

Persepsi Masyarakat Berkaitan Tahap Kepuasan Masyarakat berkaitan Industri Pelancongan di Bandaraya Kuching, Sarawak

MOHD AMIRUL RASHID ABDULLAH

NATASYA MOHAMAD SUPIAN

Abstrak

Kajian ini dijalankan untuk mendapatkan maklumat yang kukuh bagi membuktikan potensi, aktiviti sosial dan tahap kepuasan masyarakat berkaitan dengan industri pelancongan. Kajian ini juga dapat membuktikan bahawa berlaku perubahan atau persepsi masyarakat terhadap industri pelancongan sebelum dan selepas pandemik Seperti yang di sedia maklum, pandemic Covid-19 telah mengesahkan pergerakan masyarakat untuk terus hidup secara normal. Oleh itu, pengkaji membuat kajian dan menganalisa kajian ini untuk mengenalpasti populasi masyarakat terhadap isu tersebut. Pengkaji mendapatkan maklum balas daripada 220 orang responden serta menggunakan perisian IBM SPSS Statistics Version 26 untuk memudahkan pembacaan data yang telah dikumpul. Bagi kesimpulan data pengkaji mendapati sektor pelancongan bergantung kepada pandangan masyarakat dalam memperbaiki kualiti pengurusan khususnya dalam mempromosikan Industri Pelancongan di Bandaraya Kuching secara lebih meluas.

Kata kunci: Pelancongan, Persepsi, Masyarakat, Covid-19, Bandaraya Kuching, Sosial, Tahap Kepuasan

Pengenalan

Pelancongan merupakan aktiviti melawat dan melancong dari suatu tempat ke suatu tempat lain daripada kawasan kediaman rumah sendiri. Malah, melancong juga dikenali sebagai aktiviti rekreasi dan juga mengisi masa lapang serta kebiasaannya orang akan melancong di musim-musim cuti persekolahan ataupun hujung tahun. Namun begitu, penularan wabak Covid-19 ini berlaku di kebanyakan negara-negara didunia yang menyebabkan Pertubuhan Kesihatan Dunia (WHO) mengisytiharkan wabak ini sebagai Pandemik. Negara Malaysia terkesan secara langsung terhadap ekonomi dan juga sosial akibat penularan wabak Pandemik ini. Persekitaran kawasan pelancongan menjadi pengukur kepada tahap kepuasan pelancong untuk melancong di Kawasan pelancongan. Hal ini dikatakan demikian kerana hal ini merujuk sepenuhnya kepada masyarakat setempat mengenai tahap kepuasan mereka mengenai imej dan juga ciri-ciri kawasan pelancongan tersebut.

Latar Belakang

Pandemik merupakan satu penyakit yang lebih dikenali sebagai Coronavirus yang melanda negara kita pada tahun 2020 yang menyebabkan negara Malaysia terkesan dengan kejadian tersebut. Penularan wabak Covid-19 ini berlaku di kebanyakan negara-negara di dunia yang menyebabkan Pertubuhan Kesihatan Dunia (WHO) mengisytiharkan wabak ini sebagai Pandemik. Oleh itu, negara Malaysia terkesan secara langsung terhadap ekonomi dan juga sosial akibat penularan wabak Pandemik ini.

Persekitaran kawasan pelancongan menjadi pengukur kepada tahap kepuasan pelancong untuk melancong di kawasan pelancongan. Hal ini dikatakan demikian kerana hal ini merujuk sepenuhnya kepada masyarakat setempat mengenaitahap kepuasan mereka mengenai imej dan juga ciri-ciri kawasan pelancongan tersebut. Menurut Zaimah Ramli et al. (2017), Kefahaman tentang pelancongan lestari juga sudah kian meluas mengukur tahap kepuasan pelancong terhadap amalan pelancongan lestari di sesebuah kawasan merupakan salah satu kaedah.

