

**KEBERKESANAN FUNGSI BANDAR PENAWAR SEBAGAI BANDAR  
PERKHIDMATAN PELANCONGAN**

NORIAH BINTI HUSSAIN

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

**KEBERKESANAN FUNGSI BANDAR PENAWAR SEBAGAI BANDAR  
PERKHIDMATAN PELANCONGAN**

**NORIAH BINTI HUSSAIN**

Laporan projek ini dikemukakan sebagai memenuhi syarat penganugerahan  
Sarjana Sains Perancangan Pelancongan

Fakulti Alam Bina  
Universiti Teknologi Malaysia

SEPTEMBER 2012

## **DEDIKASI**

**Khas untuk suami tercinta, terima kasih kerana memberi dorongan dan kepercayaan serta sentiasa sabar sepanjang tempoh ini.....**

**dan**

**Untuk untuk anak-anak tersayang, Muhammad Dzulfadhli, Muhammad Dzulhazmi dan Muhammad Dzulfikri, semoga ini menjadi pembakar semangat untuk kalian terus berusaha untuk mencapai impian masing-masing...**

## **PENGHARGAAN**

Dengan Nama ALLAH yang maha pengasih lagi penyayang, pertama sekali saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada penyelia kajian saya, Prof. Dr. Amran Hamzah kerana telah banyak membantu, memberi tunjuk ajar, menyumbang idea dan komen sepanjang kajian penyelidikan ini dijalankan. Ribuan terima kasih kepada semua pensyarah yang telah menabur ilmu seikhlasnya dan secara langsung membolehkan kajian ini dijalankan dengan lancar. Semoga semuanya dirahmati oleh Nya dan sihat sejahtera sentiasa.

Penghargaan juga saya tujukan kepada pihak Kemajuan Johor Tenggara (KEJORA) di atas kerjasama semasa kajian lapangan dijalankan.

Setinggi-tinggi penghargaan kepada rakan-rakan seperjuangan terutama Wani dan Hidayah di atas pengorbanan masa dan tenaga ke atas kajian ini.

Semoga usaha ikhlas yang dicurahkan dibalas dengan kesejahteraan hidup oleh ALLAH S.W.T, Insya ALLAH...

## ABSTRAK

Kajian ini merupakan satu penilaian terhadap fungsi Bandar Penawar sebagai Bandar Perkhidmatan Pelancongan. Matlamat kajian ini adalah untuk mengenalpasti fungsi sebuah bandar perkhidmatan. Untuk mencapai matlamat kajian ini, kajian ini telah menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif melalui pengumpulan data secara borang kaji selidik terhadap pelancong yang dijalankan di Pantai Tg Balau, Lotus Desaru Beach Resort, The Pulau Desaru Beach Resort & Spa dan Pusat Informasi Bandar Penawar. Maklum balas mereka dianalisa menggunakan perisian data berkomputer (SPSS) untuk mendapatkan nilai min setiap kriteria. Keputusan analisis menunjukkan kemudahan hiburan, makan minum dan internet perlu ditambahbaik. Empat kumpulan *stakeholders* iaitu Pengurusan Lembaga Kemajuan Johor Tenggara, Pengusaha Hotel, Pengusaha Pengangkutan dan Pengusaha Restoran telah ditemubual berdasarkan tema persepsi, kesanggupan, keupayaan, hasrat dan kemahuan. Keempat-empat kumpulan ini berharap supaya Bandar Penawar akan lebih cemerlang dalam tempoh dua tahun daripada sekarang. Di samping itu, pengkaji juga telah mencadangkan beberapa penambahbaikan untuk menjadikan Bandar Penawar sebuah Bandar Perkhidmatan Pelancongan yang sentiasa dikunjungi iaitu pusat rekreasi dan makanan laut, pusat pameran dan jualan kraftangan tempatan, agensi pelancongan dan pemandu pelancong, pentas kebudayaan, dan pusat latihan perhotelan dan kecantikan antarabangsa. Di harap semua cadangan ini dapat membantu KEJORA untuk meningkatkan fungsi perkhidmatan pelancongan di Bandar Penawar.

## ABSTRACT

This study is about an evaluation of the function Bandar Penawar as the tourism service town. The aim of this study is to identify the function of the service town. In order to achieve the aim of this study, qualitative and quantitative approach has been used. The researcher has carried out questionnaires to the tourist at Tg Balau Beach, Lotus Desaru Beach Resort, Pulau Desaru Beach Resort & Spa and Bandar Penawar Information Center. Four safety attributes were tested to tourists in order to identify their expectation and perception toward the effectiveness of the facilities provided. Their feedback has been analyzed in Statistical Packages for Social Science (SPSS) to know the mean of each attributes. The result showed that entertainment facilities, food and internet services were the important factors to the tourists. Apart from that, four groups of stakeholders, Lembaga Kemajuan Johor Tenggara (KEJORA) management team, Hotel and Resort Owners, Transport Operators, and Restaurant Owners were interviewed based on the theme of perception, willingness, ability, desire and will. On overall, each and everyone is looking forward for a better improvement in tourist flow to Bandar Penawar as a result of surrounding mega developments. In addition, the researcher has also proposed several recommendations to improve the service in Bandar Penawar such as Exotic Seafood Center, Local Craft Center, Travel Agents and Tour Guides, Cultural Village and International Hospitality and Beauty College. Hopefully, these recommendations will help KEJORA to improve the function of Bandar Penawar as a tourism service town.

