

680

**KAJIAN KEPUASAN PELANCONG TERHADAP PERKHIDMATAN  
SHUTTLE BUS**

**Kajian Kes : *City Tram*, Bandaraya Johor Bahru**

**JOHNY AKAU**

Laporan projek sarjana ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat penganugerahan Ijazah Sarjana Sains Perancangan Pelancongan.

**FAKULTI ALAM BINA  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA**

2005/2006

## DEDIKASI

*'Buat keluarga tersayang yang senantiasa menyokong  
dan  
insan istimewa yang sabar menanti'*

## PENGHARGAAN

*"In The name Of God"*, bersyukur saya kepada Tuhan dengan kasih karuniaNya saya dapat menyiapkan Tesis Sarjana ini dengan jayanya.

Sekalung budi dan ucapan ribuan terima kasih ke atas mereka yang telah terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam menjalankan kajian ini. Buat Pn. Nor Azina Dahlan penyelia yang tak pernah jemu memberi idea, bantuan dan tunjuk ajar sepanjang kajian ini dijalankan dan juga kepada Prof Madya Dr. Amran Hamzah selaku penyelaras kursus, En. Tajuddin Hj Kechik, Dr. Rafee dan Prof Madya Dr. Zainab Khalifah terima kasih atas bimbingan kalian sepanjang saya menjalani pengajian di sini.

Jutaan terima kasih dirakamkan kepada Kakitangan Majlis Tindakan Pelancongan Negeri Johor atas kerjasama dan maklumat yang diberikan yang banyak membantu dalam kajian ini. Penghargaan juga dirakamkan buat Syarikat Handal Indah yang banyak membantu secara langsung dan tak langsung sepanjang kajian ini dijalankan.

Jutaan terima kasih juga saya rakamkan kepada keluarga tersayang yang banyak membantu saya dari segi sokongan moral dan bantuan kewangan di sepanjang saya menjalankan pengajian ini. Buat ibu tersayang yang banyak bersabar dan mendorong saya sehingga menjadi seorang insan yang sempurna, semoga Tuhan memberkati anda. Buat Abang Ahim, Roba, Bit kakak Tilen, Baity dan Sia yang banyak memberi bantuan kewangan kepada saya, kalian tetap dikenang. *"Jek Parak semua kem"*

Akhir sekali buat rakan-rakan seperjuangan yang banyak memberi sokongan semasa penyelidikan ini dijalankan. Kepada saudara Juraimi, Asmalina, Nurul Iswani, Nurulhalim, Suhaila dan juga kepada rakan-rakan lain di Tourism Planning Research Group, TPRG, UTM.

Terima kasih kepada semua.

## ABSTRAK

Penubuhan sesuatu sistem pengangkutan yang baru sering dianggap sebagai satu langkah yang baik dalam aspek pengangkutan Bandar terutamanya yang berkaitan dengan pelancongan. Penubuhan pengangkutan juga dilihat sebagai mampu membawa perubahan dari segi ekonomi dengan kemasukan pelancong dan disusuli dengan pembangunan infrastruktur awam dan sektor pelancongan setempat. Oleh itu ramai pihak yang berkepentingan berusaha secara bersungguh untuk membangunkan sistem pengangkutan yang mampu menjana ekonomi negara. Persoalannya disini setakat manakah pihak tersebut dapat memainkan peranannya di dalam menguruskan sistem pengangkutan tersebut. Adakah sekadar untuk menubuhkan satu sistem pengangkutan sahaja dan pengurusannya diabaikan, dan kemudiannya diberikan kepada orang lain. Untuk itu kajian ini dijalankan bagi mengkaji tahap kepuasan pelancong terhadap sistem pengurusan City Tram serta mengkaji kepuasan berkaitan dengan ciri-ciri City Tram tersebut, untuk melihat kepada permasalahan ini secara lebih dekat, kajian ini akan menggunakan teknik *Customer Satisfaction Index* untuk menilai tahap kepuasan tersebut. Akhir sekali kajian ini akan merumuskan keputusan analisis yang berlaku dan mencadangkan pembaikan-pembaikan yang perlu ke atas proses pengurusan City Tram serta mencadangkan kaedah yang berpatutan untuk meningkatkan kualiti City Tram selaras dengan prinsip pembangunan mampan.

## **ABSTRACT**

The establishment of a new National Park has always been seen as a good step in promoting environmental conservation. It is also seen as a way of bringing in good changes and benefits in terms of economic benefits by bringing in tourists followed by infrastructure development for the people and the tourism sector. Therefore there are a lot of interested people looking towards this area working hand in hand to look after this so called common heritage.

A question that has been raised here are, are those people that have been talking do look at these subjects clearly or to some extent locally. What the researcher is trying to say is that they all talk about conservation whereas the only type of conservation they are talking is nature related conservation, what about the conservation of the tradition of the locals and their way of life? They talk about economic development whereas they are not thinking for whom the development is really meant to and who are the people that are going to fill up and uphold the desired development? And they talk about rights whereas they don't think who are the most rightful of that particular area. Here come the needs of community participation, to fill up and answer the question raised.

Therefore this study has been designed as such to look into the problem, to study the process of community participation in the study area. The study will also be looking at the methods and techniques of participation that have been

used in comparison with the ideal methods and techniques and try to put the level of participation of the area in comparison with the studied models which has been used as the basis of the study.

Finally the study will conclude the findings of the study in relation to the success of the participation process in the respective area and recommends some measures that can be done for the good of the participation process and the community in the line with the concept of sustainable development.

