mengisytiharkan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) pada 17 Mac 2020. Ini bermakna semua aktiviti pergerakan telah disekat dan dalam masa yang sama pintu masuk dan keluar negara juga ditutup.

Bagi mematuhi perintah ini, satu keputusan drastik terpaksa diambil oleh Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya (MOTAC). Pada 18 Mac 2020, Dato' Sri Hajah Nancy Shukri, Menteri Pelancongan, Seni dan Budaya telah memaklumkan bahawa MOTAC mengambil dua ketetapan iaitu (i) Kempen Melawat Malaysia 2020 (VM2020) dan (ii) Pembekuan semua urusan kaunter dan perkhidmatan atas talian bagi Permohonan Baru, Pembaharuan Lesen Pengendalian Pelancongan, Pemandu Pelancong, Institut Latihan Pelancongan dan Pendaftaran Penarafan Premis Penginapan Pelancongan, SPA dan Pusat Urutan Kaki (PUK). Ini seterusnya telah menyebabkan sektor pelancongan negara terjejas teruk dan boleh bertambah teruk jika tidak ambil sebarang tindakan seperti yang diucapkan oleh Ketua Penolong Setiausaha Kanan, Bahagian Dasar Pelancongan dan Hubungan Antarabangsa, Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya Malaysia (MOTAC), Khairul Nizam Saad (Ashriq, 2020).

Di peringkat global, pada tahun 2020, The World Tourism Organization (UNWTO) telah menganggarkan penurunan bilangan pelancong antarabangsa antara 60%-80%, sekali gus kerugian mencecah USD 80 billion di seluruh dunia (Malathi Ponnusamy, 2020). Ini turut memberi kesan terhadap industri haji dan umrah dan sekaligus telah menjejaskan agensi pengendali umrah sebagai pihak yang mengelolakan pengurusan jemaah umrah.

LATAR BELAKANG MASALAH

Keputusan kerajaan menutup sempadan negara sebagai usaha drastik menghalang penularan Covid-19 dilihat begitu efektif bagi menangani penularan wabak ini namun secara nyatanya juga telah merencatkan sektor pelancongan negara. Dilaporkan sektor pelancongan Malaysia telah mengalami kerugian sebanyak RM 45 billion (Berita Harian, 2021). Daripada jumlah ini sebahagiannya membabitkan kerugian yang dialami oleh agensi pengendali umrah. Menurut Naib Presiden Unit Umrah dan Haji, Persatuan Ejen-ejen Pelancongan dan Pengembaraan (MATTA) Malaysia, Mohd Azri Abdul Razak, dalam tempoh hanya 3 bulan, agensi umrah di negara ini telah mengalami kerugian sebanyak RM120 juta. Keputusan kerajaan Arab Saudi menggantung sementara kemasukan visa pelancong ke negara tersebut turut menyumbang kepada penurunan tempahan umrah sehingga 50 peratus berbanding tahun sebelumnya. Impak buruk kesan daripada Covid-19 ini telah menjejaskan pengoperasian agensi pengendali umrah sekaligus meletakkan pihak syarikat di dalam keadaan yang penuh cabaran bagi meneruskan kelangsungan pengoperasian syarikat.

OBJEKTIF DAN PERSOALAN KAJIAN

Kajian ini adalah bertujuan untuk mengenalpasti cabaran yang dihadapi oleh agensi pengendali umrah dalam mendepani pandemik Covid-19. Persoalan kajian yang dikenalpasti ialah “apakah bentuk cabaran yang dihadapi oleh agensi pengendali umrah di Malaysia sepanjang pandemik Covid-19? dan apakah bidang baru yang diterokai oleh agensi pengendali umrah sepanjang pandemik?”.

