

**PERSEPSI KEPUASAN PENGINAP RESORT
TERHADAP INFRASTRUKTUR
DI PULAU PANGKOR DAN PULAU TIOMAN**

oleh

JAMIL JUSOH

**Tesis yang diserahkan untuk
memenuhi keperluan bagi
Ijazah Doktor Falsafah**

Mac 2016

PENGHARGAAN

Penyelidik melafazkan syukur kepada Ilahi dan berterima kasih kepadaNYA kerana dengan limpah pertolonganNYA tesis ini dapat disiapkan dengan jayanya. Ucapan terima kasih yang ikhlas ditujukan kepada ahli-ahli keluarga yang sentiasa memberi dorongan dan berdoa tanpa jemu untuk saya terus menyiapkan tesis ini.

Penghargaan dan terima kasih khusus diucapkan kepada Penyelia Utama Profesor Madya Dr. Norizan Md. Nor yang telah menyumbang ilmu, tunjuk ajar, panduan dan arah tuju yang amat berkesan untuk memudahkan saya menyiapkan tesis ini sehingga berjaya. Ucapan ribuan terima kasih juga ditujukan kepada Pegawai Perancang Bandar di Lembaga Pembangunan Tioman dan Majlis Perbandaran Manjung, Kementerian Pelancongan Malaysia, Pengusaha-Pengusaha Resort di Pulau Pangkor dan Pulau Tioman, Perancang Bandar di JPBD (Ibu Pejabat), JPBD Negeri Perak, Negeri Kedah dan Negeri Pahang serta orang-orang perseorangan yang memberikan maklumat dan bantuan kepada saya dalam menjalankan penyelidikan ini. Setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih juga diucapkan kepada semua pihak yang telah menyumbangkan bakti dan bantuan sehingga siapnya tesis ini dengan lengkap dan sempurna.

Sesungguhnya, hasil yang diperolehi daripada tesis ini adalah dari pertolongan Allah S.W.T dan ia menjadi pendorong kepada sumbangan ilmu yang ikhlas untuk kesejahteraan alam dan kebaikan manusia.

ISI KANDUNGAN

Muka Surat

Penghargaan.....	ii
Isi Kandungan.....	iii
Senarai Jadual.....	viii
Senarai Rajah.....	x
Senarai Lampiran.....	xii
Definisi dan Terma.....	xiii
Senarai Singkatan.....	xiv
Abstrak.....	xv
Abstract.....	xvii

BAB 1: PENGENALAN

1.1	Pendahuluan.....	1
1.2	Pelancongan Pulau Di Malaysia.....	3
1.3	Pelancongan Di Pulau Pangkor dan Pulau Tioman.....	5
1.4	Isu dan Permasalahan.....	8
1.5	Pernyataan Masalah.....	16
1.6	Jurang Penyelidikan.....	18
1.7	Objektif Penyelidikan	19
1.8	Persoalan Penyelidikan.....	19
1.9	Skop Penyelidikan.....	20
1.10	Metodologi Penyelidikan.....	22
1.11	Kepentingan Penyelidikan.....	22
1.12	Struktur Tesis.....	24
1.13	Rumusan.....	26

BAB 2: TINJAUAN LITERATUR

2.1	Pengenalan.....	27
2.2	Definisi Dan Terma.....	27
2.3	Penyelidikan Terdahulu.....	31
2.4	Pelancongan Pulau.....	41
2.4.1	Elemen-Elemen Pelancongan Pulau.....	42

2.4.2	Pelancong Pulau.....	43
2.5	Penginapan Pulau	46
2.5.1	Resort Sebagai Penginapan Pulau.....	49
2.5.2	Penginap Resort Pulau: Demografi, Karektor Perjalanan dan Keperluan.....	52
2.6	Infrastruktur Pelancongan Pulau	56
2.6.1	Klasifikasi Infrastruktur Pulau	57
2.6.2	Infrastruktur Resort Pulau.....	60
2.6.3	Definisi Infrastruktur Resort Pulau Dalam Konteks Penyelidikan.....	62
2.6.4	Infrastruktur Dalam Persekitaran Resort Pulau.....	64
2.6.5	Kawasan Penggunaan Infrastruktur Resort Pulau.....	66
2.6.6	Menilai Tahap dan Kualiti Infrastruktur Resort Pulau.....	70
2.7	Konsep Kepuasan	72
2.7.1	Teori Kepuasan Dalam Konteks Penyelidikan.....	73
2.7.2	Konsep Persepsi Kepuasan Penginap Resort.....	78
2.7.3	Ciri-ciri Kepuasan Terhadap Infrastruktur Oleh Penginap Resort.....	78
2.8	Konsep Perbezaan Kepuasan.....	82
2.9	Perbezaan Kepuasan: Satu Tinjauan Literatur.....	83
2.10	Kerangka Konseptual.....	85
2.11	Rumusan.....	87

BAB 3: KAWASAN KAJIAN

3.1	Pengenalan.....	88
3.2	Pulau Pangkor	88
3.2.1	Kedatangan Pelancong ke Pulau Pangkor.....	90
3.2.2	Analisis Infrastruktur Pulau.....	91
3.2.3	Pembangunan Penginapan Pantai.....	95
3.2.4	Isu dan Masalah.....	97
3.3	Pulau Tioman.....	98
3.3.1	Kedatangan Pelancong Ke Pulau Tioman.....	100
3.3.2	Pembangunan Infrastruktur Pulau.....	102

3.3.3	Pembangunan Penginapan Pantai.....	106
3.3.4	Isu dan Masalah.....	108
3.4	Rumusan.....	110

BAB 4: METODOLOGI

4.1	Pengenalan.....	112
4.2	Proses Penyelidikan.....	112
4.3	Pemilihan Kawasan Kajian	117
4.3.1	Pulau-Pulau Pilihan.....	118
4.3.2	Justifikasi Pemilihan Kawasan Kajian.....	120
4.4	Reka Bentuk Penyelidikan.....	121
4.5	Kajian Awalan.....	123
4.5.1	Kajian Inventori Taburan Resort Pulau Kawasan Kajian.....	124
4.5.2	Kajian Pemerhatian.....	125
4.5.3	Parameter Kajian Pemerhatian.....	126
4.6	Reka Bentuk Pensampelan.....	129
4.6.1	Pemilihan Sampel I : Resort Pulau.....	130
4.6.2	Pemilihan Sampel II : Penginap Resort Pulau.....	133
4.7	Pembentukan Soal Selidik.....	136
4.7.1	Konsep Soal Selidik.....	139
4.7.2	Struktur Soalan Soal Selidik.....	140
4.8	Kajian Rintis	145
4.8.1	Kerja Lapangan Kajian Rintis.....	146
4.8.2	Ujian Kebolehpercayaan Soal Selidik Penginap Resort.....	147
4.8.3	Maklum Balas Soal Selidik Penginap Resort.....	147
4.8.4	Rumusan Kajian Rintis	148
4.9	Pengumpulan Data.....	149
4.9.1	Kajian Melalui Soal Selidik.....	150
4.10	Analisis Data.....	154
4.11	Rumusan.....	156

**BAB 5: ANALISIS TAHAP KEPUASAN PENGINAP
TERHADAP INFRASTRUKTUR**

Muka Surat

5.1	Pengenalan.....	158
5.2	Kerangka Analisis Data.....	158
5.2.1	Jumlah Responden Dikaji Mengikut Pulau.....	159
5.3	Demografi Dan Ciri-Ciri Responden.....	160
5.3.1	Negara Asal Responden.....	160
5.3.2	Taburan Responden Mengikut Pulau dan Negara Asal	161
5.3.3	Jantina	162
5.3.4	Umur.....	163
5.3.5	Jenis Pekerjaan	163
5.3.6	Kumpulan Responden.....	164
5.3.7	Kumpulan Responden Mengikut Pulau Kajian.....	165
5.3.8	Kekerapan Kunjungan Responden.....	166
5.3.9	Kekerapan Kedatangan Responden Mengikut Pulau Kajian.....	167
5.3.10	Tujuan Perjalanan.....	168
5.3.11	Tujuan Perjalanan Mengikut Pulau.....	168
5.4	Analisis Tahap Kepuasan : Ujian Kebolehpercayaan Pemboleh Ubah.....	170
5.5	Kepuasan Responden Terhadap Infrastruktur Di Kedua-dua Pulau Kajian.....	171
5.5.1	Penilaian Tahap Kepuasan Responden Terhadap Infrastruktur Sedia Ada	171
5.5.2	Menilai Tahap Kepuasan Terhadap Infrastruktur Berasaskan Demografi	178
5.5.3	Perbezaan Kepuasan Terhadap Infrastruktur Berasaskan Ciri-Ciri Responden	184
5.6	Perbezaan Kepuasan Terhadap Infrastruktur (Secara Keseluruhan) Dintara Responden Pulau Pangkor dan Tioman.....	190
5.7	Perbezaan Kepuasan Terhadap Infrastruktur Berasaskan Setiap Pulau Kajian.....	198
5.7.1	Tahap Kepuasan Responden Terhadap Infrastruktur di Pulau Pangkor.....	193
5.7.1	Tahap Kepuasan Responden Terhadap Infrastruktur di Pulau Tioman.....	199
5.8	Rumusan.....	204

