

**TAHAP DAYA TAHAN PERNIAGAAN (BUSINESS RESILIENCE)
DALAM PREMIS PENGINAPAN SKALA KECIL: DESARU, JOHOR**

MARIA BINTI MOHD YATIM

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

**TAHAP DAYA TAHAN PERNIAGAAN (BUSINESS RESILIENCE)
DALAM PREMIS PENGINAPAN SKALA KECIL: DESARU, JOHOR**

MARIA BINTI MOHD YATIM

**Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi
syarat penganugerahan Ijazah Sarjana Sains Perancangan Pelancongan**

**Fakulti Alam Bina
Universiti Teknologi Malaysia**

Jun 2012

“Khas ditujukan kepada keluarga tersayang,

*Suami – Mohd Izwan bin Wahab,
Anak-anak – Marsya Iwani Syakirah, Marsya Iwani Syahirah dan
Miftah Danish Hakimi,*

*Ayah – Mohd Yatim bin Sahim, Mak - Ngaisah binti Sujak dan
Ibu Mertua – Amirah binti Othman*

serta Rakan-rakan seperjuangan.”

PENGHARGAAN

Saya ingin merakamkan jutaan terima kasih kepada beberapa individu yang telah membantu saya dalam menyiapkan tesis ini. Penghargaan ikhlas kepada penyelia tesis, Dr. Hairul Nizam bin Ismail di atas bimbingan dan dorongan yang diberi sepanjang tempoh penyediaan laporan tesis ini. Saya juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada para pensyarah iaitu Prof. Dr. Amran bin Hamzah, Prof. Dr. Zainab Khalifah dan En. Ahmad Tajuddin Hj. Kechik di atas panduan dan nasihat yang telah diberikan.

Sekalung penghargaan juga ditujukan kepada pengusaha-pengusaha resort iaitu Batu Layar Beach Resort, Punggai Bayu Beach Resort, Chalet D’Punggai, Tanjung Sepang Beach Resort dan Punggai Indah (Z) Beach Resort serta tidak ketinggalan Puan Noriah binti Hussain (Penolong Pengurus Bahagian Pelancongan, KEJORA) yang banyak membantu sepanjang saya menjalankan kajian lapangan. Tidak dilupakan juga kepada semua rakan-rakan seperjuangan di atas nasihat dan pertolongan yang diberikan sepanjang saya menjadi warga UTM, Skudai.

Akhir sekali buat ahli keluarga saya yang banyak membantu serta memberi sokongan dan juga kepada individu yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam kajian ini. Segala kerjasama dan jasa baik kalian akan dikenang selamanya.

ABSTRAK

Penyediaan infrastruktur dan prasarana dari premis penginapan skala kecil adalah pelengkap bagi menampung keperluan pelancong terutama di dalam sektor penginapan. Premis penginapan yang sentiasa berkeupayaan untuk menarik dan memenuhi permintaan pelanggan seterusnya mengekalkan pelanggan sedia ada selalunya akan terus berdaya saing di dalam pasaran. Oleh yang demikian, kajian ini memberikan tumpuan kepada resort-resort berskala kecil di kawasan pantai peranginan Desaru, Johor. Matlamat kajian ini adalah untuk mengenal pasti tahap daya saing resort-resort skala kecil. Di antara resort-resort yang terlibat dalam kajian ini adalah Batu Layar Beach Resort, Punggai Bayu Beach Resort, Chalet D’Punggai, Tanjung Sepang Beach Resort dan Punggai Indah (Z) Beach Resort Untuk mencapai matlamat kajian ini, kajian ini telah menggunakan pendekatan kualitatif yang mana pengkaji telah menjalankan beberapa sesi temu bual bersama beberapa responden. Hasil daripada kajian ini dapat digunakan oleh pihak-pihak berkepentingan untuk membantu daya saing resort-resort skala kecil ini bagi berdaya saing dalam industri pelancongan.

ABSTRACT

Provision of infrastructure and facilities of small scale accommodation premises is complementary in catering the needs of tourist especially in accommodation sector. Accommodation premises that able to attract and satisfy customer needs normally will prevail and remain competitive in the market. Therefore, this research studies centred and focused on small-scale resorts at Desaru beach area. Objective and goal of this study is to identify the level of competitiveness of small scale resorts within the rapid development of big scale resorts, hotel and theme parks at the same area. The resorts involved in this research and studies are Batu Layar Beach Resort, Punggai Bayu Beach Resort, Chalet D'Punggai, Tanjung Sepang Beach Resort dan Punggai Indah (Z) Beach Resort. In order to achieve the objective of this research and studies, qualitative approach has been used on which researcher has conducted numbers of interviews with selected respondents. Results from this research and studies can be utilized by immediate stakeholders to assist and support the small scale resorts in ensuring they remain continuously competitive in the tourism industry regardless of the rapid growth of big scale resorts and hotels within the area.

