

Penilaian Kepuasan Pelancong Terhadap Ekopelancongan di Bukit Fraser Menggunakan Model *Importance-Performance Analysis (IPA)*

Evaluation of Tourist Satisfaction on Ecotourism in Fraser's Hill Using Importance-Performance Analysis Model (IPA)

Valentino Kerish Imau^{1,2,3*}, Rosniza Aznie Che Rose^{1,3} & Norela Sulaiman^{1,2}

¹Pusat Penyelidikan Bukit Fraser

²Pusat Pengajian Sains Sekitaran dan Sumber Alam

Fakulti Sains dan Teknologi

³Pusat Penyelidikan Kelestarian Sosial, Persekitaran dan Pembangunan (SEEDS)

Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan

Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 Bangi, Selangor.

*emel: vozela@ukm.edu.my

Received: 8 February 2018; Accepted: 15 March 2018; Published: 31 October 2018

Abstrak

Ekopelancongan di Bukit Fraser, Pahang menjadi semakin terkenal dalam kalangan pelancong tempatan dan luar negara kerana keunikan kawasan tanah tinggi dengan khazanah alam sekitar dan kepelbagaian flora dan faunanya. Kajian ini bertujuan untuk mengkaji tahap kepuasan pelancong terhadap industri ekopelancongan di Bukit Fraser. Justeru kajian ini telah mengkaji tahap keberkesanan perkhidmatan yang telah disediakan sama ada masih di tahap yang tinggi atau rendah. Indikator yang dilihat adalah dari segi keadaan persekitaran, sistem pengangkutan serta kawasan penginapan. Kaedah kajian yang digunakan ialah dengan mengedarkan borang soal selidik kepada seramai 45 orang pelancong. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis IPA bagi melihat tahap kepuasan-kepentingan kemudahan dan perkhidmatan manakala perisian SPSS digunakan untuk analisis frekuensi demografi pelancong. Hasil analisis telah mendapati sebanyak tiga aspek yang perlu diberikan lebih tumpuan iaitu aspek keadaan jalan raya, kemudahan petunjuk jalan, tanda amaran dan lampu jalan serta rangkaian telekomunikasi. Secara kesimpulannya, kemudahan ini haruslah dipertingkatkan lagi bagi memberi tahap kepuasan yang baik kepada pelancong.

Kata kunci eko pelancongan, tahap kepuasan, persekitaran, kemudahan pengangkutan dan penginapan, *Importance-Performance Analysis*

Abstract

Ecotourism in Fraser's Hill, Pahang is becoming increasingly popular among local and foreign tourists due to the highland's uniqueness of its natural treasures and the diversity of its flora and fauna. This study aims to gauge the level of tourist satisfaction towards the ecotourism industry in Fraser's Hill. Therefore, this study has examined the level of service efficiency provided whether it is still at a high or low level. Indicators to be observed are in terms of environmental conditions, transportation systems and accommodation facilities. The research method used is by means of questionnaires to forty-five tourists. The data obtained were analysed using IPA analysis to see the level of satisfaction and the importance of facilities and services while SPSS software was used for the analysis of tourist demographic frequency. The results of the analysis have shown the three aspects needed to be addressed, namely the road conditions, street signage and warning signs, street lights and telecommunication networks. In conclusion, the facilities mentioned need to be further upgraded to increase the tourist's level of satisfaction.

Keywords ecotourism, tourist satisfaction level, environment, transportation and accommodation facilities, *Importance-Performance Analysis*

PENGENALAN

Bukit Fraser dengan puncak tertinggi 1,500 m dari aras laut, merupakan salah sebuah kawasan tarikan pelancong sama ada oleh pelancong domestik atau pelancong luar negara (Nik, 2017). Kawasan ini dikenali sebagai kawasan pelancongan tanah tinggi yang kaya dengan kepelbagaian hidupan flora dan fauna (Azima et al., 2010). Ekopelancongan di Bukit Fraser tertumpu kepada pemuliharaan flora dan fauna semula jadi yang merupakan kawasan pergunungan tanah rendah yang terdiri daripada hutan Laurel-oak yang mempunyai ciri-ciri keunikan yang tersendiri (Jumaat et al., 2010).