BAB 6: PERBINCANGAN DAN ULASAN

Muka Surat

6.1	Pengenalan.....	206
6.2	Penemuan Yang Signifikan.....	206
6.3	Struktur Demografi Penginap Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Infrastruktur Resort Pulau	208
6.4	Perhubungan Antara Peletakan dan Tahap Infrastruktur Resort Dengan Kepuasan Penginap.....	215
6.5	Keutamaan Jenis-Jenis Infrastruktur Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Penginap.....	222
6.6	Kelebihan Dan Keistimewaan Pulau Pangkor Dan Pulau Tioman Sebagai Elemen Kepuasan Penginap Resort.....	227
6.7	Perbezaan Kepuasan Berasaskan Ciri-Ciri Penginap Dari Perspektif Kedua-Dua Pulau.....	230
6.8	Kepuasan Penginap Terhadap Elemen-Elemen Infrastruktur Berasaskan Keseluruhan Kedua-Dua Pulau.....	231
6.9	Perbandingan Kepuasan Terhadap Infrastruktur Diantara Penginap Di Pulau Pangkor Dengan Pulau Tioman.....	235

BAB 7: KESIMPULAN

7.1	Pengenalan.....	242
7.2	Rumusan.....	242
7.3	Sumbangan Penyelidikan.....	249
7.4	Cadangan Penyelidikan Lanjutan.....	250
7.5	Limitasi Penyelidikan.....	252
7.6	Kesimpulan.....	254

SENARAI JADUAL**Muka Surat**

Jadual 1.1	Jumlah Kedatangan Pelancong Ke Pulau Tioman dan Pulau Pangkor	7
Jadual 2.1	Tinjauan Penyelidikan Terdahulu	38
Jadual 2.2	Klasifikasi Hotel dan Kemudahan oleh Kementerian Pelancongan Malaysia (2008)	48
Jadual 2.3	Klasifikasi dan Elemen Infrastruktur Pulau	64
Jadual 3.1	Kedatangan Pelancong Ke Pulau Pangkor	91
Jadual 3.2	Ketibaan Pelancong ke Pulau Tioman (2006-2011)	101
Jadual 4.1	Senarai Semak Penemuan Kajian Awal	129
Jadual 4.2	Jumlah Resort Dikaji Mengikut Pulau dan Kampung	133
Jadual 4.3	Rumusan Pembentukan Soal Selidik dari Kajian Terdahulu	139
Jadual 4.4	Struktur Soalan Soal Selidik	144
Jadual 4.5	Keputusan Ujian Kebolehpercayaan Soalan Soal Selidik	145
Jadual 4.6	Struktur Soal Selidik Untuk Kajian Rintis	147
Jadual 4.7	Keputusan Ujian Kebolehpercayaan Kajian Rintis	148
Jadual 4.8	Rumusan Sampel Yang Dikumpul	155
Jadual 5.1	Jumlah Responden Dikaji Mengikut Kawasan Kajian	159
Jadual 5.2	Taburan Responden Mengikut Pulau	160
Jadual 5.3	Negara Asal dan Jantina Responden Mengikut Pulau	162
Jadual 5.4	Jantina	163
Jadual 5.5	Umur	163
Jadual 5.6	Pekerjaan Responden	164
Jadual 5.7	Kumpulan Responden Mengikut Pulau	166
Jadual 5.8	Kekerapan Kunjungan Responden	167
Jadual 5.9	Kekerapan Kedatangan Responden Mengikut Pulau	167
Jadual 5.10	Tujuan Perjalanan Responden Mengikut Pulau	169
Jadual 5.11	Keputusan Ujian Kebolehpercayaan	170
Jadual 5.12	Justifikasi Nilai Min	172
Jadual 5.13	Kepuasan Terhadap Utiliti Utama	173
Jadual 5.14	Kepuasan Terhadap Infrastruktur Dalam Kawasan Resort	174
Jadual 5.15	Kepuasan Terhadap Infrastruktur Luar Kawasan Resort	175

Muka Surat

Jadual 5.16	Kepuasan Terhadap Kemudahan Awam	176
Jadual 5.17	Kepuasan Terhadap Infrastruktur Khas	177
Jadual 5.18	Taburan Kepuasan Berasaskan Kategori Responden (Domestik dan Luar Negara)	179
Jadual 5.19	Taburan Tahap Kepuasan Berasaskan Jantina	181
Jadual 5.20	Kepuasan Berasaskan Kekerapan Kunjungan	182
Jadual 5.21	Kepuasan Berasaskan Tujuan Penyelidikan dan Akademik	183
Jadual 5.22	Perbezaan Kepuasan dan Pendapat Berasaskan Kumpulan Responden	185
Jadual 5.23	Perbezaan Kepuasan Terhadap Infrastruktur Berasaskan Pekerjaan Responden	187
Jadual 5.24	Perbezaan Kepuasan dan Pendapat Berasaskan Kekerapan Kunjungan Responden	189
Jadual 5.25	Perbezaan Kepuasan Responden Terhadap Keseluruhan Infrastruktur di Pulau Tioman dan Pulau Pangkor	192
Jadual 5.26	Tahap Kepuasan Terhadap Utiliti Utama	193
Jadual 5.27	Tahap Kepuasan Terhadap Infrastruktur Dalam Kawasan Resort	195
Jadual 5.28	Tahap Kepuasan Terhadap Infrastruktur Luar Kawasan Resort	196
Jadual 5.29	Tahap Kepuasan Terhadap Kemudahan Awam	197
Jadual 5.30	Tahap Kepuasan Terhadap Infrastruktur Khas	198
Jadual 5.31	Tahap Kepuasan Terhadap Utiliti Utama	199
Jadual 5.32	Tahap Kepuasan Infrastruktur Dalam Kawasan Resort	200
Jadual 5.33	Tahap Kepuasan Terhadap Infrastruktur Luar Kawasan Resort	202
Jadual 5.34	Tahap Kepuasan Terhadap Kemudahan Awam	202
Jadual 5.35	Tahap Kepuasan Terhadap Infrastruktur Khas	204

SENARAI RAJAH

Muka surat

Rajah 1.1	Peta Pulau-Pulau Di Malaysia	5
Rajah 1.2	Peta Kawasan Kajian: Pulau Tioman dan Pulau Pangkor	6
Rajah 1.3	Konsep Perkongsian Infrastruktur	11
Rajah 2.1	Peletakan Infrastruktur Dalam Persekitaran Resort	68
Rajah 2.2	Model 'Destination Competitiveness Advantage'	76
Rajah 2.3	Kerangka Teoritikal Penyelidikan	86
Rajah 3.1	Peta Pulau Pangkor	89
Rajah 3.2	Jalan Raya di Pulau Pangkor	93
Rajah 3.3	Pekan Pangkor	93
Rajah 3.4	Perkhidmatan Teksi di Pulau Pangkor	94
Rajah 3.5	Resort 3 Bintang di Teluk Dalam	96
Rajah 3.6	Resort Bajet di Teluk Nipah	96
Rajah 3.7	Peta Susunatur Resort Di Kawasan Teluk Nipah	97
Rajah 3.8	Hakisan Pantai dan Pembuangan Sampah di Pantai Teluk Nipah	98
Rajah 3.9	Peta Lokasi Pulau Tioman	100
Rajah 3.10	Projek 'waterfront' dan baikpulih pantai di Kampung Tekek	105
Rajah 3.11	Laluan Pejalan Kaki di Kampung Air Batang, Pulau Tioman	106
Rajah 3.12	Jalan Raya di Pulau Pangkor	107
Rajah 3.13	Taburan Resort di Pulau Tioman	108
Rajah 3.14	Keadaan Pelupusan Sisa Sampah di Pulau Tioman	109
Rajah 4.1	Proses Penyelidikan	114
Rajah 4.2	Pulau-Pulau Kawasan Kajian	119
Rajah 4.3	Reka Bentuk Penyelidikan	122
Rajah 4.4	Kaedah Pemilihan Sampel Berperingkat (Multilavel Sampling)	132
Rajah 4.5	Agihan Sampel di Kawasan Kajian Pulau Pangkor	135
Rajah 4.6	Agihan Sampel di Kawasan Kajian Pulau Tioman	136
Rajah 4.7	Kerangka Pemboleh Ubah Untuk Soal Selidik	141
Rajah 4.8	Parameter Kawasan Kutipan Data	150
Rajah 4.9	Rumusan Struktur Kutipan Data	153
Rajah 4.10	Peringkat-Peringkat Analisis Data	156
Rajah 5.1	Negara Asal Responden	161
Rajah 5.2	Taburan Responden Mengikut Kategori	165

