

**PERSEPSI PELANCONG TERHADAP PELANCONGAN  
KESEJAHTERAAN (KAJIAN KES: KUALA LUMPUR DAN  
JOHOR BAHRU)**

**NOOR AZRINA BT ITHNIN**

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

Fakulti Alam Bina  
Universiti Teknologi Malaysia

MEI, 2008

## ABSTRAK

Istilah pelancongan kesejahteraan (*wellness tourism*) merupakan satu lagi produk pelancongan yang telah diterima pakai dalam industri yang menjadi penyumbang kedua terbesar kepada ekonomi negara iaitu sektor pelancongan. Pada masa ini, pelancongan kesihatan di Malaysia, bukan hanya melibatkan kepada rawatan penyembuhan dan pencegahan penyakit, malah turut meliputi aspek kesejahteraan (*wellness*) dan kesegaran (*fitness*). Pelancongan kesejahteraan dikatakan berada dalam kedudukan yang baik sebagai penyumbang kepada industri pelancongan yang semakin popular dan mempunyai pasaran global. Sungguhpun industri ini memberi pulangan yang banyak kepada ekonomi negara, hakikatnya masih ramai pengusaha spa yang masih tidak tahu dan jelas dengan pengertian sebenar spa sehinggakan menyebabkan pengguna tidak mendapat manfaat daripada perkhidmatan tersebut. Menyedari keperluan ini, kajian ini akan memfokuskan ke atas aktiviti pelancongan yang melibatkan kepada lawatan penjagaan kesihatan, spa kesejahteraan. Kajian ini merupakan satu kajian tinjauan yang dijalankan terhadap pelancong serta pengusaha-pengusaha spa dan presiden persatuan spa. Kajian ini akan mengarah kepada pelancongan kesejahteraan (*wellness tourism*) di mana pengkaji akan melihat persepsi pelancong terhadap pelancongan kesejahteraan yang ditawarkan di kawasan kajian. Dengan berfokuskan kepada kawasan kajian terpilih yang masyhur dengan memiliki banyak produk pelancongan, kajian ini akan mengupas dan memberi gambaran tentang fenomena pelancongan kesejahteraan yang bakal direalisasikan dalam kawasan kajian. Seterusnya, kajian ini akan disusuli dengan beberapa cadangan dalam membantu industri ini mengatur strategi serta menjenamakan produk pelancongan kesejahteraan ini diperingkat yang lebih tinggi lagi.

## **ABSTRACT**

The term of Wellness Tourism is one of the tourism product, which overwhelmed in the industry since it become the second biggest contributor for national economic under tourism sector. Nowadays, Wellness Tourism in Malaysia not only includes the healing service and disease prevention, but also included the wellness and fitness aspects. Wellness Tourism seems belongs on good position as contributor for tourism industry since it become more popular and create global markets. Even this industry give a huge contribution to national economic, the truth is, there were still a lot of spa owners that may not really understand the spa definition until the customer didn't acquire the benefit from the spa services. Realizing these needs, this study will focused on the tourism research on the healthcare and Spa Wellness. This research done based on field observation and questionnaire circulation that have been distributed to the tourists, which might use the spa service, spa owners as well as the spa association. This research will concentrate on Wellness Tourism, where the researcher will analyze the tourists' perception on Wellness Tourism that offered in the research area. This study aim to explore and to give feedback on Wellness Tourism and which going to be realized in the study area. On top of that, this report will also highlighting some recommendations on healthcare, spa and wellness improvement, rebranding the Malaysia spa image as well as positioning the Wellness Tourism products as part of Malaysia tourism icon.

# ISI KANDUNGAN

BAB	TAJUK	MUKA SURAT
<b>I</b>	<b>PENGENALAN</b>	
1.1	Pengenalan	1
1.2	Pernyataan Masalah	3
1.3	Persoalan Kajian	4
1.4	Objektif Kajian	5
1.5	Skop Kajian	5
1.6	Rangka Kerja Penyelidikan	6
	1.6.1 Peringkat 1- Penyediaan dan Pemahaman Awal	7
	1.6.2 Peringkat 2- Kajian Literatur	7
	1.6.3 Peringkat 3- Pengumpulan maklumat dan kajian lapangan	7
	1.6.4 Peringkat 4- Analisis dan sintesis	8
	1.6.5 Peringkat 5- Rumusan dan Cadangan	8
1.7	Metodologi Kajian	10
	1.7.1 Kaedah Kajian	10
	1.7.2 Instrumen Kajian	13
	1.7.3 Pembentukan Borang Soal Selidik	13
	1.7.4 Pemilihan Sampel	14
1.8	Batasan Kajian	15
1.9	Justifikasi Pemilihan Lokasi Kajian Soal Selidik	16
1.10	Kepentingan Kajian	19
1.11	Rumusan	19

## **II KAJIAN LITERATUR**

2.1	Pengenalan	20
2.2	Pelancangan Kesejahteraan	21
2.2.1	Trend	22
2.2.2	Sejarah Evolusi Spa	24
2.2.3	Konsep Pelancongan Kesejahteraan	26
2.2.4	Jenis-jenis Pelancongan Kesejahteraan	30
2.3	Pelancongan Kesejahteraan Di Malaysia	33
2.3.1	Jenis-jenis Pelancongan Kesejahteraan di Malaysia.	37
2.4	Persepsi Pelancong Terhadap Pelancongan Kesejahteraan	43
2.4.1	Proses Pemilihan Destinasi Pelancongan Kesejahteraan	44
2.5	Kesimpulan	47

## **III KAWASAN KAJIAN**

3.1	Pengenalan	48
3.2	Profil Fizikal Kawasan Kajian	48
3.2.1	Latar belakang Kawasan Kajian 1 (Kuala Lumpur)	48
3.2.2	Latar belakang Kawasan Kajian 2 (Johor)	50
3.3	Senario Pelancongan Kesejahteraan Di Johor dan Kuala Lumpur	52
3.3.1	Pelancongan Kesejahteraan di Kuala Lumpur	53
3.3.2	Pelancongan Kesejahteraan di Johor	55
3.3.3	Perubatan Tradisional dan Komplementari (T&CM)	57
3.4	Justifikasi Pemilihan Lokasi Kajian Soal Selidik	58
3.4.1	Pusat Kecantikan dan Andaman Sal (Spa Harian)	59
3.4.2	Spa Village, Kuala Lumpur (Spa Resort)	61
3.4.3	The Pulau Spa (Spa Destinasi)	64
3.4.4	Ayurvedium Medispa (Spa Perubatan)	67
3.5	Kesimpulan	69