METODOLOGI KAJIAN

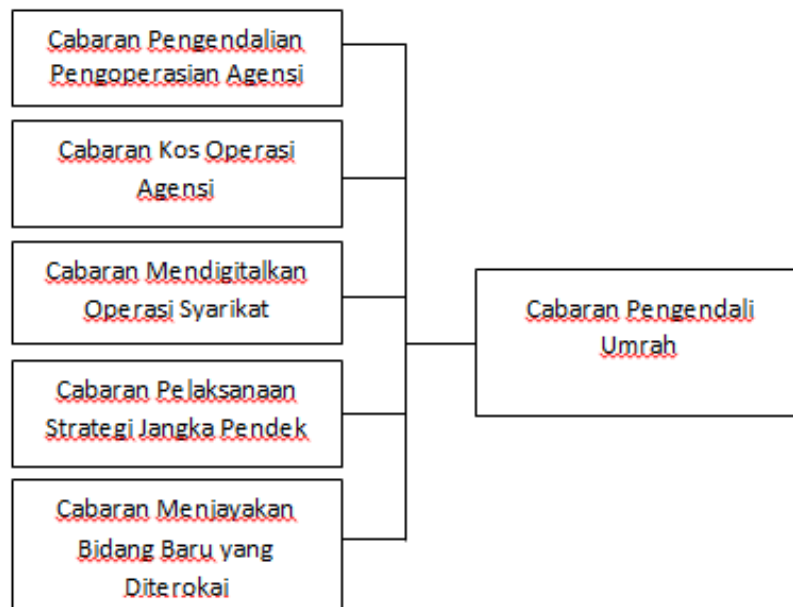
Pendekatan yang digunakan bagi kajian ini adalah pendekatan kualitatif di mana pendekatan ini memerlukan dan menggunakan kaedah temu ramah bersama responden. Temu ramah ini membolehkan responden disoal dengan soalan yang terperinci dan berkaitan serta dapat mengumpul maklumat secara langsung daripada agensi pengendali umrah yang mempunyai pengalaman dalam industri pelancongan tidak kurang daripada lima tahun bagi menepati objektif kajian. Selain itu, kajian ini juga menggunakan data daripada pengumpulan maklumat yang diambil melalui buku-buku atau dokumen yang berkaitan seperti penulisan tesis dan artikel yang diperolehi dari laman sesawang berkaitan. Analisis data ini dilakukan apabila sesi temu ramah bersama responden selesai untuk disimpulkan sebagai proses mengurus data dan mensintesis data seterusnya mengkaji hasil dapatan. Hasil data dianalisis seterusnya diringkaskan tetapi padat untuk memudahkan proses membuat rumusan dan kesimpulan kajian.

Syarikat	Jawatan Responden	Tahun Syarikat Beroperasi
A	Pengarah Urusan	2007
B	Pengurus Cawangan	2012
C	Pengawai Pengurus Kanan	1986
D	Pengawai Pemasaran	2000
E	Pengawai Umrah	2010

Jadual 1: Maklumat Responden Kajian

HASIL KAJIAN

Industri pelancongan terutamanya agensi pengendali umrah tidak terkecuali dalam menghadapi masalah ketika fasa pandemik covid-19 di Malaysia. Pandemik sememangnya memberikan impak besar kepada industri pelancongan, pelancongan inbound mencatatkan penurunan sebanyak 61.7 peratus dengan jumlah RM 17.1 billion pada tahun 2020. Oleh itu hasil kajian telah merumuskan lima cabaran yang dihadapi oleh agensi pengendali umrah sepanjang pandemik Covid-19.



Rajah 1: Cabaran Pengendali Umrah

Cabaran Pengendalian Pengoperasian Agensi

Pelaksanaan Bekerja Dari Rumah (BDR)

Pelaksanaan Bekerja Dari Rumah (BDR) dilaksanakan di hampir semua syarikat yang ditemuduga. Walaubagaimanapun, Syarikat A tidak melaksanakan BDR kerana melihat tiada keperluan dalam melaksanakan BDR kerana industri pelancongan tidak dibenarkan beroperasi sepanjang Perintah Kawalan Pergerakan (PKP). Pelaksanaan BDR sebenarnya dilihat bergantung kepada keperluan syarikat. Jika sebelum ini kebanyakan industri tidak mengamalkan konsep BDR tetapi atas faktor pelaksanaan PKP oleh kerajaan Malaysia kebanyakan syarikat sedaya upaya mengekalkan pengoperasian syarikat dengan mempraktikkan BDR bagi melancarkan pengoperasian syarikat sepanjang tempoh PKP.