Habitat hutan di Bukit Fraser terkenal dengan kepelbagaian biologinya. Sebanyak 35 peratus daripada 481 spesies lumut jati dan 32.3 peratus daripada 647 spesies paku pakis yang pernah direkod di Malaysia dan Singapura. Kepelbagaian habitat di Bukit Fraser hingga kini telah mencatatkan penemuan sekurang-kurangnya 172 spesies lumut jati, 209 spesies pteridofita yang terdiri dari 192 spesies paku pakis dan 17 spesies menyerupai paku pakis, 952 spesies tumbuhan berbiji (405 genera dan 120 spesies), tujuh spesies mamalia, 230 spesies burung, lima spesies katak, 26 spesies kupu-kupu (tujuh genera), 27 spesies riang-riang (13 genera), 39 spesies penyengat (*braconid* dan *ichneumonid* sahaja), 36 genera bentuk macro-invertebrata air (serangga mendiami air, siput dan cacing) dan dua spesies ikan (Idris, 2010).

Faktor cuaca dan iklim di Bukit Fraser yang dingin turut menarik banyak spesies burung yang berhijrah ke kawasan tersebut (Er et al., 2013). Selain itu, suhu di kawasan tersebut (18-20°C) beriklim hawa sederhana yang sejuk dan nyaman sepanjang tahun sesuai dengan pertumbuhan beberapa jenis tumbuhan berbunga dan vegetasi lain yang merupakan tumbuhan makanan bagi Lepidoptera yang merangkumi kupu-kupu dan rama-rama (Rhopalocera dan Heterocera) (Norela et al., 2010). Oleh itu, Bukit Fraser sesuai dijadikan sebagai sebuah pusat pelancongan bukan sahaja dalam konteks Malaysia, malah di peringkat antarabangsa. Hal ini dapat dilihat bahawa jumlah kemasukan pelancong asing di Malaysia telah mengalami peningkatan dari tahun 2015 iaitu sebanyak 25.72 juta (RM 69.12 juta) kepada 26.76 juta (RM 82.1 juta) pada tahun 2016. Manakala pada tahun 2017, dijangkakan seramai 31.8 juta orang pelancong yang bakal mengunjung ke serata negara Malaysia dengan jumlah pendapatan sebanyak RM 118 juta (Tourism Malaysia & Jabatan Imigresen, 2017). Jumlah bilangan kedatangan pelancong ke Bukit Fraser telah meningkat seramai 26,449 orang dalam tahun 2017 berbanding seramai 19,188 orang pelancong pada tahun 2016 (Roselan, 2017). Peningkatan ini adalah bersempena Tahun Melawat Pahang (TMP) 2017. Selain Bukit Fraser, empat lokasi lain juga turut menjadi daya tarikan pelancong iaitu Genting Highlands, Kuantan, Cherating dan Pulau Tioman.

Kajian mengenai tahap kepuasan pelancong di Bukit Fraser pernah dilakukan oleh Noordeyana et al. (2010) menggunakan kaedah statistik di mana didapati ramai dalam kalangan pelancong masih tidak berpuas hati dengan perkhidmatan serta kemudahan yang disediakan. Oleh itu, kajian ini dijalankan bagi menganalisis tahap kepuasan pelancong terkini menggunakan model `Importance-Performance Analysis` (IPA) yang mampu mengenalpasti tahap kepuasan setiap perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan. Oleh itu, pengkaji lain boleh melihat perbandingan dengan tahun sebelumnya. Kajian ini juga penting sebagai panduan kepada badan pengurusan tempatan bagi menaiktaraf Bukit Fraser untuk mencapai kepuasan pelancong. Selain itu, ia sesuai menjadi panduan kepada kajian yang bakal dijalankan pada masa yang akan datang.

