

Kempen Mesra Malaysia pemacu kejayaan TMM2026

Akmal Adanan

Pensyarah Kanan Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan UiTM Melaka

Penggiat industri pelancongan negara pastinya menyambut baik pelancaran Kempen Mesra Malaysia sebagai antara inisiatif utama kerajaan dalam memastikan kejayaan Tahun Melawat Malaysia 2026 (TMM2026).

Ketika pelbagai pihak rancang membincangkan keperluan teknologi baharu seperti pelancongan pintar, kecerdasan buatan (AI) dan sistem digital tanpa sentuhan, pendekatan Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya (MOTAC) memberi penekanan kepada penguatkuasaan budaya hospitaliti wajar dipuji.

Dalam persaingan destinasi global semakin sengit, kelebihan sesebuah negara bukan sahaja terletak pada kemudahan infrastruktur atau kecanggihan sistem digital, sebaliknya pada mutu layanan dan sentuhan kemanusiaan diberikan kepada pelawat.

Peluncuran Kempen Mesra Malaysia sempena VM2026 oleh Menteri Pelancongan, Seni dan Budaya, Datuk Seri Tiong King Sing baru-baru ini membuktikan kesungguhan kerajaan memperkasakan barisan hadapan sektor pelancongan.

Usaha ini turut mendapat sokongan rakan strategik

seperti Malaysia Airports Holdings Bhd (MAHB) dan Grab Malaysia, yang memainkan peranan penting bagi memastikan mesej keramahan dan profesionalisme diterjemahkan secara menyeluruh di lapangan.

Langkah ini dilihat selari dengan sasaran negara untuk mencapai 47 juta ketibaan pelancong antarabangsa sepanjang kempen berlangsung.

Jangan calar imej negara

King Sing turut menegur sikap segelintir rakyat Malaysia, termasuk pegawai kerajaan dan petugas barisan hadapan yang didakwa tidak mesra pelancong, sekali gus mencalar imej negara di mata dunia.

Beliau berkata, kementeriannya menerima banyak aduan daripada pelancong dan warga tempatan berhubung layanan kasar serta sikap 'tunjuk kuasa' sesetengah individu yang sepatutnya membantu, khususnya penguat kuasa, pegawai kerajaan dan petugas keselamatan.

Tidak dinafikan, teknologi mampu mempercepatkan proses perjalanan dan memudahkan urusan pelawat. Namun, pengalaman sebenar pelancong banyak ditentukan interaksi mereka dengan rakyat tempatan, sama

ada pegawai imigresen, kakitangan hotel, pemandu pelancong mahupun pemandu e-hailing.

Apa yang akan diingati pelawat bukan sekadar kelancaran sistem, tetapi bagaimana mereka dilayan ketika memerlukan bantuan, maklumat atau panduan.

Pendekatan berteraskan insan ini memberi isyarat jelas Malaysia tidak hanya mengejar angka ketibaan semata-mata, sebaliknya menumpukan kepada pelancongan berkualiti.

Konsistensi dalam penyampaian perkhidmatan berteraskan identiti budaya tempatan meningkatkan kecenderungan pelancong untuk melanjutkan tempoh penginapan, memperkukuh perbelanjaan serta melakukan kunjungan semula.

Manfaatnya bukan sekadar menggerakkan pemain industri, tetapi turut mengangkat reputasi Malaysia sebagai destinasi mesra, stabil dan diyakini dalam kalangan masyarakat apatah lagi pelancong antarabangsa.

Sehubungan itu, penggiat industri pelancongan perlu menyambut baik inisiatif ini dengan memperkukuh latihan, meningkatkan tahap profesionalisme serta memastikan setiap sentuhan bersama pelancong mencerminkan imej Mesra Malaysia.