**ISI KANDUNGAN****MUKA SURAT**

<b>TAJUK KAJIAN</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN</b>	<b>ii</b>
<b>TAJUK KAJIAN</b>	<b>iii</b>
<b>PENGAKUAN</b>	<b>iv</b>
<b>DEDIKASI</b>	<b>v</b>
<b>PENGHARGAAN</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>viii</b>
<b>SENARAI KANDUNGAN</b>	<b>ix</b>
<b>SENARAI JADUAL</b>	<b>xiv</b>
<b>SENARAI RAJAH</b>	<b>xvi</b>

**BAB 1****PENDAHULUAN**

<b>1.1</b>	<b>Pengenalan</b>	<b>1</b>
<b>1.2.</b>	<b>Kenyataan Isu Dan Masalah</b>	<b>2</b>
<b>1.3</b>	<b>Matlamat Dan Objektif Kajian</b>	<b>4</b>
<b>1.4</b>	<b>Persoalan Kajian</b>	<b>4</b>

<b>1.5</b>	<b>Skop Kajian</b>	<b>5</b>
<b>1.6</b>	<b>Kepentingan Kajian</b>	<b>6</b>
<b>1.7</b>	<b>Kaedah dan Instrumen Kajian</b>	<b>6</b>
1.7.1	Pemerhatian	6
1.7.2	Temubual	7
<b>1.8</b>	<b>Rangka Kerja Penyelidikan</b>	<b>8</b>

## **BAB 2**

### **KAJIAN LITERATUR**

<b>2.1</b>	<b>Pengenalan</b>	<b>12</b>
<b>2.2</b>	<b>Bandar Perkhidmatan</b>	<b>13</b>
2.2.1	Bandar	13
2.2.2	Persempadanan Bandar Baru ( <i>Frontier New Town</i> )	15
2.2.3	Kemudahan Perkhidmatan (Infrastruktur)	16
2.2.4	Jenis Bandar Pelancongan	17
<b>2.3</b>	<b>Perkaitan Bandar Perkhidmatan dengan Pelancongan</b>	<b>18</b>
<b>2.4</b>	<b>Perlakuan Pelancong</b>	<b>19</b>
<b>2.5</b>	<b>Komponen Kemudahan Perkhidmatan dan Infrastruktur Pelancongan</b>	<b>21</b>
<b>2.6</b>	<b>Kajian Kes Bandar Perkhidmatan Pelancongan</b>	<b>23</b>
2.6.1	Cancun Island, Mexico	23
2.6.2	Hua Hin, Thailand	25
2.6.3	Cornwall Council, United Kingdom	26
2.6.4	Tuaran, Sabah	26
<b>2.7</b>	<b>Perbandingan Komponen Kemudahan Bandar Perkhidmatan Dengan Kawasan Kajian</b>	<b>27</b>



<b>2.8</b>	<b>Model Komponen Kemudahan Bandar Perkhidmatan</b>	<b>29</b>
<b>2.9</b>	<b>Rumusan</b>	<b>31</b>

### **BAB 3:**

## **METODOLOGI**

<b>3.1</b>	<b>Pengenalan</b>	<b>32</b>
<b>3.2</b>	<b>Metodologi</b>	<b>33</b>
<b>3.3</b>	<b>Latar Belakang Kawasan Kajian</b>	<b>36</b>
	3.3.1 Lokasi Kawasan Kajian	36
	3.3.2 Pihak Berkuasa Tempatan	38
	3.3.3 Pembangunan Kemudahan dan Infrastruktur	38
<b>3.4</b>	<b>Justifikasi Pemilihan Kawasan Kajian</b>	<b>39</b>
<b>3.5</b>	<b>Rekod Ketibaan Pelancong</b>	<b>40</b>
<b>3.6</b>	<b>Pembangunan di Bandar Penawar</b>	<b>41</b>
	3.6.1 Pembangunan Semasa	42
	3.6.2 Pembangunan di Sekitar Bandar Penawar	42
	3.6.3 Pembangunan Akan Datang	44
<b>3.7</b>	<b>Rumusan</b>	<b>48</b>

**BAB 4****ANALISIS DAN SINTESIS**

<b>4.1</b>	<b>Pengenalan</b>	<b>49</b>
<b>4.2</b>	<b>Sampel Saiz Kajian</b>	<b>51</b>
<b>4.3</b>	<b>Analisis Responden</b>	<b>51</b>
4.3.1	Profil Pelancong	52
4.3.2	Perlakuan Pelancong	54
4.3.3	Persepsi Umum	55
<b>4.4</b>	<b>Analisis Persepsi Pelancong</b>	<b>57</b>
4.4.1	Kemudahan Penginapan	57
4.4.2	Kemudahan Makanan dan Minuman	58
4.4.3	Kemudahan Hiburan	59
4.4.4	Kemudahan Internet	60
4.4.5	Kemudahan Perbankan	60
4.4.6	Kemudahan Informasi	61
4.4.7	Kemudahan Pengangkutan	62
4.4.8	Kemudahan Keselamatan	63
<b>4.5</b>	<b>Analisis Temubual</b>	<b>64</b>
4.5.1	Analisis Persepsi <i>Stakeholders</i>	65
4.5.2	Analisis Keupayaan Sumber Manusia	67
4.5.3	Analisis Kesanggupan Komuniti	69