BAB 2 **KAJIAN LITERATUR**

2.1	PENGENALAN	13
2.2	PERUSAHAAN KECIL DAN SEDERHANA (PKS)	13
2.2.1	Pengenalan dan Definisi Perniagaan Kecil	15
2.2.2	Kepentingan PKS dalam Pelancongan	16
2.3	TIPOLOGI PENGINAPAN	17
2.3.1	Pengkelasan Premis Penginapan	20
2.4	SEGMENTASI PEMASARAN	25
2.4.1	Definisi Segementasi Pemasaran	25
2.4.2	Asas Segmentasi Pemasaran	27
2.4.3	Sasaran Pasaran	28
2.4.4	Pemposisian Pasaran	28
2.5	MODEL PELANCONGAN TOURISM AREA LIFE CYCLE BUTLER'S	29
2.6	DAYA TAHAN PERNIAGAAN 'BUSINESS RESILIENCE'	35
2.6.1	Definisi Daya Tahan ' <i>Resilience</i> '	35
2.6.2	Enam Asas Daya Tahan Perniagaan ' <i>Business Resilience</i> '	35
2.7	STRATEGI PENGUSAHA PENGINAPAN	38
2.7.1	Model Perniagaan ' <i>Business Model Canvas</i> '	39
2.7.2	Sistem Kawalan Pengurusan	41
2.7.3	Strategi Pemasaran Berkesan	42

BAB 4 ANALISIS DAN PENEMUAN KAJIAN

4.1	PENGENALAN	72
4.2	PEMILIHAN SAMPEL KAJIAN	72
4.3	ANALISIS TAHAP DAYA SAING PREMIS PENGINAPAN KELAS SEDERHANA DI PANTAI PERANGINAN DESARU	73
4.3.1	Kelebihan dan Halangan Premis Penginapan	74
4.3.2	Kawalan Pengurusan oleh Pengusaha Premis Penginapan	80
4.3.3	Pelaksanaan Strategi-strategi Pemasaran Berkesan	81
4.4	KESIMPULAN	86

BAB 5 RUMUSAN DAN CADANGAN

5.1	PENGENALAN	93
5.2	RUMUSAN	93
5.3	CADANGAN	95
	BIBLIOGRAFI	97

SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
Rajah 1.1	Carta Alir Pendekatan Kajian	9
Rajah 1.2	Peta Kawasan Kajian Desaru	10
Rajah 2.1	Pembahagian Perusahaan Kecil dan Sederhana Malaysia	15
Rajah 2.2	Langkah-langkah di dalam Segmentasi Pemasaran, Sasaran Pasaran dan Market <i>Positioning</i>	26
Rajah 2.3	<i>'Model Tourism Area Life Cycle Butler 1980'</i>	30
Rajah 2.4	<i>'Business Model Canvas'</i>	40
Rajah 2.5	Sistem Pelancongan	44
Rajah 2.6	Model Kesedaran dan Pemilihan Destinasi oleh Woodside dan Lysonski, (1989)	46
Rajah 2.7	Unjuran Ketibaan Pelancong Asing ke Negeri Johor 2000 – 2020	53
Rajah 2.8	Zon Pembangunan berasaskan Aktiviti Pelancongan Negeri Johor 2000 – 2020	54
Rajah 3.1	Kemudahsampaian ke Desaru	56
Rajah 3.2	Kemudahan Lebuhraya E22	57
Rajah 3.3	Lokasi Kajian	62
Rajah 3.4	Cadangan Pembangunan Desaru	63
Rajah 4.1	Antara Kemudahan Yang Disediakan Kepada Pengunjung	78

Rajah 4.2	Antara Saluran Media Sosial <i>Facebook</i> Sebagai Alat Promosi Resort	83
Rajah 4.3	Orientasi 1 – 4 Penemuan Kajian bagi Tahap Daya Saing Premis Penginapan Skala Kecil Di Pantai Peranginan Desaru	84
Rajah 4.4	Orientasi 5- 7 Penemuan Kajian bagi Tahap Daya Saing Premis Penginapan Skala Kecil Di Pantai Peranginan Desaru	85
Rajah 4.5	Ketahanan Mempengaruhi Keseluruhan Tanjung Sepang Beach Resort	86
Rajah 4.6	Ketahanan Mempengaruhi Keseluruhan Batu Layar Beach Resort	87
Rajah 4.7	Ketahanan Mempengaruhi Keseluruhan Punggai Bayu Beach Resort	88
Rajah 4.8	Ketahanan Mempengaruhi Keseluruhan Chalet D’Punggai	89
Rajah 4.9	Ketahanan Mempengaruhi Keseluruhan Punggai Indah (Z) Beach Resort	90

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
Jadual 1.1	Ketibaan Pelancong Mengikut Negara 2010 – 2012	3
Jadual 1.2	Senarai Penginapan di Sekitar Pantai Peranginan Desaru	11
Jadual 1.3	Tarikan di Sekitar Desaru	11
Jadual 2.1	Ringkasan Jenis-jenis Hotel/Resort	20
Jadual 2.2	Premis Penginapan Pelancong Yang Telah Dikelaskan	22