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran I	Borang Soal Selidik (Penginap Resort)
Lampiran II	Questionnaire Form (Resort's Guest)
Lampiran III	Senarai Pulau Di Malaysia (Termasuk Sabah dan Sarawak)
Lampiran IV	Jadual A: Senarai Hotel, Resort, Chalet dan Bajet Hotel di Pulau Pangkor dan Pulau Tioman
Lampiran V	Jenis Resort dan Kadar Bilik: Pulau Pangkor dan Pulau Tioman
Lampiran VI	Penentu Saiz Sampel Oleh Krejcie dan Morgan (1970)
Lampiran VII	Piawaian Pembangunan Pantai, Jabatan Perancangan Bandar dan Desa

DEFINISI DAN TERMA

Penginapan Pulau	Tempat yang terdapat di pulau peranginan atau persisir pantai yang boleh disewa oleh pelancong pulau. Kategori penginapan boleh dipecahkan kepada resort atau hotel bertaraf 1-5 bintang, apartmen, resort bajet, chalet bajet, inap desa, khemah dan asrama.
Resort	Tempat penginapan untuk pelancong di pulau atau persisir pantai sahaja. Penggunaan perkataan 'resort' telah diguna pakai di dalam Kamus Dewan Bahasa dan Pustaka. Terdapat juga resort pantai yang menamakan hotel, khususnya di Pulau Langkawi dan Pulau Pangkor.
Kawasan Persisir Pantai	Satu kawasan yang meliputi kawasan bersempadan 5km ke sebelah darat (back shore) dan 16.1km nautika ke sebelah laut dari paras purata air pasang perbani (shore front). Kawasan di sebelah darat termasuk sungai dan rizab air hingga ke kawasan yang dipengaruhi oleh air masin." (JPS, 2006)
Zon Pantai	Kawasan 60m dari garis air pasang perbani dan 15m dari jalan utama. (JPBD, 2002)
Chalet	Tempat penginapan pelancong dari jenis bajet yang mempunyai kurang dari 50 buah bilik, terletak di pulau atau di persisiran pantai. Kepadatan dibenarkan antara 30-50/hektar (12-20/ekar) (kepadatan rendah) tidak melebihi 2 tingkat. Dibina sekurang-kurang dari garis air pasang perbani.
Penginap/Pengunjung	Pelancong atau pelawat yang menetap atau bermalam di resort selama satu malam atau lebih
Pengusaha/Operator	Pihak pentadbiran resort sama ada pemilik, operator atau pekerja yang bertanggungjawab terhadap pentadbiran dan pengurusan resort.
Kampung	Nama tempat sepanjang persisiran di Pulau Tioman dan Pulau Pangkor (contoh: Kampung Tekek, Kampung Teluk Nipah)
Pantai	Nama tempat sepanjang persisiran pantai di Pulau Langkawi (contoh: Pantai Chenang, Pantai Kok, Pantai Tengah)

SENARAI SINGKATAN

JPBD	Jabatan Perancang Bandar dan Desa
PBT	Pihak Berkuasa Tempatan
RS	Rancangan Struktur
RT	Rancangan Tempatan
RKK	Rancangan Kawasan Khas
MOCAT	Ministry of Culture, Art and Tourism Malaysia
TM	Tourism Malaysia
KPKT	Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan
JKR	Jabatan Kerja Raya
KKKP	Kementerian Kebudayaan, Kesenian dan Kebudayaan.
MPM	Majlis Perbandaran Manjung
PEK	Pelan Ekopelancongan Kebangsaan
PP	Pesuruhjaya Pelancongan
PPP	Pasukan Pemeriksa Pelancongan
MBMB	Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah
TDA	Tioman Development Authority
LADA	Langkawi Development Authority
JAS	Jabatan Alam Sekitar, Malaysia
JPS	Jabatan Pengairan dan Saliran, Malaysia
AKTA 172 (Pindaan)	Akta Perancangan Bandar dan Desa, Akta 172 (Pindaan 1995)
TAC	Tourism Action Council
Tourism Malaysia	Lembaga Penggalakan Pelancongan Malaysia
RMK-10	Rancangan Malaysia Ke Sepuluh
WTO	World Tourism Organization

**PERSEPSI KEPUASAN PENGINAP RESORT TERHADAP
INFRASTRUKTUR DI PULAU PANGKOR DAN PULAU TIOMAN**

ABSTRAK

Aspek infrastruktur merupakan elemen sekunder dalam sektor pelancongan pulau.. Ketiadaan instrumen pengukur merupakan isu utama dalam mengenal pasti kualiti dan efisiensi penyediaan infrastruktur dalam persekitaran resort. Selama ini kajian tertumpu kepada tahap kepuasan penginap terhadap elemen sosial dan ekonomi tetapi kurang perhatian diberi kepada elemen infrastruktur fizikal. Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti elemen-elemen infrastruktur dan menilai sejauhmana infrastruktur berkenaan mempengaruhi tahap kepuasan penginap resort di Pulau Pangkor dan Pulau Tioman. Perbezaan kepuasan penginap di kedua-dua pulau kajian turut dinilai. Kaedah kajian kuantitatif melalui soal selidik dilakukan kepada 507 responden di 75 buah resort. Kajian pemerhatian diguna untuk menilai tahap penyediaan infrastruktur resort. Penemuan menunjukkan majoriti responden pengunjung domestik menerima tahap kepuasan yang sederhana terhadap infrastruktur serta menerima keadaan sedia ada. Namun, penyediaan infrastruktur yang berkualiti tinggi dan berlebihan, kurang mempengaruhi kepuasan penginap di kedua-dua pulau kajian disebabkan faktor keunikan pulau, keadaan alam semula jadi dan keindahan pantai yang tidak terancam. Lebih 45% responden tidak beri perhatian kepada penambahan infrastruktur di sembilan buah kawasan resort pantai di Pulau Tioman. Pulau Pangkor sebaliknya memerlukan penambahbaikan infrastruktur untuk tiga kawasan tumpuan resort. Keupayaan Pulau Pangkor dan Pulau Tioman mengekalkan keunikan dan kelebihan tersebut telah memberi kepuasan kepada lebih 73% responden domestik. Kajian ini menghasilkan bukti

empirikal tentang penemuan baru dalam pengukuran kualiti penyediaan infrastruktur melalui persepsi penginap resort berasaskan dimensi fizikal infrastruktur.

RESORTS GUESTS' PERCEPTION ON SATISFACTION TOWARDS INFRASTRUCTURE IN PULAU PANGKOR AND PULAU TIOMAN.

ABSTRACT

The aspect of infrastructure is a secondary element in island tourism sector. The absence of a measuring instrument is the key issue in identifying the quality and efficiency of the provision of infrastructure in the locality of the resort. At present the study has focused on the guests' level of satisfaction towards social and economic elements but less attention is given to physical infrastructure elements. This study aims to identify the elements of infrastructure and to assess the extent of certain infrastructure in affecting guests' satisfaction at the resorts in Pangkor Island and Tioman Island. The differences in the guests' satisfaction in both islands were also assessed. Quantitative research method was carried out through a questionnaire conducted on 507 respondents in 75 resorts. Visual analysis method has been used to assess the level of infrastructure provision in the resort. The findings showed that the majority of the respondents' who were domestic visitors obtained moderate satisfaction level of the infrastructure and accepted the status quo. However, the provision of redundant and high quality infrastructure, were insignificant in influencing the satisfaction of the guests' in both islands due to the uniqueness factor of the island, the condition of the nature and the beauty of the beach which has not been threatened. Over 45% of the respondents did not pay attention to the additional infrastructures in nine areas of the beach resort in Tioman Island. Nevertheless Pangkor Island required infrastructure upgrading for the three centre of attention areas in the resorts. The ability of Pangkor Island and Tioman Island to maintain the uniqueness and assets, has granted satisfaction to over 73% of the domestic respondents. This research has resulted in the discovery of new empirical evidences

on the measurement of the quality of the infrastructure provision through guests' perspective in the resort based on physical infrastructure dimensions.

