

Penyelesaian Masalah bagi Kes-Kes berkaitan dengan Pelancongan

(Problem Solving for Cases Related to Tourism)

Nur Khalidah Dahlan^{1*} , Adib Haikal Idris²

¹Fakulti Undang-Undang, Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM), 43600 Bangi, Selangor, Malaysia.
Email: nurkhalidahdahlan@ukm.edu.my

²Fakulti Undang-Undang, Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM), 43600 Bangi, Selangor, Malaysia.
Email: a1895091@siswa.ukm.edu.my

CORRESPONDING

AUTHOR (*):

Nur Khalidah Dahlan
(nurkhalidahdahlan@ukm.edu.my)

KATA KUNCI:

Industri pelancongan
Pertikaian
Mahkamah
Penyelesaian pertikaian
alternatif
Keberkesanan

KEYWORDS:

Tourism industry
Disputes
Court
Alternative dispute resolution
Effectiveness

CITATION:

Nur Khalidah Dahlan & Adib Haikal Idris.
(2024). Penyelesaian Masalah bagi Kes-Kes
berkaitan dengan Pelancongan. *Malaysian
Journal of Social Sciences and Humanities
(MJSSH)*, 9(9), e002975.
<https://doi.org/10.47405/mjssh.v9i9.2975>

ABSTRAK

Sektor pelancongan di Malaysia yang berkembang pesat telah menjadi salah satu punca utama pendapatan negara. Kaya dengan pelbagai warisan budaya, tarikan semula jadi, dan infrastruktur moden, Malaysia telah muncul sebagai destinasi terkemuka untuk pelancong antarabangsa dan domestik. Tidak dinafikan industri pelancongan dan hospitaliti telah diiktiraf sebagai antara faktor utama yang menyumbang kepada pertumbuhan ekonomi negara. Namun demikian, dengan perkembangan ini, timbul pelbagai pertikaian dalam sektor pelancongan, termasuk isu-isu yang melibatkan frod, salah faham kontrak, pematuhan undang-undang, dan keselamatan. Pertikaian ini sering memerlukan penyelesaian melalui mahkamah atau penyelesaian pertikaian alternatif (PPA) seperti pengantaraan, timbang tara dan perdamaian. Dalam kertas ini, perbandingan antara penyelesaian pertikaian melalui mahkamah dan PPA dianalisis. Kajian ini bertujuan untuk menilai keberkesanan setiap kaedah dalam menyelesaikan isu-isu pelancongan dan mencadangkan penambahbaikan mekanisme penyelesaian yang sedia ada. Analisis juga termasuk impak pertikaian terhadap pihak berkepentingan seperti pelancong, perniagaan, dan sistem undang-undang. Tambahan pula, perbandingan antara kedudukan Malaysia dan Australia dalam menangani pertikaian turut dibincangkan bagi memperkaya pemahaman tentang amalan terbaik dalam industri ini.

ABSTRACT

Malaysia's rapidly growing tourism sector has become one of the main sources of the country's income. Rich in diverse cultural heritage, natural attractions, and modern infrastructure, Malaysia has emerged as a premier destination for international and domestic tourists. Undoubtedly, the tourism and hospitality industry has been recognised as one of the key contributors to the nation's economic growth. However, with this development, various disputes have arisen in the tourism sector, including issues

involving fraud, contract misunderstandings, legal compliance, and safety. These disputes often require resolution through courts or alternative dispute resolution (ADR) methods such as mediation, arbitration, and conciliation. This paper analyzes the comparison between dispute resolution through courts and ADR. The study aims to assess the effectiveness of each method in resolving tourism-related issues and to suggest improvements to existing resolution mechanisms. The analysis also includes the impact of disputes on stakeholders such as tourists, businesses, and the legal system. Furthermore, a comparison between the positions of Malaysia and Australia in handling disputes is discussed to enrich the understanding of best practices in the industry.

Sumbangan/Keaslian: Kajian ini menyumbang kepada literatur sedia ada dengan mengenal pasti undang-undang dan kes-kes yang dibicarakan di mahkamah / tribunal yang berkaitan dengan isu perundangan pelancongan.

1. Pengenalan

Sektor pelancongan di Malaysia yang berkembang pesat telah menjadi salah satu punca utama pendapatan negara. Kepentingan sektor ini dapat dilihat menerusi laporan Berita Harian yang melaporkan bahawa KDNK pelancongan langsung pada 2022 meningkat kepada RM47.9 bilion daripada RM11.6 bilion pada tahun sebelumnya ([Bernama, 2023](#)). Kaya dengan pelbagai warisan budaya, tarikan semula jadi, dan infrastruktur moden, Malaysia telah muncul sebagai destinasi terkemuka untuk pelancong antarabangsa dan domestik. Pertumbuhan industri pelancongan telah didorong oleh inisiatif strategik kerajaan, kempen pemasaran dan pelaburan dalam pembangunan infrastruktur. Industri pelancongan dan hospitaliti telah diiktiraf sebagai antara faktor utama yang menyumbang kepada pertumbuhan ekonomi negara ([Hasan & Abdullah, 2012](#)).

Pelancongan secara definisi melibatkan pergerakan fizikal dan dinamik individu yang melancong dari rumah mereka ([Zailani et al., 2011](#)). Menurut Pertubuhan Pelancongan Dunia (WTO), seperti yang dirujuk oleh [Medlik dan Lockwood \(2009\)](#) dan dipetik oleh [Teoman \(2011\)](#), "*Pelancongan merangkumi aktiviti individu yang melawat dan menetap ke satu lokasi di luar persekitaran biasa mereka untuk tempoh tidak melebihi satu tahun berturut-turut bagi tujuan keseronokan, perniagaan, dan tujuan lain yang tidak berkaitan dengan memperoleh pendapatan dari dalam tempat yang dilawati tersebut.*" Manakala seksyen 2 [Akta Industri Pelancongan 1992](#) menerangkan bahawa "melancong" termasuklah berdarmawisata, bersiar-siar, membeli-belah, melawat ke tempat menarik atau hiburan, dan aktiviti lain yang biasanya dilakukan oleh seseorang pelancong.

Pembangunan industri pelancongan di Malaysia telah menyaksikan penglibatan kerajaan yang signifikan melalui perancangan komprehensif, pembangunan infrastruktur, dan promosi strategik. Kerajaan Malaysia secara berterusan menekankan kepentingan sektor pelancongan dengan memasukkannya ke dalam pelbagai rancangan nasional, seperti Rancangan Malaysia Keenam (1991-1995) dan Rancangan Malaysia Kesembilan (2006-2010), yang memperuntukkan dana yang besar untuk pembangunan pelancongan dan aktiviti promosi ([Mosbah & Saleh, 2014](#)).

Pelan Tindakan Negara (*National Action Plan*) untuk pelancongan pada tahun 1992 adalah tonggak penting, yang bertujuan untuk meningkatkan pembangunan ekonomi dan sosial, menjana pekerjaan, dan mempertingkatkan imej antarabangsa Malaysia. Selain itu, Pelan Eko Pelancongan Kebangsaan tahun 1996 turut memberikan garis panduan untuk pembangunan ekopelancongan yang lestari, memanfaatkan sumber alam dan budaya Malaysia yang kaya (Mosbah & Saleh, 2014).

Inisiatif kerajaan termasuk insentif pelaburan yang signifikan untuk menarik pelaburan asing dan memperbaiki infrastruktur berkaitan pelancongan, seperti lapangan terbang antarabangsa, hotel, dan rangkaian pengangkutan. Jenama hotel antarabangsa utama dan peningkatan keterhubungan melalui penerbangan tambahan dan peningkatan rangkaian kereta api turut memperkukuhkan daya tarikan Malaysia sebagai destinasi pelancongan. Usaha promosi, termasuk kempen pemasaran antarabangsa dan acara seperti Karnival Jualan Mega, telah menjadi faktor penting dalam mewujudkan kesedaran dan menarik pelancong dari pelbagai rantau. Usaha-usaha ini telah meletakkan Malaysia di antara sepuluh destinasi pelancongan global teratas, menyumbang dengan ketara kepada KDNK negara dan pekerjaan (Mosbah & Saleh, 2014).

Secara keseluruhannya, pendekatan strategik dan komprehensif oleh kerajaan Malaysia terhadap pembangunan sektor pelancongan telah menghasilkan pertumbuhan yang berterusan dalam kemasukan pelancong, menjadikan pelancongan sebagai komponen penting dalam landskap ekonomi negara (Mosbah & Saleh, 2014).

Meskipun sektor pelancongan Malaysia yang cemerlang, namun ia masih tidak terlepas daripada pelbagai pertikaian yang melibatkan hak-hak pengguna seperti penipuan pakej pelancongan, kecurian dan kecederaan di premis pelancongan, kecuai agen pelancongan dan lain-lain. Tambahan pula, terdapat sesetengah pihak yang menggunakan platform pelancongan ini sebagai wadah utama untuk memperdaya pengguna di Malaysia. Fuad (2023) melaporkan bahawa isu berkaitan pakej pelancongan, termasuk penipuan membabitkan haji dan umrah antara aduan paling tinggi diterima oleh Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) sejak empat tahun yang lalu. Bagi tempoh antara 2019 hingga 2022, NCCC menerima 5,518 aduan membabitkan pakej pelancong daripada pengguna dengan 2,028 daripadanya membabitkan unsur penipuan (Fuad, 2023). Lima isu berkaitan pakej pelancongan diterima dengan empat lagi membabitkan isu pembayaran balik iaitu 1,829 aduan, tempahan hotel (537), aduan berkaitan harga (527) dan tempahan hotel dalam talian yang dibatalkan (597) (Fuad, 2023) (Jadual 1). Pengurus NCCC, Saral James Maniam, berkata aduan berkaitan isu penipuan pakej pelancongan, termasuk haji dan umrah berkenaan membabitkan nilai kerugian lebih RM100,000 (Fuad, 2023).

Jadual 1: Ringkasan bilangan Aduan Isu Pembayaran Balik

Aduan	Bilangan
Tempahan hotel	537
Harga	527
Tempahan hotel dalam talian	597
Lain-lain	168

Jumlah

1829

Sumber: [Fuad \(2023\)](#)

Peningkatan kes penipuan pelancongan sejak beberapa tahun yang lalu menimbulkan keraguan terhadap penguatkuasaan undang-undang berkaitan pelancongan di Malaysia. Sesetengah pihak mengatakan bahawa ianya adalah salah pengguna kerana kurangnya dari sudut pengetahuan masyarakat terhadap undang-undang itu sendiri ([Samudin, 2022](#)). Isu penipuan ini lebih mengkususkan apabila kurangnya pengetahuan dan ilmu kepenggunaan oleh mangsa penipuan di mana mereka tidak tahu hak mereka sebagai pengguna. Hal ini dibuktikan oleh kajian di mana literasi undang-undang pengguna di Malaysia berada pada tahap 61 peratus. Nilai yang ditunjukkan bermaksud pengguna hanya mempunyai literasi undang-undang pengguna pada tahap sederhana ([Abu Bakar et al., 2023](#)).

