

KEMUDAHAN DESTINASI DAN TARIKAN DESTINASI TERHADAP KEPUASAN PELANCONG ASING DI GEORGETOWN, PULAU PINANG

Dziatul Nadiah Dzia-Uddin & Nur Syazleen Zakaria
Fakulti Pengurusan Hospitaliti, Kolej Universiti Islam Melaka

Abstrak

Kajian ini adalah untuk menyambung kesinambungan kajian terdahulu dengan mengkaji tahap kualiti perkhidmatan dan kesannya terhadap kepuasan pelancong berkaitan produk pelancongan yang ditawarkan di sekitar kawasan Georgetown, Pulau Pinang. Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif iaitu dengan mengedarkan borang soal selidik kepada responden kajian. Kajian ini adalah untuk melihat hubungan diantara kualiti perkhidmatan yang terdiri daripada kemudahan destinasi dan tarikan destinasi dalam mempengaruhi kepuasan pelancong asing di Georgetown, Pulau Pinang. Kaedah yang digunakan adalah persampelan berkelompok dan saiz sampel yang digunakan adalah seramai 90 orang dan semuanya terdiri daripada pelancong asing yang datang ke Georgetown dari akhir bulan Disember sehingga Januari 2017. Hasil dapatan kajian mendapati terdapat hubungan yang signifikan antara kemudahan destinasi dan tarikan destinasi terhadap kepuasan pelancong. Perbincangan, Implikasi dan Cadangan: Daripada hasil dapatan kajian yang diperoleh menunjukkan kebanyakan responden berpuas hati terhadap keseluruhan perkhidmatan dan kemudahan yang ditawarkan di sekitar kawasan kajian. Oleh itu, ia berpotensi untuk membuatkan pelancong tersebut datang melancong semula di Pulau Pinang ataupun di Malaysia. Peningkatan terhadap pertumbuhan industri pelancongan akan memberi sumbangan kepada sektor pelancongan dan pendapatan negara.

Kata kunci: *Kemudahan destinasi, tarikan destinasi dan kepuasan pelancong*

Pendahuluan

Malaysia sangat terkenal dengan pelbagai destinasi pelancongan yang menarik. Setelah dilanda krisis ekonomi yang teruk pada tahun 1997, kerajaan telah menggalakkan sektor pelancongan berkembang sebagai satu alternatif dalam usaha memulihkan semula ekonomi yang terjejas teruk. Justeru, banyak tempat-tempat menarik di Malaysia mengalami pembangunan yang pesat seperti, Pulau Pinang, Pulau Tioman, Bandar raya Bersejarah Melaka, pemuliharaan Taman Negara dan lain-lain. Sektor pelancongan di Malaysia semakin berkembang sehingga kini, termasuklah peningkatan kemasukan pelancong ke Pulau Pinang terutamanya di kawasan tarikan popular adalah di sekitar Bandar Georgetown yang juga merupakan salah satu tempat pelancongan yang telah mendapat pengiktirafan UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization). Warisan merupakan khazanah yang penting kepada negara dan menjadi aset untuk menarik kedatangan pelancong. Di kebanyakan tempat di dunia, warisan dijadikan sebagai komponen utama dalam pembangunan pelancongan (Er, 2014). Jumlah kemasukan pelancong asing ke Pulau Pinang meningkat sehingga mencecah 63 % secara keseluruhan pada tahun 2016 dan selebihnya adalah pelancong domestik. Dengan adanya perkhidmatan yang berkualiti ditawarkan ia dapat menarik minat dan memberi kepuasan kepada setiap pelancong. Terdapat pelbagai budaya dan tarikan yang menjadi fokus utama pelancong asing untuk datang ke Malaysia contohnya, di Pulau Pinang terkenal dengan perayaan yang meriah, keenakan makanan tradisional, seni bina dan ukiran, keindahan flora dan fauna, dan lain-lain.