SOROTAN KAJIAN

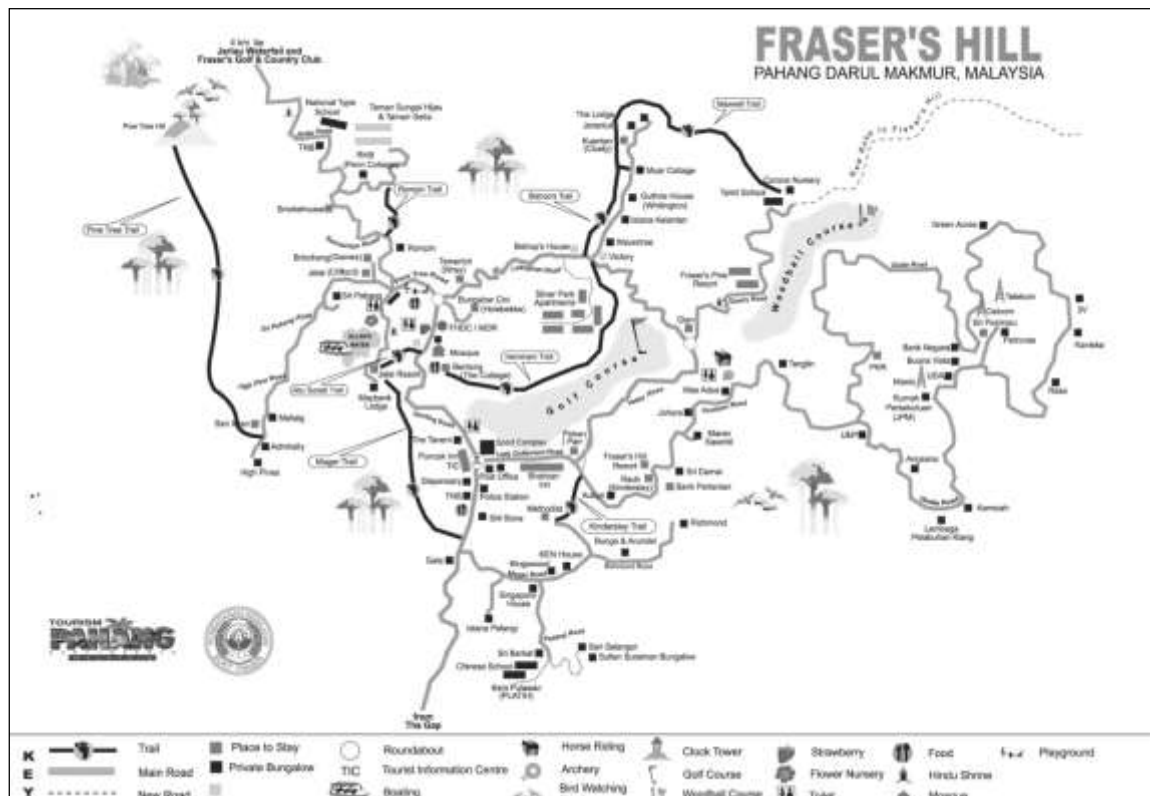
Pelbagai kajian yang telah dijalankan sama ada di peringkat tempatan mahupun peringkat antarabangsa mengenai tahap kepuasan pelancong terhadap ekopelancongan sesusatu kawasan. Terdapat kajian yang telah dijalankan di Bukit Fraser mengenai kepuasan pelancong pada tahun 2010. Kajian tersebut mendapati bahawa tema Bukit Fraser sebagai destinasi ekopelancongan haruslah diteliti dan dinamakan semula (Noordeyana et al., 2010). Kajian ini mendapati 65 peratus pelancong berpendapat aktiviti yang dijalankan lebih tertumpu kepada kawasan *trail* dan air terjun. Namun begitu, sebanyak 45.6 peratus pelancong yang melahirkan rasa tidak puas hati terhadap kemudahan rekreasi yang terdapat di Bukit Fraser. Tambahan pula, seramai 31 peratus responden yang berasa tidak puas hati dengan lampu jalan yang disediakan. Begitu juga dengan keadaan jalan di mana sebanyak 42.1 peratus responden tidak puas hati dengan keadaan jalan yang berlubang manakala 45.7 peratus responden menunjukkan rasa tidak puas hati dengan keadaan jalan yang sempit.