	Halaman
Akuan	i
Dedikasi	ii
Penghargaan	iii
Abstrak	iv
Isi kandungan	vi
Senarai rajah dan jadual	vi
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN</b>	
1.0 Industri Pelancongan dan Sistem Pengangkutan	1
1.1 Keperluan Pengangkutan di Dalam Industri Pelancongan	4
1.1.1 Pengangkutan Jalan Masuk Ke Sesebuah Negera Atau Wilayah Dari Kawasan Pasaran	4
1.1.2 Sistem Pengangkutan Dalaman Yang Menghubungkan Jalan Masuk Ke Kawasan pembangunan Pelancong Dan Tarikan Pelancong	5
1.1.3 Perkembangan Sistem Pengangkutan di Johor.	5
1.2 Saluran Agihan Pelancongan	6
1.3 Penyataan Masalah	9
1.4 Persoalan Kajian	10
1.5 Matlamat dan Objektif Kajian	10
1.6 Skop Kajian	11
1.7 Kawasan Kajian	12
1.8 Metodologi Kajian	13
1.8.1 Kajian Awalan	15
1.8.2 Peringkat Pengumpulan Data	16
1.8.3 Peringkat Analisis	17
1.9 <i>Customer Satisfactioan Index</i>	18
1.10 Sumbangan Kajian	19
1.11 Limitasi Kajian	20
1.12 Rumusan	21
<b>BAB 2 : KAJIAN LITERATUR</b>	
2.0 Pengenalan	22
2.1 Definisi Pengangkutan Pelancongan	24
2.2 Jenis Pengangkutan	25
2.2.1 Pengangkutan Darat	25
2.2.2 Pengangkutan Laut	26
2.2.3 Pengangkutan Udara	26
2.3 Definisi Pengalaman Dan Kepuasan Pelancong	26
2.4 Aksesibiliti Sebagai Salah Satu Sistem Dalam Pelancongan	30
2.5 Ciri-ciri Yang Diambil Kira Oleh Pelancong Dalam Pemilihan Mod Pengangkutan Di Dalam Destinasi Pelancongan.	31
2.5.1 Jarak Dan Masa	32
2.5.2 Kos Perjalanan	32
2.5.3 Keselamatan Dan Kemudahan	33
2.5.4 Mudah Untuk Mendapatkan Kenderaan	34
2.6 Pengurusan Pengangkutan di Destinasi Pelancongan	34
2.6.1 Kelajuaan	35
2.6.2 Fasiliti	36
2.6.3 Kesan Alam Sekitar	36
2.6.4 Kesesakan	37
2.7 Ciri-ciri Pengangkutan Bas/ City Tram Yang Memberikan Kepuasan Kepada Pelancong.	37
2.7.1 Perkhidmatan Berkala/ <i>scheduled service</i> (lines)	38
2.7.2 Nyata (Tangible)	39

2.7.3 <i>Reliability</i>	39
2.7.4 Tanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	40
2.7.5 Jaminan ( <i>Assurance</i> )	41
2.7.6 <i>Empathy</i>	41
2.8 Kualiti di Dalam Sistem Pengangkutan Yang Memberi Kepuasan Kepada Pelancong	42
2.8.1 Rangkaian	43
2.8.2 Jadual Perjalanan	43
2.8.3 Tiket	44
2.8.4 Masa	45
2.8.5 Kesselesaian Perjalanan	45
2.8.6 Persekitaran	46
2.8.7 Kemudahsampaian	46
2.9 Kesimpulan	48

### **BAB 3 : PENEMUAN DAN ANALISIS KAJIAN**

3.0 Pengenalan	50
3.1 Ciri-ciri Pelancong Atau Pelawat Ke Negeri Johor	50
3.2 Analisis Kajian	52
3.2.1 Jantina Responden	52
3.2.2 Umur	53
3.2.3 Pekerjaan Responden	54
3.2.4 Tempat Yang dilawati Oleh Responden	55
3.2.5 Jumlah Responden Yang Mengetahui Kewujudan City Tram	57
3.2.6 Responden Yang Mengetahui Maklumat Mengenai City Tram	58
3.2.7 Responden Yang Berpuashati dengan laluan Yang dilalui oleh City Tram.	59
3.3 Analisis Tahap Kepuasan	60
3.4 Keseluruhan Kepuasan Pelancong	67
3.5 Rumusan	68

### **BAB 4 : RUMUSAN DAN CADANGAN KAJIAN**

4.0 Pengenalan	69
4.1 Rumusan kajian	70
4.1.1 Proses Penglibatan Pihak Yang Terlibat di Peringkat Perancangan	70
4.1.2 Pengurusan City Tram	71
4.2 Cadangan	72
4.2.1 Peningkatan Tahap Penglibatan Pihak Bertanggungjawab.	70
4.3 Cadangan Untuk Kajian Lanjutan	76
4.4 Rumusan Dan Penutup	78