Di Malaysia, sektor pelancongan telah menjadi penyumbang ekonomi ketiga tertinggi yang juga telah memberi sumbangan ketara kepada pendapatan negara kasar (PNK) sejak pengenalan Program Transformasi Negara (NTP). Menurut Menteri Pelancongan dan Kebudayaan Datuk Seri Nazri Abdul Aziz berkata meskipun bajet yang diperuntukkan kepada kementerian dikurangkan tetapi pada tahun 2016 jumlah kedatangan pelancong ke Malaysia setakat Jun merekodkan peningkatan sebanyak 3.7 peratus kepada 13.03 juta orang berbanding tempoh sama 12.56 juta yang direkodkan tahun lepas. Malah ini dapat dibuktikan apabila Malaysia dan Queenstown di New Zealand telah muncul sebagai pemenang anugerah pelancongan World Travel Awards Asia dan Australasia.

“Malaysia Truly Asia” merupakan motto yang digunakan oleh Malaysia dalam usaha memperkenalkan produk-produk pelancongan yang terdapat di Malaysia kepada negara-negara lain seluruh dunia. Kemasukan pelancongan asing dari luar negara ke Malaysia menunjukkan peningkatan pada setiap tahun. Namun ia berbeza dengan kedatangan pelancong di Pulau Pinang, menurut Penolong Pengurus Pulau Pinang Global Tourism, Jason Sim, berkata jumlah pelancong domestik melebihi pelancong asing sejak tahun lalu. Tetapi sepanjang tahun 2016 telah mencatatkan sebanyak 697,037 kedatangan bagi pelancong asing dan 404,069 bagi pelancong domestik sehingga November 2016 dan ini bermakna kedatangan pelancong asing telah meningkat. Selain itu, negara ASEAN terutamanya Indonesia dan Singapura menjadi penyumbang terbesar kedatangan pelancong ke Pulau Pinang (MOTAC, 2016).

Oleh yang demikian, untuk menjamin kedatangan berterusan pelancong ke destinasi-destinasi berkenaan sama ada dari luar negara ataupun tempatan, pelbagai isu yang berkaitan dengan sektor pelancongan ini harus diberikan perhatian. Isu berkaitan kepuasan pelancongan terhadap kualiti perkhidmatan produk pelancongan termasuklah kemudahan dan destinasi pelancongan di Malaysia tidak boleh dikesialkan (Norlida, Redzuan, Kalsom, & Tamat, 2011). Perhatian terhadap isu ini adalah penting kerana kepuasan pelancong semasa berada di Malaysia dapat mempengaruhi mereka untuk kembali melancong ke sini pada masa hadapan. Kepuasan akan membuatkan pelancong menjadi setia dengan destinasi pelancongan di Malaysia sebagai mana dinyatakan dalam kajian-kajian oleh Yoon dan Uysal (2005) serta Martina dan Irene (2006). Objektif kajian ini adalah untuk mengkaji hubungan antara kemudahan destinasi dan kepuasan pelancong asing di Georgetown, Pulau Pinang dan mengkaji hubungan antara tarikan destinasi dan kepuasan pelancong asing di Georgetown, Pulau Pinang.

Sorotan Literatur

Kemudahan Destinasi dan Kepuasan Pelancong

Kemudahan destinasi pada dasarnya dapat dilihat dalam beberapa penulisan berkaitan sistem pelancongan. Pelancongan bermula apabila berlakunya perjalanan dari tempat asal ke suatu destinasi dengan pelbagai tujuan selain daripada tujuan berkerja. Pelancongan juga biasanya mempunyai alasan berbeza untuk setiap percutian mereka dan individu terbabit perlulah berkeupayaan melakukan perjalanan berkenaan. Pada ketika yang sama destinasi yang akan menerima pelancong atau pelawat perlulah menyediakan prasarana yang sesuai bagi menampung keperluan asas dan aktiviti pelawat berkenaan, (Rashid, 2013). Cooper, Fletcher, Fyall, Gilbert, Wanhill (2005) mendefinisikan kemudahan destinasi sebagai tempat di mana terdapat prasarana dan kemudahan yang khusus untuk memenuhi kehendak pelancong. Menurut Ukessays, (2015) kemudahan destinasi adalah sesuatu yang paling penting untuk pelancongan. Dimana ia bukan sahaja mempunyai tempat-tempat yang menarik untuk dikunjungi tetapi juga mesti mempunyai semua keperluan dan kemudahan kepada para pelancong seperti tempat penginapan, aktiviti, dan pengangkutan yang membawa kepada permintaan pelancong. Kesemua definisi di atas menggambarkan bahawa adalah sangat penting untuk sesebuah destinasi mempunyai daya tarikan bagi mendorong pelancong (pelawat) datang ke destinasi tersebut. Selain itu destinasi berkenaan perlulah dilengkapi dengan kemudahan atau prasarana yang sesuai untuk memenuhi keperluan dan kehendak pelawat supaya mereka berpuas hati dan pulang dengan kenangan yang bermakna.