Kajian kepuasan pelancong dengan menggunakan kaedah jangkauan dimensi kualiti servis di Tasik Kenyir menunjukkan perkhidmatan yang disediakan agak kurang memuaskan (Nor'Aini et al., 2014). Kajian ekopelancongan di Sungai Paya Bakau Kilim, Kedah juga mendapati tahap kepuasan pelancong adalah rendah iaitu sebanyak 79.1 mata dari 100 mata dengan menggunakan indeks kepuasan pelancong (Ayob et al., 2009).

Kajian sebelum ini mendapati bahawa kemudahan asas bagi jaringan perhubungan dan jalan raya di Bukit Fraser adalah berada di tahap yang kurang memuaskan (Rosniza Aznie et al., 2016). Kajian yang telah dijalankan mendapati sebanyak 54.3 peratus responden yang melahirkan rasa tidak puas hati dengan keadaan jalan raya yang telah disediakan. Selain itu, peratus responden yang tidak puas hati dengan rangkaian telekomunikasi yang disediakan adalah sebanyak 47.1 peratus.

KAWASAN KAJIAN

Pembangunan sesebuah industri pelancongan di sesuatu kawasan memerlukan beberapa indikator bagi menjamin ketibaan pelancong ke sesebuah destinasi (Er et al., 2013). Oleh itu, pelbagai isu yang harus dititikberatkan bagi mengimbangkan di antara kedatangan pelancong dengan kemudahan yang ada. Jika dilihat dari konteks industri pelancongan di Bukit Fraser, kawasan ini merupakan salah sebuah destinasi ekopelancongan yang menjadi pilihan pelancong *allocentric* (Rosniza Aznie et al., 2012) (Rajah 1). Namun begitu, perkembangan kawasan rekreasi Bukit Fraser telah menghasilkan perubahan alam semula jadi dan logistik bagi tujuan menarik kedatangan pelancong. Sesuatu pembangunan haruslah mengambilkira kepentingan ekonomi, kegembiraan, emosi pelancong dan keinginan dalam lawatan ulangan. Justeru kajian ini akan mengkaji tahap keberkesanan perkhidmatan yang telah disediakan sama ada masih di tahap yang rendah, sederhana atau memuaskan. Indikator yang akan dilihat adalah dari segi keadaan persekitaran iaitu kepelbagaian kawasan rekreasi, sistem pengangkutan serta kawasan penginapan.



Rajah 1 Peta Bukit Fraser

Sumber: Tourism Pahang (2018)

Bukit Fraser atau nama jolokannya 'The Little England' terletak di daerah Raub, Pahang yang berada di koordinat $3^{\circ}42'50.4''N$ $101^{\circ}44'6''E$ dengan ketinggian setinggi 1,524 meter dari paras laut serta dikelilingi oleh hutan hujan tropika dengan suhu $18-20^{\circ}C$ sepanjang tahun. Kawasan ini menekankan

konsep *English Village* yang bersandarkan penekanan pembangunan ekopelancongan. Konsep ini menekankan kepada penambahan produk baru terhadap produk yang sedia ada iaitu dengan menjenamakan semula Bukit Fraser dalam peta pelancongan negara kepada dua teras iaitu *adventure* ekopelancongan dengan *soft* ekopelancongan (Azima et al., 2010). *Soft* ekopelancongan adalah tarikan terhadap persekitaran yang berkaitan dengan budaya, *event* (perayaan, sukan, karnival) dan tarikan lain seperti pendidikan dan kesihatan manakala *adventure* pula lebih memberikan perhatian terhadap aktiviti lasak dan separuh lasak yang boleh dikendalikan di kawasan destinasi.