Senarai rujukan  
Lampiran



## Senarai Rajah dan Jadual

Senarai Rajah	Halaman
Rajah 1.0 : Keperluan Pengangkutan Bagi Seseorang Pelancong	02
Rajah 1.1 : Perkaitan Pengangkutan Untuk Perjalanan Pelancong	03
Rajah 1.2 : Saluran Agihan Pelancong	08
Rajah 2.0 : Sistem Pelancongan di Destinasi/Tarikan Pelancongan	23
Rajah 2.1 : Pengalaman Pelancong	29
Rajah 2.2 : Perkaitan diantara Kepuasan dengan Perkhidmatan Berkualiti.	47
Rajah 3.1 : Jantina Responden	53
Rajah 3.2 : Umur Responden	54
Rajah 3.3 : Pekerjaan Responden	55
Rajah 3.4 : Tempat Yang Dilawati Oleh Responden dengan Menggunakan City Tram.	56
Rajah 3.5 : Jumlah Responden Yang Tahu Akan Kewujudan City Tram	57
Rajah 3.6 : Jumlah Responden Yang Tahu Akan Maklumat Mengenai City Tram.	58
Rajah 3.7 : Kolerasi Tahap Kepuasan Terhadap Perkhidmatan	64
Rajah 3.8 : Indeks Keputusan t-Test Berdasarkan Tahap Kepuasan Pelancong Menggunakan City Tram.	65
Rajah 3.9 : Keseluruhan Kepuasan Pelancong	67
Rajah 4.0 : Perkaitan Diantara Setiap <i>Stakeholders</i> Di Dalam industri Pelancongan.	76
Senarai Jadual	
Jadual 3.1 : Unjuran Ketibaan pelancong Asing Ke Johor 2000-2020	51
Jadual 3.2 : Responden Berpuashati dengan Laluan City Tram	59
Jadual 3.3 : Tahap Kepuasan Terhadap Beberapa Aspek yang Berkaitan Dengan City Tram.	60
Jadual 3.4 : Keputusan t-Test	63

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.0 Industri Pelancongan dan Sistem Pengangkutan**

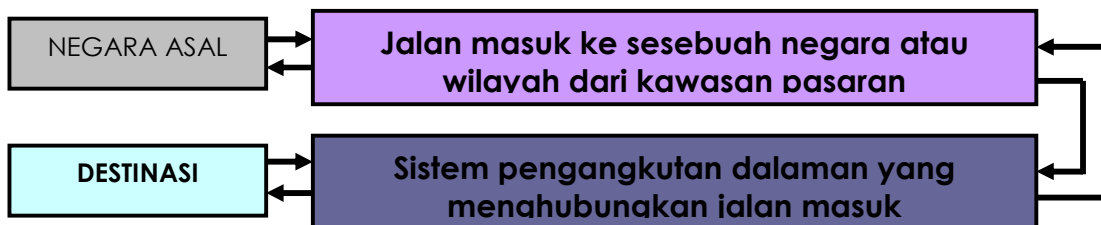
Terdapat dua jenis aliran pengangkutan di dalam industri pelancongan, aliran yang pertama adalah pengangkutan yang membawa masuk pelancong dari tempat asal ke destinasi atau Negara yang ditujuinya manakala aliran pengangkutan yang kedua adalah aliran pengangkutan dalaman yang membawa pelancong ke kawasan tarikan yang disediakan.

Bagi analisis pengangkutan dalaman, ianya mengambil kira sistem rangkaian pengangkutan termasuk jalan raya, kereta api, lapangan terbang setempat dan laut, sungai, pelabuhan tasik, di samping kapasiti mengangkut penumpang atau pelancong (Inskeep, 1996). Rangkaian ini dinilai dari segi jalan masuk pelancong ke wilayah pembangunan pelancongan atau kawasan yang mempunyai ciri-ciri seperti, penginapan dan kemudahan serta perkhidmatan lain yang disediakan.

Kemudahan pengangkutan yang disediakan di dalam tarikan pelancongan juga adalah sangat penting untuk memudahkan pergerakan pelancong untuk

tiba di kawasan tarikan Tanpa penyediaan perkhidmatan pengangkutan yang sempurna akan menyebabkan kawasan tarikan atau sistem pelancongan di dalam kawasan tarikan tersebut akan menjadi lambat dan tidak aktif. Oleh itu pengurusan di dalam destinasi dan juga kawasan tarikan pelancongan adalah salah satu faktor yang sangat penting untuk meningkatkan tahap kepuasan pelancong, (Cooper 2003). Dalam merancang sistem pengangkutan, perancangan pergerakan pelancong ke negara atau wilayah serta mengaikatkannya dengan rangkaian dan kapasiti mengangkut yang baik dan sistematik adalah sangat penting untuk menentukan pembaikan masa depan. Dirk Glaesser, (2003).