Syarikat	Melaksanakan BDR
A	Tidak
B	Ya
C	Ya
D	Ya
E	Ya

Jadual 2: Pelaksanaan BDR Sepanjang Tempoh Pandemik Covid-19

Cabaran Pelaksanaan BDR

Antara cabaran pelaksanaan BDR yang dihadapi kebanyakan syarikat ialah capaian jalur lebar yang tidak stabil, ketiadaan atau kekurangan perkakasan dan peralatan pejabat dirumah, waktu bekerja yang tidak menentu, pemantauan yang tidak dapat dilaksanakan dengan jelas, gangguan BDR dengan komitmen keluarga dan akhir sekali motivasi pekerja syarikat semasa melaksanakan BDR. Capaian jalur lebar dilihat jelas berlaku di Malaysia, ini kerana kebanyakan industri terpaksa berkomunikasi menggunakan jalur lebar bagi menggantikan perjumpaan secara bersemuka ini menyebabkan capaian jalur lebar menjadi terhad dan terbatas

bagi sesebuah kawasan. Akibat lonjakan penggunaan jalur lebar ketika PKP rentetan daripada kebanyakan pekerja terpaksa kekal di rumah menyebabkan pemberi perkhidmatan berdepan dengan situasi peningkatan penggunaan yang mana trend ini turut sama dirasai oleh seluruh dunia (Malaysian Communications and Multimedia Commission Act, 2020).

Solusi Terhadap Cabaran Pelaksanaan BDR

Jelas sekali syarikat terpaksa berdepan dengan cabaran BDR walaupun jika dilihat kebanyakan syarikat tidak pernah melaksanakan BDR, antara faktornya pelaksanaan BDR ialah pandemik, PKP dan dasar kerajaan membuatkan syarikat terpaksa merancang strategi agar BDR dapat dilaksanakan dengan mudah tanpa masalah oleh pekerja dan produktiviti syarikat masih dapat dikekalkan. Antara bentuk solusi yang dilaksanakan di dalam syarikat terlibat ialah pelaporan bekerja semasa BDR perlulah diisi oleh pekerja, ini membolehkan syarikat mempunyai butiran kerja yang dilaksanakan oleh pekerja semasa BDR dan dalam masa yang sama majikan dan syarikat boleh menyemak laporan dari semasa ke semasa. Syarikat juga memainkan peranan dalam memberikan ruang yang mencukupi kepada pekerja menyiapkan tugas yang diberikan dalam tempoh yang bersesuaian, ini kerana kebanyakan pekerja masih berdepan dengan cabaran pengendalian masa di mana jika sebelum ini pekerja hanya fokus memberikan komitmen 100% sepanjang waktu bekerja tetapi sepanjang pandemik terpaksa membahagikan masa urusan rumah dengan urusan pekerjaan (Sakini Mohd Said, 2020). Dalam masa yang sama syarikat turut memainkan peranan dalam memberikan pengetahuan kepada pekerja supaya mereka mampu menghadapi BDR dengan baik. Motivasi adalah salah satu yang syarikat akan cuba berikan, ini kerana ibu dan bapa bekerja akan menghadapi tekanan sepanjang BDR dilaksanakan kerana terlibat secara tidak langsung dalam Proses Pengajaran Dan Pembelajaran Di Rumah (PdPR).

Cabaran Kos Operasi Agensi

Berdepan Cabaran Kos

Kesemua syarikat yang ditemuduga bersetuju mereka berdepan dengan cabaran kos operasi. Ini kerana industri pelancongan tidak dibuka menyebabkan mereka terpaksa bergantung kepada pendapatan lain untuk menampung kos pengendalian dan operasi syarikat. Jika sebelum ini syarikat mempunyai keuntungan daripada hasil penjualan pakej dan perkhidmatan pelancongan tetapi disebabkan pandemik syarikat mencari alternatif lain bagi membolehkan kos syarikat seperti utiliti, gaji dan upah pekerja, sewa bangunan dapat dijelaskan bagi tempoh tertentu. Ini menyebabkan sebahagian syarikat terpaksa menutup cawangan mereka bagi membolehkan syarikat terus bertahan dalam industri. Tenatnya industri dan syarikat pelancongan dapat dilihat dalam satu laporan sebanyak 23 agensi pelancongan di Langkawi menutup operasi dengan tidak memperbaharui lesen pengendali pelancongan susulan industri pelancongan tidak serancak seperti dahulu berikutan pelaksanaan PKP di Malaysia (Nur Amalina Azman, 2021).