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Dalam menjadikan Malaysia sebagai sebuah negara perindustrian yang maju sepenuhnya pada tahun 2020, sektor pelancongan telah dikenal pasti sebagai salah satu sektor utama yang menjadi sumber baru dalam memangkin pembangunan sosioekonomi negara. Pelancongan merupakan sektor ekonomi yang berpotensi untuk dibangunkan dan dipertingkat selaras dengan objektif untuk mencapai Wawasan 2020 iaitu menjadi sebuah negara maju dalam semua bidang di dunia. Malaysia mensasarkan 36 juta pelancong ke negara ini menjelang tahun 2020 dengan anggaran pendapatan pelancongan sebanyak RM168 bilion (Ng, 2012). Walaupun persaingan semakin meningkat dalam kalangan negara serantau untuk menarik pelancong, negara ini dijangka menerima manfaat daripada pertumbuhan sektor pelancongan luar negara dalam tempoh Rancangan Malaysia Kesepuluh (RMK-10). Antara negara yang diberi perhatian oleh Malaysia untuk menarik pelancong asing adalah dari China, Taiwan, Jepun, Korea, Negara Asean, Asia Timur, Eropah dan Amerika. Selain itu, negara ASEAN terutamanya Singapura dan Thailand terus menjadi penyumbang terbesar ketibaan pelancong ke negara ini (MOTOUR, 2004).

Malaysia sedang mencari alternatif terbaik untuk menambah produk-produk pelancongannya seiring dengan perkembangan negara lain di Asia Tenggara (Tourism Malaysia, 2010). Negara-negara lain di dalam Asean seperti Thailand, Kemboja, Indonesia, Singapura dan yang baru muncul seperti Vietnam, kini telah dikenali dan

sudah termasyhur dalam kalangan pelancong Eropah (MOTOUR, 2010). Menurut Norlida Hanim M.S *et al.* (2011), salah satu imej yang telah terkenal mengenai Malaysia adalah pelancongan pulau. Elemen-elemen yang mempengaruhi pertumbuhan sektor pelancongan pulau ini ialah infrastruktur, penginapan, komersial, persekitaran dan perkhidmatan. Sama ada Malaysia dapat terus menjadikan pelancongan pulau sebagai sektor yang berdaya maju serta boleh bersaing dengan sektor-sektor ekonomi yang lain, akan bergantung kepada keupayaan elemen-elemen berkenaan untuk dapat memenuhi kehendak pelancong-pelancong dan negara.

Infrastruktur adalah antara elemen penting untuk kejayaan pemajuan mana-mana projek pelancongan, sama ada projek yang terletak di kawasan tanah tinggi, hutan, berasaskan air ataupun di kawasan bandar (Predeaux, 2000). Oleh yang demikian, untuk menjamin ketibaan berterusan pelancong ke destinasi-destinasi berkenaan sama ada dari luar negara ataupun tempatan, pelbagai isu yang berkaitan dengan industri pelancongan harus diberikan perhatian. Isu berkaitan kepuasan pelancong terhadap destinasi pelancongan di Malaysia tidak boleh dikecualikan (Norlida Hanim M.S *et al.*, 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).

1.2 Pelancongan Pulau Di Malaysia

Sektor pelancongan pulau telah lama wujud dan termasyhur dalam kalangan negara-negara yang mempunyai banyak pulau atau persisir pantai. Negara-negara seperti Greece, Sepanyol, Hawaii, Maldives dan Brazil telah menikmati hasil pendapatan daripada pelancongan pantai dan ianya mencecah berjuta Euro dalam kalangan negara-negara Eropah berkenaan (Gallup, 1997). Negara-negara di Asia tidak terkecuali bergantung pada pelancongan pulau dan mengharapkan persisir pantai yang indah serta terpelihara. Thailand, Indonesia, Australia serta Malaysia sendiri memang terkenal dengan keindahan pantai-pantai semula jadinya yang menjadi tumpuan pelancong luar negara (Ng, 2012). Malah negara Australia telah mampu menarik pelancong tempatannya sendiri, memenuhi pantai serta pulau terutama pada musim panas, tanpa bergantung pada pelancong asing (Andrew D. Short, 2006). Pelbagai pelancongan alternatif daripada pelbagai sektor terdapat di Malaysia. Ia menggalakkan lagi pelancongan budaya dan alam semula jadi melalui program homestay, pesta kebudayaan, merentas hutan, mendaki gunung, *snorkeling* dan menyelam. Hidupan liar, pemandangan, hutan dan pantai adalah antara tarikan pelancong yang datang ke Malaysia pada setiap tahun (Nawayai, 1996). Namun begitu, pelancongan pulau tidak dapat kekal bertahan sebagai destinasi menarik, melainkan kawasan-kawasan semula jadi ini sentiasa dipelihara serta diselenggara secara lestari, supaya pelancong akan terus datang semula ataupun pelancong baru akan bertambah (Mark B. & Andrew W.G, 1981). New Zealand antara negara Asia Oceania yang memberi keutamaan dalam pemeliharaan setiap elemen-elemen semula jadi supaya dapat menyokong sektor-sektor pelancongan yang lain (Alferd, 1996). Pelancongan pulau yang berkesan berkait rapat

dengan kemudahan infrastruktur serta kemudahan yang disediakan yang mampu menjana meningkatkan operasi dan aktiviti pelancongan pantai (Cristian *et al.*, 2010). Keperluan aksesibiliti, utiliti, kemudahan penginapan, perkhidmatan pengangkutan serta sistem pembuangan sampah yang sistematik akan membantu mengekalkan aktiviti pelancongan pantai serta menjadi punca tarikan pelawat ke destinasi berkenaan (Mark. B & Andrew. G, 1981).

Malaysia mempunyai pelbagai pilihan destinasi pelancongan daripada pelancongan bandar, budaya, taman negara, pulau-pulau sehingga persisiran pantai. Terdapat 65 buah pulau di Malaysia termasuk Sabah dan Sarawak yang berjaya menarik ramai pelancong. Antaranya pulau yang terkenal dalam kalangan pelancong asing dan domestik adalah Pulau Pinang, Pulau Langkawi, Pulau Tioman, Pulau Perhentian, Pulau Redang, Pulau Sipadan, Pulau Pangkor dan Pulau Payar (Tourism Malaysia, 2010). Trend kini telah mula berubah di mana pelancong lebih menggemari pulau-pulau Taman Laut sebagai pulau peranginan meskipun pulau-pulau berkenaan di bawah penyelenggaraan dan kawalan ketat oleh Jabatan Laut Malaysia (Jabatan Laut Malaysia, 2010). Seperti yang dilaporkan oleh World Travel & Tourism Council (2001), pulau-pulau di Malaysia menjadi tumpuan kerana keunikan pulau dan keindahan pantainya serta terdapat kemudahan sokongan yang kuat seperti Taman Laut, kedai bebas cukai, jeti serta pengangkutan yang mudah. Pulau Langkawi, Pulau Tioman, Pulau Perhentian, Pulau Redang dan Pulau Pangkor, Pulau Mabul dan Pulau Sipadan adalah yang paling menarik. Peningkatan kemudahan infrastruktur, perkhidmatan dan pengurusan produk pelancongan pulau serta pembangunan projek-projek pelancongan secara lestari oleh pihak kerajaan dan swasta telah menambah kekuatan pulau sebagai pilihan pelancong dalam dan luar negara (Amran, 2004).

Untuk tujuan penyelidikan ini, dua pulau peranginan dipilih iaitu Pulau Pangkor yang mewakili pulau bahagian Pantai Barat serta Pulau Tioman sebagai mewakili pulau kawasan Pantai Timur Malaysia. Pulau Pangkor ialah pulau penempatan serta pusat peranginan yang terkenal dengan hasil lautnya(Mohamad Fisol, 2012).



Rajah 1.2: Peta Kawasan Kajian; Pulau Tioman dan Pulau Pangkor
Sumber:Pulau-Pulau Malaysia(2011). http://www.malaxi.com/map_malaysia_island.html

Pelancong yang datang ke pulau bukan hanya dapat berehat dan beriadah malah berpeluang membeli hasil barangan laut, iaitu produk yang dihasilkan oleh penduduk tempatan. Dua puluh tahun dahulu, Pulau Tioman pernah tercatat antara 10 pulau terindah di dunia (Shida *et al.*, 2014). Pulau ini berkonsepkan alam semula jadi yang

masih belum diterokai oleh pembangunan moden (MOTOUR, 2007). Keindahan pantai yang bersih dan keindahan hidupan lautnya yang belum terusik menjadi tarikan pelancong, pengembara dan pelancong asing yang mementingkan suasana alam yang sunyi, selamat serta tenang. Penyediaan kemudahan penginapan seperti resort kelas 1 ke-5 bintang, resort bajet serta chalet-chalet kos rendah adalah antara komponen penting dalam mengekalkan kedatangan pelancong ke pulau-pulau berkenaan. Sektor infrastruktur seperti jalan raya, jeti, lapangan terbang, bekalan elektrik, bekalan air, saliran dan perparitan merupakan kemudahan fizikal yang disediakan di pulau-pulau berkenaan tetapi pada tahap yang berbeza dari segi jumlah, jenis, reka bentuk serta kualiti (Salleh, 2010).