## **IV ANALISIS DAN PENILAIAN KAJIAN**

4.1 Pengenalan	71
4.2 Kaedah Survey	72
4.2.1 Borang Soal Selidik	72
4.2.2 Temuramah	73
4.3 Justifikasi Penentuan Sampel	73
4.4 Analisis Deskriptif Pelancong	75
4.4.1 Profil Responden	75
4.4.2 Tempat Asal Responden	76
4.4.3 Pekerjaan dan Tahap Pendidikan Responden	77
4.4.4 Pendapatan Bulanan Pelancong Domestik dan Antarabangsa	78
4.4.5 Kesedaran Terhadap Pelancongan Kesejahteraan	79
4.4.6 Ke kerap an Kunjungan	80
4.4.7 Faktor Mempengaruhi Kunjungan	82
4.4.8 Persepsi Pelancong Terhadap Produk Spa	83
4.4.9 Persepsi Pelancong Terhadap Faktor Mempengaruhi Pengalaman Spa	85
4.4.10 Persepsi Terhadap Faktor Kedatangan Pelancong	89
4.4.11 Persepsi Terhadap Perkhidmatan	89
4.4.12 Ramalan Industri Spa Akan Datang	90
4.5 Analisis Deskriptif Pelaku Pelancongan	91
4.5.1 Huraian Fenomena Pelancongan Kesejahteraan	95
4.6 Kesimpulan	97

## **V RUMUSAN DAN CADANGAN**

5.1 Pengenalan	98
5.2 Rumusan Kajian	99
5.2.1 Profil Pelancong	99
5.2.2 Corak Perjalanan	100

5.2.3 Faktor Dan Persepsi Dalam Pemilihan Produk Pelancongan Kesejahteraan	100
5.2.4 Pembangunan Sumber Manusia	101
5.3 Cadangan	102
5.3.1 Pemasaran dan Promosi	102
5.3.2 Pembangunan Produk	104
5.3.3 Profesionalisme dan Kecemerlangan	106
5.3.4 Penanda aras	107
5.3.5 Integrasi Antara Pihak Hospital dengan Pelaksana Pelancongan	108
5.4 Rumusan	110

## **RUJUKAN**

## **LAMPIRAN**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 PENGENALAN

Dewasa ini, industri pelancongan menjadi semakin penting iaitu merupakan pemangkin dalam pembangunan ekonomi Malaysia serta banyak menyumbang kepada pendapatan dan pertumbuhan negara. Ia mencakupi aktiviti-aktiviti ekonomi seperti perusahaan perhotelan, penginapan, pengangkutan, perkhidmatan dan kemudahan infrastruktur. Industri ini dilihat sebagai penyumbang kepada penjana perolehan tukaran asing, guna tenaga dan pendapatan. Industri pelancongan Malaysia mempunyai potensi untuk meningkatkan mutu, tarikan dan keunggulan produk dan perkhidmatan pelancongannya setanding dengan destinasi pelancongan yang lain di kawasan Asia Tenggara. Malaysia sedang giat dalam mempelbagaikan lagi jenis produk pelancongan yang berkualiti bagi merangsang permintaan pelancongan di peringkat antarabangsa dan domestik. Di samping itu, strategi promosi yang lebih berkesan akan dijalankan secara berterusan di pasaran sedia ada dan pasaran yang baru muncul bagi mendapat tempat dalam pasaran pelancongan.

Sehubungan dengan ini, berbagai-bagai produk pelancongan telah ditawarkan bagi memenuhi pelbagai minat dan permintaan pelancong. Antara produk pelancongan tersebut termasuklah mempromosikan Malaysia sebagai destinasi pelancongan kesejahteraan (*wellness tourism*).



Dalam pembentangan Rancangan Malaysia ke Sembilan (RMk9) oleh Perdana Menteri Malaysia iaitu Datuk Sri Abdullah Ahmad Badawi di Dewan Rakyat, sektor pelancongan turut dibincangkan. Bagi membangunkan sektor pelancongan, Malaysia sedang giat berusaha dalam menjadikan negara ini sebagai pusat pelancongan kesihatan serantau bagi rawatan perubatan tradisional dan moden dengan mewujudkan jenama perkhidmatan Malaysia sebagai '*Health Malaysia*'. Bagi menempatkan Malaysia sebagai pusat pelancongan kesihatan yang baru di dunia, usaha mempromosi pelancongan kesihatan dengan lebih giat lagi adalah perlu. Hakikatnya, pelancongan kesihatan ini sudah lama wujud dan banyak negara seperti Australia, Singapura, Amerika Syarikat, India telah dikenali kerana mempunyai kemudahan dan perkhidmatan bertaraf dunia yang memberi penekanan dari aspek kesihatan, kecergasan, pemulihan dan penyembuhan. Malaysia juga dilihat mempunyai potensi untuk menjadi destinasi pelancongan kesihatan yang kompetitif. Hal ini dapat dilihat daripada peningkatan kemasukan pelancong khususnya dari Indonesia, Brunei dan Singapura untuk mendapatkan rawatan di Malaysia. Menjelang 2010, pelancongan kesihatan dijangkakan menghasilkan pendapatan berjumlah RM2.0 billion. Pelancongan kesihatan bukan sahaja terhad kepada rawatan penyembuhan, bahkan ia juga meliputi aspek kesejahteraan (*wellness*) dan kesegaran (*fitness*).

Sememangnya pelancongan berupaya menjadi penyumbang utama kepada ekonomi dengan mewujudkan peluang pekerjaan serta turut memperluaskan jaringan perniagaan. Spa merupakan sebahagian komponen dalam industri pelancongan yang memberi peluang pekerjaan dan secara tidak langsung turut menyumbang kepada pendapatan negara melalui nilai tukaran wang asing.

