



**“TAHAP DAYA TAHAN PERNIAGAAN
(*BUSINESS RESILIENCE*) DALAM PENGINAPAN
PERANCANGAN PELANCONGAN DI DESARU RESORT”**

UMMI HAWA BINTI YATMAN @ SURATMAN

**Tesis ini dikemukakan sebagai
memenuhi sebahagian daripada syarat
penganugerahan Ijazah Sarjana Muda Perancangan Bandar Dan Wilayah**

**Fakulti Alam Bina
Universiti Teknologi Malaysia**

ABSTRAK

Pada tahun 1998, Desaru pernah tenggelam apabila berlaku kegawatan ekonomi dan Desaru juga semakin hilang populariti apabila muncul pusat-pusat peranginan yang lain. Oleh itu, kajian ini dilakukan untuk mengenalpasti tahap daya tahan perniagaan '*Business Resilience*' bagi resort-resort yang terdapat di pusat peranginan Desaru. Responden adalah terdiri daripada empat pengusaha resort iaitu Desaru Golden Beach Hotel, Desaru Holiday Chalet, Desaru Damai Beach Resort dan juga The Pulau Beach Resort. Daya Tahan Perniagaan '*Business Resilience*' adalah kemampuan suatu organisasi perniagaan untuk mengadaptasi dan memberi respon terhadap perubahan dalaman atau luaran seperti peluang, tuntutan, gangguan ataupun ancaman dan meneruskan operasi dengan kesan terhad bagi perniagaan. Menurut *Butler's 1980* di dalam Model Pusingan Pelancongan *Tourism Area Life Cycle (TALC)*, sesuatu resort kebiasaanya akan mengalami kitaran evolusi sebanyak enam peringkat iaitu *exploration, involvement, development, consolidation, stagnation* dan juga *rejuvenation*. Terdapat empat pembolehubah yang digunakan di dalam kajian ini iaitu model perniagaan '*Bussiness Model*', strategi pemasaran, teknologi maklumat dan pangkalan data serta pentadbiran dan institusi berkepentingan. Oleh itu, kajian yang dibuat akan mengenalpasti kronologi atau perkembangan bagi setiap resort berdasarkan pembolehubah-pembolehubah yang telah dikenalpasti. Instrumen kajian adalah melalui wawancara berstruktur dan juga pembentuk borang soal selidik. Penemuan kajian mendapati bahawa strategi kadar harga, *Value Proposition 'Offering'* iaitu produk atau aktiviti yang di tawarkan, dan sasaran Pelanggan '*Target Customer*' banyak mempengaruhi turun naik perniagaan. Di samping itu, strategi ini membolehkan resort-resort tersebut meneruskan operasi sehingga kini. Oleh yang demikian, operasi atau strategi perniagaan yang telah dilaksanakan perlu dinilai dan dititikberatkan sebelum membuat keputusan untuk membina kawasan penginapan yang baru atau membangunkan semula resort sedia ada di kawasan kajian.

ABSTRACT

In 1998, when the economic crisis happen Desaru had in trouble, Desaru also lost popularity when the other tourism destinations appear. Therefore, the study was conducted to determine the level of business resilience for each resort in the study area. Respondent is consists of four resort operators which is Desaru Golden Beach Hotel, Desaru Holiday Chalet, Desaru Damai Beach Resort and The Pulai Beach Resort. Business Resilience is the ability to an organization's business operations to rapidly adapt and respond to internal or external dynamic changes – opportunities, demands, disruptions or threats – and continue operations with limited impact to the business. According to Butler's model in 1980 in Tourism Area Life Cycle (TALC), the resort normally will experience six stages of evolution which is exploration, involvement, development, consolidation, stagnation and rejuvenation. There are four variables used in this study which is business model, marketing strategy, information technology and database, administration and institutional. Therefore, the study will identify the chronological or development for each resort based on variable. Research instrument is through structured interviews and questionnaires. The results found that the rate of price strategy, value proposition (the products or activities had been offered), and target customers, will affect the fluctuations in operation businesses. In addition, the strategy was allowing the resorts to survive until now. Therefore, operations or business strategies that have been implemented should be evaluated and emphasized before make a decision to build a new accommodation or re-develop existing resorts in the study area.