Jadual 1.1: Jumlah Kedatangan Pelancong Ke Pulau Tioman & Pulau Pangkor

Tahun	Jumlah Pelancong (domestik & luar negara)	
	Tioman	Pangkor
2004	135,272	471,868
2005	94,099	584,588
2006	230,536	701,550
2007	235,431	788,502
2008	191,929	795,555
2009	194,392	412,234
2010	213,158	689,184
2011	212,680	663,078
2012	214,482	984,679
2013	233,569	1,001,415

Sumber: Unit Pelancongan, Majlis Perbandaran Manjung (2014),
Jabatan Taman Laut Malaysia, Lembaga Perbadanan Tioman (2014)

Infrastuktur, kemudahan awam dan penginapan adalah antara elemen yang akan mempengaruhi kepuasan pelancong apabila tinggal di pulau peranginan (Seetana *et al.*, 2011). Berasaskan faktor tersebut, kepuasan penginap terhadap penginapan yang digunakan, tahap infrastruktur disediakan dan kualiti pengurusan yang dialami semasa

berada di dua buah pulau berkenaan adalah antara skop penyelidikan yang digunakan untuk tesis ini.

1.4 Isu dan Permasalahan Kajian

Isu-isu berkaitan penyediaan dan kesesuaian infrastruktur untuk penginapan pulau disamping kepuasan pengunjung terhadap infrastruktur dan daya maju operasi resort pulau boleh ditemui melalui kajian-kajian terdahulu. Pecahan isu-isu berkenaan boleh dibincangkan seperti berikut.

Isu pertama yang telah dikenal pasti adalah mengenai persaingan untuk mendapatkan infrastruktur antara penginapan pantai dengan sektor-sektor pembangunan yang lain, yang boleh mempengaruhi daya maju operasi resort pulau. Menurut Salleh *et al.* (2012 dan Toh (2010) salah satu strategi pengusaha resort pulau untuk mendapat pulangan yang konsisten bagi operasi mereka adalah dengan memastikan penyediaan infrastruktur resort tidak pernah memberi kesan positif kepada pengunjung serta tidak mengurangkan kepuasan sepanjang penginapan mereka. Pengusaha mengharapkan pengunjung resort mereka akan kekal menjadi pengunjung ulangan (Toh, 2010). Dengan demikian, mereka perlu pastikan sekurang-kurangnya telah terdapat pengunjung tetap ke destinasi mereka, dan secara langsung telah menjimatkan kos promosi (Stephen Haris, 1989). Mengikut Manual dan Lawson (1998) dan McEloy dan Albuquerque (1998) setiap projek pelancongan dan rekreasi perlu dirancang dan dilaksanakan berasaskan piawai dan garis panduan yang bersesuaian dengan kehendak projek berkenaan. Namun demikian, Smith (1994) menjelaskan, untuk memastikan projek lebih berdaya maju, kecukupan infrastruktur untuk operasi resort pantai ialah unsur penting, tetapi hal yang berlaku,

perancangan infrastruktur untuk penginapan pantai tidak dimasukkan sebagai elemen utama pembangunan. Pengantungan pada infrastruktur adalah berbeza mengikut jenis-jenis projek pelancongan (Cristian *et al.*, 2010). Kenyataan ini disokong oleh Inskeep (1991) yang menyatakan projek pelancongan memerlukan infrastruktur khas kerana setiap projek pelancongan adalah berbeza dari segi karektor, jenis perkhidmatan, kategori, saiz, kawasan serta kehendak pelawat/penggunanya. Namun demikian apa yang berlaku menurut Mathieson dan Wall (1982) ialah tiada peruntukan disediakan untuk membina infrastruktur khas untuk kegunaan sektor pelancongan malah terpaksa berkongsi dengan sektor-sektor pembangunan yang lain di pulau pelancongan berkenaan. Menurut Wong (1993), Tan (1994) dan Toh (2010) perubahan yang berlaku itu tidak selari dengan jumlah atau kadar kemudahan infrastruktur sedia ada khususnya pengangkutan, bekalan elektrik dan air serta pembentungan dan pembuangan sampah untuk menampung operasi resort lebih lancar.

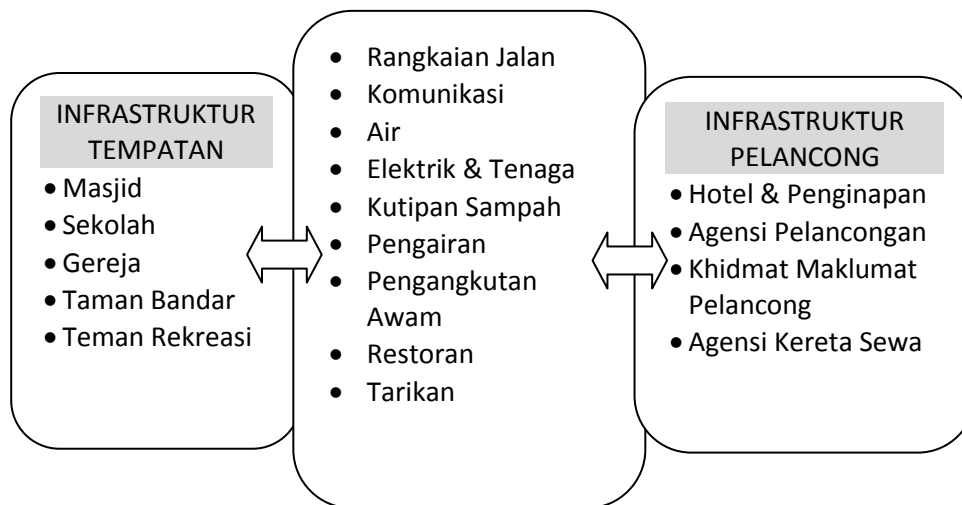
Isu kedua adalah cabaran untuk mengekalkan imej penginapan pantai supaya tidak dicatikan dengan penggunaan infrastruktur yang tidak sesuai atau tidak relevan dengan kehendak sistem dan keadaan penginapan pantai. Menurut Lai dan Yap (2007) adalah menjadi cabaran bagi mengekalkan imej semula jadi dan keunikan resort disebabkan kemasukan infrastruktur yang canggih sehingga mencatikan persekitaran resort berkenaan. Terdapat juga pulau-pulau pelancongan menjadi terkenal bukan kerana kecanggihan dan taraf infrastruktur yang tinggi tetapi disebabkan imej dan identiti pulau-pulau berkenaan, yang telah sedia termasyhur dalam kalangan pelancong serata dunia. Destinasi penginapan di Pulau Phuket, Pattaya dan Bali bukan hanya disokong oleh kesediaan infrastruktur tetapi kesediaan imej destinasi yang sudah terkenal (Jamil & Badaruddin, 2006). Sementara itu, infrastruktur yang berlebihan di persisiran pantai

pulau berkenaan telah mengubah keadaan pantai alam semula jadi kepada pantai komersial (Morakot, 2002). Begitu juga dengan penginapan pantai yang unik dan eksklusif di kepulauan Maldives, terus menerima pelancong yang ramai meskipun tidak menyediakan infrastruktur asas yang mencukupi (Alkhawaree M, 2007; W.S Gray & Linguari, 1994). Adalah satu cabaran untuk mendapatkan kepercayaan serta kepuasan pelancong terhadap pulau-pulau supaya ia masih kekal bertahan sebagai pulau alam semula jadi seperti yang berlaku di pulau Maldiva, Caribbean dan Bahamas apabila didapati penyediaan infrastruktur telah mengganggu suasana keaslian persekitaran destinasi penginapan di situ (Jamil & Tarmiji, 2012). Ruang pantai yang terhad, laman persekitaran resort yang dicerobohi serta fasiliti pantai yang tidak diselenggara ialah faktor kurang tarikan pengunjung yang dihadapi bersama oleh pengusaha resort pantai di Koh Samui (Marakot, 2010), di Pulau Tioman (Rahman, 2005), di Gold Coast (Kaul, 1985) dan di kepulauan Turkey (Gearing, 1974). Keadaan berkenaan telah mengakibatkan pengunjung lari ke destinasi lebih selesa (Predeuax, 2000).

Isu ketiga yang perlu perhatian adalah persaingan mendapatkan kemudahan infrastruktur dan penekanan terhadap penyediaan infrastruktur khusus untuk projek-projek pelancongan. Berasaskan kenyataan oleh Pauline (2005), penyediaan dan agihan jenis-jenis infrastruktur adalah untuk keperluan semua sektor ekonomi seperti perkilangan, perumahan, perkhidmatan, pengangkutan, kesihatan, perniagaan dan pelancongan. Justeru itu kajian Lai dan Yap (2007) mendapati pengusaha dan penginap resort terpaksa berpuas hati dengan infrastruktur yang diterima kerana tiada penekanan khusus infrastruktur pengangkutan dibina khas untuk penginapan mereka tetapi dikongsi oleh semua sektor lain. Seperti ditegaskan oleh Cristian *et al.* (2010), konsep perkongsian ini menjadikan infrastruktur untuk pelancongan tidak diberi keutamaan. Sebaliknya

perhatian hanya untuk komponen-komponen pembangunan yang lain seperti perumahan, pertanian dan pembangunan luar bandar. Rajah 1.3 menunjukkan cara perkongsian infrastruktur berlaku diantara infrastruktur utama seperti jalan raya, bekalan air, elektrik dan infrastruktur sokongan yang perlu dikongsi oleh dua kategori pengguna iaitu pelancong dan penduduk tempatan pada satu masa. Terdapat juga infrastruktur khas untuk pelancong seperti hotel dan pusat penerangan yang tidak boleh digunakan oleh penduduk tempatan (Crouch & Ritchie, 1999).