Faktor Cabaran Kos Operasi

Semua syarikat menyatakan masalah yang sama, iaitu penjualan pakej dan perkhidmatan pelancongan merupakan faktor utama yang menyebabkan syarikat berdepan dengan cabaran kos operasi. Penurunan jualan pakej pelancongan menurun antara 80% - 90% bagi pakej domestik. Manakala bagi pakej outbound dan pakej umrah menurun sehingga 90% - 100%. Ianya berlaku kerana kerajaan menguatkuasakan larangan rentas daerah dan negeri yang

bermula daripada 10 Mei hingga 6 Jun 2021 (Bernama, 2021). Pada PKP 2.0 hanya sektor ekonomi dalam kategori perlu sahaja dibenarkan beroperasi, ini menyebabkan pelancongan yang tidak tergolong dalam kategori perlu tersebut tidak boleh beroperasi. Faktor ini juga menyumbang kepada cabaran kos operasi syarikat kerana pengoperasian industri tidak dibenarkan sepanjang PKP (Astro Awani, 2021).

Solusi Pengendalian Kos Operasi

Antara solusi yang dilihat menjadi strategi utama syarikat adalah pengurangan kos berkaitan dengan gaji pekerja. Ada syarikat yang mengurangkan gaji pekerja sehingga 50%, ada juga yang turut memberikan cuti tanpa gaji kepada pekerja dan pemberian gaji selama tempoh tertentu tidak diberikan kepada pekerja. Ini merupakan salah satu solusi yang dapat dilaksanakan syarikat, kerana industri pelancongan tidak dibenarkan beroperasi sepanjang PKP. Oleh itu, bagi mengurangkan kos operasi solusi ini dilihat menjadi pilihan utama syarikat pelancongan. Solusi seterusnya adalah semua syarikat pelancongan terlibat dilihat mula menceburkan diri di dalam industri baru dan juga industri yang dilihat menjadi pilihan semasa PKP. Antara bidang yang diceburi oleh syarikat pelancongan adalah industri makanan, penjualan atas talian dan lain-lain lagi. Syarikat pelancongan juga dilihat terpaksa menutup beberapa cawangan bagi membolehkan kos operasi syarikat masih dapat dibayar walaupun dalam tempoh PKP.

Bantuan Kerajaan Bagi Kos Operasi Syarikat

Agensi menyatakan bahawa agensi pelancongan mereka menerima bantuan daripada kerajaan dan badan-badan lain sepanjang pandemik covid-19. Antara yang dinyatakan ialah bantuan daripada kerajaan Malaysia, institusi kewangan (bank dan lain-lain), Pertubuhan Keselamatan Sosial (PERKESO) dan Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN). Antara bentuk bantuan yang diterima syarikat pelancongan terlibat ialah Geran Bantuan Khas Secara One-Off RM 3,000, geran ini adalah inisiatif kerajaan di bawah Program Strategik Memperkasa Rakyat dan Ekonomi (PEMERKASA) bagi syarikat Malaysia My Second Home (MM2H) yang berlesen di bawah Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya Malaysia (MOTAC), bantuan ini telah memberi manfaat kepada kira-kira 697 syarikat MM2H (MOTAC, 2021). Pakej Prihatin PKS telah memperkenalkan Program Subsidi Upah (PSU) dan Program Pengekalan Pekerjaan (ERP) yang dikendalikan melalui kerjasama PERKESO. ERP adalah bantuan kewangan segera sebanyak RM 600 sebulan kepada pekerja yang diminta bercuti tanpa gaji. Manakala PSU adalah bantuan kewangan yang dibayar kepada majikan setiap perusahaan ke atas setiap pekerja tempatan yang berpendapatan RM 4,000 ke bawah untuk tempoh 3 bulan sahaja dan subsidi adalah sebanyak RM600 hingga RM 1,2000 bagi setiap pekerja bergantung kepada saiz perusahaan majikan. Tujuan Pakej Prihatin PKS adalah untuk membantu majikan dan pekerja yang operasinya syarikatnya terkesan disebabkan pandemik COVID-19 untuk terus beroperasi dan mengekalkan pekerja dan seterusnya akan mendapat keselamatan dari segi kewangan (Kementerian Kewangan Malaysia, 2021). Bantuan lain adalah inisiatif kerajaan dengan Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN) yang memberikan pengecualian cukai kepada pemain industri pelancongan dari 1 April 2020 - 31 Disember 2020. Ianya bertujuan supaya perusahaan kecil dan sederhana (PKS) untuk terus berdaya saing dalam era kebiasaan baharu (Berita Harian, 2020).