Sorotan Kesusasteraan

Menurut LeBlane, G (1992) Kajian bertajuk "*Factors Affecting Customers' Evaluation of Service Quality of Travel Agencies: A Survey of Customer Perceptions*" menunjukkan bahawa persepsi pelancong terhadap kepuasan mereka, dan mendapati bahawa faktor yang berkaitan dengan kepuasan ialah kesopanan, keramahan. pembekal perkhidmatan Pembekal dan kemudahan yang lengkap dan mudah digunakan untuk pelancong adalah penting.

Menurut kajian Remali Yusoff et al. (2015), kajian bertajuk "*Lessons from Kota Bharu Waterfront City Centre Planning – Revisited*" menunjukkan kepentingan perkhidmatan pelancongan seperti hotel, pusat beli-belah dan tempat hiburan Kemudahan yang menarik minat pelancong kepada pelancong. kawasan-kawasan.

Clara A. Gunn (1988) menegaskan dalam bukunya "Perancangan Pelancongan" bahawa penampilan tarikan pelancong adalah disebabkan oleh daya tarikan tempat tersebut. Hal ini bermakna di mata pelancong, yang paling penting ialah "kepuasan dan faedah yang mereka perolehi daripada tarikan pelancong tersebut. Perkhidmatan pelancongan yang baik akan menggalakkan pelancong melawat tempat-tempat pelancongan yang memberi faedah dan kepuasan terhadap nilai masadan wang mereka.

Selain itu, berdasarkan Salleh et al. (2012) melalui kajian yang bertajuk "*Tourist satisfaction of the environmental service quality for Tioman Island Marine Park*" menyatakan bahawa tahap kepuasan pelancong terhadap kualiti perkhidmatan yang disediakan di Pulau Tioman. Berdasarkan dapatan kajian, menunjukkan pelancong tempatan dan antarabangsa sangat berpuas hati terhadap perkhidmatan yang disediakan di Kawasan berkenaan". "Berdasarkan analisis pula menunjukkan kebanyakan pelancong tempatan dan antarabangsa bersetuju dengan ciri-ciri persekitaran kawasan pelancongan yang di sediakan di Pulau Tioman yang sangat penting dan juga memuaskan.

Rosniza Aznie et al. (2012) dalam kajian yang bertajuk "Persepsi pelancong terhadap agensi pelancongan di Langkawi Geopark" menyatakan pendapat bahawa kajian telah menggunakan kaedah persepsi bagi mengukur tingkat kepuasan pelancong terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh agensi pelancongan. Hal inidikatakan demikian mendapati bahawa harga yang

tawarkan adalah tidak menyenangkan bagi pelancong yang datang melancong di Langkawi Geopark. Hal ini juga mendapati perkhidmatan harga ini diberikan kepada pelancong yang datang ke Langkawi Geopark semasa musim perayaan ataupun cuti umum.

Objektif Kajian

Kajian ini bertujuan untuk mencapai objektif kajian iaitu Untuk menganalisis tahap kepuasan masyarakat setempat terhadap imej dan ciri-ciri pelancongan di Bandaraya Kuching Sarawak semasa Pandemik Covid-19.

Metod Kajian

Kaedah survei telah digunakan bagi menganalisis tahap kepuasan masyarakat setempat terhadap imej dan ciri-ciri pelancongan di Bandaraya Kuching Sarawak semasa Pandemik Covid-19. Kajian dilakukan di sekitar Bandaraya Kuching, Sarawak. Seramai 220 orang responden terlibat dengan kajian ini dan mereka dipilih berdasarkan kaedah persampelan rawak mudah. Borang soal selidik digunakan sebagai instrumen kajian. Tahap kepuasan responden diukur menggunakan skala Likert, iaitu 1=sangat tidak berpuas hati, 2=tidak berpuas hati, 3=sederhana, 4=berpuas hati dan 5= sangat berpuas hati. Tahap kepuasan responden juga diukur dengan Purata Min hasil daripada borang soal selidik yang telah dimasukkan di dalam SPSS Versi 26. Ujian kebolehpercayaan dilakukan ke atas pengukuran tersebut dan nilai Cronbach-alpha ialah 0.92. Analisis statistik perihalan seperti kekerapan, peratus, purata dan sisihan piawai digunakan bagi menjelaskan latar belakang responden dan menentukan tahap kepuasan responden terhadap Bandaraya Kuching sebagai destinasi pelancongan lestari.