Menurut Perbadanan Kemajuan Bukit Fraser (2016), terdapat pelbagai aktiviti fizikal yang boleh dilakukan seperti meredah hutan atau jejak denai, menunggang kuda (*The Paddock*), memanah, menyempit, menaiki bot, bermain gasing, berkelah atau mandi di air terjun (Air Terjun Jeriau), bermain golf mini, bermain kasut roda, taman permainan kanak-kanak, taman bunga, nurseri, dan pusat interpretif burung. Bukit Fraser juga memiliki pelbagai kemudahan penginapan seperti Puncak Inn, Shahzan Inn, Hotel Pine Resort, TM Resort Sri Peninjau, *Ye Olde Smokehouse*, *The Cottage*, dan sebagainya. Kemudahan penginapan ini memudahkan pelancong untuk bermalam dan mengalami keindahan Bukit Fraser pada waktu malam.

METODOLOGI

Secara umumnya, kaedah pengumpulan data adalah menggunakan data primer dan sekunder. Penggunaan data primer diperoleh melalui borang soal selidik yang diedarkan kepada responden yang dipilih. Seramai 45 orang responden yang terdiri daripada responden domestik dan luar negara telah dipilih bagi mengisi borang soal selidik yang telah diberikan. Pemilihan jumlah responden adalah secara rawak di seluruh kawasan yang menjadi tarikan pelancong. Soalan yang diajukan adalah berpandukan kepada objektif kajian yang sedia ada. Ia termasuklah soalan demografi responden, pendorong responden untuk bercuti ke Bukit Fraser, serta tahap kepentingan dan tahap kepuasan responden terhadap aspek pelancongan yang disediakan seperti keadaan persekitaran dan perkhidmatan penginapan serta sistem pengangkutan di Bukit Fraser. Penghasilan item soal selidik adalah item-item yang baru dan tidak merujuk daripada mana-mana soal selidik kajian yang terdahulu.

Model Importance-performance Analysis (IPA)

Model ini telah diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) iaitu mereka telah mengkaji mengenai perniagaan perkhidmatan kereta. Kaji selidik bagi *Importance-Performance Analysis (IPA)* terbahagi kepada dua iaitu responden akan ditanya mengenai tahap kepentingan perkhidmatan dan kemudiannya memilih sama ada kemudahan tersebut sangat memuaskan atau sangat tidak memuaskan. Soal selidik menggunakan lima skala likert di mana skor 1 sangat tidak penting/sangat tidak puas hati, skor 2 tidak penting/tidak puas hati, skor 3 tidak pasti/tidak pasti, 4 penting/puas hati dan skor 5 iaitu sangat penting/sangat puas hati.

Analisis IPA boleh dianalisis dengan menggunakan *SPSS Scatterplot*. Data bagi tahap kepentingan dan tahap kepuasan pelancong tersebut akan digabungkan untuk mencari hubungan antara kedua-dua data tersebut. Keputusan analisis tersebut akan dapat dilihat iaitu kedudukan purata tahap kepentingan di paksi X manakala purata tahap kepuasan di paksi Y. Kedudukan X dan Y akan bertemu di titik tengah dan kemudiannya titik pemotongan akan ditentukan.

Titik tengah pemotongan (*cut-off point*) dapat dilihat iaitu mengira jumlah purata tahap kepentingan dan tahap kepuasan kemudiannya membahagikan item-item yang ada di dalam data berkenaan. Untuk menentukan titik tengah pemotongan, grid tersebut akan dibahagikan kepada empat kuadran (Rajah 2). Paksi yang membahagikan empat kuadran berfungsi sebagai purata tahap penerimaan atau penanda aras bagi prestasi perkhidmatan dan tahap kepentingannya.