Pelanggan yang ditipu atau mengalami kerugian yang berpunca daripada sektor pelancongan semestinya mahu diberikan ganti rugi dengan cara yang cepat, mudah dan adil. Kerugian yang dialami menyebabkan mangsa cenderung untuk memilih solusi yang lebih murah dan berpatutan. Oleh yang demikian, kaedah penyelesaian pertikaian yang lebih mudah, cepat dan adil amat diperlukan bagi membantu mangsa tersebut ([Zakaria et al., 2021](#)). Realiti pada hari ini, kebanyakan mangsa yang ditipu perlu menunggu lama untuk mendapatkan kembali wang ganti rugi kerana prosedur yang panjang. Tambahan pula, kelemahan penguatkuasaan undang-undang juga mengeruhkan lagi keadaan. Perkara ini dibuktikan daripada laporan Malaysia Gazette, yang melaporkan bahawa terdapat mangsa penipuan pakej umrah yang telah membuat aduan kepada tribunal pengguna namun perintah tidak dipedulikan syarikat 'kebal' tersebut ([Jeevendran, 2023](#)). Hal ini menunjukkan bahawa kajian terhadap undang-undang pelancongan dan penyelesaian pertikaian perlu diteliti.

1.1. Permasalahan Kajian

Pertikaian dalam industri pelancongan timbul dalam pelbagai bentuk, melibatkan pelbagai pihak yang berkepentingan seperti pelancong, penyedia perkhidmatan dan komuniti tempatan. Antara pertikaian yang lazim timbul dalam pelancongan berpunca daripada aduan pelancong. Perkara ini termasuklah rasa tidak puas hati dengan kualiti perkhidmatan yang disediakan, seperti penginapan, pengangkutan dan pemanduan pelancongan yang tidak memenuhi jangkaan seperti yang diiklankan. Pembatalan dan bayaran balik juga merupakan punca pertikaian yang sering timbul terutamanya apabila terdapat polisi yang tidak jelas atau tidak menguntungkan pengguna. Pengiklanan yang mengelirukan, di mana pengalaman sebenar tidak sepadan dengan apa yang dijanjikan, juga menyebabkan kekecewaan kepada pelancong yang pada akhirnya menimbulkan pertikaian. Menurut laporan [Sinar Harian \(2020\)](#) bahawa sebanyak 3,883 kes pelanggaran perjanjian pakej umrah antara pengelola dan jemaah direkodkan antara 2012 dan 2018, melibatkan jumlah tuntutan lebih RM24.1 juta dan daripada jumlah tersebut, sebanyak RM10.3 juta tuntutan telah diselesaikan kepada jemaah yang tidak berpuas hati dengan pengelola umrah.

Selain itu, pertikaian berkenaan kecuaihan dalam pelancongan juga boleh berlaku di mana ia melibatkan pelbagai isu yang mencakupi kecelakaan fizikal, kehilangan harta benda, atau pengalaman buruk yang disebabkan oleh tindakan atau kelalaian penyedia perkhidmatan. Contohnya, kecederaan semasa aktiviti pelancongan seperti pemanduan atau aktiviti lasak, atau kehilangan harta benda di tempat penginapan. Pelancong sering

membuat tuntutan ganti rugi berdasarkan dakwaan kecuai, mempertikai kurangnya penjagaan standard keselamatan atau pelanggaran janji perkhidmatan. Ini dapat dilihat apabila Mahkamah Rayuan di dalam [kes *Qi Qiaoxian v. Sunway Putra Hotel Sdn Bhd* \[2024\]](#) telah memutuskan bahawa sebuah hotel lima bintang di Kuala Lumpur bertanggungjawab atas kematian seorang warga China yang lemas di kolam renang hotel pada tahun 2017. Mahkamah mengarahkan hotel membayar ganti rugi kepada keluarga mangsa, termasuk perbelanjaan pengebumian dan kehilangan sokongan. Keputusan ini membatalkan keputusan sebelumnya oleh Mahkamah Sesyen dan Mahkamah Tinggi yang menolak saman keluarga mangsa. Mahkamah menegaskan bahawa hotel cuai kerana tidak memastikan keselamatan yang mencukupi di kolam renang ([Astro Awani, 2024](#)).

Konflik di antara perniagaan dalam sektor pelancongan juga biasa berlaku. Hal ini terjadi apabila pertikaian kontrak berlaku antara pengendali pelancongan, agensi pelancongan, dan penyedia perkhidmatan mengenai terma perjanjian, pembayaran, dan kualiti penyampaian perkhidmatan. Isu persaingan, seperti amalan perniagaan yang tidak adil dan perjanjian eksklusif, juga menambah ketegangan dalam hubungan industri. Pertikaian harta intelek mengenai penjenamaan dan reka bentuk pelancongan proprietari juga menambah kerumitan konflik antara perniagaan ([Gnanapala, 2016](#)).

Selain itu, faktor alam sekitar dan impak daripada budaya pelancongan juga boleh mencetuskan pertikaian terutamanya dalam isu limpahan pelancongan. Fenomena ini memberi tekanan pada infrastruktur tempatan, sumber semula jadi, dan tapak budaya, yang membawa kepada kemerosotan alam sekitar dan pengikisan warisan budaya. Komuniti tempatan juga mungkin mengalami gangguan terhadap kehidupan harian mereka, perbezaan jurang ekonomi, dan kejahilan budaya dari pelancong, menimbulkan ketegangan. Pertikaian ini menonjolkan keperluan bagi amalan pelancongan lestari yang mampu mengimbangi manfaat pelancongan dengan pemeliharaan persekitaran serta budaya tempatan ([Sinkovics & Penz, 2009](#)).

Isu peraturan dan undang-undang adalah satu lagi punca utama pertikaian dalam pelancongan. Perniagaan industri pelancongan perlu meneliti dengan berhati-hati terhadap polisi yang rumit seperti peraturan tempatan, nasional, dan antarabangsa, termasuklah piawaian keselamatan, keperluan pelesenan, dan permit. Pertikaian mengenai pematuhan terhadap peraturan ini boleh mengakibatkan denda, pertikaian undang-undang, dan kerosakan reputasi. Dasar percukaian terhadap perniagaan dan perkhidmatan berkaitan pelancongan juga menimbulkan pertikaian, terutamanya di kawasan dengan jumlah pelancong yang tinggi ([Coles & Hall, 2011](#)).

Di samping itu, aspek kesihatan dan keselamatan juga menjadi sangat penting dalam pelancongan melihatkan kepada krisis kesihatan global yang berlaku sejak beberapa tahun lepas. Semasa pandemik COVID-19, pertikaian sering timbul mengenai pengurusan risiko kesihatan, termasuk langkah kuarantin dan protokol kesihatan. Pertikaian mengenai piawaian keselamatan dalam penginapan, pengangkutan, dan aktiviti pelancongan juga menonjolkan keperluan untuk langkah keselamatan yang ketat bagi melindungi pelancong dan komuniti tempatan ([Đorđević & Milićević, 2021](#)).

Seterusnya, rumah sewa jangka pendek (*Short-Term Residential Accomodation, STRA*) di Malaysia juga turut menjadi punca kepada pertikaian. Pada masa ini, tiada lagi undang-undang khusus mengenai kawalan STRA, terutamanya Airbnb di Malaysia. Perkara ini membawa kepada pelbagai isu yang kompleks dan bervariasi. Perselisihan antara tuan rumah dan tetamu sering melibatkan pertikaian berkenaan syarat-syarat kontrak,

keadaan penginapan, atau masalah pembayaran. Isu pematuhan undang-undang dan peraturan tempatan menjadi permasalahan utama dengan beberapa kawasan menghadapi cabaran dalam mengawal penggunaan hartanah untuk tujuan komersial dan memastikan keselamatan serta kesejahteraan komuniti. Isu ini dapat dilihat apabila kerajaan negeri Pulau Pinang telah bersetuju untuk tidak membenarkan daftar masuk atau check-in di rumah atas tanah serta bangunan tinggi untuk rumah sewa jangka pendek atau inap desa, susulan banyak aduan diterima daripada kumpulan penduduk di pangsapuri, kondominium dan kawasan kediaman ([Sinar Harian, 2022](#)).

1.2. Objektif Kajian

Pertikaian dalam sektor pelancongan sering timbul daripada frod atau salah faham antara pihak yang terlibat. Walau bagaimanapun, beberapa peruntukan undang-undang utama boleh dirujuk dalam menyelesaikan isu tersebut. Rujukan undang-undang ini tidak terhad kepada statut tertentu sahaja namun terdapat dalam pelbagai akta, termasuk [Akta Industri Pelancongan 1992](#), [Akta Kontrak 1950](#), dan [Akta Perlindungan Pengguna 1999](#) ([Dahlan, 2022](#)).

[Akta Industri Pelancongan 1992 \(Akta 482\)](#) adalah undang-undang yang mengatur pelesenan dan pengawalseliaan pengusahaan pelancongan di Malaysia. Akta ini dibahagikan kepada lima bahagian utama: Permulaan, Pelesenan Pengusahaan Pelancongan, Kehendak dan Kewajipan Pengusahaan Pelancongan Berlesen, Pelesenan Pemandu Pelancong, dan Pendaftaran Premis Penginapan. Dalam Bahagian II, Seksyen 5(1) dan (2) menghendaki semua pengusaha pelancongan dan agensi pengembaraan memegang lesen sah. Kegagalan untuk mendapatkan lesen ini menjadikan operasi mereka tidak sah. Seksyen 19 menyentuh tentang keperluan pemandu pelancong berlesen, dengan hukuman denda sehingga RM20,000 atau penjara hingga dua tahun bagi yang melanggar. Selain itu, Akta 482 memberi kuasa kepada pegawai untuk menyiasat, mengkompaun kesalahan, dan mendakwa pesalah. Seksyen 49 menyatakan bahawa pegawai yang diberi kuasa boleh hadir di mahkamah untuk pendakwaan kesalahan di bawah akta ini. Dalam Bahagian V, Seksyen 37 menetapkan penalti am bagi kesalahan yang tiada penalti khusus, dengan denda hingga RM5,000 atau penjara hingga tiga tahun, serta denda tambahan RM500 sehari bagi kesalahan yang berterusan. Akta ini juga disertakan dengan peraturan-peraturan tambahan yang mengawal selia industri pelancongan untuk memastikan perlindungan dan kesejahteraan pengguna ([Samudin & Zakaria, 2017](#)). Walau bagaimanapun, ia tidak dipinda selama 20 tahun dan tidak lagi sejajar dengan landskap industri pelancongan semasa ([Dahlan, 2022](#)).

[Akta Perlindungan Pengguna 1999 \(Akta 599\)](#) melindungi pengguna, menubuhkan Majlis Penasihat Pengguna Negara, dan mewujudkan Tribunal Tuntutan Pengguna (TTPM), yang mengendalikan tuntutan tanpa perwakilan undang-undang. Akta itu, dengan 14 bahagian dan 150 seksyen, menangani amalan mengelirukan, representasi palsu, dan tindakan tidak adil oleh peniaga untuk memastikan keselamatan barangan dan perkhidmatan. Ia menyenaraikan penalti, pembelaan dan remedi untuk pengguna, mewajibkan maklumat yang jelas dan benar daripada agensi pelancongan, dan mewajibkan perkhidmatan disediakan dengan penjagaan dan kemahiran yang munasabah ([Dahlan, 2022](#)).