**Rajah 1.0: Keperluan pengangkutan bagi seseorang pelancong**

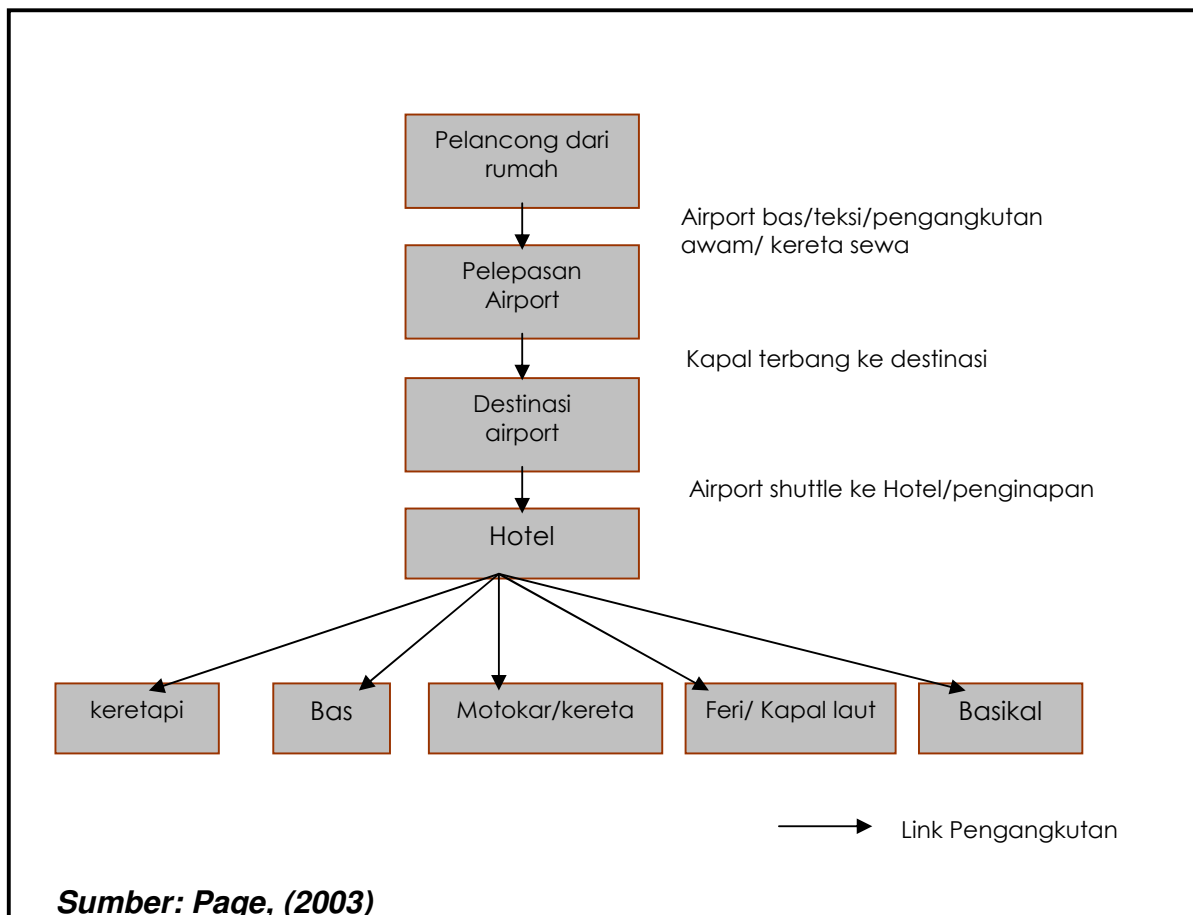


*Sumber: Diubahsuai daripada Inskeep, 1996*

**Gambarajah 1.1** di bawah adalah menunjukkan kepentingan sistem pengangkutan yang akan membawa pelancong itu sendiri dari rumah sehinggalah pelancong itu sampai atau tiba di destinasi yang di tujuinya. Perkhidmatan pengangkutan ini adalah bermula dari Negara asal pelancong tersebut dan bergerak menggunakan kapal terbang ke Negara yang di tuju.

Peranan pengangkutan dalaman terutamanya yang menghubungkan pelancong untuk sampai ke kawasan tarikan adalah sangat penting ini kerana terdapat juga pelancong yang melawat kawasan tarikan dengan datang hanya bersendirian tanpa menggunakan bantuan agensi pelancongan. Peranan sistem pengangkutan dalam destinasi ini sangat penting bagi mereka untuk menikmati suasana di dalam kawasan tarikan yang ditawarkan.

**Rajah 1.1: Perkaitan Pengangkutan Untuk Perjalanan Pelancong.**



## **1.1 Keperluan Pengangkutan di Dalam Industri Pelancongan**

Menurut Inskeep, (1996), dalam menilai aspek pengangkutan di dalam industri pelancongan, ianya dibahagikan kepada dua bahagian iaitu:

- i. Jalan masuk ke sesebuah negara atau wilayah dari kawasan pasaran.
- ii. Sistem pengangkutan dalaman yang menghubungkan jalan masuk ke kawasan pembangunan dan tarikan pelancongan.

Kedua-dua jenis pengangkutan ini amat penting dalam pembangunan sesebuah destinasi pelancongan di mana ianya saling berkait antara satu sama lain. Sebagai contoh seorang pelancong dari Australia yang ingin melancong ke Malaysia akan memerlukan pengangkutan udara sebagai jalan masuk ke negara tersebut dan apabila pelancong tersebut sampai di Malaysia beliau akan menggunakan pengangkutan yang lain pula untuk sampai ke tarikan yang di kehendaki.

### **1.1.1 Jalan Masuk Ke Sesebuah Negara Atau Wilayah Dari Kawasan Pasaran**

Terdapat perbezaan di antara kedua-dua aspek ini dan memerlukan kajian yang lebih terperinci. Bagi menganalisa aspek pertama iaitu jalan masuk ke sesebuah negara atau wilayah, analisis pasaran perlu dilakukan bagi

menunjukkan jumlah aliran pelancong pada masa kini dan pada masa hadapan dengan mengambil kira jumlah kedatangan pelancong pada masa dahulu, faktor musim, kekerapan serta sistem pengangkutan yang digunakan.

### **1.1.2 Sistem Pengangkutan Dalaman Yang Menghubungkan Jalan Masuk ke Kawasan Pembangunan Pelancong dan Tarikan Pelancong.**

Bagi analisis pengangkutan dalaman, mengambil kira sistem rangkaian pengangkutan yang terdapat di dalam sesebuah negara tersebut di samping kapasiti penumpang atau pelancong yang boleh di bawa (Inskeep, 1996). Rangkaian ini di nilai dari segi jalan masuk pelancong ke wilayah pembangunan pelancong atau kawasan yang mempunyai kemudahan penginapan dan perkhidmatan lain yang disediakan.

### **1.1.3 Perkembangan Sistem Pengangkutan Di Johor**

Pembangunan yang pesat di Malaysia secara amnya melibatkan perubahan mukabumi, sistem pengangkutan dan sosio-ekonomi. Industri pengangkutan memainkan peranannya dalam mencorak atau mengubah persekitaran yang kurang maju menjadi persekitaran yang selesa dan harmoni bukan sahaja untuk selesa didiami malah mudah untuk dilawati.