Cabaran Mendigitalkan Operasi Syarikat

Digitalisasi di dalam Operasi Syarikat

Hampir semua agensi ke arah digital, kecuali syarikat A. Ini kerana jika dilihat daripada awal lagi responden syarikat A menyatakan bahawa syarikat mereka tidak melaksanakan BDR dan lebih ke arah menjalankan operasi syarikat secara tradisional, iaitu perlu berdepan dalam menjalankan operasi syarikat. Oleh itu, syarikat A tidak mendigitalkan produk dan perkhidmatan mereka adalah disebabkan mereka melihat tiada keperluan dalam mendigitalkan produk dan perkhidmatan mereka. Dilihat juga bahawa syarikat A tidak mempunyai Pegawai Pemasaran seperti syarikat lain kerana mereka merupakan syarikat kecil dalam industri pelancongan. Antara operasi syarikat yang telah dilaksanakan secara digital berkaitan dengan dokumentasi (resit, maklumat pakej dan perkhidmatan, pemfailan dan lain-lain) ini memudahkan syarikat dalam menjalankan aktiviti BDR sepanjang pandemik Covid-19. Pemasaran secara atas talian telah mula diperluaskan oleh syarikat pelancongan, jika sebelum ini kaedah pemasaran tradisional seperti brosur dan pemasaran mulut ke mulut lebih digunapakai oleh syarikat, tetapi pandemik telah merubah pemasaran syarikat pelancongan di mana syarikat mula memasarkan produk dan perkhidmatan menggunakan medium media sosial dan semasa. Seterusnya syarikat juga telah mula merubah konsep perjumpaan pelanggan kepada konsep atas talian di mana aplikasi Zoom dan Google Meet telah mula digunakan oleh syarikat bagi memudahkan proses khidmat pelanggan.

ii. Medium Digital yang Digunapakai

Syarikat juga dilihat mula menggunakan medium atas talian seperti laman sesawang, Shopee dan Mudah.my untuk melakukan transaksi jualan secara atas talian. Antara medium digital yang digunakan syarikat ialah media sosial seperti Facebook dan Instagram, platform e-dagang yang digunakan oleh syarikat adalah Shopee dan laman sesawang - online booking tools. Medium lain seperti Google Meet, Zoom, Mudah.my dan Google Drive antara aplikasi yang kerap digunakan oleh syarikat bagi mendigitalkan operasi syarikat. Jika dilihat trend ke arah digital kini lebih positif berbanding sebelum pandemik, perkembangan dunia digital dilihat semakin berkembang dan perniagaan kini banyak telah dijalankan di atas talian (Roselan Ab Malek, 2022).

Cabaran Pelaksanaan Strategi Jangka Pendek

Strategi yang dirangka Syarikat

Dilihat bahawa kesemua syarikat pelancongan yang ditemuduga menyatakan bahawa syarikat mereka mula menceburi bidang dan perniagaan baharu bagi membolehkan syarikat bertahan di dalam industri. Wakil Sabah Tourist Association turut menggesa agar pemain industri pelancongan menceburi industri lain seperti akuakultur, agrokultur ataupun logistik bagi menampung kos operasi syarikat sepanjang pandemik Covid-19 (Astro Awani, 2020). Strategi jangka pendek lain yang dirancang adalah bagi membolehkan syarikat menampung kos operasi seperti gaji dan upah pekerja. Strategi yang dilaksanakan oleh syarikat antaranya ialah cuti tanpa gaji dan pengurangan gaji pekerja sehingga tempoh tertentu. Bentuk strategi lain yang dirancang oleh syarikat ialah mula menambah pakej/perkhidmatan pelancongan domestik serta jualan produk dan perkhidmatan dan ianya tidak tertumpu semata-mata kepada produk pelancongan. Dua responden syarikat menyatakan syarikat terpaksa menutup cawangan-cawangan lain dan hanya fokus kepada kos operasi cawangan utama buat sementara sehingga

industri pelancongan kembali seperti biasa. Ini bagi membolehkan kos operasi syarikat dikurangkan kepada kadar yang paling minimum.