4.5.4	Analisis Hasrat Dan Kemahuan Terhadap Bandar Penawar	69
4.5.5	Analisis Halangan dan Kelemahan Bandar Penawar	70
<b>4.6</b>	<b>Analisa SWOT</b>	<b>70</b>
<b>4.7</b>	<b>Rumusan</b>	<b>72</b>
<b>4.8</b>	<b>Kesimpulan</b>	<b>72</b>
4.8.1	Kemudahan Pengangkutan	72
4.8.2	Kemudahan Makanan	73
4.8.3	Modal Insan	73
4.8.4	Kemudahan Sokongan	73

## **BAB 5**

### **CADANGAN**

<b>5.1</b>	<b>Pengenalan</b>	<b>75</b>
<b>5.2</b>	<b>Cadangan Meningkatkan Fungsi Bandar Penawar Sebagai Bandar Perkhidmatan Pelancongan</b>	<b>75</b>
5.2.1	Cadangan Untuk Memantapkan Kemudahan Pengangkutan	76
5.2.2	Cadangan Untuk Memantapkan Kemudahan Makanan	76
5.2.3	Cadangan Untuk Memantapkan Pembangunan Modal Insan	78
5.2.4	Cadangan Memantapkan Kemudahan Sokongan	80
<b>5.3</b>	<b>Rumusan</b>	<b>83</b>

**BAB 6****PENUTUP**

<b>Penutup</b>	<b>84</b>
----------------	-----------

**SENARAI RUJUKAN**

<b>Rujukan</b>	<b>85</b>
----------------	-----------

**SENARAI JADUAL**

<b>Jadual 1.1 :</b> Set Soalan Temubual Separa Berstruktur	<b>7</b>
<b>Jadual 2.1 :</b> Perincian Hierarki Bandar	<b>14</b>
<b>Jadual 2.2 :</b> Jenis-jenis Bandar dan Fungsinya	<b>19</b>
<b>Jadual 2.3 :</b> Faktor-faktor Yang Akan Dipertimbangkan Semasa Memilih Destinasi pelancongan Oleh Pelancong Eropah.	<b>20</b>

<b>Jadual 2.4 :</b>	10 Aspek Terpenting bagi Kemudahan Perkhidmatan di Sesebuah Destinasi pelancongan	21
<b>Jadual 2.5:</b>	Elemen-elemen Infrastruktur Pelancongan	22
<b>Jadual 2.6:</b>	Kumpulan Perkhidmatan Utama di dalam Sesebuah Bandar Perkhidmatan Pelancongan	23
<b>Jadual 2.7:</b>	Perbandingan Komponen Kemudahan Perkhidmatan Pelancongan	27
<b>Jadual 3.1:</b>	Butiran Responden di Kawasan Kajian	34
<b>Jadual 3.2:</b>	Rekod Ketibaan Pelancong Berdasarkan Statistik Imigresen dan Hotel ke Desaru	41
<b>Jadual 3.3:</b>	Rekod Kadar Purata Peratusan Penginapan	41
<b>Jadual 4.1 :</b>	Aspek-Aspek Analisis Fungsi Bandar Penawar	50
<b>Jadual 4.2:</b>	Sampel Saiz Responden	51
<b>Jadual 4.3:</b>	Min Kemudahan Penginapan	57
<b>Jadual 4.4:</b>	Min Kemudahan Makanan dan Minuman	58
<b>Jadual 4.5:</b>	Min Kemudahan Hiburan	59
<b>Jadual 4.6:</b>	Min Kemudahan Internet	60
<b>Jadual 4.7:</b>	Min Kemudahan Perbankan	61
<b>Jadual 4.8:</b>	Min Kemudahan Informasi	62
<b>Jadual 4.9:</b>	Min Kemudahan Pengangkutan	63
<b>Jadual 4.10:</b>	Min Kemudahan Keselamatan	64
<b>Jadual 4.11:</b>	Butiran Pihak yang Ditemubual	65
<b>Jadual 4.12:</b>	Analisa SWOT Bandar Penawar	71
<b>Jadual 5.1 :</b>	Perincian Cadangan Untuk Memantapkan Kemudahan Makanan	77
<b>Jadual 5.2:</b>	Perincian Cadangan Memantapkan Pembangunan Modal Insan	79

<b>Jadual 5.3:</b>	Perincian Cadangan Penambahbaikan dan Pembangunan Kemudahan	81
--------------------	---	----