Perkembangan positif industri pengangkutan dapat memberikan sumbangan terhadap perkembangan industri pelancongan negara yang mana aktiviti pelancongan merupakan salah satu sumber pendapatan penting negara khususnya negeri Johor yang menawarkan sistem pengangkutan pelancongan yang berupa Tram. Penubuhan City Tram telah diwujudkan untuk membawa pelancong asing untuk menikmati setiap tarikan yang terdapat di sekitar bandar Johor. Penubuhan City Tram tersebut adalah bertujuan untuk meningkat jumlah pelancong asing untuk melawat negeri Johor, oleh itu City Tram di tubuhkan untuk membawa pelancong untuk menikmati suasana bandar Johor seperti yang pernah diperkenalkan di negara maju yang lain contohnya London, Singapura dan negara yang lain. Namun sehingga pada hari ini keberkesanan penubuhan City Tram tersebut belum dapat dilihat seperti objektif penubuhannya.

## **1.2 Saluran Agihan Pelancongan**

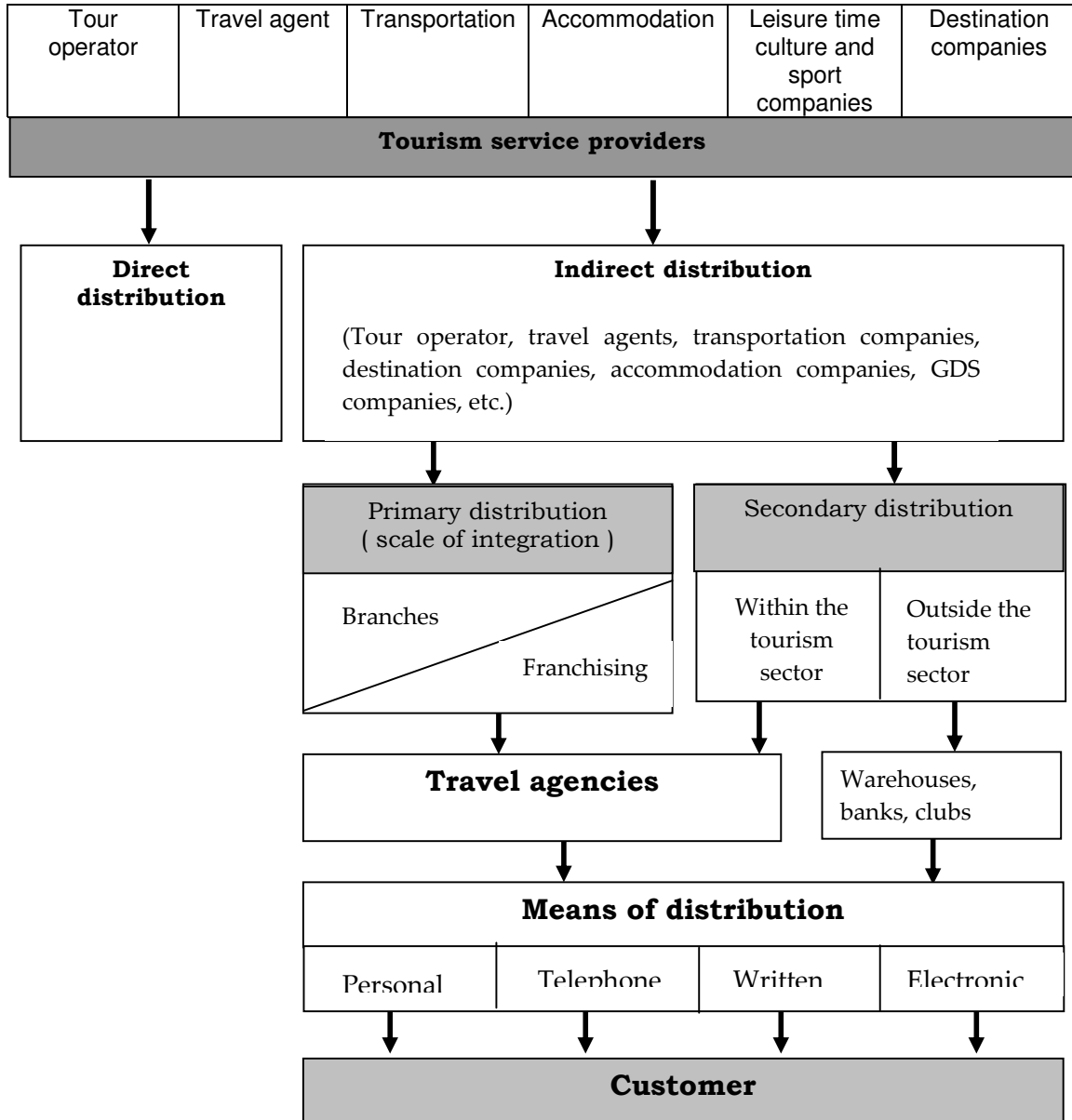
Tujuan saluran agihan atau *Distribution Channel* adalah salah satu jalan penghubung diantara pelancong dengan produk atau kawasan tarikan. Kawasan tarikan atau produk yang ditawarkan bukan sahaja produk nyata atau yang boleh dilihat (tangible Product) sahaja tetapi juga mengenai service/perkhidmatan, (Regale and Schmucker, 1998).

Pengangkutan adalah salah satu daripada komponen penting di dalam saluran agihan yang juga berperanan penting di dalam menghubungkan pelancong dengan tarikan-tarikan yang terdapat di dalam destinasi pelancongan.

Selain daripada itu saluran agihan yang lain juga sangat berperanan penting untuk menyokong industri pelancongan. Misalnya agensi pelancongan akan menyediakan perkhidmatan dari segi pakej pelancongan manakala pengangkutan akan membawa pelancong untuk menikmati keindahan di kawasan tarikan yang ditawarkan. Saluran agihan di dalam sistem pelancongan sangat saling berkaitan diantara satu dengan yang lain untuk membantu pelancong agar dapat menikmati suasana tarikan yang di tawarkan dengan perasaan yang mudah serta mereka dapat berpuas hati dengan percutian mereka. **Rajah 1.0** di bawah menunjukkan satu sistem saluran agihan di dalam industri pelancongan.