Jadual 2.3	Premis Penginapan Pelancong Yang Belum Dikelaskan/Ditangguh	23
Jadual 2.4	Premis Penginapan Pelancong Yang Tidak Layak Dikelaskan/Ditangguh	24
Jadual 2.5	Petunjuk Aras bagi Model <i>Tourism Area Life Cycle</i> oleh Butler	31
Jadual 2.6	Aktiviti <i>Explore</i> Johor	52
Jadual 3.1	Data Trafik Plaza Toll Penawar	58
Jadual 3.2	Tarikan dan Sumber Jaya Sekitar Desaru	61
Jadual 3.3	Kemudahan di Tanjung Sepang Beach Resort	65
Jadual 3.4	Kemudahan di Batu Layar Beach Resort	65
Jadual 3.5	Kemudahan di Punggai Bayu Beach Resort	66
Jadual 3.6	Kemudahan di Chalet D’Punggai	67
Jadual 3.7	Kemudahan di Punggai Indah (Z) Beach Resort	68
Jadual 3.8	Pemboleh Ubah yang Digunakan Dalam Kajian Sebagai Panduan Temu Bual	71
Jadual 4.1	Senarai Responden	73
Jadual 4.2	Jadual 4.2: Rumusan daripada Analisis Data bagi Resort Skala Kecil di Kawasan Kajian	92

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 PENGENALAN

Dewasa ini industri pelancongan merupakan di antara industri terbesar dan paling menguntungkan di dunia. Ia juga merupakan antara industri yang kukuh dan mampu menarik minat pelabur dan usahawan bergiat cergas dalam industri yang berorientasikan perkhidmatan ini. WTO menganggarkan jumlah pelancong seluruh dunia bagi tahun 2010 akan meningkat kepada satu billion orang dan 1.6 billion orang pada tahun 2020. Justeru itu, kebanyakan negara mengambil peluang membangunkan industri pelancongan untuk mempertingkatkan pertukaran mata wang asing di samping menjana pertumbuhan ekonomi di sekitar destinasi pelancongan.

Malaysia juga tidak ketinggalan untuk bersama-sama mengorak langkah membangunkan sektor pelancongan sebagai pemangkin pertumbuhan ekonomi negara. Menurut Laporan Tahunan MITI 2010 industri pelancongan merupakan industri ke-5 terbesar selepas minyak, gas dan tenaga, perkhidmatan kewangan, perdagangan borong dan runcit serta minyak sawit. Selain menjadi sumber pendapatan pertukaran wang asing, peningkatan dalam aktiviti-aktiviti pelancongan menjana kesan pengganda dalam sektor ekonomi lain seperti industri hotel, perniagaan runcit, restoran dan pengangkutan.

Berikut merupakan statistik ketibaan pelancong ke Malaysia 2010-2012 mengikut negara.

Negara	Januari - Disember		
	2010	2011	2012
Singapura	1,3042,004	13,372,647	13,014,268
Thailand	1,458,678	13,32,048	1,263,024
Indonesia	2,506,509	2,134,381	2,382,606
Brunei	1,124,406	1,239,404	1,258,070
Filipina	486,790	362,101	508,744
Vietnam	159,271	173,783	211,008
Kemboja	48,618	49,472	50,179
Laos	38,111	29,520	38,364
Myanmar	72,792	81,946	83,473
China	1,130,261	1,250,536	1,558,785
Japan	415,881	386,974	470,008
Taiwan	211,143	233,783	242,519
Korea Selatan	264,052	263,428	283,977
India	690,849	693,056	691,271
Arab Saudi	86,771	87,693	102,365
UAE	25,645	24,212	n.a
Iran	116,252	139,617	127,404
Kanada	91,701	86,015	86,931
U.S.A	232,965	216,755	240,134
Australia	580,695	558,411	507,948
New Zealand	66,152	81,387	65,726
United Kingdom	429,965	403,940	402,207
Denmark	24,869	22,269	24,408
Finland	21,355	19,969	n.a
Norway	22,773	19,891	19,996
Sweden	48,971	44,138	38,418
Belanda	114,887	90,590	88,404
Perancis	111,175	127,980	136,172
German	130,896	124,670	131,277
Switzerland	27,894	25,802	27,360
Rusia	32,075	38,918	44,765

Negara	Januari - Disember		
	2010	2011	2012
Austria	n.a	13,082	13,679
Itali	46,068	43,864	44,330
Turki	9,149	85,777	n.a
Afrika Selatan	26,395	31,441	23,635
Sepanyol	n.a	n.a	23,594
Ireland	n.a	n.a	21,639
Kazakstan	n.a	n.a	20,188
Iraq	n.a	n.a	21,939
Nepal	n.a	n.a	123,173
Bangladesh	n.a	n.a	86,465
Pakistan	n.a	n.a	79,989
Sri Lanka	n.a	n.a	62,821
Oman	n.a	n.a	24,977
Nigeria	n.a	n.a	18,792
Belgium	n.a	n.a	17,151
Poland	n.a	n.a	13,432
Lain-lain	68,0178	792,024	337,093
Jumlah Keseluruhan	24,577,196	24,714,324	25,032,708

Jadual 1.1: Ketibaan Pelancong Mengikut Negara 2010 – 2012

Sumber: Kementerian Pelancongan Malaysia

Dalam rangka mencapai matlamat yang telah digariskan, pelbagai kempen dan promosi yang holistik perlu diadakan untuk memperkenalkan Malaysia di seluruh dunia termasuk penglibatan Perusahaan Kecil dan Sederhana (PKS) dalam sektor pelancongan. Penyediaan infrastruktur dan prasarana dari premis penginapan skala kecil sebagai pelengkap bagi menampung keperluan pelancong terutama sekali di dalam sektor penginapan seperti resort dan chalet. Sektor penginapan yang sentiasa berkeupayaan untuk menarik dan memenuhi permintaan pelanggan seterusnya mengekalkan pelanggan sedia ada selalunya akan terus berdaya saing di dalam pasaran.