Keberjayaan Strategi Jangka Pendek

Dalam satu laporan berita Presiden Persatuan Pelancongan Dalam Malaysia (MITA), Uzaidi Udanis berkata satu tinjauan dilaksanakan keatas 3,000 ahli MITA dan 10 peratus operasi agensi pelancongan berlesen sudah ditutup, 70 peratus ahli MITA tidak aktif dan hanya 20 peratus sahaja yang bertahan dan aktif dengan sekurang-kurangnya dua kakitangan (Mohd Nasaruddin Parzi, 2021). Dilihat bahawa strategi jangka pendek yang dilaksanakan syarikat pelancongan merupakan alternatif syarikat untuk bertahan dalam jangka masa pendek dan sepanjang tempoh pandemik COVID-19. Walaupun industri dilihat semakin tenat kerana sempadan negara yang ditutup kepada pelancong luar negara dan pelancong Malaysia juga dilihat tidak boleh melancong ke luar negara tetapi strategi jangka pendek yang dirangka syarikat terlibat dilihat berjaya kerana ianya dilihat dapat membantu serba sedikit kedudukan syarikat terutamanya berkaitan dengan kos operasi syarikat. Ianya bukan solusi 100% yang dilihat dapat membantu syarikat tetapi paling tidak strategi jangka pendek dapat membuatkan syarikat bertahan dalam industri sebelum industri dapat beroperasi seperti biasa.

Cabaran Menjayakan Bidang Baru yang Diterokai

Bidang Baru yang Diterokai Syarikat

Bidang baru yang dilihat menjadi pilihan syarikat ialah industri makanan dan minuman. 5 syarikat yang ditemuduga menyatakan bahawa mereka terlibat dengan industri makanan sama ada membuka restoran makanan arab dan juga dalam masa yang sama turut menjadi pengedar kepada makanan sunnah (kurma, habbatus sauda dan lain-lain) di Malaysia. Industri ini menjadi pilihan ke semua syarikat kerana ia merupakan antara 5 sektor bekeperluan yang dilihat boleh beroperasi semasa PKP 2.0 (Astro Awani, 2021). Bidang lain yang turut mula diterokai oleh syarikat pelancongan semasa pandemik COVID-19 ialah bagi syarikat B adalah perundangan hartanah, pertanian, perkhidmatan pembaikan alat elektrik dan produk kesihatan. Makala bagi syarikat D bidang baru yang diterokai ialah perkhidmatan kursus jangka pendek dengan kerjasama Kementerian Sumber Manusia. Bagi syarikat E antara bidang lain yang turut dipelopori ialah perkhidmatan ibadah korban. Walaupun semua bidang yang diterokai bukanlah sesuatu yang biasa dilaksanakan oleh syarikat tetapi dapat dilihat dijadikan batu loncatan kepada syarikat agar dapat terus bertahan di industri.

Kekangan dalam Menjayakan bidang yang diterokai

Kekangan utama syarikat dalam menjayakan bidang baru ialah ke semua syarikat bersetuju bahawa persaingan tinggi dalam bidang-bidang yang diterokai, ini kerana dalam bidang tersebut terdapat pesaing yang sudah lama bertapak dan juga disebabkan syarikat masih baru bertapak mereka masih perlu mendapatkan kepercayaan pelanggan dan dalam masa yang sama giat mempromosikan produk dan perkhidmatan mereka kepada pelanggan sedia ada di syarikat pelancongan dan prospek pelanggan baru di pasaran. Kekangan kedua ialah syarikat merupakan pendatang baru di dalam industri yang baru diterokai. Oleh itu, banyak yang masih perlu dipelajari agar mereka boleh bertahan dan bersaing dengan syarikat-syarikat sedia ada atau syarikat gergasi dalam industri tersebut. Dilihat disini keperluan syarikat dalam mempelajari strategi pesaing dan keperluan pelanggan adalah diperlukan. Seterusnya kekangan terakhir yang dinyatakan ialah daripada sudut modal, di mana dapat dilihat syarikat

terpaksa mengeluarkan modal tertentu bagi membolehkan mereka memasuki industri tersebut dalam memperoleh stok dan mempromosikan produk dan perkhidmatan. Disebabkan syarikat sedia ada berdepan dengan tiada jualan dan keuntungan menyebabkan ianya adalah kekangan yang dilihat menyebabkan mereka terpaksa memilih bidang-bidang yang tidak memerlukan modal tinggi, risiko yang sederhana dan kadar pulangan yang sederhana.