**Rajah 1.2: Saluran Agihan Pelancongan.**



### **1.3 Penyataan Masalah**

Setiap sumberjaya dan perkhidmatan pelancongan yang ada di Malaysia adalah merupakan asas kepada pembangunan sektor industri pelancongan negara. Namun setiap produk yang ada pasti mengahdapai pelbagai masalah. Penubuhan City Tram di negeri Johor juga menghadapi masalah kerana tidak dapat mencapai objektif penubuhannya. Penubuhan City Tram yang ditawarkan hanya kepada pelancong asing sahaja tanpa memberi peluang kepada pelancong domestik yang juga adalah juga ingin menikmati kemudahan tersebut adalah salah satu punca kepada kegagalan City Tram tersebut. Ini adalah kerana City Tram tersebut tidak mendapat sambutan walaupun tidak di kenakan sebarang bayaran untuk menggunakannya.

Kegagalan ini juga adalah kerana pelancong sasaran adalah pelancong asing tetapi promosi untuk memperkenalkan City Tram tersebut kepada pelancong tidak dilakukan dengan sepenuhnya. Agensi yang bertanggungjawab tidak dapat bekerjasama dengan pelbagai pihak seperti agensi pelancongan, hotel, pemandu pelancong dan sebagainya untuk memperkenalkan City Tram tersebut kepada pelancong asing yang datang ke negeri Johor. Malah pelancong domestik tidak diberikan peluang menggunakannya. Sepatutnya peluang harus diberikan kepada pelancong domestik untuk memastikan perjalanan City Tram tersebut dapat mencapai matlamatnya.

#### **1.4 Persoalan Kajian**

Berdasarkan kenyataan masalah berdasarkan senario diatas, antara persoalan kajian ini adalah seperti berikut:-

- I. Adakah pembangunan City Tram tersebut dapat mencapai objektifnya?
- II. Adakah sistem pengurusan yang diperkenalkan dapat memuaskan kehendak pelancong asing dan pelancong tempatan?
- III. Bagaimanakah kepuasan pelancong terhadap pelaksanaan perkhidmatan tersebut?
- IV. Adakah pelancong tempatan dapat menerima sistem pengurusan yang hanya memberi peluang kepada pelancong asing sahaja menggunakan City Tram tersebut ?

#### **1.5 Matlamat dan Objektif Kajian**

Matlamat kajian ini adalah:-

Meningkatkan kualiti City Tram yang menepati kehendak dan kepuasan pelancong.

Objektif kajian ini adalah:-

- I. Menilai pandangan pelancong terhadap kemudahan City Tram yang sedia ada.

- II. Menilai faktor-faktor kejayaan dan kegagalan pelaksanaan pengangkutan pelancongan yang disediakan.
- III. Menilai pengurusan yang sedia ada dan mencadangkan tindakan-tindakan untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan yang sempurna.

## **1.6 Skop Kajian**

Dalam penyelidikan ini, ianya tertumpu kepada sistem pengangkutan pelancongan iaitu City Tram. Beberapa perkara yang berkaitan dengan pengangkutan dan pelancongan yang akan di kaji termasuk di dalam skop kajian ini. Ianya meliputi:

- i. Mengkaji tahap kepuasan pelancong terhadap perkhidmatan City Tram.
- ii. Menentukan aspek-aspek yang menyebabkan pelaksanaan City Tram tersebut kurang sambutan daripada pelancong.
- iii. Menilai aspek-aspek City Tram yang dapat di bangunkan untuk memenuhi kepuasan pelancong.
- iv. Mengkaji peluang dan tarikan yang berpotensi untuk dilalui oleh City Tram.
- v. Mengenalpasti aspek pengurusan yang sepatutnya di gunakan dalam pelaksanaan City Tram.
- vi. Mengenalpasti mengapa City Tram tersebut akhirnya di komersialkan kepada orang ramai untuk digunakan.

## **1.7 Kawasan Kajian**

Bandaraya Johor dipilih sebagai kawasan kajian berdasarkan kepada negeri tersebut yang mempunyai sebuah City Tram yang kedua di perkenalkan di dalam industri pelancongan di negara ini. Di samping itu Bandar Johor juga telah mensasarkan kedatangan pelancong asing untuk menginap di Negeri Ini.

City Tram yang diperkenalkan adalah bertujuan untuk membawa pelancong asing untuk melihat sendiri pemandangan bandar Johor dengan percuma seperti yang di perkenalkan oleh negara maju yang lain. Pelaksanaan awal City Tram ini adalah percuma dan di tawarkan kepada pelancong asing yang datang ke negeri ini. Tetapi sistem pengurusan yang kurang berkesan telah menyebabkan objektif penubuhannya kurang mendapat sambutan disebabkan promosi yang kurang tentang City Tram kepada pelancong.

Kerjasama daripada pelbagai pihak untuk memperkenalkan City Tram tersebut kepada pelancong kurang mendapat perhatian oleh pelbagai pihak seperti Hotel penginapan, agensi pelancongan serta beberapa kawasan tarikan yang ada tidak memberi kerjasama yang sempurna.