Akibat dari situasi begini, terdapat tarikan-tarikan pelancongan yang tidak dijumpai atau diterokai kerana kurangnya kemudahan aksesibiliti untuk ke destinasi berkenaan (JPBD, 2006).



Rajah 1.3: Konsep Perkongsian Infrastruktur

Sumber: Ubahsuai dari Crouch dan Ritchie (1999) dan Smith (1994)

Isu keempat yang telah dikenal pasti adalah penyediaan infrastruktur yang tidak mengikut keperluan dan kesesuaian resort pulau. Pearce (1978) mendapati keperluan infrastruktur penginapan pantai adalah berbeza dengan penginapan bandar. Meskipun berbeza, tiada asas ukuran untuk menentukan jenis, jumlah serta kualiti infrastruktur yang disalurkan sama ada di bandar atau di pulau. Menurut Wilson (1997), penyediaan

infrastruktur yang berlebihan sehingga mengganggu dan mengubah operasi harian penginapan berkenaan bukan hanya menukar sistem operasi malah tidak disukai oleh pengunjungnya. Kajian oleh Rosniza (2011) di Pulau Pangkor, Tang (1990) di Pulau Redang dan Salleh (2012) di Pulau Kapas Malaysia menunjukkan resort pulau kelas rendah dan penginapan kos murah di pulau-pulau berkenaan tidak memerlukan infrastruktur bertaraf tinggi dan canggih seperti jeti, jalan raya dan lapangan terbang untuk keperluan menjalankan operasi. Namun, infrastruktur asas seperti laluan masuk, laluan pejalan kaki, bekalan air dan elektrik dan sistem komunikasi adalah sudah memadai untuk memenuhi kehendak pengunjung resort di sana. Keperluan infrastruktur adalah berbeza mengikut jenis-jenis resort serta kehendak penginapnya (Harry, 2004). Menurut Fick (1991), persaingan ketara penyediaan infrastruktur berlaku apabila pihak pelaksana awam telah merancang infrastruktur tanpa mengambil kira kehendak pengguna resort tetapi untuk kepentingan pengguna awam yang ramai. Inskeep (1991) menegaskan, untuk resort-resort yang terpencil lokasinya serta berjauhan dari kumpulan resort-resort lain, maka perlu disediakan infrastruktur khusus seperti akses ke resort, laluan pejalan kaki, infrastruktur asas (bekalan air dan elektrik) khas untuk kegunaan resort berkenaan sahaja. Dari aspek binaan bangunan dan seni bina pula, hasil kajian Sanusi *et al.* (2010) mendapati penginapan pantai traditional telah digantikan dengan bangunan jenis tropikal moden dua dan tiga tingkat. Bahan binaan serta seni bina adalah lebih kontemporari. Pada peringkat tersebut Sanusi (2010) mendapati terdapat perubahan terhadap pembinaan penginapan pantai dan keperluan reka bentuk infrastruktur. Dapat dirumuskan kajian khusus terhadap jenis dan kesesuaian infrastruktur khusus untuk resort belum diterokai dengan jelas secara detail. Tiada kaitan

yang jelas diantara penyediaan infrastruktur dengan keperluan dan kepuasan penginap resort telah ditemui.

Isu kelima yang mendapat perhatian pengusaha-pengusaha resort adalah tentang kemudahan akses dan perhubungan ke resort pulau. Menurut Fedderke dan Bogetic (2006), aksesibiliti merupakan elemen infrastruktur pengangkutan yang amat penting untuk pelancongan pulau. Ini bermaksud, laluan tanpa kenderaan seperti laluan pejalan kaki adalah lebih penting dibandingkan dengan jalan raya. Daripada pandangan Sheldon (2005), memajukan infrastruktur pengangkutan di pulau peranginan adalah permulaan untuk menggalakkan kemasukan kenderaan dan mengakibatkan pencemaran di persekitaran resort. Shukri (2012) mendapati pengunjung-pengunjung ke penginapan persisir pantai menghadapi laluan akses yang ketara, yang hanya bergantung kepada laluan laut. Begitu juga dengan kajian oleh Norlida *et al.*, (2011) mendapati, penginapan-penginapan pulau di pantai timur Malaysia banyak bergantung kepada perhubungan pengangkutan air untuk membawa pengunjung dari satu destinasi ke destinasi lain di pulau berkenaan. Toh (2010) mendapati resort-resort sederhana di Pulau Perhentian sering menghadapi masalah menerima pelancong disebabkan akses masuk yang terhad ke pulau berkenaan. Aspek aksesibiliti merupakan antara faktor tarikan pengunjung ke resort-resort pulau. Menurut Alluvanum. (2012) kesukaran akses dari jeti Pangkor ke kawasan-kawasan tumpuan penginapan di Pantai Telok Nipah, Telok Bayu dan Teluk Dalam di Pulau Pangkor adalah faktor ketidakpuasan pengunjung ke sana. Berlainan pula dengan penemuan oleh Harry (2004), pengunjung ke Pulau Crete dan Pulau Rhodes lebih menikmati dan berpuas hati dengan perjalanan mereka dari jeti atau lapangan terbang ke destinasi penginapan mereka disebabkan keindahan alam semula

jadi di sepanjang laluan persisir pantai pulau berkenaan. Huraian dari kajian-kajian terdahulu mendapati penekanan terhadap infrastruktur utama seperti jalan raya, bekalan elektrik dan bekalan air dan sejauh mana kemudahan tersebut memberi impak positif kepada operasi busines resort pulau. Namun, elemen infrastuktur yang lain selain daripada kemudahan akses seperti laluan pejalan kaki, pokok teduhan, kawasan landskap, papan tanda, pusat penerangan, kemudahan mesin ATM dan perabot pantai tidak dimasukkan sebagai atribut penting dalam memberi kepuasan kepada pengunjung resort.

Isu keenam yang dianggap penting ialah ketidakpuasan pengunjung resort terhadap infrastruktur yang berlebihan di dalam dan sekitar resort ialah satu lagi isu yang dikenal pasti. Kepuasan pengunjung juga merupakan salah satu faktor penentu sama ada perniagaan resort berdaya maju atau tidak. Sekiranya pelancong berasa selesa, selamat dan berpuas hati dengan servis yang diterima maka ia merupakan pencapaian bisnes yang baik untuk resort (Lai & Yap, 2007). Mengikut kajian oleh Masyitah (2012) dan Langley (2002) pulau-pulau pilihan pelancong seperti Pulau Pangkor dan Pulau Langkawi menghadapi tekanan pembangunan fizikal kerana telah mengubah corak guna tanah dan struktur pantainya. Menurut LADA(2008) dan Shukri(2012), perubahan guna tanah yang berlaku diakibatkan kemasukan infrastruktur dan fasiliti pada tahap yang terlalu tinggi. Kenyataan ini dikuatkan oleh Salleh *et al.* (2012) dan Shida *et al.* (2014) iaitu infrastruktur yang berlebihan telah mengubah keperluan asas penginapan pantai sehingga menjejaskan kehendak dan cita rasa pengunjung pantai dan penginap resort. Kajian keperluan infrastruktur dan fasiliti di kepulauan Cyprus oleh Swabrooke dan Horner (1999) mendapati tidak semua pengunjung resort memerlukan infrastruktur pantai di persekitaran resort penginapan mereka. Oleh itu, kehendak dan kepuasan