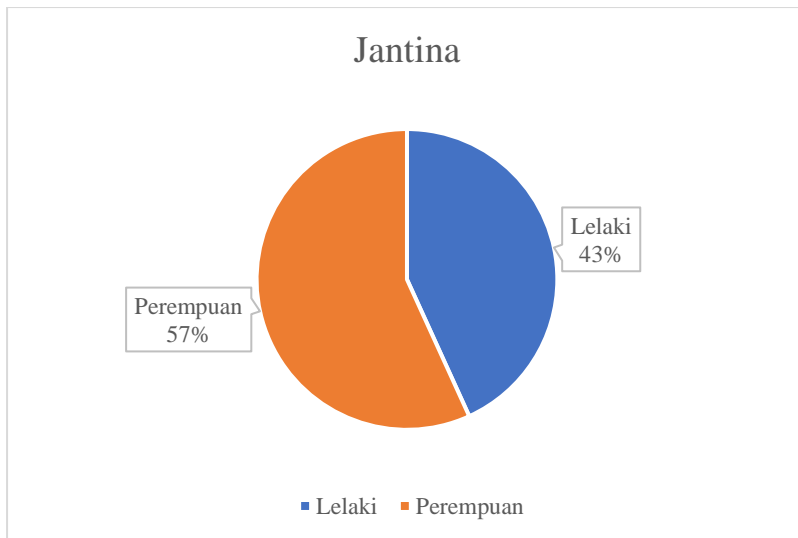
Dapatan Kajian

Sebanyak 220 borang soal selidik diedarkan kepada responden secara dalam talian iaitu *Google Form*. Secara keseluruhannya analisis responden merangkumi aspek seperti jantina, umur, bangsa, status perkahwinan, status pekerjaan dan Taraf Pendidikan tertinggi.