Pada penutup tirai tahun 2007, Kuala Lumpur telah menjadi tuan rumah dalam menganjurkan Festival Spa dan Kesejahteraan Asia, 2007. Hal ini bertujuan bagi menggalakkan lagi peningkatan industri spa serta melonjakkan kedudukan negara sebagai destinasi pelancongan kesihatan. Datuk Khamsiyah Yeop iaitu

Timbalan Menteri pembangunan Usahawan dan Koperasi berpendapat bahawa industri spa berpotensi untuk menjana pendapatan negara menerusi kerjasama dengan industri pelancongan.

Strategi yang kemas dan bersepadu amat perlu untuk mempertingkatkan lagi tahap profesionalisma, jenis dan kualiti perkhidmatan pelancongan yang disediakan oleh para pengusaha pelancongan tempatan. Sehubungan dengan itu, kajian ini akan membincangkan tentang trend perkembangan spa, peluang, dan jurang perbezaan pengetahuan dalam bidang pelancongan dan kesejahteraan (*wellness*). Kajian akan melihat kepada bagaimana persepsi pelanggan berkelakuan terhadap pelancongan spa.

## **1.2 PENYATAAN MASALAH**

Kajian terhadap tahap pelancongan spa di Malaysia adalah perlu bagi meletakkan Malaysia sebagai pusat pelancongan kesihatan yang terkemuka supaya mendapat kepercayaan dan keyakinan pelancong. Hal ini memainkan peranan penting dalam aktiviti pemasaran agar dapat memastikan pelancongan kesihatan setaraf dengan spa-spa lain di luar negara yang sudah terkenal.

Dalam pembentangan Rancangan Malaysia ke-9, negara mensasarkan untuk menggiatkan lagi usaha dalam mempromosikan pelancongan kesihatan bagi menempatkan Malaysia sebagai pusat pelancongan kesihatan baru di dunia. Malaysia juga bercadang untuk turut serta dalam memainkan peranan sebagai pelengkap kepada industri pelancongan kesihatan dengan menawarkan rawatan perubatan tradisional dan spa. Ini disebabkan oleh kesedaran masyarakat di negara membangun memberi penekanan terhadap kepentingan penjagaan kesihatan yang semakin meningkat. Ini dikukuhkan lagi dengan melihat kepada pasaran global untuk rawatan tradisional pada lima tahun kebelakangan ini

mencatatkan 80% daripada penduduk Asia Tenggara telah dikenal pasti menggunakan rawatan tradisional secara aktif.

Pada masa ini persepsi tentang spa tiada keseragaman. Banyak spa yang memperkenalkan mereka menyediakan perusahaan spa, namun begitu secara praktiknya ia tidak memenuhi kriteria /elemen-elemen yang sepatutnya ada pada sesebuah spa. Seseengah rawatan spa yang ditawarkan tidak lain daripada perkhidmatan yang disediakan oleh salun biasa. Pada hakikatnya, konsep spa sebenarnya menawarkan perkhidmatan yang unik dan eksklusif. Bahkan terdapat persepsi negatif terhadap industri spa kerana tindakan segelintir pengusaha spa memanipulasi dan menyalahgunakan premis untuk tujuan yang tidak bermoral dan mengakibatkan ramai dikalangan masyarakat memandang serong terhadap industri ini. Industri spa juga berdepan dengan hambatan budaya dan kemasyhuran teknik spa dari luar negara seperti urutan ala Bali, Ayurvedik, urutan Thai, *Japanese Shiatsu*, *European facials* dan banyak lagi. Sedangkan, negara kita mempunyai khazanah sumber alam yang tiada ternilai seperti herba, rempah ratus, disamping mempunyai rawatan tradisional yang masih kurang dieksploitasi lagi.

### **1.3 PERSOALAN KAJIAN**

Beberapa persoalan kajian dikenal pasti dalam kajian ini, seperti:-

1. Bagaimana fenomena trend pasaran pelancongan kesejahteraan secara umum?
2. Apakah yang dikatakan sebagai konsep pelancongan spa serta ciri-ciri khusus pelancongan kesejahteraan?
3. Apakah persepsi pelancong terhadap pelancongan kesejahteraan?
4. Bagaimana untuk meningkatkan pelancongan kesejahteraan di Malaysia?

## 1.4 OBJEKTIF KAJIAN

Berikut adalah antara objektif-objektif yang telah digariskan, iaitu:

1. Memahami serta mengupas fenomena pasaran pelancongan kesejahteraan secara umum dan di Malaysia khususnya.
2. Mengenal pasti/memahami dan menilai konsep pelancongan kesejahteraan serta ciri-ciri khusus pelancongan kesejahteraan.
3. Menilai persepsi pelancong mengenai pelancongan kesejahteraan
4. Dapat memberi cadangan tindakan kepada pengusaha spa untuk mengendalikan dengan jayanya dalam trend spa hari ini.

## 1.5 SKOP KAJIAN

Berdasarkan objektif tersebut, skop kajian ditumpukan kepada:

### **i. Mengkaji ciri-ciri pelancongan kesejahteraan di Malaysia.**

- Ciri-ciri
- Konsep
- Imej

### **ii. Mengkaji dan menilai profil pelancong dan trend perkembangan pelancongan spa bagi pelancong yang berkunjung ke kawasan kajian untuk tujuan '*wellness tourism*' (pelancongan spa).**

Profil pelancong akan dikaji dan dinilai untuk mengenal pasti bentuk tipologi dan kelakuan pelancong, iaitu

- Umur
- Jantina
- Tempat tinggal
- Tahap pendidikan
- Pekerjaan
- Pendapatan
- Tujuan dan sebab
- Kekerapan kunjungan yang dibuat

**iii. Penilaian terhadap faktor-faktor yang menarik kedatangan pelancong spa ke kawasan kajian sebagai destinasi pelancongan kesejahteraan.**

Penilaian terhadap padangan, persepsi pelancong terhadap faktor-faktor yang boleh menarik pelancong untuk memilih kawasan kajian sebagai destinasi pelancongan kesejahteraan serta mengaitkan persepsi ini dengan profil pelancong berdasarkan konsep teoritikal.