Kajian yang sama turut dibuat oleh Daud dan Rozana (2012) iaitu untuk mengenal pasti faktor kritikal dalam mempengaruhi pelancong tempatan dalam pemilihan destinasi di Kedah. Hasil kajian mendapati bahawa tujuan melawat rakan dan saudara mempengaruhi dalam pemilihan destinasi dan kepuasan terhadap mereka. Destinasi terbaik di Kedah berdasarkan data yang diperolehi ialah Langkawi, Alor Setar, Sungai Sedim, Bujang Valley dan Bukit Kayu Hitam. Kajian yang dibuat oleh Mohamad, Ahmad, Sridar dan Syamsul (2013) untuk mengkaji tahap kepuasan pengunjung terhadap perkhidmatan dan kemudahan di Kilim Karst Geoforest Park (KKGPP), Langkawi. Hasil dapatan kajian mendapati bahawa tahap kepuasan pengunjung terhadap perkhidmatan dan kemudahan di KKGPP adalah rendah. Oleh itu, berdasarkan keputusan yang diperolehi penyelidik mencadangkan

untuk membuka peluang dalam membuat penambahbaikan terhadap perkhidmatan dan kemudahan di KKGP terutamanya bahagian pengurusan, perancang dan perkhidmatan yang disediakan.

Tarikan Destinasi dan Kepuasan Pelancong

Ukessays (2015) menyatakan bahawa tarikan pelancongan membentuk sebahagian penting dari destinasi pelancongan dan ia merupakan salah satu daripada empat segmen utama sistem pelancongan. Selain itu Leiper (1979) mendefinisikan tarikan destinasi sebagai lokasi yang dapat mempengaruhi pelancong untuk tinggal buat sementara dan mempunyai ciri yang menarik. Dengan kata lain tarikan destinasi perlulah mempunyai elemen yang cukup menarik untuk membolehkan pelawat datang ke destinasi berkenaan. Manakala Amin (2009) menyatakan tarikan destinasi telah menyebabkan pelancong datang ke sesebuah kawasan pelancongan dimana kawasan tersebut dijangka berpotensi membekalkan motivasi serta daya tarikan kepada pelancong untuk datang. Sementara itu Rahman (2013) menyatakan peningkatan jumlah kedatangan pelancong ke sesebuah kawasan pelancongan banyak berkaitan dengan daya tarikan yang terdapat di destinasi pelancongan tersebut. Oleh yang demikian dapat di simpulkan kunci utama sesuatu tarikan menjadi faktor penting bergantung kepada tahap kepuasan dan faedah yang dinikmati oleh para pelancong. Daya tarikan yang unik dan tersendiri merupakan kuasa magnet yang menarik seseorang untuk melancong ke destinasi tersebut. Pelancong lebih berminat untuk melancong ke sesuatu destinasi pelancongan yang mempunyai ciri-ciri tarikan semula jadi.

Kajian yang dibuat oleh Ang (2006) adalah untuk menentukan faktor-faktor yang akan mempengaruhi pemilihan destinasi oleh pelancong asing. Tabiat melancong, faktor tarikan dan tolakan ke suatu destinasi dan imej sesuatu destinasi akan mempengaruhi pembuatan keputusan. Kajian ini akan membincangkan tiga aspek utama iaitu elemen-elemen atau faktor-faktor yang penting yang akan mempengaruhi pelancong untuk memilih suatu destinasi pelancongan, sebab dan tujuan mereka melancong, dan imej Pulau Pinang daripada pelancong asing. Kajian yang dibuat oleh Hamid dan Mohammad (2015) adalah untuk mengkaji kesan sekatan terhadap tarikan destinasi pelancongan di Iran. Hasil dapatan kajian mendapati faktor destinasi menjadi faktor penting apabila seseorang itu memilih tempat melancong. Iran mampu untuk menjadi destinasi pelancongan murah dengan kadar nilai mata wang yang tinggi mampu untuk menarik pelancong daripada negara luar. Kajian yang dibuat oleh Weisheng, Shiheng dan Philip (2016) adalah untuk mengenal pasti sama ada faktor destinasi memberi kesan kepada kepuasan dan kesetiaan pelancong Cina di Korea. Hasil kajian mendapati bahawa faktor destinasi tarikan memberi kesan terhadap kepuasan dan kesetiaan pelancong asing di Korea.