Jadual 1

Jantina

Jantina	Bilangan	Peratusan (%)
Lelaki	95	43.2
Perempuan	125	56.8
Jumlah	220	100%



n=220

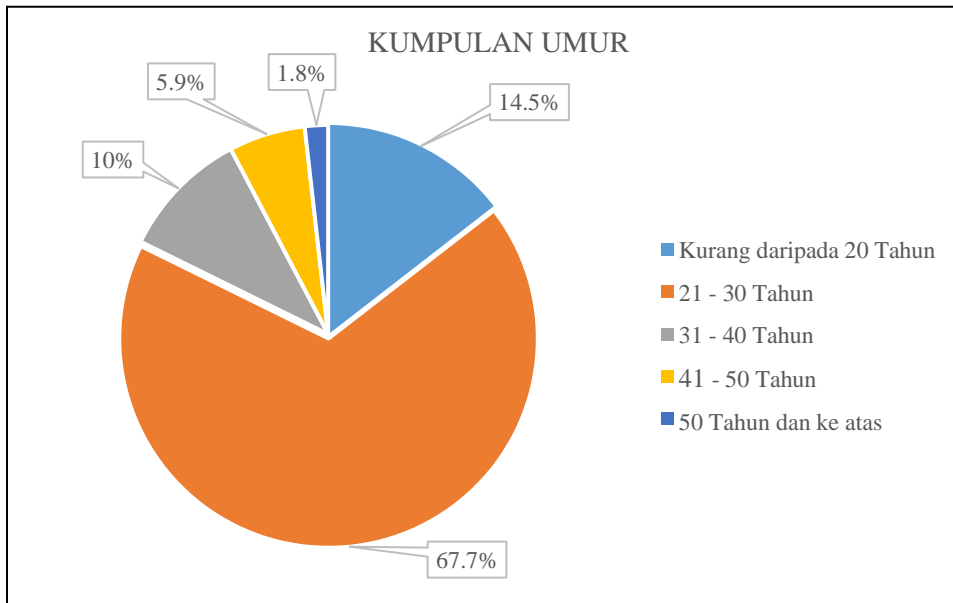
Rajah 1: Peratusan Jantina

Berdasarkan Jadual 1 dan Rajah 1, bilangan responden yang menjawab borang soal selidik adalah sebanyak 220 orang responden. Kebanyakan responden yang menjawab borang soal selidik adalah daripada jantina perempuan iaitu seramai 125 orang responden bersamaan 56.8%. Manakala responden yang menjawab borangselidik bagi jantina lelaki adalah paling sedikit iaitu seramai 95 orang responden bersamaan 43.2%.

Jadual 2

Kumpulan Umur

Tahun	Bilangan	Peratusan (%)
Kurang daripada 20 Tahun	32	14.5
21-30 Tahun	149	67.7
31-40 Tahun	22	10.0
41-50 Tahun	13	5.9
50 Tahun Ke Atas	4	1.8
Jumlah	220	100%



n=220

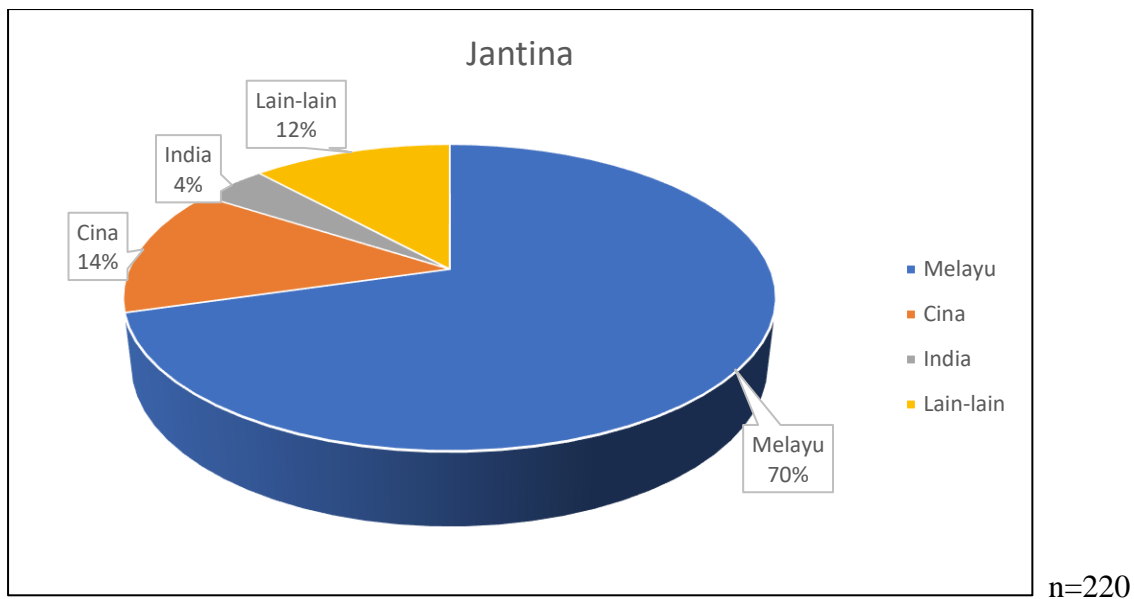
Rajah 2: Peratusan Kumpulan Umur

Jadual 2 dan Rajah 2 menunjukkan kumpulan umur yang paling tinggi menjawab soal selidik adalah kumpulan umur 21-30 tahun iaitu 149 orang responden bersamaan 67.7%. Selain itu, bilangan responden kedua tertinggi adalah kumpulan umur yang kurang daripada 20 tahun sebanyak 32 orang responden (14.5%) dan responden ketiga tertinggi adalah sekitar umur 31-40 tahun iaitu 22 orang responden (10%). Manakala, kumpulan umur 41-50 tahun mempunyai 13 orang responden bersamaan 5.9% dan kumpulan umur 50 Tahun dan ke atas mempunyai bilangan responden yang paling rendah menjawab soal selidik ini sebanyak 4 orang responden (1.8%)