Penerokaan Bidang Baru Selepas Pandemik COVID-19

Kesemua responden memberikan pendapat yang sama iaitu mereka melihat bahawa bidang-bidang baru yang diterokai perlu diteruskan. Ini kerana setelah fasa pandemik COVID-19, syarikat merasakan bahawa perniagaan sampingan atau bidang baru adalah perlu bagi membolehkan syarikat tidak lumpuh 100% jika berlaku lagi situasi seperti COVID-19 di masa hadapan. Bidang-bidang yang diterokai dilihat mendapat tempat dan relevan untuk diteruskan oleh syarikat kerana terdapat permintaan daripada pelanggan dalam bidang baru yang mereka terokai.

KESIMPULAN

Agensi pengendali umrah dilihat mampu untuk terus bertahan walaupun melalui cabaran dalam meneruskan pengoperasian syarikat. Kemampuan agensi pengendali umrah untuk terus bertahan dibantu oleh beberapa faktor antaranya bantuan dan kelonggaran yang diberikan pihak kerajaan. Bantuan dan kelonggaran yang diberikan walaupun tidak menyeluruh namun mampu menyuntik sedikit dana dan membuka ruang kepada alternatif lain untuk terus kekal bertahan sebagai pemain industri. Cabaran dari segi pengoperasian syarikat pula ditangani dengan kaedah pendigitalan seiring dengan perkembangan pesat teknologi maklumat yang kapasiti penggunaannya dipakai semaksimal mungkin. Pengoperasian syarikat secara digital ini mampu mengisi desakan yang timbul berbanding pengoperasian secara konvensional.

Rancangan Malaysia ke-12 (RMK-12) yang dibentangkan pada 27 September 2021 dilihat memberi memberi suntikan baru kepada agensi pelancongan negara. Diharapkan strategi dan langkah pemulihan untuk memulihkan kembali industri pelancongan negara yang terjejas teruk ini dapat membuahkan hasil sekaligus membantu semua agensi pengendali umrah di Malaysia.

RUJUKAN

- Ashriq Fahmy Ahmad. (13 Ogos 2020). Industri Pelancongan Lumpuh. *Utusan Malaysia Online*. <https://www.utusan.com.my/ekonomi/2020/08/9566/>
- Azwan Safuan Zam. (2021, Mei 24). Temu bual Atas Talian [Google Meet]
- Bantuan Kewangan Geran Bantuan Khas Secara One-Off RM3000.00 Di Bawah Inisiatif Program Strategik Memperkasa Rakyat Dan Ekonomi (PEMERKASA) Bagi Syarikat Malaysia My Second Home (MM2H) Yang Berlesen Di Bawah MOTAC. (2021, Julai 26). MOTAC. Diambil daripada: <https://www.motac.gov.my/media2/siaran/bantuan-kewangan-geran-bantuan-khas-secara-one-off-rm3000-00-di-bawah-inisiatif-program-strategik-memperkasa-rakyat-dan-ekonomi-pemerksa-bagi-syarikat-malaysia-my-second-home-mm2h-yang-berlesen-di-bawah-motac>
- Farah Nor Izzatie Mohd Shukri. (2021, Julai 3). Temu bual Atas Talian [Google Meet]
- Hanizah Mohamed Ali Piah. (2021, Mei 21). Temu bual Atas Talian [Google Meet]
- Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya. (2020, Mac 18). Pembatalan Kempen