Dalam kes [Maclean v Segar \(1917\)](#), seorang pelancong telah mengalami kecederaan dalam kebakaran hotel kerana ketiadaan pintu keluar kecemasan, menyebabkan defendan disabitkan kesalahan kerana gagal memastikan keselamatan tetamu. Di dalam satu insiden lain, seorang tetamu telah terjatuh ke tangga bawah tanah selepas tersalah

masuk pintu di dalam kegelapan. Di sini, defendan didapati telah melanggar kewajipan berjaga-jaga. Seorang penghuni mempunyai kewajipan berjaga-jaga yang tinggi terhadap tetamu, terutamanya kanak-kanak, dan kewajipan ini meliputi jemputan (*Invitee*) dan pemegang lesen (*Licensee*) (Dahlan, 2022).

Akta Kontrak 1950 di Malaysia mengatur tentang pembentukan, pelaksanaan, dan peruntukan berkaitan agensi dalam konteks kontrak. Walau bagaimanapun, akta ini tidak mencakupi semua aspek undang-undang kontrak dengan lengkap. Kelemahan utamanya termasuk ketiadaan peruntukan yang mengatur isi kandungan kontrak secara spesifik, pengelasan terma, dan takat obligasi pihak-pihak. Akta ini juga tidak menyatakan secara jelas sama ada pihak-pihak terikat dengan terma nyata dalam kontrak atau boleh disiratkan. Akta Kontrak 1950 lebih kepada mengkodifikasi prinsip-prinsip asas undang-undang kontrak dengan sedikit peruntukan khusus yang mengawal kandungan atau terma kontrak. Kekurangan ini menyebabkan rujukan kepada undang-undang Inggeris diperlukan untuk mengatasi kekosongan ini, seperti yang dibenarkan oleh Seksyen 3 dan 5 Akta Undang-Undang Sivil 1956 (Yusoff et al., 2012).

Pelancong dilindungi di bawah akta ini, membenarkan mereka untuk mengambil tindakan undang-undang terhadap agen pelancongan atas pelanggaran. Sebagai contoh, Seksyen 18 membolehkan pelancong membatalkan kontrak dan mendapatkan ganti rugi untuk salah nyata oleh agen tersebut. Remedi termasuklah pampasan, pelaksanaan spesifik, pembatalan dan injunksi. Meskipun ia mengkodifikasi prinsip kontrak asas, namun Akta ini tidak mempunyai peruntukan terperinci untuk terma kontrak, yang pada akhirnya membawa kepada penguatkuasaan yang bergantung pada prinsip am. Pihak-pihak boleh mendapatkan ganti rugi melalui Tribunal Tuntutan Pengguna (Zakuan et al., 2012). Dalam industri pelancongan, pertikaian yang berlaku seringkali berakhir di mahkamah kerana kesedaran awam yang terhad tentang kaedah penyelesaian pertikaian alternatif (PPA). PPA menawarkan peluang kepada pihak untuk menyelesaikan konflik di luar mahkamah, yang berpotensi menjimatkan masa dan sumber (Shulman, 2005).

Undang-undang tort, terutamanya kecuai, memainkan peranan penting dalam melindungi pelancong. Ejen pelancongan terikat dengan tanggungjawab berjaga-jaga (*duty of care*), yang memberi mandat kepada mereka untuk melaksanakan perkhidmatan mereka dengan kemahiran dan penjagaan yang munasabah. "Prinsip jiran" daripada kes *Donoghue v Stevenson (1932) AC 562, 578-599* adalah asas dalam menentukan kewajipan berjaga-jaga. Prinsip ini menegaskan bahawa kewajipan wujud jika kemudahan kepada orang lain tersebut dapat diramalkan. Jika ejen pelancongan gagal memenuhi kewajipan ini, mengakibatkan kemudahan kepada pelancong, pelancong boleh mendapatkan ganti rugi. Walau bagaimanapun, dalam membuktikan kecuai perlu adanya kewajipan (*duty*), pelanggaran (*breach*), dan sebab musabab (*causation*), yang boleh menjadi rumit. Sebagai contoh, jika ejen pelancongan gagal mendapatkan penginapan atau pengangkutan yang dijanjikan, menyebabkan kesulitan atau kerugian kewangan yang ketara kepada pelancong, ini boleh menjadi pelanggaran kewajipan. Pelancong itu perlu menunjukkan bahawa kegagalan ejen pelancongan secara langsung menyebabkan kerugian. Dalam kes sedemikian, pelancong boleh mendapatkan pampasan untuk kerosakan yang dialami (Rahman et al., 2019).

Selain itu, pelbagai mekanisme ganti rugi tersedia untuk pelancong dalam menangani kekecewaan. Mekanisme utama ialah Tribunal bagi Tuntutan Pengguna, yang ditubuhkan di bawah Akta Perlindungan Pengguna 1999. Tribunal ini menyediakan alternatif yang diperkemas, lebih jimat berbanding sistem mahkamah tradisional, mengendalikan

tuntutan sehingga RM25,000. Tribunal boleh membantu dalam merundingkan penyelesaian atau menjalankan perbicaraan rasmi jika perlu. Contohnya, jika pelancong memfailkan tuntutan untuk pakej pelancongan yang diterima tidak seperti apa yang dijanjikan, tribunal boleh mengadili perkara itu dan mengarahkan ejen pelancongan untuk memberikan pampasan. Ia bertujuan untuk menyelesaikan pertikaian dengan cekap, walaupun ia menghadapi cabaran dalam menguatkuasakan perintahnya namun ia memastikan akses dapat diperoleh kepada semua pengguna (Rahman et al., 2019).

Selain itu, Unit Aduan di bawah Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan Malaysia mengurus dan memantau aduan daripada pelancong. Unit ini menganalisis isu, menyediakan respons dan mengesyorkan tindakan. Begitu juga dengan Pusat Aduan Pengguna Nasional, yang diuruskan oleh FOMCA, ia menawarkan platform untuk memfailkan aduan dan menyelesaikan isu berkaitan perkhidmatan pelancongan. Pusat ini menyediakan kaunseling dan membantu pengguna dalam menangani masalah yang timbul daripada pelancongan mereka (Rahman et al., 2019).

2. Sorotan Literatur

Mekanisme penyelesaian pertama adalah melalui mahkamah. Sistem mahkamah di Malaysia adalah berdasarkan sistem *common law* Inggeris dan mengikut struktur hierarki. Mahkamah tertinggi ialah Mahkamah Persekutuan, diikuti oleh Mahkamah Rayuan, dan kemudian dua Mahkamah Tinggi: satu untuk Malaya dan satu untuk Sabah dan Sarawak. Di bawah nya terdapat Mahkamah Sesyen dan Mahkamah Majistret. Setiap bidang kuasa mahkamah ditakrifkan oleh statut dan Perlembagaan Persekutuan. Mahkamah Persekutuan merupakan mahkamah tertinggi di Malaysia, di mana ia mendengar rayuan daripada Mahkamah Rayuan dan mempunyai kuasa untuk mengeluarkan pendapat nasihat mengenai perkara perlembagaan yang dirujuk kepadanya oleh Raja atau mana-mana badan perundangan negeri. Mahkamah Rayuan pula mendengar rayuan daripada Mahkamah Tinggi. Ia berfungsi sebagai mahkamah pertengahan, mengendalikan kedua-dua kes sivil dan jenayah. Seterusnya, terdapat dua Mahkamah Tinggi: satu untuk Semenanjung Malaysia (Mahkamah Tinggi Malaya) dan satu untuk Malaysia Timur (Mahkamah Tinggi Sabah dan Sarawak). Mahkamah ini mengendalikan kes jenayah dan sivil yang serius dan mempunyai bidang kuasa asal dalam perkara perlembagaan (Syed Ahmad & George, 2002).

Kemudian, Mahkamah Sesyen menangani kes jenayah dan sivil yang kurang serius berbanding dengan Mahkamah Tinggi. Ia mempunyai kuasa untuk menjatuhkan hukuman penjara sehingga 20 tahun. Manakala Mahkamah Majistret pula mengendalikan kes jenayah kecil, pertikaian sivil yang melibatkan jumlah wang yang lebih kecil, dan beberapa perkara berkaitan pentadbiran. Mahkamah Majistret dibahagikan lagi kepada Kelas Pertama dan Kelas Kedua, dengan Majistret Kelas Pertama mempunyai bidang kuasa yang lebih luas (Syed Ahmad & George, 2002).

Sistem mahkamah Malaysia menghadapi pelbagai isu seperti kes tertunggak, penangguhan penghakiman, dan sifat formal prosiding mahkamah, yang boleh memakan masa dan kos yang tinggi. Oleh yang demikian, bagi menangani masalah tersebut, pembaharuan kehakiman telah dilaksanakan, termasuk pengkomputeran sistem mahkamah dan pengenalan kepada prosedur pengurusan kes. Selain itu, kaedah Penyelesaian Pertikaian Alternatif (PPA), seperti pengantaraan dan rundingan, telah digalakkan untuk meringankan beban mahkamah dan menyediakan penyelesaian pertikaian yang lebih cekap (Syed Ahmad & George, 2002).

Mekanisme kedua adalah Penyelesaian Pertikaian Alternatif (PPA). PPA di Malaysia menawarkan pelbagai mekanisme untuk menyelesaikan pertikaian di luar sistem mahkamah tradisional, menyediakan pendekatan yang lebih fleksibel, cekap, dan kos efektif untuk pengurusan konflik. PPA merangkumi pelbagai proses, termasuk timbang tara (*arbitration*), pengantaraan (*mediation*) dan perdamaian (*conciliation*), yang semakin popular kerana keupayaannya mengurangkan beban pada sistem mahkamah konvensional dan menyediakan penyelesaian yang lebih khusus untuk pihak yang berkonflik (Syed Ahmad & George, 2002).

Timbang tara adalah kaedah PPA yang banyak digunakan di Malaysia, terutamanya dalam pertikaian komersial, isu pembinaan, dan konflik kontrak. Dalam timbang tara, pihak yang berkonflik bersetuju untuk menyerahkan pertikaian mereka kepada satu atau lebih penimbang tara yang akan membuat keputusan yang mengikat. Pusat Timbang Tara Serantau Kuala Lumpur (KLRC), yang ditubuhkan pada tahun 1978 (sekarang dinamakan sebagai *Asian International Arbitration Centre, AIAC*), memainkan peranan penting dalam mempromosikan dan mentadbir timbang tara di Malaysia. Institusi ini menyediakan persekitaran yang berstruktur untuk timbang tara, memastikan bahawa prosesnya adil dan keputusan dapat dikuatkuasakan (Syed Ahmad & George, 2002).