## SENARAI RAJAH

<b>Rajah 1.1 :</b>	Carta Alir Rangka Kerja Penyelidikan	11
<b>Rajah 2.1 :</b>	Peta Lokasi Cancun Island dan Kawasan Sekitarnya	24
<b>Rajah 2.2 :</b>	Pemandangan Sekitar Hua Hin, Thailand	25
<b>Rajah 2.3 :</b>	Sektor Pelancongan di Cornwall Council, United Kingdom	26
<b>Rajah 2.4:</b>	Peta Lokasi Tuaran dan Hutan Paya Bakau	27
<b>Rajah 2.5:</b>	Model Komponen Kemudahan Bandar Perkhidmatan	30
<b>Rajah 3.1 :</b>	Rangka Kerja Teoritikal di Bandar Penawar	35
<b>Rajah 3.2 :</b>	Peta Lokasi Kawasan Kajian (Bandar Penawar)	37
<b>Rajah 3.3 :</b>	Kemudahan- Kemudahan Yang Disediakan Di Bandar Penawar	39
<b>Rajah 3.4 :</b>	Pembangunan Pelancongan Sekitar Bandar Penawar	43
<b>Rajah 3.5 :</b>	Perubahan Pembangunan Pelancongan Di Desaru	44
<b>Rajah 3.6 :</b>	Taburan Pembangunan di sekitar Bandar Penawar	45
<b>Rajah 3.7 :</b>	Fasa Pembangunan Pelancongan Desaru	46
<b>Rajah 3.8 :</b>	Pelan Pembangunan Fasa 1 Khazanah Berhad dan Desaru Development Corporation	47
<b>Rajah 3.9 :</b>	Komponen Utama Bio Desaru	48

<b>Rajah 5.1:</b>	Cadangan Untuk Memantapkan Pembangunan Modal Insan	78
<b>Rajah 5.2:</b>	Cadangan Penambahbaikan dan Pembangunan Kemudahan Sokongan	81

---

# **BAB 1**

# **PENDAHULUAN**

---



## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Pengenalan**

Pelancongan merupakan salah satu Bidang Ekonomi Utama Negara (NKEA) utama di Malaysia yang mana ianya menyumbang terbesar yang berada ditangga ke 7 dengan nilai Pendapatan Negara Kasar (GNI) sebanyak USD 12.3 bilion dan berada ditangga ke 3 dalam kadar tukaran wang asing (Menteri Pelancongan, Dato' Sri Dr. Ng Yen Yen, 2011). Berdasarkan Laporan United Nations World Tourism Organisation (UNWTO) pada tahun 2011, Malaysia telah diiktiraf pada peringkat global sebagai antara destinasi pelancongan utama dengan kedudukan tangga ke-9 dari segi bilangan ketibaan pelancong dan 15 antara teratas dari segi pendapatan daripada industri pelancongan (tourist receipts). Pada tahun 2011, Malaysia menerima 24.7 juta orang pelancong dari seluruh dunia dengan pendapatan pelancongan sebanyak RM58.3 bilion yang telah mewujudkan lebih banyak peluang pekerjaan dan perniagaan serta meningkatkan pendapatan negara. Pada tahun 2010, seramai 16.5 juta pelancong telah menggunakan Negeri Johor sebagai pintu masuk ke Malaysia dan ini menunjukkan peningkatan sebanyak 14.4% berbanding tahun 2009 iaitu sebanyak 15.4 juta pelancong. (Jabatan Imigresen Johor dan Jabatan Pelancongan Negeri Johor, 2011). Manakala daripada jumlah tersebut hanya 3% iaitu 512,192 orang sahaja yang berkunjung ke kawasan Pelancongan KEJORA.

Justeru dengan kedatangan pelancong ke kawasan Pelancongan KEJORA, pihak berkuasa tempatan iaitu Lembaga Bandaran Johor Tenggara perlu menyediakan pelbagai kemudahan yang diperlukan pelancong semasa percutian mereka di Bandar Penawar iaitu bandar terdekat dengan kawasan pelancongan Desaru. Menurut Laporan Johor Tenggara Regional Master Plan (1971), Bandar Penawar pada asalnya dibangunkan bertujuan untuk menyokong pembangunan pelancongan wilayah KEJORA terutamanya Desaru. Walau bagaimanapun setelah lebih 30 tahun bandar ini dibangunkan, Bandar Penawar masih lagi tidak menonjol sebagai bandar perkhidmatan bagi memenuhi kehendak pelancong. Ini kerana ianya dibangunkan bagi memenuhi keperluan penempatan penduduk sebagai bandar baru dan bukannya berasaskan pelancongan.

## **1.2. Kenyataan Isu dan Masalah**

Bandar Penawar adalah sebuah bandar yang dibangunkan untuk dijadikan sebagai pusat serantau (*Regional Center*) dan bandar perkhidmatan bertujuan menyokong pembangunan pelancongan Desaru dan disasarkan untuk menjadi nadi atau *catalyst* untuk pertumbuhan ekonomi wilayah dan membantu dalam mengimbangkan pembangunan antara wilayah-wilayah di negeri Johor. Pembangunan ini juga bertujuan untuk dijadikan pusat penempatan kakitangan kerajaan dan swasta.