## 1.8 Metodologi Kajian

Di dalam falsafah penyelidikan terdapat dua pendekatan yang telah diterima iaitu pendekatan secara kuantitatif ataupun pendekatan secara kualitatif. Kaedah penyelidikan selalu dijalankan bagi projek individu ataupun penyelidikan sama ada dengan menggunakan pendekatan kuantitatif ataupun kualitatif (Neumann, 1994), walaupun kaedah kuantitatif mendominasi penyelidikan berkaitan pelancongan (Walle, 1997). Pada masa kini terdapat peningkatan bagi penyelidik untuk menggabungkan kedua-dua kaedah tersebut bagi memaksimumkan faedah daripada satu-satu projek penyelidikan tertentu (Bonoma, 1985).

Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan yang digunakan bagi menyelesaikan masalah sosial manusia dengan kaedah terukur dan dibuktikan secara saintifik. Penyelidikan sebegini biasanya digunakan untuk mencuba teori-teori saintifik melalui angkuh-angkuh tertentu dengan menggunakan kaedah penomboran. Penyelidikan ini biasanya dikaitkan dengan falsafah *positivism* (Comte, Mill, Durkhiem, Newton, Locke dan Creswell, 1994) dan kebiasaannya lebih bersifat logik dan mempunyai tahap praktikal yang tinggi. Hollinshead (1996), Weissinger et al (1997), Johns (1999) dan Riley & Love (2000) adalah di antara mereka yang mendakwa tentang kelebihan penyelidikan kualitatif yang mana kemudiannya dinyatakan oleh Cohen (1988) yang mana menurut beliau banyak daripada penyelidikan terbaru berkenaan pelancongan dihasilkan melalui kaedah kualitatif.

Pendekatan secara kualitatif pula digunakan bagi menjelas dan memberi pemahaman yang berkaitan dengan masalah sosial penduduk di mana tidak dapat diukur dengan menggunakan kaedah terukur (pendekatan kuantitatif). Melalui pendekatan ini, pengkaji akan mengalami sendiri fenomena yang berlaku sebelum mendapat gambaran atau maklumat tentang subjek yang dikaji.

Merujuk kepada pendekatan-pendekatan yang telah dinyatakan di atas, didapati penyelidikan yang akan dijalankan lebih menjurus kepada pendekatan kualitatif. Bagi menjalankan penyelidikan ini, pengkaji akan menggunakannya untuk memahami senario dan ciri-ciri komuniti yang terdapat di kawasan kajian. Satu satu daripada kelebihan pendekatan ini adalah ia membolehkan sesuatu masalah dihuraikan berdasarkan kepada interaksi pengkaji dalam memahami fenomena yang berlaku semasa menjalankan kajian. Oleh itu, dalam menjalankan kajian ini, ianya memerlukan pendekatan yang sistematik supaya penemuan yang diperolehi dapat mewakili dan bertepatan dengan permasalahan yang dikaji.

Salah satu pendekatan kualitatif yang digunapakai di dalam menginterpretasikan faktor-faktor yang mempengaruhi komuniti yang saling berkaitan dan berinteraksi di dalamnya adalah dengan menggunakan kaedah penyelidikan '*etnografi*'. Penyelidikan etnografi adalah salah satu daripada pendekatan kualitatif yang digunakan oleh penyelidik sosial dalam menyelidik fenomena yang khusus. Dalam penyelidikan ini, penyelidik akan terlibat dan berada di dalam situasi berkenaan sama ada berbentuk mikro atau makro.

Penyelidik akan bertindak sebagai pemerhati dan mencatat corak kegiatan komuniti dan kemudiannya memerhatikan apa yang terjadi, mendengar apa yang diperkatakan, bertanyakan soalan yang biasa, mengumpul apa-apa data yang boleh digunapakai dalam menggambarkan isu-isu yang cuba diselidiki (Hammerlay dan Atkinson, 1995:1). Kaedah ini boleh dijalankan secara berstruktur atau tidak berstruktur (Barley K.D, 1978).

### **1.8.1 Kajian Awalan**

Kajian awalan dijalankan bagi mengenalpasti beberapa isu-isu semasa yang berkaitan dengan penglibatan kerajaan, pelancong dan komuniti tempatan di dalam pembangunan industri Pengangkutan. Rujukan-rujukan awal dilakukan bagi mendapatkan gambaran dan membantu penyelidik memahami berkenaan konsep pengangkutan pelancongan serta perkaitannya dengan aspek industri pelancongan .

Melalui pengenalpastian isu-isu berkenaan penglibatan setiap pihak yang berkenaan di dalam pembangunan industri pelancongan terutamanya pengangkutan pelancongan, ia akan memantapkan pemahaman dan seterusnya membantu penyelidik merangka matlamat dan objektif penyelidikan. Dalam pada itu, pendekatan dalam menjalankan penyelidikan seterusnya akan dirangka bagi memastikan ianya dapat dijalankan secara tersusun.



## **1.8.2 Peringkat Pengumpulan Data**

Dalam menjalankan kajian ini, terdapat dua sumber pengumpulan data iaitu seperti berikut:

### **i. Data Primer**

Sumber data primer yang dikenalpasti adalah individu yang mempunyai kedudukan dan pengaruh di dalam satu-satu organisasi yang terlibat secara langsung atau tidak langsung di dalam pembangunan pengangkutan City Tram. Bagi kajian ini, mereka yang terlibat dikenalpasti adalah:

- a. Majlis Tindakan Pelancongan Negeri Johor (MTPNJ)
- b. Syarikat Handal Indah
- c. Agensi pelancongan

Bagi kajian ini, kaedah temuramah peribadi telah digunapakai di mana pengkaji menemui sendiri responden-responden yang telah dikenalpasti. Melaluinya akan wujud interaksi di antara pengkaji dan responden yang mana ia menentukan kejayaan tinjauan itu. Kajian sendiri ini dilakukan dengan melihat faedah dan kesesuaiannya dalam melaksanakannya selain ianya mudah disesuaikan dengan keadaan yang berlaku. Di samping itu, pengkaji juga berpeluang menerangkan maksud tinjauan, menerangkan soalan yang agak susah dan menukar cara menyoal mengikut reaksi responden. Selain itu,

maklumat yang terkumpul dengan kaedah ini juga boleh dipercayai di mana pengkaji boleh mengesahkan kebenaran sesuatu jawapan. Pada keseluruhannya, didapati bahawa temuramah peribadi yang dilakukan adalah kaedah terbaik untuk mengumpul data dengan batasan kewangan dan masa bagi pengkaji.