Pengantaraan, satu lagi komponen utama ADR, melibatkan proses sukarela di mana pihak ketiga yang neutral, iaitu pengantara (*mediator*), membantu pihak yang berkonflik mencapai penyelesaian yang dipersetujui bersama. Pengantaraan biasanya digunakan dalam pertikaian keluarga, konflik pekerjaan, dan aduan pengguna. Pusat Pengantaraan Antarabangsa Malaysia yang ditubuhkan oleh Majlis Peguam Malaysia, menyediakan perkhidmatan pengantaraan untuk pelbagai jenis pertikaian. Pengantaraan menawarkan pendekatan yang kurang formal, menggalakkan kerjasama dan memelihara hubungan antara pihak yang bertikai (Syed Ahmad & George, 2002). Pengantaraan di Malaysia menggabungkan prinsip-prinsip Timur dengan amalan undang-undang moden Barat (Guru & Lee, 2015). Pada bulan Jun 2009, Mahkamah Pengantaraan pertama di Kota Bharu, Kelantan mula menangani tuntutan kemalangan dan menyelesaikan 41% daripada tuntutan tersebut melalui pengantaraan. Selepas itu, Arahan Amalan No. 5 tahun 2010 yang dikeluarkan pada 13 Ogos 2010 memberikan garis panduan untuk Pengantaraan Berlampirkan Mahkamah (*Court-Annexed Mediation*). Ini membolehkan hakim mengarahkan pihak-pihak dalam proses undang-undang untuk memulakan penyelesaian melalui pengantaraan. Terdapat dua jenis pengantaraan tuntutan sivil: Pengantaraan yang diketuai Hakim dan pengantara bukan Hakim yang dilantik oleh Mahkamah. Pengantaraan yang berjaya akan menghasilkan penyelesaian atau perintah persetujuan yang menetapkan terma-terma perjanjian setiap pihak. Jika pengantaraan gagal, kes tersebut akan didengari semula oleh hakim, dan sebarang dokumen atau bukti yang dikemukakan semasa proses mediasi tidak boleh diterima di mahkamah (Alex & Wickrama, 2013).

Perdamaian, yang serupa dengan pengantaraan, melibatkan pihak ketiga yang neutral, iaitu pendamai, yang mungkin mengambil peranan yang lebih aktif dalam mencadangkan penyelesaian dan menggalakkan penyelesaian. Pendamai adalah pihak dalam pertikaian tidak boleh, dalam prosiding perdamaian, diwakili oleh peguam, penasihat, perunding atau oleh mana-mana orang lain. Perdamaian bertujuan untuk mewujudkan keharmonian, keserasian, persetujuan atau permuafakatan, iaitu sesuatu yang dipersetujui oleh orang ramai. Ia adalah proses di mana pihak ketiga campur tangan untuk menjadi pengantara antara pihak-pihak yang bertikai (Dahlan, 2022). Perdamaian

sering digunakan dalam pertikaian industri dan kes perlindungan pengguna. Mahkamah Perusahaan sering menggunakan perdamaian untuk menyelesaikan pertikaian buruh, dengan Ketua Pengarah Jabatan Perhubungan Perusahaan membantu perdamaian sebelum kes dibawa ke persidangan rasmi. Pendekatan proaktif ini membantu dalam mengekalkan keharmonian industri dan memastikan layanan yang adil kepada pekerja (Syed Ahmad & George, 2002).

Terdapat banyak kelebihan PPA di mana ia secara umumnya lebih kos efektif berbanding litigasi, kerana melibatkan yuran guaman yang lebih rendah dan tempoh masa penyelesaian yang lebih cepat. Proses PPA juga menjimatkan masa, dengan pertikaian diselesaikan lebih pantas berbanding prosedur mahkamah yang sering memakan masa. Kerahsiaan adalah satu lagi kelebihan yang signifikan, kerana prosiding PPA adalah tertutup, melindungi privasi dan reputasi perniagaan pihak yang terlibat. Fleksibiliti PPA membolehkan prosedur yang disesuaikan dengan kehendak khusus pihak-pihak yang berkonflik, dan sifat kolaboratif pengantaraan dan perdamaian membantu memelihara dan malah memperbaiki hubungan (Syed Ahmad & George, 2002).

3. Metod Kajian

3.1. Penyelesaian Mahkamah Bagi Isu Pelancongan

Penyelesaian mahkamah bagi isu pelancongan melibatkan proses perundangan di mana pihak-pihak yang terlibat dalam pertikaian berkaitan dengan industri pelancongan membawa kes mereka ke mahkamah untuk diadili. Isu-isu ini boleh merangkumi pelbagai aspek seperti kecuai, pelanggaran kontrak, perlakuan mengelirukan, dan tuntutan ganti rugi. Contoh kes penyelesaian mahkamah bagi isu pelancongan termasuklah pertikaian mengenai pelanggaran kontrak antara agensi pelancongan dan pelancong, di mana mahkamah menentukan sama ada kontrak telah dilanggar dan menetapkan ganti rugi yang sewajarnya. Kes lain mungkin melibatkan tuntutan terhadap kecuai yang menyebabkan kecederaan atau kehilangan harta benda, di mana mahkamah menilai bukti kecuai dan memutuskan pampasan yang sesuai.

Selain itu, penipuan dalam pelancongan juga boleh dikategorikan sebagai sama ada kesalahan sivil atau jenayah, bergantung kepada keadaan dan bukti kes. Penipuan sivil biasanya dikaitkan dengan perjanjian kontrak yang mengelirukan antara agensi pelancongan dan pengguna, seperti yang ditakrifkan di bawah Seksyen 17 [Akta Kontrak 1950](#) dan Seksyen 53 [Akta Perlindungan Pengguna 1999](#). Akta Perlindungan Pengguna memastikan pengguna mendapat perkhidmatan yang dijalankan dengan penjagaan munasabah, manakala Akta Kontrak mengenal pasti tindakan penipuan yang dilakukan untuk mengelirukan pihak lain melalui kontrak (Dahlan et al., 2023).

[Akta Industri Pelancongan 1992](#) mewajibkan agensi pelancongan mesti didaftarkan, menjadikan operasi tanpa lesen sebagai kesalahan yang boleh dihukum. Peraturan ini bertujuan untuk melindungi pengguna dengan memantau aktiviti agensi dan memastikan pematuhan. Penipuan jenayah, seperti yang ditakrifkan di bawah Seksyen 415, 417, dan 420 Kanun Keseksaan, melibatkan amalan mengelirukan dengan niat untuk menipu, memerlukan standard pembuktian yang lebih tinggi ("melampaui keraguan munasabah") untuk sabitan. Ini dilihat daripada kes [Sinnaiyah & Sons Sdn Bhd v Damai Setia Sdn Bhd \(2015\)](#), yang membezakan antara piawaian pembuktian frod sivil dan jenayah, di mana frod sivil lebih berfokuskan kepada perbuatan salah nyata dan penipuan di bawah Akta Kontrak.

Walau bagaimanapun, meski rangka kerja perundangan Malaysia menawarkan mekanisme yang teguh untuk menangani penipuan dalam pelancongan, sabitan jenayah adalah mencabar kerana keperluan kepada bukti yang ketat. Pelancong yang ditipu oleh agensi pelancongan boleh mendapatkan pampasan melalui saluran undang-undang sivil atau jenayah, tetapi kebanyakan kes diselesaikan di bawah bidang kuasa sivil kerana kesukaran untuk memenuhi piawaian pembuktian jenayah (Dahlan et al., 2023).

Dalam kes *Hello Holidays Sdn Bhd v Phang Lai Sim [2013]*, pertikaian timbul daripada pakej lawatan ke Switzerland dan Itali yang dianjurkan oleh Hello Holidays untuk kumpulan 16 orang. Phang Lai Sim, responden, telah membayar jumlah penuh untuk pakej lawatan tersebut. Selepas menyelesaikan lawatan itu, responden tidak berpuas hati dengan beberapa aspek perkhidmatan yang disediakan, termasuk kos perjalanan yang berlebihan, perbelanjaan makanan, perbezaan kos hotel, dan bayaran masuk. Oleh itu, Phang Lai Sim memfailkan tuntutan dengan Tribunal Tuntutan Pengguna, meminta bayaran balik untuk kos-kos ini.

Tribunal memutuskan untuk memihak kepada responden dan menganugerahkan RM5,805.00. Hello Holidays memohon semakan kehakiman terhadap keputusan ini, dengan alasan bahawa anugerah Tribunal adalah tidak sah dan tidak munasabah. Peguam syarikat itu mengemukakan pelbagai alasan, termasuklah bahawa keperluan makanan khas responden tidak dimaklumkan dan bahawa harga pakej lawatan adalah sesuai dengan tempoh perjalanan.

Mahkamah Tinggi menolak permohonan Hello Holidays untuk semakan kehakiman, menyatakan bahawa Tribunal telah bertindak dalam bidang kuasanya dan mengikut piawaian yang boleh diterima dalam undang-undang pentadbiran dan keadilan. Mahkamah mendapati tiada bukti yang boleh membenarkan pembatalan penemuan fakta oleh Tribunal dan memutuskan bahawa Tribunal telah menggunakan Seksyen 53 *Akta Perlindungan Pengguna 1999* dengan betul, yang menyiratkan jaminan penjagaan dan kemahiran yang munasabah dalam perkhidmatan yang diberikan. Oleh itu, keputusan yang memihak kepada Phang Lai Sim dikekalkan, dan Hello Holidays dikehendaki mematuhi keputusan Tribunal.

Seterusnya, dalam kes *Sii Sia Ann v Level Up Fitness Sdn Bhd [2022]*, plaintif, Sii Sia Ann, menuntut ganti rugi atas kehilangan jam tangan Rolex dari loker di gim defendan. Plaintif berhujah bahawa gim tersebut telah cuai dalam menjaga keselamatan hartanya. *Level Up Fitness*, defendan, bergantung pada klausa pengecualian dalam kontrak keahlian dan notis di kawasan loker yang kononnya mengecualikan gim daripada tanggungjawab terhadap barang peribadi yang hilang atau rosak.

Mahkamah setelah meneliti bukti dan terma klausa pengecualian mendapati bahawa klausa tersebut tidak secara jelas meliputi kehilangan atau kerosakan harta benda seperti jam tangan Rolex dan oleh itu tidak boleh digunakan oleh gim untuk mengelak tanggungjawab. Walau bagaimanapun, mahkamah juga mendapati kesangsian dalam keterangan plaintif mengenai keadaan kehilangan jam tangan itu. Mahkamah menentukan bahawa Sii Sia Ann gagal membuktikan bahawa jam tangan itu hilang dari loker kerana kecuai gim tersebut.

Akibatnya, mahkamah menolak tuntutan plaintif, menyimpulkan bahawa tiada bukti yang mencukupi untuk membuktikan bahawa *Level Up Fitness* telah melanggar tugas

penjagaannya. Kes ini menekankan kepentingan terma kontrak yang jelas dan keperluan untuk plaintif menyediakan bukti yang konsisten dan boleh dipercayai apabila menuntut kecuaihan.

Kemudian, dalam kes *Qi Qiaoxian (menuntut sebagai ibu dan wakil Qi Xiangqing, si mati) v Sunway Putra Hotel Sdn Bhd [2024]*, pertikaian timbul akibat kematian tragis Qi Xiangqing, seorang pelancong lelaki berusia 22 tahun dari China. Si mati telah mendaftar masuk ke hotel milik defendan dan kemudiannya lemas di kolam renang hotel tersebut. Plaintif, memfailkan tindakan di Mahkamah Sesyen terhadap hotel tersebut, menuntut ganti rugi atas kecuaihan dan tanggungjawab penghuni.

Mahkamah Sesyen menolak tuntutan tersebut, dan plaintif membuat rayuan ke Mahkamah Tinggi, yang juga menolak rayuan tersebut. Mahkamah mendapati bahawa plaintif gagal membuktikan syarat-syarat untuk tindakan perwakilan di bawah Seksyen 7(2) dan (8) Akta Undang-Undang Sivil 1956, dan kerana tidak mematuhi Seksyen 78(1)(f) Akta Keterangan 1950, dokumen-dokumen penting tidak diterima sebagai bukti. Akibatnya, plaintif gagal membuktikan bahawa mereka adalah ibu bapa si mati dan oleh itu tidak mempunyai *locus standi*.