Bandar Penawar adalah salah satu bandar baru (*frontier new town*) yang dibangunkan dikawasan pendalaman bagi menarik penempatan luarbandar bagi meningkatkan ekonomi serantau. Walaubagaimanapun, kebanyakan bandar-bandar baru ini gagal dikembangkan kerana tidak berjaya menarik pelaburan dan seterusnya tidak dapat meningkatkan peluang pekerjaan (Lee 1987,1989).

Selain daripada itu lokasi perletakkan bandar ini yang agak jauh ke dalam serta jauh dari jalan utama menyebabkan pelancong sukar untuk sampai ke bandar tersebut. Ini turut disokong dengan permasalahan pengangkutan di pintu masuk ke Negeri Johor seperti terminal feri Tanjung Belungkor dan Tanjung Pengelih ke Bandar Penawar, daripada hotel-hotel sekitar Desaru ke Bandar Penawar, dari Pusat Bandar Johor Bahru ke Bandar Desaru dan sebagainya. Kesannya sistem perhubungan yang kurang efisien ini menyebabkan Bandar Penawar terpinggir daripada pembangunan pelancongan yang sepatutnya memberi faedah kepada penduduk serta pembangunan di kawasan sekitarnya.

Bandar Penawar juga mempunyai masalah dari segi menawarkan kemudahan tempatmakan serta makanan yang pelbagai seperti makanan laut, makanan segera(*fast food*), makanan tradisional dan sebagainya. Ini kerana kedai makanan yang terhadap di Bandar Penawar hanya memfokus kepada makanan tempatan dan hanya beroperasi pada hari-hari bekerja sahaja. Waktu operasi kedai ini juga bergantung kepada pemilik kedai makan tersebut dan biasanya tidak beroperasi pada hujung minggu di mana hujung minggu merupakan waktu tumpuan pelancong ke Desaru. Begitu juga dengan makanan laut yang hanya boleh didapati di Sungai Rengit iaitu dengan jarak 35 km daripada Bandar Penawar. Sepatutnya banyak tempat makan yang menyediakan hidangan makanan laut memandangkan Bandar Penawar terletak berdekatan dengan kawasan sungai, pantai dan ianya juga menjadi lokasi utama mata pendapatan bagi nelayan di sini.

Seterusnya permasalahan dari segi kemudahan seperti agen pelancongan, pusat membeli belah, cenderahati, *money changer*, kemudahan kesihatan 24jam dan seumpamanya. Seharusnya sebagai bandar yang menyokong pembangunan pelancongan, bandar ini perlu memiliki segala kemudahan di atas bagi memberi keselesaan kepada pelancong yang datang melancong ke sini. Pada masa yang sama juga, penduduk akan mendapat faedah daripada limpahan pembangunan pelancongan jika kemudahan seperti ini disediakan melalui peluang perniagaan dan seterusnya

menjana pendapatan mereka. Kesan daripada permasalahan ini menyebabkan para pelancong sukar untuk memanjangkan tempoh masa menginap serta perbelanjaan mereka juga adalah terhad.

Akhir sekali adalah kemudahan pusat informasi pelancongan (TIC) yang hanya beroperasi pada waktu pejabat sahaja dan bukannya pada hujung minggu. Ini akan menyukarkan para pelancong untuk mendapatkan informasi berkaitan dengan produk-produk pelancongan yang ditawarkan di Wilayah Kejora. Kesannya apabila pelancong ke Desaru, mereka hanya menginap serta melakukan sebarang aktiviti yang ditawarkan oleh pihak hotel dan segala keperluan mereka akan diuruskan oleh pihak hotel beserta dengan bayaran yang dikenakan bergantung kepada kehendak pelancong tersebut. Kos yang dibayar pelancong juga biasanya tinggi setaraf dengan kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada pelancong oleh pihak pengurusan hotel tersebut.

Walaupun Bandar Penawar dibangunkan untuk menyokong pembangunan pelancongan Desaru, namun pembangunan Desaru tidak memerlukan sokongan perkhidmatan secara langsung (*self sufficient*) daripada Bandar Penawar.

Oleh hal yang demikian, **sejauh manakah kebenaran terhadap permasalahan yang dihadapi oleh Bandar Penawar sebagai bandar perkhidmatan seperti yang telah dibincangkan seperti di atas?**

### **1.3 Matlamat dan Objektif Kajian**

Matlamat kajian ini adalah untuk **menilai keberkesanan Bandar Penawar sebagai bandar perkhidmatan pelancongan.**

Oleh itu, objektif kajian adalah untuk:

- i Memahami keperluan bandar perkhidmatan dalam membangunkan ekonomi setempat kawasan kajian
- ii Mengenalpasti perbezaan antara Bandar Penawar dengan bandar perkhidmatan yang lain
- iii Mengenalpasti faktor yang menghalang pelaksanaan Bandar Penawar sebagai bandar perkhidmatan
- iv Merumuskan dan mencadangkan mekanisme untuk membolehkan Bandar Penawar menjadi sebuah bandar perkhidmatan

#### **1.4 Skop Kajian**

Skop kajian dalam penyelidikan ini adalah seperti berikut:

- i Melakukan inventori dan pemerhatian terhadap kemudahan yang disediakan di Bandar Penawar
- ii Mengkaji kriteria bandar-bandar perkhidmatan yang lain
- iii Menjalankan temubual bersama pengusaha untuk mengetahui kesediaan mereka terhadap Bandar Penawar sebagai bandar perkhidmatan
- iv Menjalankan temubual bersama pelancong untuk mengetahui keperluan pelancong terhadap sesebuah bandar pelancongan
- v Menjalankan temubual bersama pihak berkuasa tempatan untuk mengetahui fungsi sebenar Bandar Penawar samada ianya menepati fungsi sebagai bandar perkhidmatan
- vi Merumus dan mencadangkan tindakan untuk menjadikan Bandar Penawar sebagai bandar perkhidmatan

## **1.6 Kepentingan Kajian**

Hasil daripada kajian ini adalah untuk menjadikan Bandar Penawar sebagai sebuah bandar yang mempunyai ciri-ciri bandar perkhidmatan yang lengkap dan seterusnya menggalakkan lagi aktiviti pelancongan di Wilayah Kejora.

## **1.7 Kaedah dan Instrumen Kajian**

Pendekatan kajian yang akan digunakan adalah berbentuk kualitatif di mana pendekatan ini akan berupaya menghuraikan maklumat secara terperinci berdasarkan interaksi pengkaji dalam memahami fenomena yang berlaku didalam kes kajian (*Creswell 1994:56*). Kaedah kajian kualitatif juga mengandungi ciri-ciri pemerhatian yang sistematik dengan menggunakan metodologi untuk menggambarkan dan menganalisis budaya serta tingkah laku individu atau kumpulan (responden) daripada pandangan mereka yang ditemubual untuk mengenalpasti fenomenasosial sebenar yang berlaku.

Pengkaji juga akan menggunakan kaedah kuantitatif untuk mengukur tahap kepuasan, persepsi dan keperluan pelancong terhadap kemudahan perkhidmatan yang disediakan. Kaedah ini adalah lebih sesuai untuk memberi keputusan yang lebih tepat dan dipercayai (*Ryan, 1995*) dan data yang terkumpul dapat di analisa dengan lebih tepat dan cepat menggunakan perisian komputer.

### 1.7.1 Pemerhatian

Pemerhatian akan melibatkan pengumpulan maklumat serta data berkaitan kemudahan perkhidmatan dan fasiliti yang sedia ada di Bandar Penawar dalam usaha untuk mendapatkan gambaran sebenar kawasan kajian untuk memudahkan analisis keadaan semasa kawasan tersebut dilaksanakan.

### 1.7.2 Temubual

Temubual separa berstruktur akan dijalankan untuk mendapatkan maklumat berkaitan dengan kes kajian yang melibatkan beberapa kategori responden yang telah dikenalpasti seperti di jadual 1.1. Untuk menyelaraskan maklumat, satu set soalan temubual separa berstruktur telah dirangka bagi memastikan maklumat yang diperolehi dapat dikelaskan mengikut kategori maklumat tertentu. Ini bertujuan bagi memudahkan soalan yang dikemukakan dalam keadaan tersusun dan juga memastikan maklumat dapat direkodkan secara mudah.

Jadual 1.1: Set Soalan Temubual Separu Berstruktur

<b>BUTIRAN RESPONDEN</b>	<b>BENTUK SOALAN</b>
1. Lembaga Bandaran Johor Tenggara <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pengurus Besar- Encik Azizan Bin Md. Rais</li> <li>▪ Timbalan Pengurus Besar Pembangunan- Tuan Haji Zainal Abidin Bin Ali</li> <li>▪ Pengurus Kerajaan Tempatan- En. Hamzah Bin Isa</li> </ul>	Soalan akan memfokus kepada: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pandangan terhadap Bandar Penawar sebagai bandar perkhidmatan</li> <li>▪ Perancangan dan usaha meningkatkan kemudahan perkhidmatan (infrastruktur) di Bandar Penawar</li> <li>▪ Halangan dan masalah</li> </ul>
2. Pengusaha <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Restoren Din Corner</li> <li>▪ Medan Selera</li> <li>▪ Dataran Penawar</li> <li>▪ Kedai Serbaneka</li> </ul>	Soalan akan memfokus kepada: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kesedaran terhadap fungsi Bandar Penawar</li> <li>▪ Kesediaan ke arah bandar perkhidmatan pelancongan</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pengusaha Hotel-Lotus Desaru, Pulau Desaru &amp; Damai Resort</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Halangan dan masalah</li> </ul>
<p>3. Pelancong</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Seramai 15 orang untuk 3 buah hotel</li> </ul>	<p>Soalan akan memfokus kepada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mengenalpasti kesedaran pelancong mengenai kewujudan Bandar Penawar sebagai Bandar Penawar</li> <li>▪ Kriteria kemudahan perkhidmatan pelancongan</li> <li>▪ Pandangan mengenai kemudahan perkhidmatan yang telah disediakan di Bandar Penawar</li> </ul>