**iv. Mengemukakan cadangan yang boleh diguna pakai dalam menonjolkan kawasan kajian sebagai destinasi pelancongan kesejahteraan.**

Cadangan ini akan mengenal pasti peluang-peluang yang dapat diterokai dalam membangunkan dan mengukuhkan industri pelancongan spa sebagai produk utama.

## **1.6 RANGKA KERJA PENYELIDIKAN**

Dalam menghasilkan kajian ini, rangka kerja penyelidikan yang juga merupakan rumusan terhadap langkah kajian akan dijalankan secara berperingkat-peringkat dan bersistematik. Terdapat lima peringkat utama yang dikenal pasti, iaitu

Peringkat 1 – Penyediaan Dan Pemahaman Awal

Peringkat 2 - Kajian Literatur

Peringkat 3 – Pengumpulan Maklumat Dan Kajian Lapangan

Peringkat 4 – Analisis Dan Sintesis

Peringkat 5 – Rumusan dan Cadangan

### **1.6.1 Peringkat 1 – Penyediaan dan Pemahaman Awal**

Dalam peringkat ini, kajian dimulakan dengan mengenal pasti isu dan masalah sebelum menetapkan matlamat dan objektif. Seterusnya, penyediaan dan pemahaman awal ini merangkumi pembentukan objektif, skop, pendekatan kajian. Bagi mencapai objektif kajian, skop kajian dirangka agar penyelidikan dapat dijalankan mengikut sepertimana yang telah dirancang.

### **1.6.2 Peringkat 2 – Kajian Literatur**

Kajian literatur ini merupakan bahagian yang meghuraikan topik yang akan dikaji secara teoritikal dan terperinci. Ia melibatkan ulasan-ulasan buku, jurnal, keratan akhbar serta kajian-kajian lepas yang berkaitan. Antara kandungan yang akan diperincikan dalam bahagian ini merangkumi penyelidikan berkaitan dengan definisi *health & wellness tourism*, sejarah spa, konsep pelancongan kesihatan dan spa secara umum, proses pemilihan destinasi pelancongan kesejahteraan dan persepsi pelancong terhadap sesebuah destinasi pelancongan.

Secara ringkasnya, dalam bahagian ini pengkaji perlu memahami bidang kajian dengan lebih mendalam. Hal ini kerana, untuk memberi pemahaman, pendedahan dan gambaran yang jelas terhadap kajian yang bakal dijalankan agar dapat disesuaikan semasa kajian dilakukan.

### **1.6.3 Peringkat 3 – Pengumpulan Maklumat dan Kajian Lapangan**

Seterusnya, peringkat ini melibatkan dua komponen iaitu data primer dan data sekunder. Bagi data primer antara instrumen yang akan digunakan ialah kajian tapak yang dijalankan dengan menggunakan kaedah borang soal selidik dan temu bual. Kajian akan menyentuh dan menerangkan berkaitan kajian kes iaitu latar belakang kawasan kajian, kedudukan lokasi, pembangunan produk pelancongan kesejahteraan. Kajian lapangan dan pengumpulan maklumat

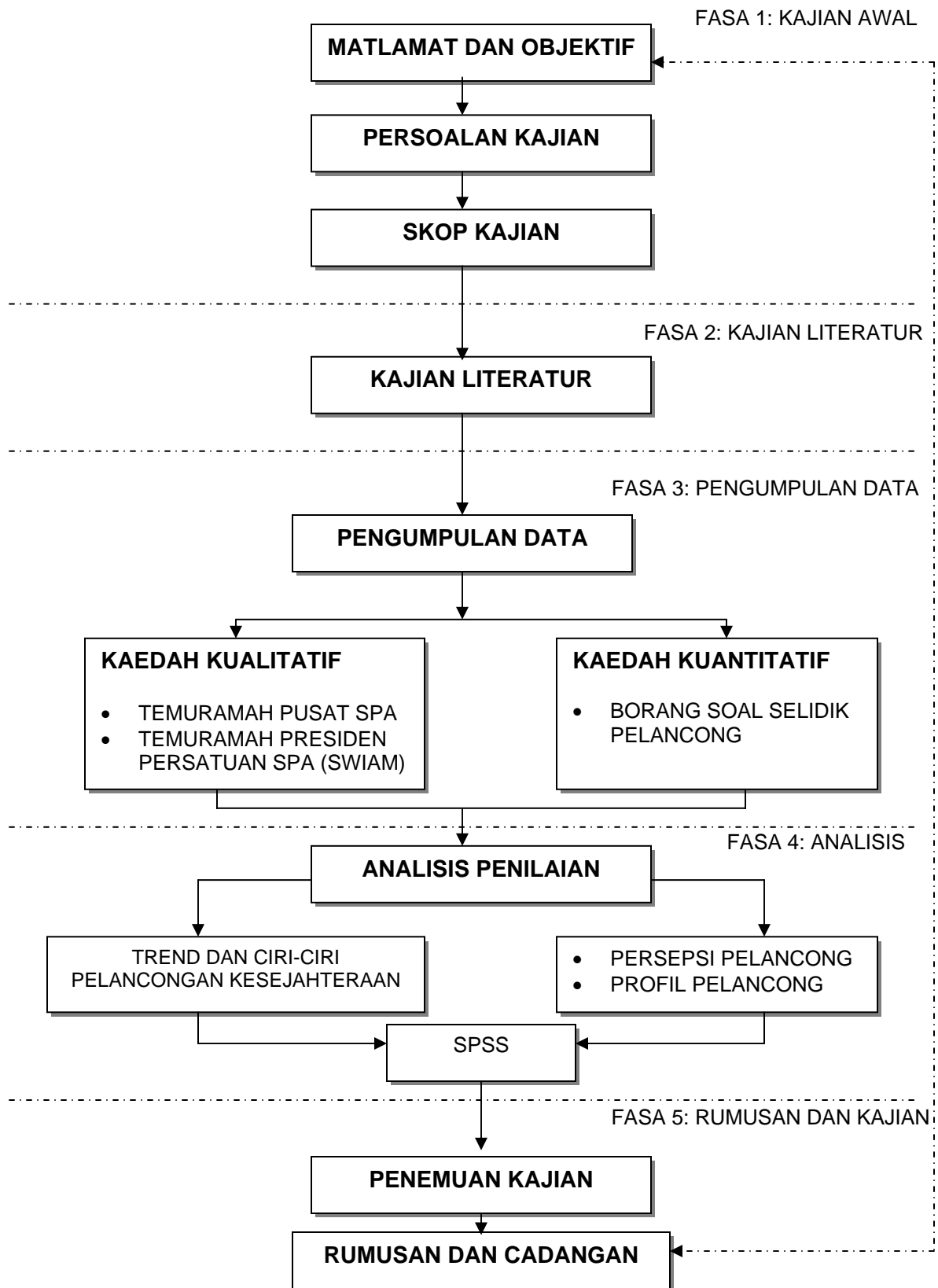
merupakan antara bahagian terpenting dalam sesebuah kajian. Ia bertujuan untuk melihat senario semasa kawasan kajian. Dalam peringkat ini, hasil daripada pengumpulan data ini akan digunakan dalam peringkat seterusnya iaitu peringkat analisis dan sintesis.