Metod Kajian

Sampel yang digunakan adalah seramai 90 orang dan semuanya terdiri daripada pelancong asing yang datang ke Georgetown dari akhir bulan Disember 2016 sehingga Januari 2017. Penyelidik menggunakan kaedah kuantitatif bagi menyelesaikan kajian dengan mengedarkan sendiri borang soal selidik kepada responden kajian. Bagi pembolehubah kemudahan destinasi nilainya adalah ($\alpha = 0.771$), diikuti dengan tarikan destinasi nilainya adalah ($\alpha = 0.828$) dan untuk nilai yang tertinggi adalah pembolehubah kepuasan pelancong iaitu ($\alpha = 0.870$). Dengan ini dapat disimpulkan bahawa instrumen kajian ini mempunyai nilai kebolehpercayaan (Cronbach Alpha) yang tinggi. Dalam kajian ini tarikan destinasi sangat memberi kesan kepada kepuasan pelancong di Georgetown, Pulau Pinang. Hasil daripada jadual di atas menunjukkan bahawa model yang digunakan adalah berada pada tahap sangat baik. Hasil daripada metodologi kajian ini adalah terdiri daripada 41.1% responden lelaki dan 58.9% responden perempuan. Kebanyakan pelancong asing yang datang melancong ke Georgetown, Pulau Pinang adalah berusia diantara 40-49 tahun (28.9%), mereka berwarganegara Asian (53.3%) dan berpendapatan di antara \$500 ke bawah (42.2%).

Dapatan Kajian

Analisis Korelasi

Pembolehubah	R	P
Kemudahan Destinasi	0.218*	0.039
Tarikan Destinasi	0.408**	0.000

Jadual 1: Analisis Korelasi bagi setiap pembolehubah

Secara keseluruhannya, seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 1 di atas hasil dapatan kajian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kemudahan destinasi dan kepuasan pelancong dengan nilai sig. (0.039), dan juga terdapat hubungan yang signifikan antara tarikan destinasi dan kepuasan pelancong dengan nilai sig. (0.000).

Analisis Regresi Berganda

<i>Pembolehubah Bersandar</i>	<i>Pembolehubah Bebas</i>	β	BETA	T	Sig.
(Constant)		2.728		4.645	.000
Kepuasan Pelancong (Y)	Kemudahan Destinasi (X1)	.064	.060	.492	.624
	Tarikan Destinasi (X2)	.400	.393	3.415	.001
R² = .169		F = 5.833 Sig.		F = 0.001	

Jadual 2: Analisis Regresi Berganda pembolehubah.

Berdasarkan Jadual 2 di atas, hasil dapatan kajian menunjukkan bahawa model kajian ini telah menyumbang sebanyak 16.9 % (**R² = .169**) kepada kepuasan pelancong asing di Georgetown, Pulau Pinang. Jadual 2 juga menunjukkan bahawa nilai F ialah 5.833 menyokong signifikan tersebut dan keseluruhan analisis regresi ini diterima kerana nilai F kurang daripada 0.05. Seterusnya, berdasarkan jadual tersebut juga, analisis Beta telah menunjukkan bahawa tarikan destinasi adalah faktor utama yang memberi kesan kepada kepuasan pelancong iaitu $\beta=0.4$. Hanya satu (1) faktor sahaja yang memberi kesan kepada pembolehubah bersandar iaitu faktor destinasi tarikan yang memberi kesan kepada kepuasan pelancong. Berdasarkan kajian ini juga, hubungan antara kepuasan pelancong (Y) dipengaruhi oleh Tarikan Destinasi (X2) sementara Kemudahan Destinasi (X1) tidak menyumbang kepada Kepuasan Pelancong (Y). Ini dapat dijelaskan menggunakan analisis regresi yang dinyatakan melalui persamaan linear seperti berikut:

$$Y = 2.728 + 0.400 (X2) + e$$

Perbincangan

Mengkaji hubungan antara kemudahan destinasi dan kepuasan pelancong asing di Georgetown, Pulau Pinang.