1.2 PENYATAAN MASALAH

Suatu ketika dahulu, Desaru merupakan destinasi pelancongan pilihan di kalangan pelancong tempatan dan asing terutama sekali warga Singapura. Namun, berdasarkan kajian yang telah dijalankan, pusat peranginan Desaru mengalami fasa kemalapan dan kelembapan pembangunan pada sekitar tahun 1998 sehingga banyak kegiatan pelancongan terhenti kerana kurang mendapat sambutan. Tambahan lagi dengan pembangunan destinasi-destinasi pelancongan yang lain telah menyebabkan reputasi Desaru sebagai pantai peranginan semakin pudar dan dilupakan. Walaubagaimanapun, masih terdapat hotel-hotel yang masih beroperasi. Di antaranya adalah Lotus Desaru Beach Resort, Pulau Beach Resort dan Desaru Damai Beach Resort

Tidak ketinggalan juga premis penginapan yang berskala kecil dan sederhana didirikan bagi melengkapkan penawaran penginapan kepada pengujung di Desaru. Premis-premis penginapan tersebut adalah Batu Layar Beach Resort, Pelangi Balau Resort, Chalet D’Punggai, Bayu Balau Beach Resort, Punggai Bayu Beach Resort dan Tanjung Sepang Resort. Sehubungan dengan itu, pengkaji ingin mengkaji daya tahan tahan premis penginapan skala kecil di sekitar pantai peranginan Desaru, Johor.

1.3 PERSOALAN KAJIAN

Persoalan kajian yang disenaraikan ini juga merupakan rangka kajian yang bakal dilaksanakan. Ia juga akan digunakan untuk menilai pencapaian matlamat kajian pada akhirnya.

1. Apakah kelebihan premis penginapan skala kecil untuk kekal bersaing menyediakan perkhidmatan penginapan sehingga kini?
Bagaimanakah pengusaha premis skala kecil menggunakan produk pelancongan, servis dan pengurusan sumber manusia sebagai kelebihan asas premis penginapan?

2. Adakah strategi pengusaha premis penginapan yang dirancang dan dilaksanakan dapat membantu premis penginapan skala kecil berdaya saing?

Bagaimanakah pengusaha premis penginapan kelas sederhana di Desaru merancang dan melaksanakan strategi-strategi perniagaan?

3. Apakah pelan tindakan perniagaan yang perlu dilaksanakan oleh pengusaha-pengusaha premis penginapan skala kecil di Desaru untuk terus berdaya saing?

Bagaimanakah pihak premis penginapan skala kecil di Desaru merancang dan melaksanakan strategi-strategi pemasaran yang berkesan?

1.4 MATLAMAT DAN OBJEKTIF KAJIAN

Matlamat utama dalam kajian ini adalah untuk menyumbang kepada pemahaman pembangunan sektor penginapan skala kecil di Desaru.

Objektif Kajian

1. Mengenalpasti kelebihan premis penginapan skala kecil untuk kekal bersaing menyediakan perkhidmatan penginapan di sekitar pantai peranginan di Desaru.
2. Mengenalpasti bagaimanakah pengusaha premis penginapan skala kecil menguruskan perniagaan.
3. Mencadangkan pelan tindakan perniagaan yang perlu dilaksanakan oleh pengusaha premis penginapan skala kecil untuk terus berdaya saing.

1.5 SKOP KAJIAN

Terdapat beberapa aspek kajian yang akan dikaji berdasarkan kemampuan pengkaji dalam jangka masa kajian yang terhad. Oleh itu, bidang kajian ini merangkumi aspek-aspek kajian seperti berikut:

1.5.1 Kajian Literatur

Kajian literatur ini merupakan bahagian yang menghuraikan topik yang akan dikaji secara teoritikal dan terperinci. Ia melibatkan ulasan-ulasan buku, jurnal, keratan akhbar serta kajian-kajian lepas yang berkaitan. Antara kandungan yang akan diperincikan dalam bahagian ini merangkumi penyelidikan berkaitan dengan Perusahaan Kecil dan Sederhana (PKS), segmentasi pemasaran, tipologi penginapan pelancongan, Model Kitar Hayat Destinasi Pelancongan (TALC), daya tahan perniagaan dan strategi pemasaran berkesan.

Secara ringkasnya, dalam bahagian ini pengkaji perlu memahami bidang kajian dengan lebih mendalam. Hal ini kerana, untuk memberi pemahaman, pendedahan dan gambaran yang jelas terhadap kajian yang bakal dijalankan agar dapat disesuaikan semasa kajian dilakukan.