Jadual 3

Bangsa

Bangsa	Bilangan	Peratusan (%)
Melayu	155	70.5
Cina	30	13.6
India	9	4.1
Lain-lain	26	11.8
Jumlah	220	100%



Rajah 3: Peratusan Bangsa

Jadual 3 dan Rajah 3 menunjukkan daripada 220 responden yang menjawab soal selidik Bangsa yang paling tertinggi menjawab adalah Bangsa Melayu iaitu sebanyak 155 orang responden bersamaan 70.5%. bangsa kedua tertinggi adalah Bangsa Cina sebanyak 30 orang responden (13.6%) dan Bangsa India mempunyai responden terendah iaitu sebanyak 9 orang responden bersamaan 4.1%. Manakala bagi Bangsa lain-lain mempunyai nilai ketiga tertinggi yang dibahagi kepada beberapa bangsa iaitu Iban (10 orang responden bersamaan 4.5%), Bidayah (8 orang responden bersamaan 3.6%), Melanau (7 orang responden bersamaan 3.2%) dan Kenyah (1 orang responden bersamaan 0.5%) yang merangkumi sebanyak 22 orang responden yang menjawab bersamaan 11.8% daripada 220 jumlah responden.

Statistik Kestabilan Data

Analisis ini terlebih dahulu diadakan bagi memastikan setiap soalan kaji selidik yang digunakan boleh dipercayai dan difahami oleh responden untuk menjawabnya. Ianya dilakukan melalui Analisis Kestabilan Data (*Reliability Test*) yang dilakukan keatas keseluruhan data responden yang diperolehi dan hasil ujian kepercayaan tersebut adalah sebagaimana di Jadual 4

Jadual 4

Statistik Kestabilan Data (*Reliability Test*)

Bahagian	<i>Cronbach's Alpha</i>	Bil Soalan (<i>N of item</i>)
D	0.92	14

Nilai (*Cronbach's Alpha*) bagi Bahagian A ialah 0.92 yang menghampiri 1. Disini kita dapat lihat bahawa soalan yang dikemukakan adalah boleh dipercayai (*reliable*) dan soalan ini difahami oleh pihak responden. Bilangan item menunjukkan bahawa borang kaji selidik ini mempunyai sebanyak 14 kesemuanya.