### 1.8 Rangka Kerja Penyelidikan

Rangka kerja penyelidikan memainkan peranan dalam melaksanakan kajian ini. Ini kerana ia akan merumuskan kajian ini secara keseluruhannya sehinggalah ke penemuan akhir kajian ini. Peringkat penyelidikan dibahagikan kepada 5 bahagian, iaitu : -

- i. Kajian awalan
- ii. Kajian literatur
- iii. Pengumpulan maklumat
- iv. Analisis data dan sintesis
- v. Rumusan kajian (cadangan)

- i. Kajian Awalan

Ia meliputi pemahaman awal terhadap isu-isu semasa dalam membangunkan kemudahan perkhidmatan termasuk mengenalpasti isu dan masalah terhadap kawasan kajian. Maklumat ini akan diperolehi daripada pembacaan dan rujukan awal terhadap persoalan yang berkaitan dengan kemudahan perkhidmatan pelancongan di



Bandar Penawar. Seterusnya matlamat dan objektif dibentuk hasil daripada pemahaman awal terhadap isu pembangunan kemudahan perkhidmatan pelancongan ini di Bandar Penawar. Di samping itu penentuan skop kajian juga dilakukan berdasarkan matlamat dan objektif yang telah dikenalpasti dengan mempertimbangkan faktor masa kajian ini dilakukan. Daripada skop kajian juga, pendekatan kajian pula disediakan dan seterusnya mengarah kepada pembentukan cadangan di akhir kajian ini.

## ii. Kajian Literatur

Melibatkan pengumpulan data untuk pemahaman yang lebih terperinci terhadap konsep sebenar pembangunan kemudahan perkhidmatan pelancongan beserta dengan teori yang akan digunakan untuk kajian ini. Pengumpulan maklumat sekunder dari kajian terdahulu dibuat bagi melihat konsep yang digunakan oleh bandar-bandar perkhidmatan pelancongan di dalam dan luar negara dalam penyediaan kemudahan yang diberikan kepada para pelancong. Melalui pembacaan yang dilakukan, kriteria-kriteria kemudahan perkhidmatan pelancongan bagi sesebuah bandar pelancongan akan dapat dikeluarkan berdasarkan kajian literatur ini.

## iii. Pengumpulan Maklumat

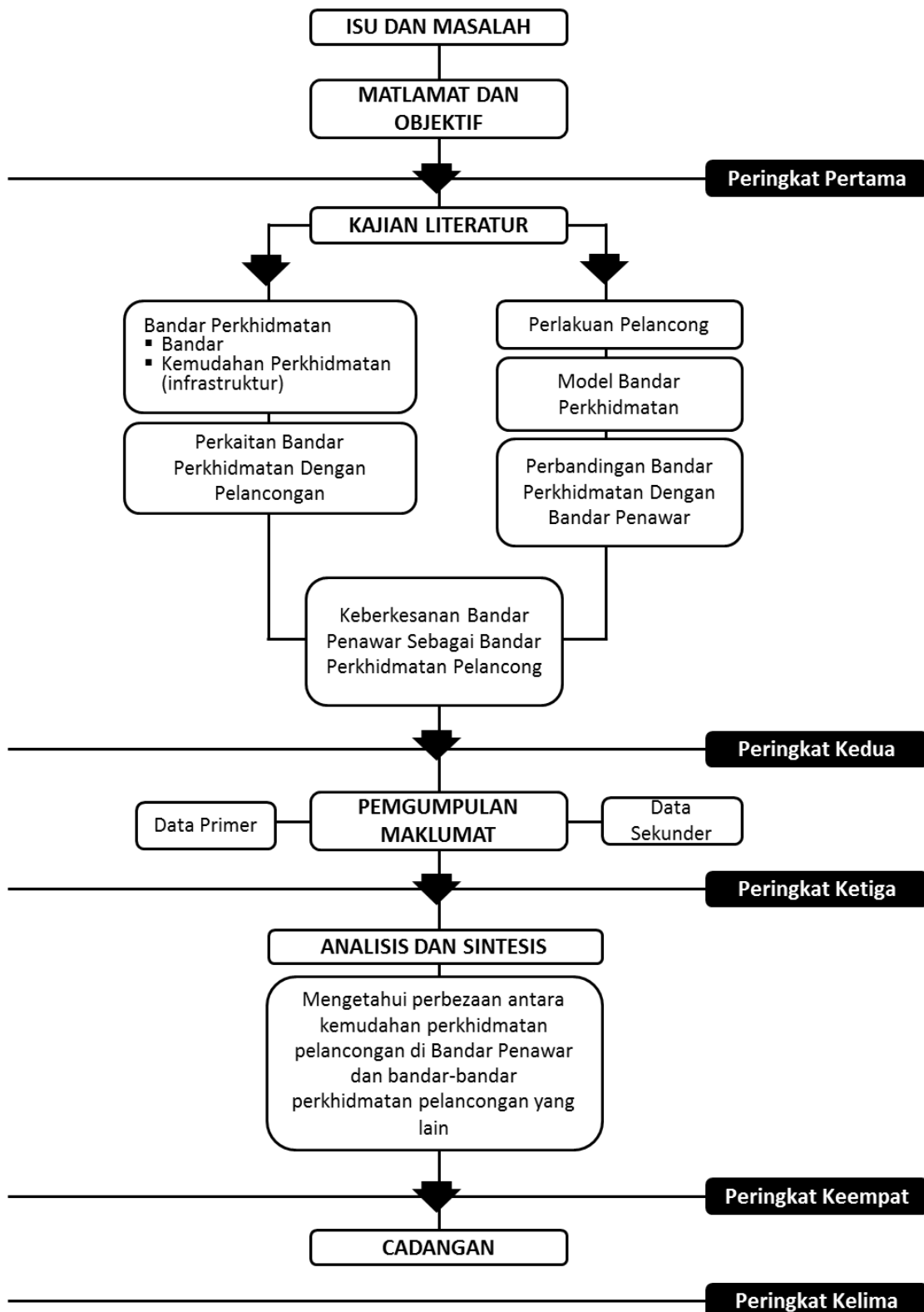
Pengumpulan maklumat/data akan melibatkan pengumpulan data primer dan juga data sekunder. Pengumpulan data primer dijalankan melalui pemerhatiandan inventori pengkaji terhadap kemudahan perkhidmatan pelancongan di Bandar Penawar. Manakala bagi data sekunder pula, temubual dan borang soal selidik akan diedarkan kepada pelancong, pengusaha dan pihak berkuasa tempatan yang terlibat dengan pembangunan kemudahan perkhidmatan pelancongan yang terdapat di kawasan kajian.