#### **1.6.4 Peringkat 4 - Analisis dan Sintesis**

Segala data dan maklumat yang diperolehi akan dikumpul dan dianalisis bagi mendapatkan penemuan kajian. Data dianalisis dengan menggunakan teknik dan kaedah yang bersesuaian bagi mendapat jawapan kepada hasil kajian. Penganalisan data dibuat dengan menggunakan sistem perisian SPSS (*Statistical Package For The Social Sciences*). Hasil penemuan kajian akan dirumuskan dalam peringkat seterusnya bagi menentukan situasi serta bentuk tindakan dan cadangan yang akan dirancang.

#### **1.6.5 Peringkat 5 – Rumusan dan Cadangan**

Peringkat ini meliputi rumusan daripada penemuan-penemuan kajian dari perspektif teori dan juga amalan. Rumusan kajian akan mengupas tentang profil pelancong, trend perkembangan dan persepsi pelancong. Cadangan atau hasil akhir akan dikemukakan berdasarkan kepada rumusan dan penemuan kajian. Pembentukan cadangan adalah hasil daripada penemuan kajian yang telah dikenal pasti. Peringkat ini juga turut menjawab persoalan kajian yang dibentuk dan seterusnya mencapai matlamat kajian yang telah dibentuk.



Rajah 1.1 : Carta Alir Kajian



## 1.7 METODOLOGI KAJIAN

### 1.7.1 Kaedah Kajian

Dalam kajian ini, pengkaji telah menggunakan kaedah hubungkait. Ia merupakan gabungan antara kaedah kuantitatif dan kualitatif dalam proses mengumpul data. Merujuk kepada Berg (2004),

*'kajian kuantitatif merujuk untuk kiraan dan ukuran tentang sesuatu. Berbeza dengan, penyelidikan kualitatif merujuk untuk makna-makna, konsep-konsep, takrif-takrif, ciri-ciri, metafora, simbol-simbol, dan huraian-huraian tentang sesuatu'.*

Berg (2004), mengemukakan alasan bahawa pengkaji mungkin boleh memperlihatkan keberhasilan dan seringkali dapat mendalami dengan baik pemahaman daripada prosedur kualitatif. Di samping itu, kajian kes adalah satu daripada strategi kajian kualitatif yang mana bersesuaian untuk penyelidikan persepsi ini. Fraenkel dan Wallen (1993) menyatakan bahawa kajian kes itu memberi peluang kepada pengkaji untuk mempelajari lebih tentang kajiannya secara mendalam.

Pengkaji mengendalikan sesi temuramah untuk memperoleh data yang lebih terperinci dalam menjawab keseluruhan persoalan kajian. Tuckman (1999) menyatakan bahawa pendekatan ini membenarkan penyelidik untuk menemukan apa yang dialami dalam kehidupan seseorang dan apa yang berlaku pada masa sekarang. Bagaimanapun, ia agak rumit untuk menganalisis data yang diperolehi.

Bagi menjawab persoalan kajian yang timbul serta mengukur keberkesanan sesuatu penemuan, kajian ini akan menggunakan kaedah yang berbeza ke atas data yang dikumpul. Kaedah yang sesuai digunakan dalam kajian ini adalah pendekatan kualitatif dan kuantitatif.

Rajah 1.2 : Potensi gabungan kaedah kuantitatif dan kualitatif

**POTENSI MENGGABUNGKAN KAEDAH KUANTITATIF DAN KUALITATIF**

Alasan menggunakan data kuantitatif dan kualitatif

- Untuk membuat ukuran
- Untuk mengenal pasti fenomena yang relevan
- Untuk menghuraikan data kuantitatif
- Untuk menghuraikan data kualitatif
- Untuk mendapatkan persamaan nilai daripada kedua jenis data

Sumber: Casebeer dan Verboef, 1997  
(Dipetik dari : Mielniczak, A. and Sinuga, S. 2005)

Pendekatan kualitatif berupaya untuk memahami seseorang dan kehidupan mereka dengan bertanya kepada mereka untuk memahami karekter pengusaha spa dan sesiapa yang berkaitan dengan perniagaan tersebut, terlibat dalam perbualan temu ramah, mendengar serta memerhati pendapat, pandangan, harapan dan idea yang disampaikan oleh mereka. Kaedah kualitatif ini tidak melibatkan bilangan sampel yang ramai iaitu dalam kajian ini hanya melibatkan presiden persatuan spa (SWIAM) dan juga pengurus/pengusaha empat jenis spa terpilih.

Untuk kajian kualitatif, melibatkan kajian yang terperinci dalam usaha untuk mendapatkan informasi yang meluas bagi mencapai maksud idea dan isu yang berkaitan dalam penyediaan untuk program yang akan datang.