Hasil daripada analisis data menunjukkan dapatan kajian adalah signifikan. Ini menunjukkan kemudahan destinasi tidak menyumbang kepada kepuasan pelancong asing di Georgetown, Pulau Pinang. Kajian ini juga turut disokong oleh kajian terdahulu yang di kaji oleh Rashid (2013) berkaitan dengan Elemen destinasi dan kesan terhadap pengalaman percutian. Ini bermakna asas untuk menjadikan destinasi itu berjaya ialah dengan menawarkan persekitaran yang stabil untuk menarik pelancong ke destinasi berkenaan tetapi persekitaran ini perlu dilengkapi dengan kemudahan infrastruktur perkhidmatan yang berfungsi dengan efisien. Ini penting kerana pelancong biasanya akan mengelak daripada mengunjungi destinasi pelancongan yang tidak mempunyai kemudahan prasarana atau yang menawarkan kemudahan prasarana yang kurang memuaskan.

Mengkaji hubungan antara tarikan destinasi dan kepuasan pelancong asing di Georgetown, Pulau Pinang.

Hasil daripada analisis data menunjukkan dapatan kajian adalah signifikan. Ini menunjukkan tarikan destinasi memberikan kepuasan kepada pelancong asing di Georgetown, Pulau Pinang. Kajian ini juga turut disokong oleh kajian terdahulu yang di kaji oleh Nowacki (2013) berkaitan dengan penentu kepuasan pelawat tarikan pelancong. Ini bermakna kualiti destinasi yang dikunjungi oleh pelancong mempunyai pengaruh secara langsung terhadap perilaku atau niat pelancong. Kepuasan dan niat kembali pelancong adalah lebih banyak dipengaruhi oleh ciri tarikan yang diperolehi sewaktu mereka berkunjung ke sesuatu tempat berbanding dengan nilai wang dan perkhidmatan. Walaupun ciri tarikan yang terdapat di sesuatu tempat dikatakan menjadi pendorong kepada seseorang untuk melakukan lawatan ulangan, namun aspek kepuasan pelancong juga haruslah dititikberatkan. Hal ini kerana pelancong yang tidak berpuas hati dengan layanan yang diterima dan suasana yang tidak menarik semasa menikmati percutian mereka pasti tidak akan kembali mengunjungi destinasi tersebut untuk kali kedua.

Cadangan

Sistem pengangkutan dan perhubungan di Georgetown perlulah sentiasa berada pada tahap yang sistematik dan lengkap dimana ia akan memudahkan pelancong asing pergi dari satu destinasi ke satu destinasi yang lain. Kemudahan yang mencukupi ini bukan sahaja dapat memberi keselesaan kepada pelancong asing tetapi juga kepada pelancong tempatan. Selain itu kualiti perkhidmatan terhadap produk pelancongan dan kemudahan infrastruktur perlu di tingkatkan mengikut tahap kecanggihan teknologi semasa agar kecekapan kemudahan destinasi itu berada di tahap yang maksimum. Manakala pihak berwajib perlulah lebih kreatif dalam mewujudkan keunikan dan daya tarikan yang tersendiri agar menarik lebih ramai pelancong ke destinasi di sekitar Georgetown. Selain itu bangunan-bangunan warisan budaya di sekitar Georgetown haruslah di lindungi secara bertanggungjawab. Bangunan-bangunan bersejarah yang lama yang telah ditinggalkan atau rosak haruslah disuaiguna semula bagi mengelakkan bangunan-bangunan ini di salahgunakan oleh mereka-mereka yang tidak bertanggungjawab. Bangunan yang disuaiguna semula selalunya mempunyai persekitaran dan keunikan senibina yang bermutu tinggi dan ini merupakan tarikan utama pelancong melawat bangunan tersebut. Penyesuaigunaan semula adalah sebahagian daripada proses pemuliharaan. Ia adalah satu langkah bijak bagi memastikan bangunan bersejarah dipulihara, diberikan nafas baru dan dimanfaatkan dengan sebaiknya. Ia juga dapat mempertahankan khazanah warisan terdahulu dari lenyap ditelan zaman.

