

# **PROSPEK DAN POTENSI PENGLIBATAN KOPERASI DALAM PERNIAGAAN PERHOTELAN DI MALAYSIA**

Mohd Safa'ai Said  
Norhazilina Abdul Halim  
Sharifah Shuzaida Saedin  
Rohalinda Ahad

## **RINGKASAN EKSEKUTIF**

Melalui Dasar Koperasi Negara 2011-2020, koperasi disasarkan menjadi penyumbang sektor ketiga negara di dalam Keluaran Kasar Dalam Negara (KDNK). Melalui dasar ini, sebanyak lima bidang keberhasilan utama telah disenaraikan untuk membantu koperasi meningkatkan pendapatan seterusnya menjayakan dasar ini seperti mana yang diharapkan. Lima bidang yang diberikan penekanan tersebut ialah perkhidmatan kewangan, pemborongan dan peruncitan, pelancongan, penjagaan diri dan kesihatan, perladangan dan industri asas tani dan hartanah dan industri binaan.

Secara umumnya, penyelidikan ini mengkaji prospek dan penglibatan koperasi dalam aktiviti perniagaan perhotelan di Malaysia. Aktiviti ini merupakan salah satu daripada lima bidang keberhasilan yang perlu diterokai di bawah bidang pelancongan. Manakala secara khusus, objektif penyelidikan ini dijalankan adalah untuk meneliti profil sosio ekonomi koperasi yang terlibat dalam perniagaan perhotelan di Malaysia, mengkaji ciri-ciri penglibatan koperasi dalam perniagaan perhotelan, melihat pentadbiran dan pengurusan perniagaan perhotelan koperasi, melihat kekuatan dan kelemahan perniagaan perhotelan koperasi dan seterusnya meneliti pandangan pelanggan terhadap perkhidmatan hotel koperasi.

Melalui kajian ini, sebanyak 11 koperasi telah dipilih sebagai sampel melalui sumber data yang diambil secara kaedah banci. Koperasi yang terpilih adalah koperasi yang terlibat secara langsung dengan aktiviti perhotelan sebagaimana ciri-ciri yang telah ditetapkan oleh penyelidik. Kesemua sampel ini dijadikan kajian kes dan disokong dengan penilaian analisis kuantitatif daripada responden yang terdiri daripada seorang

pengurus dan seorang ALK daripada kalangan Pengerusi, Setiausaha dan Bendahari bagi setiap koperasi. Selain itu, analisis kuantitatif juga dijalankan ke atas 268 soal selidik yang diterima daripada pelanggan bagi melihat tahap kepuasan perkhidmatan hotel yang disediakan koperasi. Secara umumnya, kaedah analisis data yang digunakan dalam kajian ini ialah menggunakan analisis deskriptif.

Penemuan kualitatif dan disokong oleh kuantitatif, memberi gambaran bahawa perniagaan perhotelan memberikan prospek dan potensi yang luas kepada koperasi. Koperasi boleh menjalankan perniagaan perhotelan dengan pengamalan konsep subsidiari, konsep francais, penyewaan, pengambilalihan (pembelian) atau pembinaan. Setiap konsep ini memberikan kelainan yang ketara dan pemilihan konsep bergantung kepada kemampuan, matlamat serta hala tuju yang telah digariskan oleh koperasi dalam menceburi bidang perniagaan ini. Koperasi boleh mewujudkan satu identiti hotel yang berbeza daripada hotel sedia ada di pasaran seperti konsep *green hotel*, *islamic hotel*, *historical* dan *hotel warisan*. Berdasarkan pandangan pelanggan, koperasi yang terlibat dengan perniagaan ini perlu memastikan konsistensi dalam perkhidmatan yang diberikan. Persaingan sengit di dalam bidang perniagaan ini memerlukan koperasi untuk bertindak proaktif dan kreatif selaras dengan kehendak dan keperluan semasa yang semakin mencabar. Prospek perniagaan perhotelan mampu memberikan impak yang besar kepada koperasi terutama dari segi pulangan.

Walau bagaimanapun, kesukaran mendapatkan maklumat dari aspek kewangan memberikan implikasi yang sangat besar terhadap kajian ini kerana maklumat tersebut dapat menentukan dengan lebih spesifik prospek serta potensi perniagaan perhotelan di kalangan koperasi di Malaysia. Penyelidik menyarankan agar satu kajian dapat dilakukan pada masa akan datang dalam melihat aspek kewangan koperasi dengan lebih terperinci.