Seterusnya, menerusi kaedah kualitatif tersebut dapat menyokong lagi dapatan kajian melalui pengagihan borang soal selidik (*questionnaire designing*) iaitu merupakan kaedah kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan kajian yang dapat menghasilkan dapatan kajian yang 'valid' dan 'reliable'. Hal ini kerana, penggunaan kaedah kuantitatif ini dapat membuktikan kesahihan yang kukuh dengan menggunakan angka iaitu hasil daripada analisis.

Kaedah kuantitatif bertujuan untuk mengumpulkan maklumat daripada responden dalam kuantiti yang besar bagi mendapatkan kesimpulan bagi satu kumpulan yang besar. Dengan menggunakan kedua-dua pendekatan tersebut, ia dapat menyokong antara satu sama lain dalam membantu kajian yang dijalankan serta dapat memahami dan menganalisis situasi dan konsep spa daripada kedua-dua pihak terlibat iaitu pengusaha dan pelancong spa.

Dalam kajian ini, pengkaji cenderung untuk mengkaji tentang persepsi pelancong terhadap pelancongan kesejahteraan yang diperkenalkan di Malaysia. Dengan mengedarkan borang soal selidik, pengkaji mengukur punca yang menyumbang kepada persepsi pelancong. Pengukuran '5 skala likert' dan membandingkan kumpulan manusia mengenai bagaimana mereka memilih instrumen-instrumen ini boleh memberi hasil statistik melalui satu prosedur objektif. Soal selidik membenarkan pengkaji untuk mendapat lebih informasi tentang sesuatu dalam masa yang singkat.

Merujuk pada huraian di atas dan kesesuaian dalam menjalankan kajian, maka kajian ini akan menggunakan kombinasi kaedah pendekatan kualitatif dan kuantitatif dengan tujuan menghasilkan kajian yang lebih mendalam dan terperinci. Selain itu, hasil penyelidikan juga akan dapat diguna semula atau diulangi di kawasan-kawasan lain yang mempunyai ciri-ciri persekitaran yang sama dalam menyelesaikan sesuatu permasalahan atau untuk mencadangkan sesuatu perubahan pada sesebuah kawasan pelancongan.

### 1.7.2 Instrumen Kajian

Kajian berhubung 'Persepsi Pelancong Terhadap Pelancongan Kesejahteraan: Kajian Kes di Kuala Lumpur dan Johor' dijalankan dengan menggunakan teknik '*pertemuan bersemuka*'. Instrumen yang digunakan dalam kajian ini terdiri daripada soal selidik yang direka bentuk untuk menepati tujuan kajian dan menjawab persoalan kajian. Kaedah ini merupakan teknik yang sesuai dan tepat dalam mengkaji persepsi pelancong dalam penilaian, penyediaan serta keberkesanan pelancongan kesejahteraan. Bersesuaian dengan kajian ini iaitu dengan menggunakan kaedah kajian kes, beberapa sesi temuramah dijalankan untuk mengumpulkan data '*open-ended*' dan data yang menyeluruh (*comprehensive*). Setelah itu, pengkaji telah menyenaraikan beberapa responden yang difikirkan bersesuaian dan tepat. Temubual dijalankan ke atas empat buah spa dan juga presiden persatuan spa (SWIAM). Terdapat banyak penulis telah mengklasifikasikan kaedah pengumpulan data kepada tiga jenis iaitu '*structured interview*', '*unstructured interview*' dan '*semi-structured interview*'. Dalam kajian ini, dua kombinasi kaedah digunakan iaitu

- i. '***structured interview***' – dijalankan terhadap pelancong spa dan juga pelancong yang berpotensi berkunjung ke spa.
- ii. '***semi-structured interview***' – dijalankan dengan menemuramah beberapa responden yang terpilih seperti pengusaha spa, Presiden Persatuan Spa (SWIAM).

### 1.7.3 Pembentukan Borang Soal Selidik

Dalam pembentukan borang soal selidik, teknik '*open ended*', '*close-ended*' dan '*cotigency question*' akan digunakan.

Soal selidik ini dibahagikan kepada dua bahagian iaitu bahagian pertama bertujuan untuk mendapatkan maklumat berkaitan profil responden. Manakala bahagian kedua, mengandungi soalan berskala likert bertujuan untuk mengetahui tahap kepentingan dan persepsi setiap elemen yang ada.

Borang soal selidik akan dibahagikan kepada dua bahagian, iaitu:

- i. Bahagian A – Profil Pelancong
- ii. Bahagian B – Persepsi Pelancong

Dalam kajian ini, soalan temuramah diadaptasi daripada kajian lepas antaranya Mielniczak, A. and Sinuga, S. (2005) dan Jing, I. N. S. (2002). Ia turut dibincangkan dan diperbetulkan beberapa kali bersama panduan penyelia pengkaji dalam mendapatkan pemahaman dan bersesuaian kepada kajian ini.

#### **1.7.4 Pemilihan Sampel**

Sampel kajian ini adalah terdiri daripada pelancong yang terlibat dalam aktiviti spa kesejahteraan. Hanya pelancong yang mengunjungi spa sahaja yang dipilih dalam kajian ini. Populasi kajian terdiri daripada golongan pengunjung spa di negeri Johor dan Kuala Lumpur. Daripada populasi tersebut 99 orang telah dipilih secara rawak sebagai sampel kajian.

Formula yang digunakan untuk menentukan saiz sampel adalah seperti berikut:

#### **Penentuan Saiz Sampel**

$$n = N / [1 + N (e^2) ]$$

Di mana n = saiz sampel yang diperlukan

N = jumlah keseluruhan (sample frame)

e = paras keyakinan (error limit)

Sumber: Yamanae, T. (1973) *Statistic: An Introductory Analysis*

Oleh itu, dengan mengambil kira paras keyakinan pada tahap keyakinan 90% dan *margin error* 10%, maka saiz sampel ialah:

$$\begin{aligned}n &= \frac{9000}{1 + (9000 \times 0.10^2)} \\ &= \frac{9000}{1 + 90.0} \\ &= \mathbf{99 \text{ sampel}}\end{aligned}$$

Berdasarkan kepada rumus penentuan sampel tersebut, setelah mengambil kira data pengunjung spa daripada 4 spa yang terpilih,  $n=9000$  merupakan jumlah pengunjung setahun di keempat-empat spa tersebut. Maka, jumlah responden yang perlu untuk menjalankan kajian soal selidik ini adalah seramai 99 orang.