Kesimpulan

Kemudahan destinasi dan tarikan destinasi adalah antara kesan-kesan yang mempengaruhi kepuasan pelancong asing di Georgetown, Pulau Pinang. Destinasi yang mempunyai kemudahan yang baik dan tarikan yang menarik akan lebih dikunjungi oleh para pelancong khususnya pelancong asing dan mereka akan membuat kunjungan ulangan pada masa akan datang.

Rujukan

- Amin, M. A. M., (2009), Faktor Tarikan Pelancongan Pantai: Kajian Kes Di Pantai Port Dickson, Negeri Sembilan. *Prosiding Perkem IV, Jilid 2 (2009) 243-254*
- Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., Wanhill, S., (2005) *Tourism principles and practice* (3rd ed.). Pearson Education Limited, Harlow.
- Daud, M. & Rozana, M. J., (2012). A Preference Analysis Model for Selecting Tourist Destinations Based on Motivational Factors : A Case Study in Kedah, Malaysia. *International Congress on Interdisciplinary Business and Social Science*.
- Er A. C., (2014). Pembangunan Pelancongan Lestari di Melaka : Perspektif Pelancong. *Geografika Malaysia Journal of Society and Space 9 (3)*, hlm. 12-33.
- Hamid. A & Mohammad. M., (2015). The Impact of Sanctions on Destination Image Tourism of Iran. *An international Multidisciplinary Journal of Tourism Vol. 10*. hlm. 255-266.
- Leiper, N., (1979), The framework of tourism: Towards a definition of tourism, tourist and the tourist industry. *Annals of Tourism Research, Oct/Dec, 390-407*.
- Martina, G. G. & Irene G. S., (2006). Value dimensions perceived value, satisfaction and loyalty: an investigation of university students' travel behaviour. *Tourism Management 27 (93)*: 437-452.
- Mohamad, S. S., Ahmad, S., Sridar, R., & Syamsul, H., (2013). Visitors' Satisfaction towards Service and Facilities in KILIL KARST Geoforest Park, Langkawi. *Journal of Applied Economics and Business*.
- Norlida, H.M.S., Redzuan, O., Kalsom, Z. & Tamat.S., (2011). Pengukuran Kepuasan Pelancong terhadap Kualiti Perkhidmatan di Destinasi Pelancongan Pulau Kapas: Pendekatan Faktor Analisis. *Malaysian Journal of Environmental Management 12 (2)*. hlm. 23-32.
- Nowacki, M., (2013). The Determinants of Satisfaction of Tourist Attractions' Visitors. Published by ACTIVE, Zdzislawy 11a, 61-054 Poznań
- Pooi, A.L., (2006). Factors Influencing International Tourists In Choosing A Travel Destination: Case Study Of Penang, Malaysia. Universiti Sains Malaysia School Of Housing, Building & Planning.
- Rahman, H., (2013). Sistem dan Konsep Pelancongan retrieved from <http://hashimrahman.blogspot.my/2013/01/sistem-dan-konsep-pelancongan.html>
- Rashid, B. (2013). Elemen destinasi dan kesan terhadap pengalaman percutian, *Malaysian Journal of Society and Space 9 issue 4 (118 - 127)*.
- UKessays (2015), Infrastructure Development in the Tourism Industry Tourism Essay retrieved from <https://www.ukessays.com/.../infrastructure-development-in-the-tourism-industry-tour>.
- UKessays (2015), Tourism Destination And Tourist Attraction Destination Marketing Tourism Essay retrived from <https://www.ukessays.com/essays/tourism/tourism-destination-and-tourist-attraction-destination-marketing-tourism-essay.php>
- Weisheng, C., Shiheng. Z., & Philip (2016). The Influence of Destination image and Tourist Satisfaction on Tourist Loyalty : A case study of Chinese Tourist in Korea. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*.
- Yoon, Y., Uysal, M., 2005. An examination of the effects of motivation and satisfaction on destination loyalty: A structural model. *Tourism Management 26 (1)*, 45-56.