Dalam rayuan ke Mahkamah Rayuan, mahkamah memutuskan bahawa rayuan balas defendan tidak sah kerana keputusan Mahkamah Tinggi sepenuhnya memihak kepada defendan, tanpa sebarang asas untuk rayuan balas. Mahkamah Rayuan mendapati bahawa mahkamah rendah telah membuat kesilapan undang-undang dan fakta. Mahkamah menetapkan bahawa defendan mempunyai tanggungjawab penjagaan yang telah dilanggar, menyebabkan kematian si mati. Pembelaan *volenti non fit injuria* telah digunakan dengan salah oleh mahkamah rendah. Mahkamah Rayuan membenarkan rayuan dan memberikan ganti rugi kepada plaintif.

Selain itu, dalam kes *Hotel Travel Ltd dan MakeMyTrip Ltd v Chong Chung Yee [2021]*, plaintif, sebuah syarikat pelancongan dalam talian dan syarikat induknya, memfailkan tuntutan terhadap Chong Chung Yee, bekas pekerja, atas pelanggaran kewajipan pekerjaan dan dakwaan frod. Plaintif mendakwa bahawa disebabkan oleh pelanggaran defendan, mereka terhalang daripada mempertahankan diri dalam prosiding undang-undang, mengakibatkan pampasan wang yang besar terhadap mereka.

Plaintif menuntut ganti rugi khas untuk jumlah yang dibayar di bawah keputusan timbang tara, yuran guaman yang ditanggung, dan ganti rugi am. Defendan dituduh gagal memberitahu pengurusan plaintif tentang dokumen-dokumen penting dan notis undang-undang, menyebabkan ketidakmampuan plaintif untuk turut serta dalam prosiding tersebut.

Mahkamah mendapati bahawa defendan melanggar kedua-dua terma nyata dan tersirat dalam Kontrak Pekerjaan, termasuk kewajipan niat baik dan penjagaan. Kecuaihan defendan dalam menguruskan dokumen penting telah dibuktikan, dan mahkamah menganugerahkan ganti rugi kepada plaintif. Mahkamah juga menekankan isu sebab musabab, dengan menyimpulkan bahawa ketidakmampuan plaintif untuk mempertahankan diri dalam Mahkamah Perusahaan adalah akibat langsung daripada pelanggaran defendan.

Akhir sekali, dalam kes *Dato' Vijay Kumar Natarajan & Anor v Malaysia Airlines Bhd [2021]*, plaintif telah membeli tiket penerbangan pergi balik dari Kuala Lumpur ke Manila untuk

perjalanan pada 19 Ogos 2019. Penerbangan tersebut telah dibatalkan kerana pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) pada 18 Mac 2020. Malaysia Airlines menawarkan pilihan kepada plaintif untuk menjadual semula penerbangan tersebut, dan mereka bersetuju untuk menjadualkan semula penerbangan tersebut ke 8 Julai 2020. Walau bagaimanapun, penerbangan tersebut dijadualkan semula sekali lagi kerana lanjutan PKP. Oleh itu, plaintif tidak lagi ingin meneruskan perjalanan dan meminta bayaran balik penuh kerana mesyuarat di Manila yang dihadiri plaintif pertama telah dibatalkan.

Malaysia Airlines menolak permintaan bayaran balik tersebut, dengan menyatakan bahawa tiket tersebut tidak boleh dikembalikan dan menawarkan pertukaran tarikh perjalanan atau baucar perjalanan sebagai gantinya, yang ditolak oleh plaintif. Plaintif kemudian memfailkan saman sivil terhadap Malaysia Airlines, menuntut bayaran balik penuh.

Mahkamah Tinggi memutuskan bahawa Malaysia Airlines tidak mempunyai kewajipan kontrak untuk mengembalikan harga tiket kerana tiket tersebut dibeli pada harga promosi dan telah dinyatakan dengan jelas sebagai tidak boleh dikembalikan dalam Syarat Tambang di laman web Malaysia Airlines. Mahkamah mengakui bahawa pandemik telah memberi kesan yang teruk kepada industri penerbangan dan ekonomi, serta menyebabkan gangguan dalam kehidupan rakyat Malaysia. Mahkamah menyatakan bahawa situasi ini berada di luar kawalan Malaysia Airlines dan layak sebagai "keadaan luar biasa" di bawah peraturan Industri Penerbangan Malaysia, yang bermaksud syarikat penerbangan tidak wajib memberikan pampasan. Mahkamah memutuskan bahawa Malaysia Airlines tidak harus dikenakan penalti atas gangguan yang disebabkan oleh pandemik tersebut.

Kes-kes yang dibincangkan menunjukkan pelbagai aspek penyelesaian mahkamah bagi isu pelancongan di Malaysia, menekankan kepentingan kontrak yang jelas dan bukti yang kukuh. Ini dapat dilihat dalam kes [Hello Holidays Sdn Bhd v Phang Lai Sim \[2013\]](#), di mana Tribunal Tuntutan Pengguna menegakkan hak pelancong untuk mendapat layanan yang adil dan memuaskan, sementara dalam kes [Sii Sia Ann v Level Up Fitness Sdn Bhd \[2022\]](#), mahkamah menolak tuntutan kecuai kerana kekurangan bukti yang jelas. Kes [Qi Qiaoxian \(menuntut sebagai ibu dan wakil Qi Xiangqing, si mati\) v Sunway Putra Hotel Sdn Bhd \[2024\]](#), pula memperlihatkan cabaran dalam membuktikan kecuai dan tanggungjawab penjagaan yang munasabah hotel ke atas tetamu. Sementara itu, pertikaian yang berlaku di antara pekerja dan majikan dalam industri pelancongan juga menonjolkan fungsi mahkamah dalam menyelesaikan pertikaian seperti dalam kes [Hotel Travel Ltd dan MakeMyTrip Ltd v Chong Chung Yee \[2021\]](#). Kes [Dato' Vijay Kumar Natarajan & Anor v Malaysia Airlines Bhd \[2021\]](#), pula menunjukkan bagaimana mahkamah menilai isu kontrak dan kewajipan syarikat penerbangan dalam keadaan luar biasa seperti pandemik. Kesimpulannya, mekanisme undang-undang Malaysia menyediakan penyelesaian yang teliti untuk isu pelancongan, dengan penekanan kepada perlindungan pengguna, keadilan kontrak, dan tanggungjawab yang jelas bagi semua pihak terlibat.

3.2. Penyelesaian Pertikaian Alternatif Bagi Isu Pelancongan

Penyelesaian Pertikaian Alternatif (PPA) adalah mekanisme penting dalam menangani pertikaian dalam industri pelancongan. Ia menyediakan cara penyelesaian yang lebih fleksibel, cepat, dan kos efektif berbanding proses litigasi mahkamah tradisional.

Beberapa bentuk PPA yang sering digunakan dalam industri pelancongan termasuk pengantaraan, timbang tara, dan perundingan.

Dalam pengantaraan, pihak-pihak yang berselisih berunding dengan bantuan seorang pengantara yang berkecuali. Pengantara membantu pihak-pihak tersebut mencapai persetujuan secara sukarela. Kaedah ini sesuai untuk menyelesaikan isu seperti ketidakpuasan pelanggan terhadap perkhidmatan pelancongan atau pertikaian antara pengendali pelancongan dan pembekal.

Selain itu, timbang tara melibatkan seorang penimbang tara atau panel penimbang tara yang mendengar hujah kedua-dua pihak dan membuat keputusan yang mengikat. Ini biasanya digunakan dalam kes yang lebih kompleks atau apabila pihak-pihak ingin keputusan yang lebih formal tetapi tidak mahu melalui proses mahkamah. Timbang tara boleh digunakan untuk menyelesaikan pertikaian kontrak antara agensi pelancongan dan pelanggan atau antara rakan kongsi perniagaan dalam industri pelancongan. Rundungan langsung antara pihak-pihak yang terlibat tanpa campur tangan pihak ketiga juga merupakan kaedah PPA yang berkesan dalam isu pelancongan. Melalui rundungan, pihak-pihak dapat mencapai persetujuan secara langsung dan mengelakkan kos dan masa yang terlibat dalam litigasi.

Seterusnya, Tribunal Tuntutan Pengguna (TTP) adalah sebuah badan bebas yang ditubuhkan di bawah [Akta Perlindungan Pengguna 1999](#) dengan fungsi utama untuk mendengar dan menentukan tuntutan yang dikemukakan oleh pengguna di bawah Akta ini dan tertakluk kepada peruntukan-peruntukannya (Singh, 2011). TTP adalah satu mekanisme penyelesaian pertikaian alternatif (PPA). PPA telah mendapat tempat dalam masyarakat dalam menyelesaikan pertikaian ([Kamal & Nursuhaida, 2014](#)). PPA digunakan untuk mengatasi kelemahan sistem mahkamah di samping mengisi kekosongan yang wujud dalam statut perlindungan pengguna yang dianggap sebagai kekurangan akibat kegagalan menyediakan akses keadilan yang efisien ([Mazlan & Sakina, 2010](#)). Astor dan Chinkin berhujah bahawa apa yang kini kita labelkan sebagai PPA telah lama menjadi kaedah dominan untuk menyelesaikan pertikaian di seluruh dunia, yang berasal sebagai kaedah adat suku untuk menyelesaikan konflik ([Gutman, 2009](#)). Dalam konteks industri pelancongan, PPA menyediakan kaedah yang berkesan untuk menyelesaikan pelbagai jenis pertikaian, dari aduan pelanggan hingga konflik kontrak, dengan cara yang lebih cepat, murah, dan menjaga hubungan baik antara pihak-pihak yang terlibat.

Proses penyelesaian pertikaian di TTP melibatkan beberapa langkah, termasuklah perundingan. Namun, kajian menunjukkan bahawa perundingan yang dijalankan di TTP sering kali gagal menyelesaikan kebanyakan tuntutan pengguna kerana beberapa kelemahan seperti ketidakseimbangan kuasa tawar-menawar antara pengguna dan peniaga serta kesukaran mencapai penyelesaian oleh pihak-pihak yang terlibat ([Ismail & Osman, 2019](#)). Walaupun kaedah penyelesaian pertikaian alternatif ini sudah lama bertapak di Malaysia, tetapi sehingga hari ini, kaedah ini masih kurang mendapat sambutan kerana masyarakat tidak tahu kewujudannya dan hanya bergantung pada mahkamah sahaja untuk penyelesaian pertikaian. Di sebabkan itu, terdapat lambakan kes di mahkamah yang perlu diselesaikan ([Syed Ahmad & George, 2002](#)).

Seterusnya, Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTP) menyediakan mekanisme ADR untuk pengguna di Malaysia. Proses ini bertujuan untuk memberi saluran alternatif

kepada pengguna untuk mendapatkan keadilan terhadap peniaga atau pembekal barang dan perkhidmatan dengan cara yang mudah, murah, dan cepat (Ismail & Osman, 2019).