pengunjung penginapan adalah berbeza (Gunn, 1987 dan Getz, 1987). Kajian oleh Salleh *et al.* (2012) tentang Pulau Tioman dan Pearce (1978) di New Zealand mendapati masih ramai pelancong memilih resort-resort pulau di lokasi terpencil dan terpisah dari infrastruktur berat (jalan raya dan pusat komersial pulau) disebabkan keadaannya yang nyaman, terpisah dari kesibukan jalan raya serta pelancong merasa lebih bersendirian. Kebanyakan pelancong pulau melancong untuk mencari kawasan alam semula jadi (wilderness tourist) dan mendapat kemudahan yang secukupnya terutamanya pantai yang tidak tercemar, kemudahan penginapan yang murah dan unik serta aktiviti luar pantai yang boleh disertai. Namun demikian, terdapat juga kemudahan pantai yang tidak dapat dikekalkan akibat dari keadaan cuaca yang ekstrem serta penyelenggaraan yang tidak cekap oleh operator (Svalastog, 1985). Untuk pelancong-pelancong yang diistilahkan sebagai 'sight seeing tourist', mereka akan memberi tumpuan kepada kawasan semula jadi yang terdapat di pulau pelancongan dan tidak memberi keutamaan kepada penginapan pantai serta kemudahan infrastruktur (Svalastog, 1985 & Heraty, 1989). Resort pantai di pulau-pulau peranginan Malaysia dibina atas cita rasa dan kehendak pemaju atau pengusaha dari segi reka bentuk, saiz, jumlah, susun atur dan seni bina bangunan resort (Zainol, 2011; Jamil & Badaruddin, 2006; Tan, 1994). Namun demikian, reka bentuk telah disesuaikan dengan konsep tropikal yang mengambil kira faktor cuaca, suhu, topografi tetapi tidak mengikut piawaian pembangunan persisir pantai (JPBD, 2010). Berdasarkan huraian di atas didapati penekanan kajian tentang cita rasa, permintaan dan tahap kepuasan pengunjung resort kurang diberi penekanan. Kaedah penyediaan infrastruktur untuk resort pulau dari aspek kesesuaian, kecukupan dan apakah kesannya terhadap kepuasan penginap tidak diambil perhatian dalam kajian-kajian terdahulu.

Hasil perbincangan di atas, dapat dirumuskan bahawa terdapat enam isu yang berkaitan dengan infrastruktur resort pulau iaitu, persaingan antara mengekalkan imej persekitaran resort pulau dengan penyediaan infrastruktur, perkongsian infrastruktur, kesesuaian infrastruktur, masalah aksesibiliti ke resort dan kehendak serta kepuasan pengunjung resort. Enam isu berkenaan merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan pengunjung resort. Susulan kepada itu, apakah indikator yang boleh digunakan untuk mengukur keupayaan infrastruktur projek-projek pelancongan khususnya penginapan pulau untuk memenuhi kehendak penginap resort. Persoalan kedua, pada peringkat mana pula penginapan-penginapan jenis pertengahan dan rendah memerlukan infrastruktur?. Mengikut Fedderke dan Wollnik (2007), adalah sukar untuk mengukur elemen fizikal seperti infrastruktur kerana medium ukuran tidak boleh dianalisis melalui statistik atau nilai.

1.5 Kenyataan Masalah

Sektor penginapan pulau bermatlamat memberikan perkhidmatan terbaik serta kepuasan kepada penginapnya. Resort pulau ialah penginapan yang paling banyak disediakan serta digemari oleh pelancong pulau. Perkhidmatan terbaik dan efisien resort pulau menyediakan kemudahan infrastruktur yang berkualiti, mencukupi, sesuai dengan kehendak penggunanya.

Kajian-kajian terdahulu telah membuktikan bahawa aspek sosial, ekonomi dan fizikal adalah elemen penting sebagai penjana dan penyokong untuk kemajuan sektor berkenaan. Namun, aspek utama yang digunakan untuk mengukur tahap sumbangan tersebut adalah berasaskan perspektif sosial dan ekonomi seperti pulangan pelaburan, kualiti perkhidmatan, kualiti pengurusan, kos dan perbelanjaan serta kedatangan

pengunjung. Ukuran tahap kepuasan penginap resort memberi penekanan kepada elemen-elemen sosial dan ekonomi tanpa memasukkan elemen fizikal iaitu infrastruktur sebagai asas ukuran yang lebih komprehensif dan tepat. Aspek infrastruktur pelancongan dianggap sebagai elemen umum dalam sistem operasi resort pulau serta kurang mempengaruhi operasi resort dan kepuasan penginapnya. Asas atau garis panduan untuk menunjukkan penginap berpuas hati atau tidak dengan perkhidmatan resort boleh dinilai melalui kunjungan ulangan ke resort berkenaan tetapi tidak berasaskan infrastruktur yang mencukupi atau berkesan.

Garis panduan tertentu tidak disediakan untuk merancang dan melaksanakan infrastruktur khas untuk kegunaan penginapan pulau, melainkan penyediaan infrastruktur adalah untuk kegunaan kepentingan ekonomi pulau keseluruhannya.

Persoalan utama ialah, bagaimana aspek- aspek fizikal infrastruktur resort dapat dikaitkan dengan aspek sosial iaitu cita rasa dan kehendak penginap untuk mencapai satu keputusan iaitu kepuasan sebagai penginap resort pulau. Asas yang boleh digunakan untuk mengukur tahap kualiti dan prestasi infrastruktur masih belum tepat atau berkesan oleh kerana infrastruktur adalah subjek kualitatif (qualitative subject) yang tidak boleh analisis secara statistik. Namun, persepsi penginap terhadap kepuasan infrastruktur boleh juga dilihat dari pelbagai perspektif bukan sosial atau budaya seperti jenis-jenis infrastruktur, kesesuaian penyediaan, kualiti perkhidmatan serta keadaan alam semula jadi pulau.

Perhubungan antara infrastruktur dengan kepuasan penginap dan menilai perbandingan kepuasan penginap resort berasaskan kawasan atau pulau yang berlainan boleh dilakukan.. Penemuan boleh menjawab persoalan tentang sejauhmana penyediaan

infrastruktur di resort pulau dapat memberi kepuasan kepada penginapnya dan apakah perbezaan tahap kepuasan diantara penginap di Pulau Pangkor dengan Pulau Tioman.

1.6 Jurang Penyelidikan

Kajian-kajian terdahulu berkaitan isu-isu infrastruktur resort dengan pelancongan pulau dibuat secara berasingan dan menjurus kepada aspek-aspek sosiobudaya, impak sosial, sistem pengurusan resort, impak ekonomi tempatan atau impak persekitaran dalam sektor pelancongan pulau (Perkins *et al.*, 2005) Aspek infrastruktur dianggap elemen hiliran dan kurang penting serta tidak mempengaruhi kepuasan penginapnya. Sasaran penyelidikan masih kurang fokus untuk menerokai aspek-aspek infrastruktur resort dan bagaimana pula penyediaan infrastruktur tersebut dapat memberi kepuasan sebenar kepada pengunjung resort pulau. Menurut Smith (1992) dan McElroy (2003), infrastruktur adalah satu elemen subjek kualitatif yang tidak boleh dianalisis secara statistik. Kajian-kajian untuk mengetahui tahap kepuasan pelancong terhadap kemudahan dan fasiliti pulau di dalam satu wilayah atau pulau yang sama pernah dijalankan oleh Norlida *et. al* (2011) dan Crouch & Ritchie (2007). Penyelidik seperti Guzzo (2010), Brian (2000), Masyitah (2012), Norlida *et al.* (2011) Donohoe dan Lu (2009), Fedderke dan Bogetic (2006), Witter (1985) dan Hayes (2005) menumpukan kajian tentang kepuasan penginap resort dari aspek budaya, kualiti perkhimatan, motivasi, pengurusan, pemasaran dan impak ekonomi. Akan tetapi, kajian-kajian berkenaan merangkumi skop yang sangat luas dan tidak memfokuskan kepada aspek infrastruktur secara khusus. Berdasarkan kepada pengalaman tersebut terdapat ruang penyelidikan yang masih belum diterokai dan justeru itu penyelidikan ini akan memberi perhatian khas kepada infrastruktur resort pulau dan bagaimana pula infrastruktur

tersebut dapat memberi kepuasan kepada penginap resort berkenaan. Selanjutnya analisis perbandingan tentang kepuasan penginap terhadap infrastruktur berdasarkan kawasan-kawasan yang berlainan turut dijalankan.

1.7 Objektif Penyelidikan

Penyelidikan ini akan memberi fokus untuk memenuhi objektif berikut:

1. Untuk mengetahui dimensi infrastruktur resort yang dominan yang mempengaruhi kepuasan penginap resort di kawasan kajian
2. Untuk menilai persepsi tahap kepuasan penginap terhadap infrastruktur di resort penginapan mereka.
3. Untuk menilai persepsi kepuasan penginap terhadap infrastruktur di antara Pulau Pangkor dengan Pulau Tioman.

1.8 Persoalan Penyelidikan

Persoalan-persoalan berikut dapat menjawab objektif penyelidikan dan kenyataan masalah yang dibincangkan di perenggan 1.5 dan 1.6 di atas. Antara persoalan tersebut adalah:

1. Apakah profil dan ciri-ciri pengunjung-pengunjung ke resort pulau di kedua-dua kawasan kajian secara keseluruhan dan secara berasingan.
2. Apakah jenis infrastruktur yang telah disediakan di resort pulau yang boleh memberi kepuasan kepada penginapnya?
3. Bagaimana persepsi kepuasan penginap di kedua-dua pulau terhadap infrastruktur dinilai berdasarkan demografi.