1.5.2 Menganalisa kelebihan premis penginapan skala kecil untuk kekal bersaing menyediakan perkhidmatan penginapan.

Tujuan analisa ini adalah untuk mengkaji daya saing atau kelebihan yang dimiliki oleh penginapan skala kecil di Desaru yang dapat disediakan kepada para pengunjung.

1.5.3 Menganalisa segmentasi pengunjung yang menginap di premis penginapan skala kecil di Desaru.

Tujuan analisa ini adalah untuk melihat jenis-jenis pengunjung yang kerap menginap di premis penginapan skala kecil di Desaru.

1.5.4 Menganalisa pelaksanaan strategi perniagaan oleh pengusaha premis penginapan pelancongan skala kecil di Desaru.

Tujuan analisa ini adalah untuk mengkaji sama ada strategi perniagaan yang di laksanakan pengusaha premis penginapan di Desaru mampu membantu premis penginapan berskala kecil ini berdaya saing.

1.6 PENDEKATAN KAJIAN

Bagi tujuan mencapai objektif kajian yang telah digariskan, proses yang sistematik telah dirangka. Pada dasarnya, proses penyelidikan ini melibatkan empat peringkat utama iaitu Kajian Awal, Pengumpulan Maklumat, Analisis dan Penemuan Kajian dan Cadangan (Rajah 1.1).

1.6.1 Fasa I - Kajian Awal

Langkah pertama dimulai dengan mengenal pasti isu dan masalah sebelum menetapkan matlamat dan objektif. Seterusnya, persoalan penyelidikan dalam kajian dirangka merujuk kepada kajian literatur dan kajian teoritikal. Setelah itu, empat skop kajian ditentukan dengan berdasarkan persoalan penyelidikan.

1.6.2 Fasa II - Pengumpulan Maklumat

Fasa ini melibatkan dua komponen iaitu data primer dan data sekunder di mana ianya digabungkan bagi mendapatkan maklumat mengenai kajian. Bagi data primer, kajian tapak dijalankan melalui kaedah temu bual. Manakala data sekunder

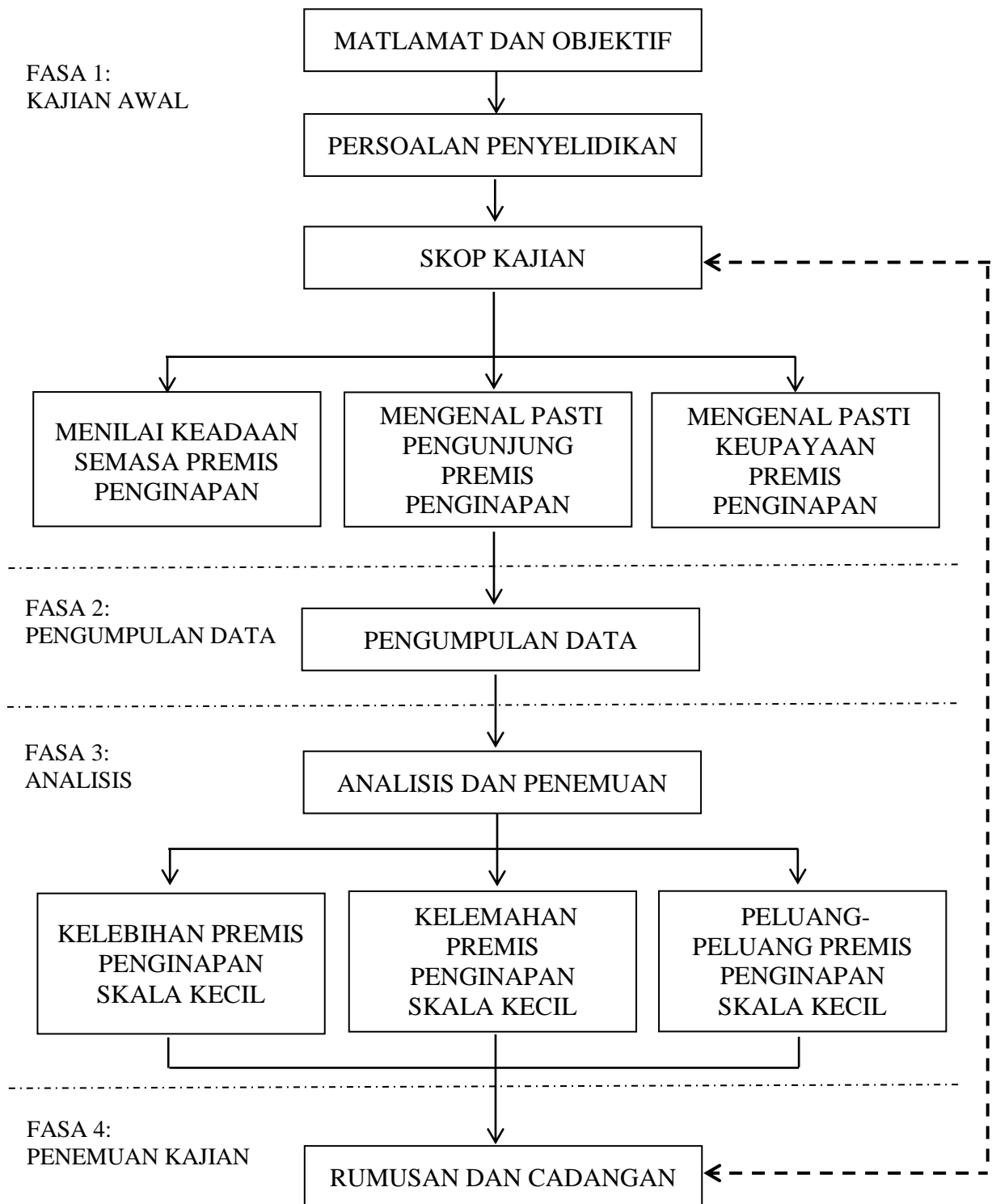
diperoleh daripada laporan, polisi, garis panduan, statistik daripada Tourism Malaysia, Jabatan Pelancongan Negeri Johor, KEJORA dan sebagainya.