Ini dapat digambarkan melalui beberapa kes pengguna berkaitan pakej Umrah. Dalam kes *Sharier bin Pawanchik v Madain Al Taqwa Travel & Tours Sdn Bhd* (TTPM-P-(P)-349-2014), penuntut dalam kes ini telah menempah pakej Umrah daripada agensi pelancongan untuk dirinya, isteri dan anak perempuannya. Ejen pelancongan dalam kes ini telah membatalkan pakej Umrah tersebut dan akibatnya, ejen tersebut telah mengeluarkan surat rasmi yang menyatakan bahawa mereka akan memulangkan bayaran sebanyak RM11,100 yang telah dibayar oleh penuntut. Namun, tiada bayaran balik dibuat kepada penuntut yang menyebabkan penuntut memfailkan tuntutannya kepada TTP. Kes lain yang melibatkan pakej Umrah boleh dilihat dalam *Rohaida binti Ideros v Zafa Kiramas* (TTPM-J-(P)-446-2013). Dalam kes ini, penuntut telah membuat pembayaran sebanyak RM16,470 untuk pakej Umrah bagi dirinya dan keluarganya. Oleh kerana ejen pelancongan sering menukar tiket penerbangan, penuntut memutuskan untuk membatalkan pakej Umrah tersebut. Penuntut meminta bayaran balik penuh daripada ejen pelancongan. Namun, mereka memberikan banyak alasan yang tidak munasabah dan akhirnya hanya membayar separuh daripada jumlah yang dibayar oleh penuntut. Penuntut kemudian memfailkan tuntutannya kepada TTP. Kes terakhir yang menunjukkan peranan PPA dalam menyelesaikan pertikaian ini dapat dilihat dalam kes *Mat bin Mat Taha v Syamar Smart Venture* (TTPM-WP-(P)-1042-2014). Penuntut memfailkan tuntutannya di TTP untuk mendapatkan bayaran balik penuh bagi pakej Umrah yang dibatalkan daripada agensi pelancongan.

Kesimpulannya, mekanisme Penyelesaian Pertikaian Alternatif (PPA) memainkan peranan penting dalam menangani isu pelancongan dengan cara yang lebih efisien, fleksibel, dan kos efektif berbanding litigasi mahkamah tradisional. Pengantaraan, timbang tara, dan rundingan menyediakan pelbagai kaedah untuk menyelesaikan pertikaian, dari aduan pelanggan hingga konflik kontrak, dengan mengekalkan hubungan baik antara pihak-pihak yang terlibat. Walaupun terdapat cabaran seperti ketidakseimbangan kuasa tawar-menawar dan kurangnya kesedaran masyarakat terhadap PPA, kes-kes di atas menunjukkan keberkesanan PPA dalam menyelesaikan pertikaian berkaitan pelancongan. Kes-kes ini juga membuktikan bahawa PPA dapat menyediakan penyelesaian yang adil dan pantas, mengurangkan beban mahkamah tradisional, dan memastikan pengguna mendapat perlindungan yang sewajarnya.

4. Hasil Kajian

4.1. Impak Terhadap Pihak Berkepentingan

Penyelesaian pertikaian melalui mahkamah dan penyelesaian pertikaian alternatif (PPA) seperti pengantaraan, timbang tara, dan perundingan, mempunyai impak yang signifikan terhadap pihak berkepentingan termasuklah pengguna, perniagaan, dan sistem kehakiman. Dalam konteks pengguna, proses litigasi di mahkamah sering kali mahal dan memakan masa. Kos guaman yang tinggi dan tempoh perbicaraan yang panjang boleh menjadi beban kepada pengguna (Mohd Alam Shah et al., 2023). Walau bagaimanapun, keputusan mahkamah adalah mengikat dan mempunyai kuasa undang-undang, memberikan kepastian dan penegasan hak kepada pengguna. Pengguna juga mungkin merasa lebih puas apabila mendapat keputusan dari mahkamah kerana ia melibatkan proses yang telus dan adil.

Bagi perniagaan, litigasi boleh merosakkan reputasi, terutamanya jika keputusan mahkamah tidak memihak kepada mereka. Perniagaan juga menanggung kos yang tinggi dan masa yang lama dalam proses litigasi (Erman, 2023). Walau bagaimanapun, mahkamah memastikan bahawa perniagaan mematuhi kewajipan kontrak mereka, yang boleh memperbaiki amalan perniagaan dalam jangka panjang. Dari perspektif sistem kehakiman, mahkamah yang dipenuhi dengan kes-kes boleh menyebabkan penundaan dan tekanan terhadap sistem tersebut. Namun begitu, keputusan mahkamah membantu menetapkan preseden undang-undang dan memberikan ketekalan dalam penafsiran undang-undang. Sebaliknya, penyelesaian pertikaian alternatif (PPA) menawarkan beberapa kelebihan yang ketara. Bagi pengguna, PPA biasanya lebih cepat dan kurang mahal berbanding litigasi, menjadikannya lebih mudah diakses oleh mereka yang mungkin tidak mampu menanggung kos mahkamah. Proses PPA juga dijalankan secara tertutup, melindungi maklumat peribadi dan sensitif pengguna. Di samping itu, pengguna mempunyai lebih banyak kawalan dalam proses PPA kerana ia melibatkan perundingan dan persetujuan bersama (Mohd Alam Shah et al., 2023). Perniagaan juga mendapat manfaat daripada PPA melalui penyelesaian yang lebih cepat, mengurangkan gangguan terhadap operasi perniagaan. Proses PPA yang kurang formal membantu memelihara hubungan perniagaan jangka panjang. Selain itu, PPA menawarkan fleksibiliti dalam penyelesaian yang mungkin tidak tersedia melalui litigasi mahkamah. Dari sudut pandangan sistem kehakiman, penggunaan PPA dapat mengurangkan jumlah kes yang dibawa ke mahkamah, mengurangkan beban pada sistem tersebut. Dengan beban kes yang berkurangan, mahkamah dapat beroperasi dengan lebih cekap dan memberi tumpuan kepada kes-kes yang memerlukan perbicaraan undang-undang (Mohd Alam Shah et al., 2023).

Kedua-dua mahkamah dan penyelesaian pertikaian alternatif (PPA) mempunyai impak yang signifikan terhadap pengguna, perniagaan, dan sistem kehakiman. Litigasi mahkamah memberikan keputusan yang mengikat dan menetapkan preseden undang-undang, namun boleh menjadi mahal dan memakan masa. Sebaliknya, PPA menawarkan penyelesaian yang cepat, kos efektif, dan fleksibel, yang bermanfaat untuk semua pihak berkepentingan dan membantu mengurangkan beban pada sistem kehakiman. Oleh itu, gabungan penggunaan kedua-dua pendekatan ini dapat memberikan penyelesaian yang menyeluruh dan efektif untuk pertikaian dalam pelbagai konteks.

4.2. Perbandingan Mahkamah Dan Penyelesaian Pertikaian Alternatif

Berdasarkan kes-kes yang dibincangkan, terdapat persamaan serta perbezaan yang ketara antara proses mahkamah dan PPA yang perlu diperhatikan. Pertama, kedua-dua kaedah ini bertujuan untuk menyelesaikan pertikaian antara pihak-pihak yang berkonflik dengan mencapai keputusan yang adil dan memuaskan bagi semua pihak yang terlibat. Kedua-duanya menekankan kepentingan keadilan dalam proses penyelesaian pertikaian, memastikan bahawa semua pihak mempunyai peluang yang sama untuk menyampaikan kes mereka dan menerima keputusan yang adil.

Dalam kedua-dua proses, pihak ketiga yang neutral memainkan peranan penting. Dalam sistem mahkamah, hakim bertindak sebagai pihak ketiga yang mendengar kes, menilai bukti, dan membuat keputusan yang mengikat. Manakala, dalam PPA, pengantara atau penimbang tara berperanan sebagai pihak ketiga yang membantu pihak-pihak mencapai penyelesaian atau membuat keputusan yang boleh mengikat jika dipersetujui oleh pihak-pihak. Selain itu, kedua-dua kaedah ini juga memerlukan pematuhan kepada prosedur tertentu. Proses litigasi melibatkan prosedur formal yang mesti dipatuhi oleh semua

pihak yang terlibat, manakala PPA, walaupun kurang formal, ia masih mempunyai prosedur tertentu yang mesti diikuti bagi memastikan proses berjalan dengan lancar dan adil. Penyertaan secara sukarela juga merupakan ciri penting dalam kedua-dua proses, di mana pihak-pihak memilih untuk menyertai proses litigasi atau PPA secara sukarela untuk mencari penyelesaian kepada pertikaian mereka.

Walau bagaimanapun, terdapat perbezaan aspek kes yang jelas melibatkan mahkamah dan PPA. Mahkamah biasanya mengendalikan kes-kes yang lebih kompleks seperti kecuai, pelanggaran kontrak, dan penipuan. Kes-kes ini memerlukan proses litigasi yang teliti dan mendalam untuk menentukan fakta dan bukti sebelum mencapai keputusan. Namun yang demikian, sistem mahkamah sivil secara umumnya dianggap gagal dan tidak berkesan dalam menangani tuntutan pengguna kerana prosesnya memakan masa, kompleks, mahal, tidak seimbang, dan tidak munasabah (Bakar & Amin, 2012). Tambahan lagi, kebanyakan tuntutan pengguna terdiri daripada tuntutan kecil dengan nilai yang rendah, oleh itu adalah tidak praktikal untuk menggunakan sistem mahkamah biasa (Bakar & Amin, 2012). Sebaliknya, tribunal lebih cenderung menguruskan kes-kes pengguna yang melibatkan pertikaian komersial kecil, seperti tuntutan bayaran balik untuk pakej Umrah. Kes-kes ini biasanya lebih mudah dan kurang kompleks, membolehkan penyelesaian yang lebih cepat dan mudah dicapai. Selain itu, keputusan yang diberikan oleh mahkamah juga adalah mengikat dan boleh dikuatkuasakan secara sah. Ini memberikan jaminan kepastian kepada pihak-pihak yang terlibat, namun proses ini memerlukan masa yang panjang dan kos yang tinggi. Sebaliknya, keputusan PPA hanya mengikat sekiranya dipersetujui oleh pihak yang bertikai. Walau bagaimanapun, keputusan tribunal biasanya terhad kepada pertikaian dengan nilai tuntutan yang lebih kecil, menjadikannya kurang sesuai untuk kes-kes dengan jumlah yang besar atau yang memerlukan penyelesaian undang-undang yang kompleks.

Dari segi kos, litigasi di mahkamah biasanya melibatkan kos yang tinggi, termasuk yuran guaman dan yuran mahkamah. Ini boleh menjadi beban kewangan yang besar bagi pihak-pihak yang terlibat, terutamanya jika kes tersebut berlarutan untuk tempoh masa yang panjang. Sebaliknya, proses di tribunal adalah lebih kos efektif kerana tidak melibatkan yuran guaman dan proses yang lebih ringkas. Ini menjadikan tribunal sebagai pilihan yang lebih ekonomik bagi pengguna yang ingin menyelesaikan pertikaian komersial kecil (Erman, 2023). Tempoh masa yang diperlukan untuk menyelesaikan pertikaian di mahkamah juga biasanya panjang dan memakan masa. Proses litigasi yang melibatkan pengumpulan bukti, perbicaraan, dan rayuan boleh mengambil masa bertahun-tahun sebelum mencapai keputusan akhir. Sebaliknya, proses di tribunal adalah lebih cepat dan efisien, biasanya selesai dalam masa yang singkat. Ini memberikan kelebihan kepada pengguna yang memerlukan penyelesaian segera untuk masalah mereka (Erman, 2023).