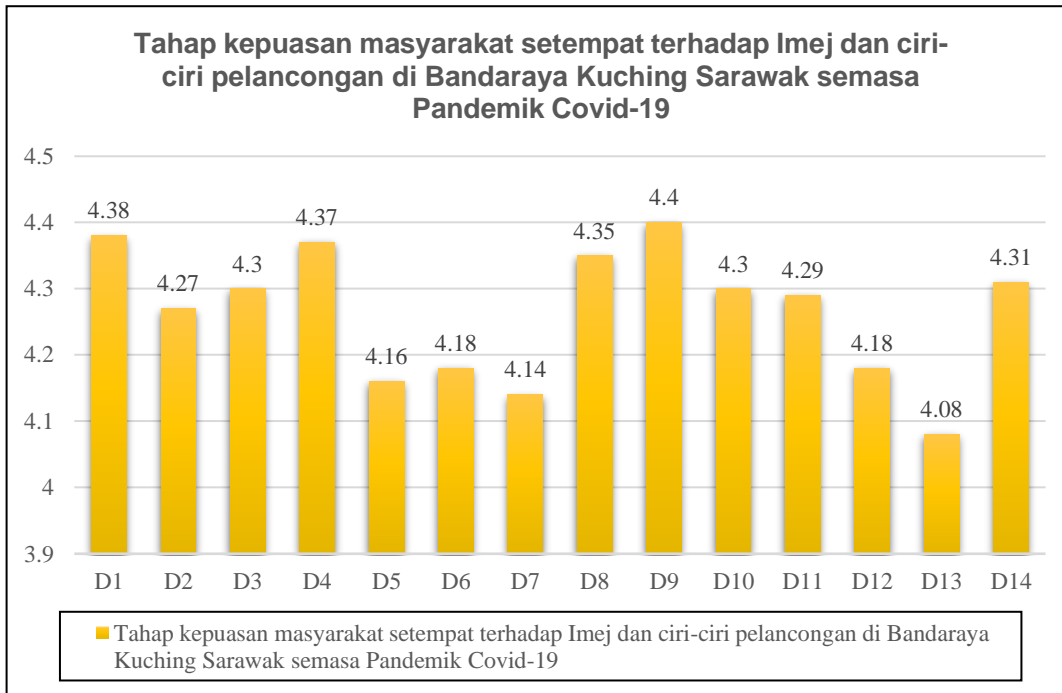
Tahap kepuasan masyarakat setempat terhadap Imej dan ciri-ciri pelancongan di Bandaraya Kuching Sarawak semasa Pandemik Covid-19

Bagi melihat Tahap kepuasan masyarakat setempat terhadap Imej dan ciri-ciri pelancongan di Bandaraya Kuching Sarawak semasa Pandemik Covid-19 (n=220) mengikut kategori dengan lebih jelas, pengkaji memaparkan dalam bentuk jadual, rajah dan huraian. Jadual 5 menunjukkan dapatan setiap pernyataan di bawah yang mengandungi skor yang melibatkan semua responden (n=220)

Jadual 5

Tahap kepuasan masyarakat setempat terhadap Imej dan ciri-ciri pelancongan di Bandaraya Kuching Sarawak semasa Pandemik Covid-19

Bil	Pernyataan	Purata (μ)
D9.	Perkhidmatan makanan restoran	4.40
D1.	Khazanah warisan sebagai produk pelancongan	4.38
D4.	Pemandangan alam persekitaran	4.37
D8.	Kemudahan hotel dan penginapan	4.35
D14.	Acara atau program yang dikendalikan	4.31
D3.	Kualiti persekitaran pelancongan	4.30
D10.	Keramahan penduduk setempat	4.30
D11.	Perkhidmatan pemandu pelancong	4.29
D2.	Kebersihan kawasan pelancongan	4.27
D6.	Kemudahsampaian dan kualiti jaringan jalan raya	4.18
D12.	Perkhidmatan maklumat pelancongan	4.18
D5.	Keselamatan pelancong/pelawat	4.16
D7.	Jaringan maklumat yang lengkap	4.14
D13.	Kemudahan tempat letak kereta	4.08



Rajah 4: Tahap kepuasan masyarakat setempat terhadap imej dan ciri-ciri pelancongan di Bandaraya Kuching, Sarawak semasa Pandemik Covid-19

Berdasarkan Jadual 5 dan Rajah 4, Tahap kepuasan masyarakat setempat terhadap imej dan ciri-ciri pelancongan di Bandaraya Kuching Sarawak semasa Pandemik Covid-19 yang paling tertinggi Purata adalah D9 iaitu “Perkhidmatan makanan restoran” dengan mencatatkan ($\mu = 4.40$). Selain itu, Tahap Kepuasan masyarakat setempat terhadap imej dan ciri-ciri Kedua tertinggi adalah D1 iaitu “Khazanah warisan sebagai produk pelancongan” dengan mencatatkan ($\mu = 4.38$) manakala Pernyataan Ketiga tertinggi adalah D4 iaitu “Pemandangan alam persekitaran” dengan mencatatkan ($\mu = 4.37$) dan Tahap Keempat tertinggi adalah D8 iaitu “Kemudahan hotel dan penginapan” dengan mencatatkan ($\mu = 4.35$). Bagi D14 iaitu “Acara atau program yang dikendalikan” mencatatkan Purata ($\mu = 4.31$).