1.6.3 Fasa III – Analisis

Fasa ini melibatkan analisis terhadap data dan maklumat yang dikumpulkan semasa fasa ke dua. Pada peringkat awal, analisis dilakukan untuk mengetahui kelebihan asas premis penginapan skala kecil di Desaru. Kemudian, analisis ini akan melihat strategi perniagaan yang dijalankan oleh pengusaha premis penginapan dan seterusnya mencari pelaksanaan strategi perniagaan yang bersesuaian premis penginapan skala kecil di pusat peranginan Desaru.

1.6.4 Fasa IV - Penemuan Kajian dan Cadangan

Fasa yang terakhir iaitu penemuan kajian dan rumusan daripada analisis yang telah dibuat. Fasa ini juga turut menjawab persoalan kajian yang telah dibentuk dan seterusnya mencapai matlamat kajian iaitu “Menyumbang kepada pemahaman daya tahan premis penginapan skala kecil di Desaru”.



Rajah 1.1: Carta Alir Pendekatan Kajian

Sumber: Pengkaji, 2013

1.7 KAWASAN KAJIAN

Desaru terletak di pantai timur Tanjung Penggerang di bahagian tenggara negeri Johor dan berada di hujung tenggara Semenanjung Malaysia. Kedudukan Desaru (Rajah 1) ialah pada garis lintang $1^{\circ} 35' U$ dan $1^{\circ} 25' U$ dan pada garis bujur $104^{\circ} 18' T$ dan $104^{\circ} 18' T$.

Desaru merupakan sebuah kawasan yang unik kerana di bahagian timur Desaru terbentang Laut China Selatan manakala Selat Tebrau pula terletak di bahagian selatannya. Kawasan Desaru adalah di bawah pentadbiran jajahan Kota Tinggi.



Rajah 1.2: Peta Kawasan Kajian Desaru

Kebanyakan penduduk yang menetap di kawasan Desaru merupakan bangsa Melayu yang rata-ratanya bekerja sebagai nelayan dan ada juga yang menjadi peneroka. Pihak yang bertanggungjawab di atas kemajuan kawasan Desaru ialah Lembaga Kemajuan Johor Tenggara atau ringkasnya dikenali sebagai KEJORA.

Desaru mempunyai daya penarik yang tersendiri iaitu pantai berpasir putih yang bersih menjadi faktor penarik kepada pelancong tempatan mahupun pelancong luar negeri. Sehubungan dengan itu, sektor penginapan mengambil peluang keindahan alam semula jadi ini untuk mendirikan hotel, resort mahupun chalet untuk memberikan perkhidmatan penginapan kepada pelancong yang mengunjungi Desaru. Di antara penginapan-penginapan yang disediakan di sekitar pantai peranginan Desaru adalah:

Bil	Hotel/Resort/Chalet
1	Pelangi Balau Resort
2	Chalet Tanjung Balau
3	Lotus Desaru Beach Resort
4	The Pulau Desaru Beach
5	Desaru Damai Beach Resort
6	Batu Layar Beach Resort
7	D'Punggai Chalet
8	Punggai Beach Resort
9	Punggai Indah (Z) Beach resort
10	Tanjung Sepang Beach Resort

Jadual 1.2: Senarai Penginapan di Sekitar Pantai Peranginan Desaru

Selain dari menawarkan keindahan semula jadi, Desaru turut mempunyai tempat-tempat menarik yang dikunjungi oleh pelancong sepanjang tempoh percutian mereka di Desaru. Jadual 1.3 di bawah menunjukkan tempat-tempat menarik yang terdapat di sekitar Desaru.