Dengan melihat perbandingan ini, jelas bahawa mahkamah dan tribunal masing-masing mempunyai kelebihan dan kekurangan. Pemilihan antara kedua-dua kaedah ini bergantung kepada jenis pertikaian, keperluan kos, dan tempoh masa yang diinginkan oleh pihak-pihak yang terlibat. Bagi kes-kes yang kompleks dan memerlukan keputusan undang-undang yang mengikat, mahkamah mungkin menjadi pilihan yang lebih sesuai. Sebaliknya, bagi pertikaian komersial kecil yang memerlukan penyelesaian cepat dan kos efektif, tribunal adalah pilihan yang lebih baik.

4.2.1. Kedudukan Australia Berkaitan Penyelesaian Pertikaian Alternatif

Di Australia, pengantaraan telah menjadi sebahagian daripada sistem kehakiman dan tribunal. Ia telah diintegrasikan ke dalam sistem kehakiman melalui undang-undang, perintah amalan, dan keputusan mahkamah. Proses pengantaraan dilaksanakan mengikut keperluan dan kesesuaian pihak-pihak di mahkamah atau tribunal. Australia yang terdiri daripada negeri-negeri seperti New South Wales, Queensland, Victoria, dan Australia Barat, masing-masing mempunyai autonomi dalam merangka undang-undang. Di peringkat persekutuan, Mahkamah Persekutuan Australia dan Tribunal telah terlibat dalam proses pengantaraan sejak 1966. Program Penyelesaian Pertikaian Berbantu bermula pada 1987 hingga 1997, di mana persetujuan pihak-pihak diperlukan sebelum pertikaian dirujuk kepada proses pengantaraan. Pegawai mahkamah juga memainkan peranan penting dalam proses mediasi (Ismail, & Osman, 2019).

Di New South Wales, amalan rujukan kepada pengantaraan di mahkamah telah dilaksanakan sejak 2007, di mana kebanyakan pertikaian sivil dirujuk kepada proses timbang tara di peringkat mahkamah daerah atau mahkamah. Konsep rujukan mandatori untuk pengantaraan juga diamalkan. Di Queensland, Akta Mahkamah Agung Queensland 1991 menetapkan pengantaraan sebagai proses mandatori untuk pihak yang berselisih. Di Victoria, mediasi di mahkamah sangat aktif diamalkan, di mana perintah rujukan dikeluarkan kepada pihak-pihak untuk menjalani proses pengantaraan pada tarikh pendengaran terawal. Di Australia Barat, mahkamah mempunyai skema PPA sendiri yang dirujuk kepada pegawai mahkamah (Ismail & Osman, 2019).

Mahkamah keluarga di Australia juga menjadi sinonim dengan pengantaraan, di mana hampir semua bentuk PPA dilaksanakan kecuali timbang tara. Ia melibatkan pengantaraan, perdamaian, kaunseling, program keibubapaan, program kanak-kanak, dan lain-lain. Pada tahun 2000, kajian menyarankan pengantaraan sebagai proses wajib di mahkamah keluarga dengan model pengantaraan fasilitatif. Skim pengantaraan mahkamah keluarga ini menjadi yang paling komprehensif dan model terlengkap pengantaraan di Australia. Secara keseluruhannya, pengantaraan telah menjadi sebahagian penting dalam sistem kehakiman di Australia. Pegawai mahkamah mampu menyelesaikan pertikaian pada peringkat awal tanpa melalui proses litigasi yang panjang, menjimatkan masa dan kos. Proses PPA diuruskan melalui latihan komprehensif kepada pegawai mahkamah (Ismail & Osman, 2019).

4.2.2. Cabaran Penyelesaian Pertikaian Pelancongan di Malaysia

Mekanisme penyelesaian pertikaian sedia ada untuk pelancong di Malaysia menghadapi cabaran penting disebabkan oleh penyebaran kuasa yang tidak teratur dan keberkesanannya yang terhad. Tidak seperti di Australia yang telah lama menginstitusikan PPA sebagai mekanisme utama penyelesaian kes, Malaysia masih lagi menyediakan PPA sebagai mekanisme alternatif kepada mahkamah. Pada hari ini, pelancong boleh membuat aduan kepada pelbagai badan seperti Mahkamah Sivil, Tribunal Tuntutan Pengguna (TTP), Unit Komunikasi Korporat di bawah Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya, serta Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC). Walau bagaimanapun, terdapat beberapa isu utama (Ramli & Mohd Noor, 2021):

- i. Mahkamah Pelancongan hanya tersedia di Sabah dan Sarawak, bukan di Semenanjung Malaysia, yang menyulitkan akses keadilan untuk pelancong di seluruh negara.

- ii. Kekurangan kecekapan Mahkamah Tuntutan Kecil yang melibatkan prosedur yang rumit dan mahal, menyerupai Mahkamah Majistret yang tidak mesra pengguna, terutamanya bagi pelancong.
- iii. Keterbatasan badan-badan penyelesaian seperti MOTAC dan TTP dalam memberi keputusan yang boleh dikuatkuasakan, menyekat keberkesanan mereka dalam menyelesaikan pertikaian.
- iv. Cabaran operasi seperti kekurangan tenaga kerja dan waktu operasi yang terhad menghalang penyelesaian tepat pada masanya bagi aduan pelancong, yang memberi kesan kepada pelancong asing yang memerlukan penyelesaian segera semasa kunjungan singkat mereka.
- v. Keperluan untuk penambahbaikan: walaupun mekanisme sedia ada seperti TTP menawarkan potensi dengan prosedur yang mudah dan kos yang rendah, ia perlu dinilai secara berterusan dan ditingkatkan untuk menangani kelemahan serta memastikan keberkesanan dalam menyelesaikan pertikaian dalam sektor pelancongan.

Secara kesimpulannya, walaupun pelancong sedar tentang pilihan penyelesaian sedia ada dan menggunakannya, penambahbaikan diperlukan untuk meningkatkan keberkesanan, dan memastikan aksesibiliti di seluruh Malaysia, terutamanya di Semenanjung dalam melindungi hak dan kepentingan pelancong dengan lebih baik (Ramli & Mohd Noor, 2021).

5. Kesimpulan

Umum mengetahui bahawa Malaysia telah menubuhkan mekanisme penyelesaian pertikaian untuk pengguna dalam industri pelancongan. Pengguna menyedari mekanisme ini, kerana mereka secara aktif mengemukakan tuntutan dan aduan untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian mereka. Walaupun Tribunal Tuntutan Pengguna (TTP) adalah pilihan yang paling berkesan pada masa ini kerana prosedurnya yang murah, cepat, dan mudah, prestasinya mesti dinilai secara berterusan untuk mengatasi sebarang kekurangan. Isu berulang dalam kes agensi pelancongan Umrah, di mana pengguna sering ditipu, menunjukkan keperluan tindakan yang lebih tegas daripada pihak berkuasa seperti TPP dan MOTAC. Untuk memperbaiki keadaan ini, disarankan agar Mahkamah Pelancongan Khusus ditubuhkan di seluruh Malaysia, termasuk di Sabah dan Sarawak. Mahkamah ini sebaiknya hadir di semua bandar utama atau, dibahagikan mengikut wilayah Utara, Selatan, Timur, dan Barat.

Malaysia juga boleh mencontohi beberapa aspek dari amalan pengantaraan di Australia untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan penyelesaian pertikaian dalam sistem kehakiman. Pertamanya, penginstitusian pengantaraan dalam sistem kehakiman melalui undang-undang dan perintah amalan seperti di Australia boleh membantu menjadikan proses pengantaraan sebagai sebahagian daripada prosedur mahkamah yang standard. Melalui penginstitusian ini, segala pertikaian berkaitan pelancongan boleh terus dirujuk dan diselesaikan melalui pengantaraan yang lebih menjimatkan kos dan masa. Kemudian, latihan dan akreditasi pengamal pengantaraan serta pegawai mahkamah perlu ditingkatkan untuk memastikan profesionalisme dan keberkesanan dalam penyelesaian pertikaian. Dengan adanya latihan tersebut, lebih ramai pengamal pengantaraan profesional dapat dilahirkan di samping mengurangkan beban Hakim dan Mahkamah. Penggunaan perintah rujukan mandatori kepada pengantaraan dalam kes-kes tertentu juga boleh memastikan pihak-pihak berusaha menyelesaikan pertikaian melalui pengantaraan terlebih dahulu. Hal ini dapat memudahkan para hakim dalam

menyelesaikan isu pelancongan tanpa perlu melalui proses litigasi yang panjang. Di samping itu, menubuhkan skema PPA di mahkamah yang melibatkan pelbagai bentuk penyelesaian pertikaian akan memberikan pilihan yang lebih luas kepada pihak yang berselisih. Perkara ini dapat menggalakkan para pihak yang bertikai untuk menggunakan penyelesaian pertikaian alternatif dengan lebih berkesan apabila adanya pilihan yang pelbagai dalam menyelesaikan isu-isu berkaitan pelancongan.

Akhir sekali, pelaksanaan kajian berkala perlu untuk menilai keberkesanan pengantaraan dan membuat penambahbaikan berdasarkan maklum balas dan data yang dikumpulkan akan memastikan proses pengantaraan sentiasa relevan dan berkesan. Dengan mencontohi amalan-amalan ini, Malaysia dapat meningkatkan sistem penyelesaian pertikaian menjadikan proses tersebut lebih cepat, kos efektif, dan memuaskan untuk semua pihak yang terlibat.

Secara keseluruhannya, kajian ini telah meneliti pelbagai aspek penyelesaian pertikaian dalam industri pelancongan di Malaysia. Walaupun terdapat mekanisme penyelesaian alternatif seperti Tribunal Tuntutan Pengguna (TTP) yang menyediakan saluran cepat, murah, dan mudah bagi pengguna untuk mendapatkan keadilan, terdapat keperluan mendesak untuk penambahbaikan berterusan. Kajian menunjukkan bahawa isu-isu seperti penipuan pakej Umrah dan ketidakpatuhan terhadap perintah tribunal adalah masalah berulang yang memerlukan tindakan tegas daripada pihak berkuasa.

Dengan mengambil contoh dari amalan pengantaraan di Australia, Malaysia boleh meningkatkan keberkesanan mekanisme penyelesaian pertikaian yang sedia ada. Penginstitusian pengantaraan dalam sistem kehakiman, latihan dan akreditasi pengamal pengantaraan, serta penggunaan perintah rujukan mandatori adalah antara langkah yang boleh diambil untuk memperbaiki keadaan ini.

Tambahan pula, melihatkan kepada keadaan penyebaran kuasa yang tidak teratur dalam penyelesaian isu pelancongan ini, penubuhan Mahkamah Khas Pelancongan di seluruh Malaysia amatlah digalakkan, supaya dapat membantu menangani isu-isu pelancongan dengan lebih berkesan dan menyediakan penyelesaian yang lebih cepat dan kos efektif kepada pengguna. Kajian berkala dan penilaian keberkesanan proses PPA juga penting untuk memastikan kerelevanan dan keberkesanan mekanisme tersebut berterusan. Dengan penambahbaikan ini, diharapkan bahawa sistem penyelesaian pertikaian di Malaysia akan menjadi lebih efisien dan memuaskan bagi semua pihak yang berkepentingan, seterusnya menyumbang kepada perkembangan positif dalam industri pelancongan negara.