iv. Analisis Data dan Sintesis

Data yang diperolehi akan dianalisis bagi mengetahui perbezaan antara kemudahan perkhidmatan pelancongan di Bandar Penawar dan bandar-bandar perkhidmatan pelancongan yang lain di dalam dan di luar negara. Hasil akhir yang bakal dikeluarkan adalah kriteria keperluan tambahan terhadap bandar perkhidmatan pelancongan bagi Bandar Penawar bertujuan untuk menyokong pembangunan pelancongan di Wilayah Kejora.

v. Rumusan Kajian (cadangan)

Hasil akhir kajian ini adalah rumusan terhadap cadangan penambahbaikan kemudahan perkhidmatan pelancongan bagi Bandar Penawar untuk memastikan fungsi sebenar Bandar Penawar semasa kewujudannya tercapai dan menepati kehendak pelancong yang berkunjung ke Wilayah Kejora. Seterusnya ia akan mengarah kepada cadangan di akhir kajian ini.



**Rajah 1.1 :** Carta Alir Rangka Kerja Penyelidikan

## SENARAI RUJUKAN

- Ashworth, G., (2009). *Questioning the Urban in Urban Tourism*. Springer Dordrecht Heidelberg London: New York.
- Badrul Hisham Baharuddin (2009). *Pengurusan Bandar: Bimbingan PTK*.
- Biro Inovasi (1995) *Kajian Pelan Pembangunan Wilayah Kecil Pengerang*, Biro Inovasi dan Perundingan
- Busch, R., (2004). *Tourism Development Framework: Tourism Spatial Framework, City of Cape Town*. National Geographic Traveler.
- European Commission (2003). *A Manual for Evaluating the Quality Performance of Tourist Destinations and Services*, Enterprise DG Publication, Luxembourg.
- Heeley J, (2011). *Inside City Tourism A European Perspective*. Channel View Publications Bristol Buffalo Toronto
- Jabatan Perancangan Bandar dan Desa (2001). *Garis Panduan Perancangan dan Piawaian Rekabentuk Imej Bandar Malaysia*, Semenanjung Malaysia.
- Judd D R (2003) *The Infrastructure of Play Building the Tourist City* M.E Sharpe Armonk New York London England
- Judd, D. R and Fainstein S. S, (1999). *The Tourist City*. Yale University Press New Haven and London
- Manente, M., (2005). *Key Challenges for City Tourism Competitiveness*. University Ca' Foscari of Venice.

Mazanec J A and Wober K W., (1997). *Analysing International City Tourism*  
Springer Wien: New York.

McCull, K.JR., Kiel, G.G., Lusch, R.F., and Lusch, V.N., (1994). *Marketing:  
Concepts and Strategies*, Acumen Overseas Pte. Ltd, Singapore.

Mondy R. W (2008) *Human Resource Management* Pearson International Edition

Page S., (1995). *Urban Tourism*. Routledge Topics in Tourism

Pearce, D (1992) *Tourist Development* Longman Scientific & Technical

Perry, D.C. , (2003). *Urban Tourism and the Privatizing Discourses of Public  
Infrastructure*. Business Park Drive, Armonk, New York.

Smith S L J (1995) *Tourism Analysis A Handbook* Addison Wesley Longman  
Limited

The Eurocouncil of the European Bureau (2009). *Safety is Highest Priority for  
Europeans on Holiday*, FIA European Bureau.

Town and Country Planning: Organisation Social Infrastructure Planning Division  
(2001) : *Definitions of Town / City and Urban Agglomeration*, India.