## **ii. Data Sekunder**

Data sekunder bagi kajian ini adalah diperolehi melalui terbitan rasmi atau tidak rasmi seperti dasar dan perundangan yang berkaitan, laporan organisasi, kajian lepas, kertas seminar, laporan pembangunan, laman web dan sebagainya. Namun begitu, kebanyakan maklumat diperolehi daripada kertas kajian dan penerbitan seperti Jurnal dan artikel. Data-data sekunder ini akan dikelaskan untuk disesuaikan dengan keperluan dan skop kajian ini.

### **1.8.3 Peringkat Analisis**

Pada peringkat ini, maklumat-maklumat primer dan sekunder akan dikemaskini dan seterusnya dianalisis bagi mengenalpasti senario subjek kajian. segala maklumat ini akan dipadankan bagi menunjukkan keseragaman cadangan antara laporan-laporan terdahulu. keputusan ini akan dipadankan

dengan maklumat-maklumat yang diperolehi daripada data sekunder bagi melihat sama ada sistem pengangkutan tersebut dapat memenuhi kepuasan pelancong atau tidak.

### **1.9 *Customer Satisfaction Index***

Kaedah kajian yang digunakan dalam sesuatu kajian yang dilaksanakan akan menentukan kelancaran proses kajian yang terbabit. Selain daripada itu penggunaan metodologi kajian yang betul dan baik dapat menjimatkan masa kajian dan penghasilan maklumat kajian yang lebih baik (Koh, 2002)

Menjadi kebiasaan untuk kajian yang berbeza, kaedah yang berbeza juga akan diaplikasikan mengikut objektif asal kajiannya dan setiap kaedah kajian juga mempunyai kelebihan dan kelemahannya yang tersendiri. Oleh yang sedemikian, pengkaji akan bergantung kepada kaedah "*Customer Satisfaction Index*" sebagai kaedah yang digunakan untuk menilai tahap kepuasan pelancong.

Teknik ini adalah bertujuan untuk menilai tahap kepuasan pelancong terhadap sesuatu produk yang lebih tertumpu kepada *service*. *Customer satisfaction index* ini di pilih untuk menilai tahap kepuasan pelancong terhadap sistem pengurusan City Tram serta menilai tahap kepuasan pelancong yang menggunakan perkhidmatan pengangkutan tersebut.

### **1.10 Sumbangan Kajian**

Melalui kajian yang telah dijalankan, pihak pengkaji berharap kajian ini dapat menyumbang kepada beberapa perkara seperti;

- i.** Membantu pihak berkuasa terutamanya MTPN dan Syarikat Handal Indah di dalam menilai semula usaha yang telah dijalankan untuk membangunkan sistem pengangkutan yang sistematik yang dapat memenuhi kepuasan pelancong seterusnya meningkatkan bilangan pelancong yang menggunakan perkhidmatan pengangkutan tersebut.
- ii.** Hasil kajian ini, dapat memberi gambaran berkenaan amalan konsep pengurusan pengangkutan yang sedang digunakan antara industri pengangkutan dengan industri pelancongan dalam pembangunan pelancongan.
- iii.** Kajian ini, dapat memberi petunjuk kepada penambah baikan dan pengembangan konsep kerjasama di dalam pengurusan yang boleh dilaksanakan sebagai input dalam perancangan pengangkutan pelancongan dalam negara ini khususnya penyusunan strategi pengurusan antara agensi-agensi kerajaan, industri, pengusaha tempatan dan penduduk tempatan.

## **1.11 Limitasi Kajian**

### **1.11.1 Masa**

Sebagai seorang pengkaji dan pada masa yang sama, masa yang ditetapkan adalah amat terhad. Kajian ini dilaksanakan dalam tempoh 4 bulan sahaja.

### **1.11.2 Responden**

Responden adalah salah satu daripada masalah yang timbul, ini berkemungkinan responden yang terlibat amat sukar untuk menentukan pengangkutan untuk pelancongan dengan pengangkutan yang telah di komersialkan kepada orang awam. Oleh itu penilaian tersebut akan menyebabkan responden sukar untuk menjawab soalan yang diberikan. Penggunaan City Tram di Negara ini adalah masih di dalam peringkat yang awal dan baru oleh itu pemahaman terhadap konsep serta tujuan City Tram masih dalam peringkat yang rendah.

## 1.12 Rumusan

Berdasarkan daripada kajian terdahulu, terdapat banyak faktor yang menyumbang kepada kepuasan pelancong. Antaranya adalah imej destinasi, kualiti perkhidmatan, kualiti sumberjaya, tarikan dan produk, motivasi pelancong dan pengalaman pelancong adalah merupakan antara beberapa aspek yang mempengaruhi kepuasan pelancong.

Secara kasarnya, elemen pelancongan ini juga adalah merupakan aspek yang ditekankan di dalam pembangunan pengangkutan pelancongan secara keseluruhannya, diharap hasil kajian yang dilaksanakan akan dapat membantu di dalam menentukan elemen-elemen untuk menilai kepuasan pelancong terhadap City Tram. Selain itu ia juga dapat membantu di dalam merancang serta sistem pengangkutan sebagai satu produk pelancongan yang bersepadu dan mampan.