Bil	Tempat-Tempat Menarik
1	Ladang Ostrich di Teluk Ramunia
2	Ladang Buaya di Teluk Sengat
3	Desaru Fruit Farm
4	Muzium Nelayan Tanjung Balau
5	Kampung Nelayan Tanjung Balau
6	Kelip-kelip di Sungai Lebam
7	Kompleks Sejarah Kota Johor Lama

Jadual 1.3: Tarikan di Sekitar Desaru

1.8 KEPENTINGAN KAJIAN

Sektor Pelancongan baru-baru ini, akhirnya telah dikenal pasti menjadi antara penyumbang sektor ekonomi terbesar kepada ekonomi negara dan negeri Johor. Sehubungan dengan ini, Jabatan Pelancongan Negeri Johor telah melengkapkan Pelan Perancangan Strategik Pelancongan 2011 – 2015 yang akan menjadi panduan pembangunan, pemasaran dan perkhidmatan di dalam industri pelancongan dengan mengambil kira kepentingan semua pihak. Pembangunan pelancongan di Desaru akan mendapat kesan positif di atas pelan perancangan strategik ini.

Justeru itu, kajian ini amat penting bagi menyokong hasrat murni yang telah dirancang oleh Jabatan Pelancongan Negeri Johor. Dapatan kajian yang diperoleh akan membantu pengusaha premis penginapan kelas sederhana merangka pelan tindakan pemasaran yang bersesuaian dengan evolusi premis perniagaan tersebut. Seterusnya, pihak Jabatan Pelancongan dapat mencapai objektif yang telah digariskan di dalam Pelan Perancangan Strategik Pelancongan 2011 – 2015.

Keupayaan pengusaha premis penginapan skala kecil kekal dalam industri dan seterusnya menjadi pemangkin kepada penambahbaikan tahap ekonomi dan sosial di kalangan komuniti tempatan seperti memberikan peluang pekerjaan dan mempelbagaikan ekonomi penduduk tempatan. Seterusnya mampu memberi ruang dan peluang menerapkan ciri-ciri keusahawanan di kalangan komuniti tempatan.

BIBLIOGRAFI

Bell, M. (2002). *Five Principles of Organizational Resilience*.

Bolton, D. (2004). *Change, coping and context in the resilient organisation*. Mt Eliza Business Review, 7, 56 - 66.

Buhalis, D. (1998). Strategic use of information technologies in the tourism industry. *Tourism Management*, 19: 409–421.

Burn, R.B. (1995). *Introduction to Research Methods*. Melbourne. Longman

Burnette, John J. (1984). *Promotion Management-A Strategic*. 2nd Edition. West Publishing Company.

Butler, R.W. (1980). The Concept of Tourist Area Cycle of Evolution and Implications for Management. *The Canadian Geographer*, 24: 5-12.

Coutu, D. L. (2002). How Resilience Works. *Harvard Business Review*, 46-55.

Decorp, D. (2006). *Vacation Decision Making*. CABI International Wallingford, Oxfordshire.

Damonte, L., Rompf, P., Bahl, R., & Domke, D. (1997). Brand affiliation and property size effects on measures of performance in lodgings industry. *Hospitality Research Journal*, 20 (3):1-16

Dolnicar, S. (2008). *Market segmentation in tourism*, in Woodside, AG and Martin, D (eds), *Tourism Management: Analysis, Behaviour and Strategy*, CAB International, Cambridge, 129-150.

- Fakhrul Zaman Abdullah, Nor Khomar Ishak & Farah Liyana Bustaman. (2012). A Case Study of Small Budget Chalets at East Coast of Malaysia. *International Journal of Business and Social Science*, 3(1): January 2012.
- Liu, Z. (2000). *Internet tourism marketing: potential and constraints. Fourth International Conference "Tourism in Southeast Asia & Indo-China: Development, Marketing and Sustainability*. Chiang Mai, Thailand.
- Mastura, S. (1983). *Coastal Geomorphology of Port Dickson and Desaru Malaysia and Its Implication for Coastal Zone Management*. Thesis Ph. D, Dept.of Geography, Faculty of Science, University of Southampton.
- Merriam, S. B. (1988). *Qualitative Research and Case Study Applications in Education*. 2nd ed. Thousand Oaks, Calif. Sage
- Gammack, J. (2004). Asia Pacific Economic Cooperation (Organization), Tourism Working Group, Griffith University School of Management, APEC International Centre for Sustainable Tourism. Development Needs of Small to Medium Size Tourism Businesses: A Report Prepared for APEC Tourism Working Group. School of Management Griffith Business School Griffith University: Nathan, Queensland.
- Gibson, C. A. & Tarrant, M. (2010). A 'conceptual models' approach to organisational resilience. *Australian Journal of Emergency Management*, 25: 6-12.
- Govindarajan, V. (1988). Appropriateness of accounting data in performance evaluation: an empirical examination of environmental uncertainty as an intervening variable. *Accounting, Organizations and Society*, 9(2):125-135.
- Gunn, C. A. & Var, T. (2002). *Tourism Planning*. 4th Edition. New York: Taylor and Francis.
- Hoffman, K. D., Kelly, S. W. & Chung, B.c. (2003). A CIT investigation of servicescape failures and associated recovery strategies, *Journal of Service Marketing*, 17(4): 322-340.