## 1.8 BATASAN KAJIAN

Di dalam menghasilkan penyelidikan ini, terdapat beberapa batasan yang terpaksa dihadapi oleh penyelidik. Antaranya merupakan kekangan masa. Ini berikutan masa bagi penyelidikan ini adalah selama empat bulan. Maka dengan itu penyelidik haruslah membahagi masa secara efisien agar dapat menyiapkan kajian ini pada masa yang telah ditetapkan mengikut perancangan masa yang telah ditetapkan. Kekangan yang kedua adalah hasil kajian. Ini berikutan kajian hanya dijalankan di Johor dan Kuala Lumpur, maka dengan itu kita tidak boleh membuat andaian bahawa itu dapat menggambarkan keseluruhan bagi impak di Malaysia secara umumnya.

Semasa kajian ini dijalankan, pengkaji turut menghadapi masalah dalam memperolehi beberapa data berkaitan dengan pelancongan kesihatan, memandangkan pelancongan kesejahteraan ini masih lagi berada ditahap permulaan dan baru. Antara kekangan yang dihadapi adalah untuk mendapatkan senarai spa yang terlibat dengan pelancongan di Malaysia. Tiada senarai spa

yang diperolehi dari MTPN dan Tourism Malaysia. Selain itu, untuk mendapatkan keseluruhan senarai spa di Malaysia, pengkaji perlu mendapatkannya di setiap Pihak Berkuasa Tempatan (PBT). Oleh itu, pengkaji telah mengambil inisiatif dengan hanya mengambil senarai spa yang dipromosikan dalam laman web Tourism Malaysia, yang hanya menyenaraikan beberapa buah spa di Malaysia. Empat-empat spa terpilih sebagai kawasan kajian adalah mewakili empat jenis spa di Malaysia merujuk kepada yang telah diklasifikasikan oleh Persatuan Spa Malaysia (AMSPA) iaitu spa harian, spa hotel/resort/pelayaran, spa destinasi dan spa perubatan. Pemilihan spa hanya dilakukan di Kuala Lumpur dan Johor Bahru adalah atas pertimbangan yang dibuat terhadap kos, jarak dan masa.

### **1.9 JUSTIFIKASI PEMILIHAN LOKASI KAJIAN SOAL SELIDIK**

Empat lokasi telah dipilih sebagai kawasan untuk menjalankan kajian soal selidik terhadap pelancong iaitu

- i. Rawatan Kecantikan dan Andaman Sal, Shah Alam (spa harian)
- ii. Spa Village Kuala Lumpur (spa resort)
- iii. Ayurvedium Medispa, Kuala Lumpur (spa perubatan)
- iv. The Pulai Spa, Johor (spa destinasi)

Dalam menjalankan penyelidikan ini, kajian melibatkan dua buah negeri iaitu Kuala Lumpur dan Johor. Setelah membuat penelitian, tiga buah spa yang terletak di Kuala Lumpur telah dipilih bagi mewakili tiga jenis spa iaitu Ayurvedium Medispa (spa perubatan), Spa Village Kuala Lumpur (spa resort) dan Rawatan Kecantikan dan Andaman Sal (spa harian). Pemilihan Kuala Lumpur dan tiga kawasan kajian secara khususnya adalah berdasarkan kepada dua kriteria utama iaitu kemudahsampaian untuk mendapatkan data dan juga Kuala Lumpur merupakan ibu negara Malaysia yang dilihat menghimpunkan serta menjadi tumpuan pelancong yang datang dari serata dunia. Kuala Lumpur mempunyai banyak kelebihan untuk ditawarkan sebagai destinasi pelancongan

kerana mempunyai infrastruktur dan sektor perkhidmatan yang baik disamping kemudahan membeli belah, hiburan, hotel dan persidangan. Sumber-sumber pelancongan di Kuala Lumpur secara umumnya adalah tarikan warisan dan budaya, syurga membeli belah, makanan dan hiburan, tarikan rekreasi serta kesihatan dan pendidikan. Kuala Lumpur mempunyai potensi menjadi destinasi pelancongan kesejahteraan yang kompetitif kerana taraf kemudahan yang tinggi dan juga mempunyai pelbagai jenis pakej rawatan dari Asia hasil kepakaran masyarakat tempatan ditawarkan. Kuala Lumpur menjangkakan purata peningkatan pelancongan sebanyak lebih kurang 3% untuk dua puluh tahun yang akan datang.

Kawasan kajian kedua dipilih adalah negeri Johor. Kawasan kajian ini dipilih adalah berdasarkan faktor kemudahsampaian untuk mendapatkan data. *The Pulai Spa* yang terletak di Kota Tinggi melibatkan jarak lebih kurang 40 km dari bandaraya Johor Bahru iaitu kedudukan Johor Bahru sebagai pintu masuk di bahagian selatan Semenanjung Malaysia mampu untuk menarik pengujung dari luar negara terutamanya negara jiran seperti Singapura. Bagi negara Singapura, faktor jarak yang berdekatan menyumbang kepada keputusan pemilihan percutian dibuat. Bagi pengujung Singapura, terdapat pilihan untuk menggunakan pengangkutan feri di Changi point, Singapura yang akan mengambil masa lebih kurang 1 jam 30 minit. Feri ini mampu menempatkan kira-kira 400 penumpang dan 70 buah kereta.