- Melawat Malaysia 2020 (Visit Malaysia 2020) dan Penginapan Tetamu di Premis Penginapan Pelancongan Sepanjang Pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan. <https://www.motac.gov.my/media2/siaran/pembatalan-kempen-melawat-malaysia-2020>
- Kemerosotan Pelancongan. (8 Mei 2020). *MyMetro*
<https://www.hmetro.com.my/bisnes/2020/05/575885/kemerosotan-pelancongan>
- Malathi Ponnusamy. (20 Oktober 2020). COVID-19: Kesan Kepada Ketibaan Pelancong. *Newsletter Jabatan Perangkaan Malaysia*.
https://www.dosm.gov.my/v1/uploads/files/6_Newsletter/Newsletter%202020/DOSM_BPAN_9-2020_Siri-73.pdf
- Mohd Amin Jalil. (2020, April 18). Agensi Umrah Kerugian. *Harian Metro*.
<https://www.hmetro.com.my/mutakhir/2020/04/568248/agensi-umrah-kerugian>
- Mohd Amin Jalil. (2020, Mac 8). Agensi Umrah Tempatan Terjejas Teruk. *Harian Metro*.
<https://www.hmetro.com.my/mutakhir/2020/03/552459/agensi-umrah-tempatan-terjejas-teruk>
- Mohd Azri Yazid. (2021, Jun 23). Temu bual Atas Talian [Google Meet]
- Mohd Nasaruddin Parzi. (2021, Mei 18). Industri pelancongan makin tenat. *Berita Harian*.
<https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2021/05/817981/industri-pelancongan-makin-tenat>
- Muhammad Aiman Bin Azman. (2021, Mei 19). Temu bual Atas Talian [Google Meet]
- Nur Amalina Azman. (2021, Mei 4). 23 agensi pelancongan tutup operasi. *Utusan Malaysia*.
<https://www.utusan.com.my/nasional/2021/05/23-agensi-pelancongan-tutup-operasi/>
- Pelancongan Sabah: Pemain industri digesa ceburi bidang lain tampung kos sepanjang PKPD. (2020, Oktober 23). *Astro Awani*.
<https://www.astroawani.com/berita-malaysia/pelancongan-sabah-pemain-industri-digesa-ceburi-bidang-lain-tampung-kos-sepanjang-pkpd-264874>
- PENJANA terus bantu industri pelancongan. (2020, Jun 5). *Berita Harian*.
<https://www.bharian.com.my/bisnes/lain-lain/2020/06/696957/penjana-terus-bantu-industri-pelancongan>
- Perubahan Corak Penggunaan Pengaruhi Kelajuan Internet Di Malaysia. (2020, April 9). *Malaysian Communications and Multimedia Commission Act (MCMC)*.
<https://www.mcmc.gov.my/ms/media/press-releases/media-statement-changing-usage-patterns-influence>
- PKP 2.0: Ini sektor ekonomi yang dibenarkan operasi. (2021, Januari 12). *Astro Awani*.
<https://www.astroawani.com/berita-malaysia/pkp-20-ini-sektor-ekonomi-yang-dibenarkan-operasi-277365>
- Roselan Ab Malek. (2022, Julai 14). Perkembangan digitalisasi perkara positif ketika pandemik. *Berita Harian*.
<https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2022/07/976354/perkembangan-digitalisasi-perkara-positif-ketika-pandemik-ismail>
- Sektor Pelancongan Global Rugi Hampir RM9 Trilion Tahun Ini. (2021, November 29). *Berita Harian*. <https://www.bharian.com.my/dunia/lain-lain/2021/11/893053/sektor-pelancongan-global-rugi-hampir-rm9-trilion-tahun-ini>
- Sakini Mohd Said. (2020, April 7). *Cabaran Ibu Bekerjaya Sepanjang PKP*. Bernama.
<https://www.bernama.com/bm/rencana/news.php?id=1828937>
- The government allocated RM20.7 billion for the Wage Subsidy Program (PSU). (2021, Januari 27). Portal Rasmi Kementerian Kewangan Malaysia.

https://www-mof-gov-my.translate.google.com/portal/ms/berita/akhbar/kerajaan-peruntuk-rm20-7-bilion-bagi-program-subsidi-upah-psu-tengku-zafrul?_x_tr_sl=ms&_x_tr_tl=en&_x_tr_hl=en&_x_tr_pto=sc

World Health Organization. (2020) Overview of Coronavirus disease (COVID-19) Pandemic.
<https://www.who.int/europe/emergencies/situations/covid-19>