Seterusnya, Tahap kepuasan masyarakat setempat terhadap imej dan ciri-ciri pelancongan di Bandaraya Kuching Sarawak semasa Pandemik Covid-19 Purata di tahap sederhana adalah D3 iaitu “Kualiti persekitaran pelancongan” dan D10 iaitu “Keramahan penduduk setempat” dengan mencatatkan Purata yang sama ($\mu = 4.30$). Di samping itu, D11 iaitu “Perkhidmatan pemandu pelancong” mencatatkan ($\mu = 4.29$) manakala D2 iaitu “Kebersihan kawasan pelancongan” mencatatkan Purata ($\mu = 4.27$).

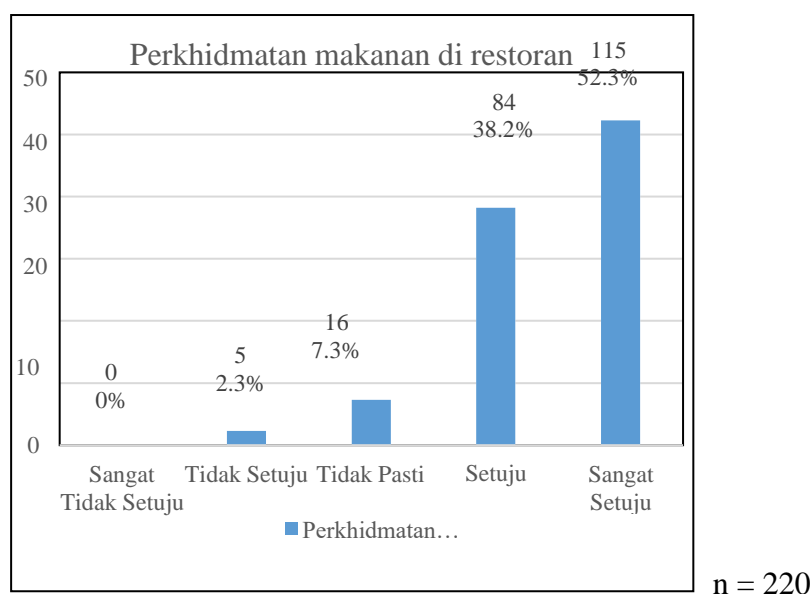
Bagi Tahap kepuasan masyarakat setempat terhadap imej dan ciri-ciri pelancongan di Bandaraya Kuching Sarawak semasa Pandemik Covid-19 Purata di tahap yang paling rendah adalah D6 iaitu “Kemudahsampaian dan kualiti jaringan jalan raya” dan D12 iaitu “Perkhidmatan maklumat pelancongan” dengan mencatatkan Purata ($\mu = 4.18$). Bagi D5 iaitu “Keselamatan pelancong atau pelawat” Purata adalah ($\mu = 4.16$) manakala D7 iaitu “Jaringan maklumat yang lengkap” mencatatkan ($\mu = 4.14$). Akhir sekali Purata yang paling rendah bagi Tahap kepuasan masyarakat setempat terhadap imej dan ciri-ciri pelancongan di Bandaraya

Kuching Sarawak semasa Pandemik Covid-19 adalah D13 iaitu “Kemudahan tempat letak kereta” dengan mencatatkan Purata ($\mu = 4.08$)

Perbincangan

Di dalam perbincangan ini, pengkaji akan merumuskan beberapa perkara penting yang berkaitan dengan kajian ini berdasarkan hasil dapatan kajian pengkaji yang telah diperolehi oleh pengkaji melalui sumber “*Google Form*”. Hasil dapatan kajian yang diperolehi turut dikukuhkan lagi dengan beberapa sumber rujukan melalui kajian literatur.