- Jackson, M., Inkabaran, R. & Schmierr, C. (2003) Rationalizing personality typologies in tourism: A lexical analysis', in Aiken, M. and Ryan, C. (eds). *Taking Tourism to the Limits Refereed Research Papers*, University of Waikato Management School, University of Waikato, Hamilton, New Zealand, 338 – 360.
- Kotler, P., Bowen, J., & Makens, J., (2003). *Marketing for Hospitality and Tourism*. Prentice Hall. NY.
- Kotler, P., Bowen, J. T. & Makens, J. C. (2010). *Marketing for Hospitality and Tourism*. 5th Edition. Pearson Education. Inc, United States of America.
- Kurtz, D.L. & Clow, K.E. (1998). *Service Marketing*. New York: John Wiley & Sons.
- Kumar, K., & Subramaniam, R. (1997). Porter's strategic types: differences in internal processes and their impact on performance. *Journal of Applied Business Research*, 14(1): 107-123.
- Langfield-Smith, K. (1997). Management Control Systems and Strategy: A Critical Review. *Accounting, Organizations and Society*, 22(2): 207-232.
- Lewis, R., & Chambers, R.E., (1989). *Marketing Leadership in Hospitality*. Foundations and Practices. Van-Nostrand Reinhold, London, England.
- Morrison, A. (1996). *Marketing the small tourism business. The Marketing of Tourism Products: Concepts, Issues and Cases*. International Thomsons Business Press, London.
- Morrison, A., & Teixeira, R. (2004). Small business performance: a tourism sector focus. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 11(2): 166-173.

- Morrison, A. M. (2002). *Hospitality and Travel Marketing*. 3rd Edition. Delmar Thomson Learning, USA.
- Mujtaba, B. G. & McFarlane, D., (2007). Competitive Advantage and Market Organizations in the 21st Century: Market Driving or Market Driven. Chapter 45 in the *Handbook of Globalization, Governance, and Public Administration*, edited by Ali Farazmand and Jack
- Osterwalder, A. & Pigneur, Y. (2009). *Business Model Canvas*. (dicapai pada 1 April 2013). <http://www.businessmodelgeneration.com/book>.
- Othman Lebar (2007). *Penyelidikan Kualitatif: Pengenalan Kepada Teori dan Metod*. Perak: Univision Press Sdn.Bhd.
- Ozcan, G. B. (1995), *Small Firm and Local Economic Development*, Avebury Ashgate Publishing Limited, London.
- Paley, N. (2001). *Marketing Strategy Desktop Guide*. London, GBR: Thorogood.
- Pato, D. (2007). Preparing for natural hazards: the role of community trust. *Disaster Prevention and Management*, 16: 370-379.
- Peter, P. J. & Donnelly, J. (2006). *A preface to marketing Management*, 9th Edition. McGraw-Hill, Inc . New York.
- Perdue, R. (1996). Target market selection and marketing strategy: the Colorado downhill skiing industry. *Journal of Travel Research*, 34(4): 39-46.
- Phillimore, J. & Goodson, L. (2004). *Qualitative Research in Tourism: Ontologies, Epistemologies and Methodologies*. London. Routledge
- Pike, S. (2005). Tourism destination branding complexity. *Journal of Product & Brand Management*, 14(4): 258-259.
- Porter, M. (1980). *Competitive strategy*. New York: The Free Press.

- R. Ramakrishnan & G. Johannes. (2003) . *Database Management Systems*. McGraw-Hill, Inc . New York.
- Reich, J. W. (2006). Psychological principles of resilience in natural disasters. *Disaster Prevention and Management*, 15: 793-798.
- Rutter, M. (1985). Resilience in the face of adversity - protective factors and resistance to psychiatric-disorder. *British Journal of Psychiatry*, 147: 598-611.
- Shahabudin Ismail (2010), *Ciri-ciri perlu ada bagi mencapai ketahanan yang cemerlang dalam sebuah organisasi*. (dicapai pada 10 Jun 2013). <http://repo.uum.edu.my/3168/>
- Simons, R. (1987). Accounting control systems and business strategy: an empirical analysis. *Accounting, Organizations and Society*, 12(4): 357-374.
- Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1984). *Introduction to qualitative research methods: The search for meanings*. New York: John Wiley & Sons.
- Theobald, W. F.(1998). *Global Tourism*. 2nd Edition. Oxford. Butterworth Heinemann.
- Van-Kemp, S. (2004). Timeshare firm gets feet wet with the net. *Adweek Magazines' Technology Marketing*, July 2004.
- Van der Stede, W. A. (2000). The relationship between two consequences of budgetary controls: budgetary slack creation and managerial short-term orientation. *Accounting, Organizations and Society*, 2(6): 609-622.
- Walkers, Boyd, and Larreche (1996). *Marketing Strategy Planning and implementation*: 2nd Edition. Irwin.

Yin, R. K. (1994). *Case Study Research: Design and Methods*. 2nd ed. Thousand Oak, Calif Sage

<http://www.hoteltrafficbuilders.com/pdf/todays-hotel-internet-marketing.pdf> (dicapai pada 1 April 2013)

<http://www.smeinfo.com.my> (dicapai pada 1 April 2013)

<http://www.businessmodelgeneration.com> (dicapai pada 1 Mei 2013)

www.farlex.com.br (dicapai pada 1 April 2013)