Rajah 1.3: Peta Kawasan Kajian Kuala Lumpur



Rajah 1.4: Peta Kawasan Kajian Johor



## 1.10 KEPENTINGAN KAJIAN

1. Membantu serta mendidik pengunjung/pelancong dalam memberi pendedahan kepada mengamalkan gaya hidup yang sihat.
2. Membantu negara/destinasi dalam mempelbagaikan produk atau sumberjaya yang berorientasikan *wellness tourism*
3. Menggalakkan pembangunan pelancongan dengan menggunakan sumber kekayaan dan keunikannya (*wellness tourism*) dengan lebih efektif pada masa akan datang.
4. Hasil daripada kajian ini boleh juga digunakan sebagai panduan kepada pemaju spa untuk menjadikannya sebagai tarikan *wellness tourism* pada masa akan datang

## 1.11 RUMUSAN

Secara keseluruhannya, bab ini merupakan rangka dalam kajian penyelidikan ini. Bahagian ini menggambarkan idea keseluruhan secara umum. Bab ini juga menghuraikan latar belakang pemilihan topik, pembentukan maklumat, objektif kajian, isu dan masalah sebagai persediaan dalam memahami kajian terhadap produk pelancongan kesihatan yang dilihat berpotensi dalam menarik kedatangan pelancong yang ramai dan dapat menjana perolehan pendapatan negara.

Penyediaan cadangan penyelidikan ini perlu diberi perhatian sewajarnya kerana ia dapat menyumbang pengetahuan baru dari segi pembangunan industri pelancongan kesejahteraan yang terdapat di Malaysia dan khususnya di Johor dan Kuala Lumpur. Penyelidikan ini juga adalah perlu sebagai panduan dan pengetahuan kepada pihak perancangan pelancongan yang semakin pesat dengan lebih baik dan terancang.

## BIBLIOGRAFI

Ardell, D. B. (1986). *High Level Wellness* (2nd edition). Berkeley 1986.

Connell, J. (2006). *Medical Tourism: Sea, sun, sand...and surgery*, in: Australia.

Deng, W (2006). *Using a revised importance performance analysis approach: The case of Taiwanese hot spring tourism*, in: Taiwan of Business Administration.

Dunn, H. L. (1961). *High Level Wellness*, Arlington 1961.

Gee, C. Y. , Makens, J. C. and Choy, D. J. (1997) *The Travel Industry 3rd Edition: Canada*.

Goodrich, J. N. and Goodrich, G. E. (1987). *Health-care Tourism*, in *Managing Tourism*. London: Taylor & Francis.

Hall, C.M.(2003) *Health and spa tourism*. In S. Hudson (Ed), *International sport and adventure tourism*. New York : Haworth Press.

Henderson, J. C., (2004). *Paradigm Shifts: National Tourism Organisations and Education and Healthcare tourism. The Case of Singapore*, in: *Tourism and Hospitality Research London*. Vol. 5, Iss. 2, p. 170-180.

Jing, I. N. S, (2002). *Pelancongan Kesihatan: Kajian Kes Mengenai Spa da Pusat Kesihatan di Pulau Pinang*, Universiti Sains Malaysia.

Kerajaan Malaysia (1996). *Rancangan Malaysia Kelapan 2001-2005*. Kuala Lumpur: Cetakan Kerajaan.

- Kerajaan Malaysia (1996). *Rancangan Malaysia Kesembilan 2006-2010*. Kuala Lumpur: Cetakan Kerajaan.
- Ling-Feng Hsieh, Li- Hung Lin and Yi-Yin Lin (2007) *A service quality measurement architecture for hot spring hotel in Taiwan*, in Taiwan Journal of Technology Management.
- Mielniczak. A. and Sinaga, S., (2005). *Shall We Go To The Spa? The Spa Trends In Gothenburg and Its Region*, Goteborg University.
- Morrison, A. M.,(2002) *Health Hospitality and Travel Marketing 3rd Edition*. United State: DELMAR.
- Mueller, H. and Kaufmann, E. L. (2000). *Wellness Tourism: Market analysis of special health tourism segment and implication for the hotel industry*, in: Switzerland Journal of Vacation Marketing, Volume 7, Number 1.
- Niv, A. (1989). *Health Tourism In Israel: A Developing Industry*. Revue de Tourisme, 44(4): 30-32.
- Norhazani Mohd Shariff (2004). *Bisnes Pelancongan –Siri keusahawanan dan Perniagaan*, PST Publication & Distribution Sdn. Bhd, Pahang.
- Nur Hasimah Baharudin (2005). *Pelancongan Kesihatan di Melaka: Ciri-ciri Perjalanan dan Motivasi Pelancong Indonesia*, Universiti Teknologi Malaysia.
- Sekine, M., Nasermoaddeli, A., Wang, H., Kanayama, H., and Kagamimori, S., (2006). *Spa resort use and health-related quality of life, sleep, sickness absence and hospital admission: The Japanese civil servants study*, in Department of Welfare Promotion and Epidermiology: Japan.

Witt, S. F. (2002). *Reviving spa tourism- the AIEST congress*, in: UK of Management Science.

Wolf, R., (1996) *Mineral Water and Spas in Israel*. New York: Clinics in Dermatology.

Yee, C. W., Sai, B. T., and Vathsala, N. (2005). *Promoting Health Tourism in Malaysia*. School of Hospitality and Tourism Malaysia, Taylor' College, TEAM Conference.

Intelligent Spas Pte Ltd, 2003  
[www.intelligentspas.com](http://www.intelligentspas.com)

<http://www.malaysiaonline.com/index.php?cat=10>

Tourism Malaysia : Activities : Spa

[http://travel.tourism.gov.my/consumer/activities/default.asp?PageNo=2&activity\\_id=2](http://travel.tourism.gov.my/consumer/activities/default.asp?PageNo=2&activity_id=2)

Spa Evolution, A Brief History of Spas

[spas.about.com/cs/spahistory/a/spahistory.htm](http://spas.about.com/cs/spahistory/a/spahistory.htm)

What is AMSPA

[www.amspa.org.my/factsheet.pdf](http://www.amspa.org.my/factsheet.pdf)

**[Victoria's Spa and Wellness Tourism Action Plan: Executive summary](http://tourism.vic.gov.au/spaandwellness/executive-summary)**  
[tourism.vic.gov.au/spaandwellness/executive-summary](http://tourism.vic.gov.au/spaandwellness/executive-summary)

Iskandar Development Region

<http://www.irda.com.my/content.aspx?mid=3&title=Iskandar%20Malaysia>

Tourism Malaysia's Official Site

<http://www.tourism.gov.my/>