4. Adakah terdapat infrastruktur resort yang dominan(penting) serta signifikan yang boleh mempengaruhi kepuasan penginap resort dan adakah terdapat perbezaan diantara Pulau Tioman dan Pulau Pangkor?
5. Apakah kategori infrastruktur resort yang dominan di Pulau Pangkor dan di Pulau Tioman?
6. Apakah tahap kepuasan penginap resort terhadap infrastruktur di Pulau Tioman dibandingkan dengan Pulau Pangkor?

1.9 Skop Penyelidikan

Skop kajian ini menjurus kepada bidang pelancongan pulau dan memberi fokus kepada empat aspek utama iaitu infrastruktur pulau, resort pulau, penginap resort pulau dan kepuasan terhadap resort pulau. Aspek-aspek berkenaan mempunyai kaitan khusus dengan objektif penyelidikan yang ingin dicapai.

Infrastruktur yang diambil kira adalah yang telah disediakan di kawasan dalaman dan di persekitaran resort atau di luar kawasan resort tetapi yang mempengaruhi operasi resort berkenaan. Kategori dan jenis-jenis infrastruktur adalah yang berkaitan dengan pembangunan pulau sahaja. Resort pulau ialah penginapan untuk pelancong yang melawat pulau. Resort-resort terletak di kawasan persisiran pantai di kawasan kajian sama ada di lapisan pertama mengadap laut atau di bahagian belakang pantai. Sementara itu, penginap merupakan pengunjung yang bermalam di penginapan pulau berkenaan untuk sekurang-kurangnya 1 malam (Inskeep, 1991). Dua kategori pengunjung telah dikenal pasti iaitu domestik serta luar negara dan mereka merupakan responden kajian. Pengunjung harian pulau tidak diambil kira sebagai penginap pulau dalam konteks

penyelidikan ini. Penginap yang menginap di luar tetapi didapati melancong di pulau-pulau kajian ini tidak dikira sebagai responden kajian.

Tahap kepuasan bermaksud tingkat kepuasan penginap terhadap infrastruktur yang disediakan oleh resort tempat penginapan mereka. Kawasan liputan kajian terhadap kepada dua buah pulau, Pulau Pangkor dan Pulau Tioman dan memfokuskan kawasan taburan tertinggi perletakan resort pulau iaitu empat kawasan di Pulau Pangkor dan tujuh kawasan di Pulau Tioman.

Penentuan sempadan kawasan-kawasan resort telah dikenal pasti berasaskan peletakan resort-resort yang mengikut susun atur pembangunan yang telah dirancang. Pembahagian antara kawasan-kawasan halaman resort, persekitaran resort serta kawasan pantai hadapan resort adalah berasaskan kepada pagar atau laluan pejalan kaki yang digunakan sebagai sempadan antara resort. Sementara itu, penentuan responden mengikut resort masing-masing telah diberi perhatian disebabkan pengunjung resort akan bercampur dengan pelancong-pelancong lain di hadapan resort dan di kawasan pantai yang sama. Mengikut trend kemasukan pelancong tahun 2001-2006, Pulau Tioman menerima lebih ramai pelancong luar negara sementara Pulau Pangkor menerima pelancong domestik (Tourism Malaysia, 2010). Mulai tahun 2007, trend telah mula berubah dengan pelancong domestik telah mula membanjiri Pulau Tioman. Perubahan ini memberi implikasi kepada hasil kajian iaitu mungkin tiada perbezaan yang ketara antara tahap kepuasan responden di Pulau Pangkor dengan di Pulau Tioman disebabkan kedua-dua responden dari kumpulan domestik.

1.10 Metodologi Penyelidikan

Penyelidikan ini dijalankan mengikut kaedah kuantitatif .Di peringkat kajian awalan teknik pemerhatian digunakan untuk sementara kaedah kuantitatif menggunakan instrumen soal selidik terhadap 507 responden. Jumlah sampel resort dikaji adalah 75 buah daripada keseluruhan 117 buah resort di Pulau Pangkor dan Pulau Tioman. Sebanyak 11 buah kampung terlibat dengan kajian ini masing-masing 3 buah di Pulau Pangkor dan 9 buah di Pulau Tioman. Di kampung-kampung tersebut merupakan kawasan tumpuan resort pulau kawasan kajian serta di mana responden disoal selidik. Analisis terhadap data yang dikumpul dijalankan melalui instrumen pakej SPSS (versi 20).

1.11 Kepentingan Penyelidikan

Persepsi penginap terhadap infrastruktur yang berkaitan dengan penginapan dan pelancongan pulau perlu dikaji secara berterusan supaya maklum balas tentang prestasi resort dapat diperoleh untuk membolehkan operator dan pemilik resort memperbaiki prestasi operasi resort mereka. Pelanggan merupakan pengguna perkhidmatan sesebuah resort. Sejauh mana resort berkenaan dapat mencapai piawai-piawai kualiti infrastruktur adalah bergantung kepada persepsi pengunjung terhadap kualiti yang disarankan (Toh, 2005). Hasil penyelidikan ini dapat memberi faedah untuk tujuan-tujuan berikut:

- i. Aspek infrastruktur yang kurang diberi perhatian dalam sektor pelancongan pulau untuk sebagai elemen penting dalam kemajuan operasi penginapan pulau. Bidang-bidang baru telah diterokai melalui penyelidikan ini, bermula dari dua bidang asas iaitu, infrastuktur pelancongan pulau dan kepuasan penginap resort hingga kepada penemuan aspek yang lebih komprehensif iaitu tahap kepuasan penginap resort mengikut perbezaan pulau, kepuasan terhadap infrastruktur

dalam konteks pelancongan bandar, perhubungan diantara tahap penyediaan, kualiti dan kesesuaian infrastruktur berasaskan demografi penginap serta lokasi destinasi pelancongan.

- ii. Hasil penyelidikan ini menjadi lebih relevan kerana dapat menyediakan garis panduan dan petunjuk pengusaha resort bagi memahami apakah keperluan-keperluan serta tahap yang ingin diperolehi oleh pelanggan resort mereka terhadap infrastruktur. Selain itu, output penyelidikan dapat membantu penyelidik-penyelidik, Pihak Berkuasa Tempatan (Bahagian Pelancongan), Kementerian Pelancongan Malaysia dan Pejabat Pelancongan Negeri, Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT), Jabatan Teknikal Kerajaan serta institusi kewangan untuk dijadikan rujukan bagi perancangan dan pelaksanaan projek-projek berkaitan infrastruktur pelancongan pulau. Secara khusus, Lembaga Pembangunan Tioman (TDA) dan Majlis Perbandaran Manjung (MPM) merupakan dua agensi yang boleh mengaplikasikan hasil penyelidikan ini sebagai asas rujukan untuk mana-mana perancangan dan pelaksanaan projek infrastruktur baru masing-masing di Pulau Tioman dan Pulau Pangkor.
- iii. Skop dan kaedah yang digunakan untuk penyelidikan ini boleh dijadikan panduan kepada penyelidikan berkaitan aspek infrastruktur pulau dan penginapan resort pulau. Bidang-bidang baru yang bersangkutan infrastruktur pelancongan, karenah dan kehendak pelancong serta ekonomi pelancongan pulau boleh turut diterokai.

- iv. Boleh dijadikan rujukan untuk membezakan keperluan-keperluan infrastruktur penginapan pulau berasaskan pulau atau lokasi-lokasi yang berbeza disamping mengetahui apakah pula keperluan penginapnya.

1.12 Struktur Tesis

Kandungan tesis dibahagikan mengikut susunan bab-bab tertentu. Di dalam setiap bab dipecahkan pula mengikut perenggan atau separa perenggan untuk membincangkan sesuatu aspek secara fokus dan terperinci.

Aturan bab adalah seperti berikut:

- i) Bab 1: Pengenalan

Bab ini membincangkan tentang latar belakang topik yang akan dikaji, isu dan masalah berkaitan infrastruktur dan kepuasan pengguna, tinjauan kajian-kajian terdahulu, kenyataan masalah dan mengemukakan jurang penyelidikan, objektif kajian, kepentingan kajian serta hasil yang ingin dicapai.

- ii) Bab 2: Tinjauan Literatur

Membincangkan tentang konsep-konsep berkaitan infrastruktur pulau, infrastruktur dan elemen-elemennya secara terperinci, pengunjung dan penginap pulau, teori-teori yang relevan dengan konsep kepuasan, pemboleh ubah dan penggunaannya, kajian-kajian lepas dan membentuk kerangka teori penyelidikan.

- iii) Bab 3: Kawasan Kajian

Bab ini membincangkan tentang ciri-ciri dan senario semasa kawasan kajian kes dan memfokuskan tentang keadaan infrastruktur dan penginapan pantai, pelancong, dan meninjau isu-isu berkaitan infrastruktur.