Sebagai kesimpulan, adalah jelas bahawa penambahbaikan berterusan dan komitmen terhadap pelaksanaan yang berkesan adalah kunci untuk memastikan keadilan dan perlindungan yang lebih baik bagi pelancong di Malaysia.

Penghargaan (*Acknowledgement*)

Ribuan terima kasih kepada semua responden atas kerjasama mereka dalam memastikan kejayaan kajian ini.

Kewangan (*Funding*)

Pengarang ingin merakamkan jutaan terima kasih kepada Fundamental Research Grant Scheme (FRGS), Kementerian Pengajian Tinggi (no. rujukan: FRGS/1/2022/SSI12/UKM/02/11) yang memberi sokongan sepenuhnya dari segi kewangan untuk menyiapkan kajian penyelidikan serta membiayai penerbitan artikel ini.

Konflik Kepentingan (*Conflict of Interest*)

Penulis melaporkan tiada sebarang konflik kepentingan berkenaan penyelidikan, pengarang atau penerbitan kajian ini.

Rujukan

- Abu Bakar, E., Samsudin, N., Muhammad Arif, A. M., & Md Jusoh, Z. (2023). Literasi Undang-Undang Pengguna di Malaysia. In *Perkembangan dan peralihan kepenggunaan di Malaysia* (pp. 14–31). Universiti Putra Malaysia.
- Akta Industri Pelancongan 1992 (Malaysia) (Akta 482)
- Akta Kontrak 1950 (Malaysia) (Akta 136)
- Akta Perlindungan Pengguna 1999 (Malaysia) (Akta 599)
- Alex, N.D.S. and Wickrama, S.S. (2013). 5 AMR 363.
- Amin, N. (2012). Consumer Redress Mechanisms in Malaysia: Prospects and challenges. *IIUM, Law Journal*, 15(2).
- Astro Awani. (2024, April 9). Hotel bertanggungjawab atas kematian warga China di kolam renang - Mahkamah Rayuan. *Astro Awani*. <https://www.astroawani.com/berita-malaysia/hotel-bertanggungjawab-atas-kematian-warga-china-di-kolam-renang-mahkamah-rayuan-465843>
- Bakar, E. A., & Amin, N. (2012). The Adequacy of Remedies in Consumer Transactions: Special Study in the Motor Vehicle Repair and Service Industry in Malaysia. *Pertanika Journal of Social Science and Humanities*, 19(2), 409-422.
- Bernama. (2023, September 20) *Perbelanjaan pelancongan domestik melonjak kepada RM59.2 bilion*. <https://www.bharian.com.my/bisnes/lain-lain/2023/09/1155142/perbelanjaan-pelancongan-domestik-melonjak-kepada-rm592-bilion>
- Coles, T., & Hall, C. M. (2011). Rights and regulation of travel and tourism mobility. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure & Events/Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 3(3), 209–223. <https://doi.org/10.1080/19407963.2011.576865>
- Dahlan, N. K. (2022). Tourism and alternative dispute resolution. In *International Conference on Communication, Management And Humanities 2022*. AID Conference.
- Dahlan, N. K., Rajamanickam, R., & Mohd Zahir, M. Z. (2023). Fraud in holiday @ travel package in Malaysia: civil or criminal offence? In *3rd International Conference on Management and Communication (ICMC) 2023*.
- Dato' Vijay Kumar Natarajan & Anor v Malaysia Airlines Bhd* [2021] MLJU 407
- Donoghue v Stevenson [1932] AC 562, 578-599
- Đorđević, N., & Milićević, S. (2021). The impact of COVID-19 pandemic on the tourism development. In *Tourism challenges amid COVID-19 - Thematic proceedings, 6th International Scientific Conference* (6th ed., Vol. 1). University of Kragujevac. <https://doi.org/10.52370/tisc21399nd>

- Erman, N. (2023, July 3). *Perisai Undang-undang: Lindungi Perniagaan Anda dengan Nasihat Pakar!* - Amir Khusyairi & Associates. Amir Khusyairi & Associates. <https://law-aka.com/perisai-undang-undang-lindungi-perniagaan-anda-dengan-nasihat-pakar/>
- Fuad, F. (2023, November 30). *Kes penipuan pakej pelancongan: Malas selidik punca ditipu* – NCCC. Berita Harian. <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2023/11/1183437/kes-penipuan-pakej-pelancongan-malas-selidik-punca-ditipu-nccc>.
- Gnanapala, W. K. A. C. (2016). Stakeholder conflicts in tourism: A study of hoteliers and travel agents in Sri Lanka. In M. S. M. Aslam, N. Othman, A. A. Lew, & M. Cooper (Eds.), *Sustainable Tourism in the Global South: Communities, Environments and Management* (pp. 290–307).
- Guru, D., & S. L. Lee, (2015). Alternative dispute resolution Methods and processes in Malaysia - A review. *Malayan Law Journal Articles*, 2: 8-19.
- Gutman, J. (2009). The Reality of non-adversarial Justice: principles and practice. *Deakin Law Review*, 14(1), 29–51. <https://doi.org/10.21153/dlr2009vol14no1art130>
- Hasan, A. A & Abdullah, N. C. (2012). *Tourism Industry Compensation Fund (TICF) in Malaysia: Some Legal and Policy Considerations*. Petaling Jaya: CRC Press.
- Hello Holidays Sdn Bhd v Phang Lai Sim* [2013] 1 LNS 951
- Hotel Travel Ltd dan MakeMyTrip Ltd v Chong Chung Yee* [2021] 1 LNS 118
- Ismail, R., & Osman, Z. (2019). Alternative dispute resolution in the Tribunal for Consumer Claims of Malaysia: A way forward. *International Journal of Asian Social Science*, 9(5), 342–351. <https://doi.org/10.18488/journal.1.2019.95.342.351>
- Jeevendran, K. (2023, November 23). *Syarikat tipu pakej umrah, 123 aduan libat kerugian lebih RM1.3 juta – MHO*. MalaysiaGazette. <https://malaysiagazette.com/2023/11/23/syarikat-tipu-pakej-umrah-123-aduan-libat-kerugian-lebih-rm1-3-juta-mho/>
- Kamal, H. H., & C. M., Nursuhaida, (2014). Dispute resolution: a highlight. In K. H. H. Hassan, S. Shaik Ahmad Yusoff, & S. Mohamed Isa (Eds.), *Dispute Resolution: Mechanisms and laws*. UKM Publisher.
- Maclean v Segar* [1917] 2 KB 325.
- Mat bin Mat Taha v Syamar Smart Venture* (TTPM-WP-(P)-1042-2014)
- Mazlan Y., & S.A.Y. Sakina. (2010). Implementation and enforcement of the Tribunal of Malaysia Consumer Claim Award. In Che Norlia Mustafa, Sakina Shaik Ahmad Yusoff, & Suzanna Mohamed Isa (Eds.), *Law of the Custodian of Justice*. Bangi Publication Committee of the Faculty of Law.
- Medlik, S., & Lockwood, A. (2009). *Tourism and Hospitality in the 21st Century*. Routledge.
- Mohd Alam Shah, N. A., Drs Nasrul, M. A., & Md Said, M. H. (2023). The role and challenges of the Court Mediation Centre in resolving disputes in Malaysia. *Kanun: Jurnal Undang-Undang Malaysia*, 36(1), 107–120. [https://doi.org/10.37052/kanun.36\(1\)no7](https://doi.org/10.37052/kanun.36(1)no7)
- Mosbah, A., & Mohamed Saleh, A. A. K. (2014). A review of tourism development in Malaysia. *European Journal of Business and Management*, 6(5). <https://www.iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/view/10907/11641>
- Qi Qiaoxian v. Sunway Putra Hotel Sdn Bhd* [2024] 5 CLJ 734
- Rahman, M., Rana, M. S., Hoque, M. N., & Rahman, M. K. (2019). Brand perception of halal tourism services and satisfaction: the mediating role of tourists' attitudes. *International Journal of Tourism Sciences*, 19(1), 18-37.
- Ramli, N., & Mohd Noor, N. (2021). Tourism Redress Mechanism: Tourism courts in West Malaysia for the protection of consumers. *Journal of Legal Studies and Research*, 7(4), 178–204.

- Rohaida binti Ideros v Zafa Kiramas* (TTPM-J-(P)-446-2013)
- Samudin, S. A. (2022). Penguatkuasaan Undang-Undang Melibatkan Skim Pelancongan di Malaysia: Law Enforcement Involving Tourism Schemes in Malaysia. *Jurnal Pengajian Islam*, 15(2), 182-197.
- Samudin, S. A., & Zakaria, Z. (2017). Perlindungan pengguna ke atas skim pelancongan di Malaysia. *Journal of Shariah Law Research*, 2(2), 135-158. <https://doi.org/10.22452/jslr.vol2no2.1>
- Sharier bin Pawanchik v Madain Al Taqwa Travel & Tours Sdn Bhd* (TTPM-P-(P)-349-2014)
- Shulman, L. S. (2005). Signature pedagogies in the professions. *Daedalus*, 134(3), 52-59.
- Sii Sia Ann v Level Up Fitness Sdn Bhd* [2022] 2 SMC
- Sinar Harian. (2020, September 23). 3,883 kes pelanggaran pakej umrah direkodkan. *Sinar Harian*. <https://www.sinarharian.com.my/article/102286/berita/nasional/3883-kes-pelanggaran-pakej-umrah-direkodkan>
- Sinar Harian. (2022, May 5). Pulau Pinang cadang kawal selia inap desa. *Sinar Harian*. <https://www.sinarharian.com.my/article/200990/edisi/pulau-pinang-cadang-kawal-selia-inap-desa>
- Sinkovics, R. R., & Penz, E. (2009). Social distance between residents and international tourists - implications for international business. *International Bussiness Review*, 18(5), 457-469.
- Sinnaiyah & Sons Sdn Bhd v Damai Setia Sdn Bhd* [2015]5 MLJ 1
- Syed Ahmad, S. S., & George, M. (2002). Dispute resolution process in Malaysia. In *Institute of Developing Economics (IDE-JETRO)* (IDE Asian Law Series No.17). Institute of Developing Economics (IDE-JETRO). <https://www.ide.go.jp/English/Publish/Reports/Als/17.html>
- Teoman, D. (2011). "Value of Islamic Tourism Offering: Perspectives form Turkish Experience", in World Islamic Forum (WIFT 2011), Kuala Lumpur, pp. 2-17.
- Yusoff, S. S. A., Isa, S. M., Aziz, A. A., & Chin, O. T. (2012). Corporate responsibility via Malaysian contract law: a concern for consumer protection. *Pertanika Journal of Social Sciences & Humanities*, 20(1), 227-238.
- Zailani, S., Omar, A., & Kopong, S. (2011). An exploratory study on the factors influencing the non-compliance to halal among hoteliers in Malaysia. *International Business Management*, 5(1), 1-12.
- Zakaria, Z., Mohd Amin, N. H., & Daud, M. Z. (2021). Dispute settlement method at the Tribunal for Consumer Claims Malaysia: A field Research. *Kanun: Jurnal Undang-Undang Malaysia*, 33(1). [https://doi.org/10.37052/kanun.33\(1\)no7](https://doi.org/10.37052/kanun.33(1)no7)
- Zakuan, Z. Z. M., Ismail, I. R., Yusoff, S. S. A., & Ismail, R. (2012, March). Consumer redress mechanism in Malaysia. In *3rd International Conference on Business and Economic Research* (pp. 12-13).