Perkhidmatan makanan di restoran



Rajah 5: Peratusan perkhidmatan makanan di restoran

Berdasarkan Rajah 5, hasil daripada maklum balas responden yang menjawab borang soal selidik, kebanyakan responden Sangat Setuju dengan Pernyataan Tahap Kepuasan Perkhidmatan makanan di restoran. Graf daripada Rajah 5.10 menunjukkan sebanyak 115 orang responden bersamaan 52.3% sangat setuju manakala responden yang menjawab setuju adalah seramai 84 orang responden bersamaan 38.2%. Selain itu, responden yang menjawab Tidak Pasti adalah seramai 16 orang (7.3%) dan responden yang menjawab tidak setuju adalah 5 orang (2.3%).

Hasil dapatan disokong oleh kajian literatur Kivella (1999), dalam kajiannya menyatakan Pilihan restoran bergantung kepada kualiti makanan dan jenis makanan. Lokasi makanan, suasana dan bayaran merupakan faktor kunci kunci dalam proses pemilihan atau penolakan. Sekiranya semua faktor ini memenuhi keinginan, restoran akan di pilih tetapi sekiranya tidak memenuhi kriteria yang diperlukan, restoran akan ditolak. Dari segi karakteristik rasa pelanggan kualiti makanan menjadi pilihan utama dalam memilih restoran

Kesimpulan

Hasil kajian ini secara keseluruhannya dapat memberi informasi yang sangat berguna terutama kepada penduduk yang berada di Bandaraya Kuching sendiri tentang sejauh mana potensi pelancongan Kuching dapat menyumbang dari ke arah Industri Pelancongan khususnya kepada masyarakat tempatan. Selain itu, turut membantu pihak Pejabat Kementerian Pelancongan Seni dan Budaya Malaysia Negeri Sarawak untuk meningkatkan kualiti industri pelancongan dalam memberikan kepuasan kepada pelancong. Pengkaji berharap agar melalui informasi serta cadangan yang dikemukakan dapat membantu pihak berkenaan untuk meningkatkan lagi industri pelancongan di Bandaraya Kuching yang sedia ada.

Di samping itu, pengkaji juga berharap agar pada masa akan datang agar penilaian terhadap kepuasan pelancong yang datang dapat dilaksanakan dari semasake semasa. Hal ini adalah untuk mendapatkan maklum balas dan pandangan daripadapelancong bukan sahaja terhadap industri pelancongan di Bandaraya Kuching tetapi juga aspek yang boleh memberikan manfaat kepada pihak Pejabat Kementerian Pelancongan Seni dan Budaya Malaysia Negeri Sarawak sendiri untuk memperbaiki kualiti pengurusan mereka khasnya bagi mempromosikan Industri Pelancongan di Bandaraya Kuching secara lebih meluas.

Rujukan

Clara A. Gunn, (1988). *Tourim Planning*. Second Edition. New York: Taylor and Francis.

Kamus Dewan. Edisi keempat, (2007) Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka

Kivela, J., Reece, J. & Inbakaran, R. 1999. Consumer research in the restaurant environment. Part 2: Research design and analytical methods. *International journal of contemporary hospitality management*. 11(6): 269 – 286

Nazarudin Zainun, Darlina Md. Naim. 2010. *Merekayasa Kearifan Tempatan Budaya, Pelancongan, Arkeologi dan Sejarah*. Pulau Pinang: Universiti Sains Malaysia Press.

Omar, A. Z. (2016, Ogos 20). *Industri pelancongan di Malaysia*. Malaysia Truly Asia. Retrieved from <https://tourismahmadzamane.wordpress.com/>