Rajah 2 Carta Cartesius

Sumber: Hélder & Paula (2015)

Model IPA dibahagikan kepada empat empat kuadran dengan tahap kepentingan pada paksi-x dan tahap kepuasan pada paksi-y. Sebagai hasil daripada analisis ini, empat kuadran tersebut akan dibahagikan kepada empat jenis prestasi iaitu Kuadran 1 (*Fokus Disini*), Kuadran 2 (*Teruskan Usaha Kerja*), Kuadran 3 (*Prioriti Rendah*), Kuadran 4 (*Kemungkinan Berlebihan*). Keputusan analisis ini boleh digunakan oleh organisasi sebagai garis panduan atau dasar bagi meningkatkan prestasi perkhidmatan industri pelancongan bagi menyeimbangkan kepuasan pelancong selain meningkatkan lagi daya saing sesebuah organisasi perniagaan dengan membuat pelbagai penyelidikan bagi meningkatkan lagi kualiti servis yang diberikan kepada pelanggan. Selain itu, keputusan analisis IPA dapat digunakan untuk membuat pelbagai keputusan untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan yang disediakan (Bindu & Kanagaraj, 2013).

i. Teruskan Usaha Kerja (Kuadran 2)

Kuadran 2 menunjukkan bahawa tahap kepentingan kemudahan tersebut adalah tinggi di samping tahap kepuasan pelancong terhadap kemudahan tersebut turut tinggi. Oleh itu, pihak pengurusan haruslah mengekalkan usaha yang telah dilakukan agar menjadikan kemudahan tersebut sebagai pendorong pelancong untuk datang (Hollenhorst & Gardner, 1992).

ii. Fokus Disini (Kuadran 1)

Kuadran 1 menunjukkan bahawa kemudahan yang disediakan adalah sangat penting bagi pelancong, tetapi, kemudahan tersebut tidak mencapai kepuasan yang mereka ingini. Ini bermakna tahap kepentingan adalah berada di tahap yang tinggi tetapi tahap kepuasan adalah sangat rendah. Oleh itu, pihak pengurusan haruslah memberikan tumpuan kepada kemudahan yang berada di Kuadran 2 bagi meningkatkan lagi tahap kepuasan pelancong (Hollenhorst & Gardner, 1992).

iii. Prioriti Rendah (Kuadran 3)

Kuadran 3 bermaksud tahap kepentingan dan tahap kepuasan pelancong terhadap kemudahan yang telah disediakan adalah berada di tahap yang rendah. Akan tetapi, pihak pengurusan tidak perlu bimbang kerana kemudahan tersebut kurang penting bagi para pelancong yang data (Tafesse, Skallerud & Korneliussen, 2010). Ini bermakna pihak pengurusan tidak memerlukan dana yang banyak bagi mengusahakan kemudahan tersebut (Duke et al., 1996).

iv. Kemungkinan Berlebihan (Kuadran 4)

Kuadran 4 dapat dilihat bahawa tahap kepentingan pelancong terhadap kemudahan yang telah disediakan adalah rendah, tetapi tahap kepuasan mereka adalah tinggi (Tafesse et al., 2010). Kemudahan yang telah disediakan di sesebuah kawasan bukan menjadi kepentingan kepada responden. Jika dapat dilihat kepada situasi ini, pihak pengurusan perlu melihat semula usaha mereka untuk meningkatkan lagi kemudahan tersebut kerana ianya hanya membazirkan dana di samping mendapat keuntungan yang sedikit (Bindu &

Kanagaraj, 2013). Oleh itu, pihak pengurusan boleh mengurangkan peruntukan mengusahakan kemudahan tersebut dan dipindahkan kepada kemudahan yang berada di kuadran 2 (Johan & Pambudi, 2014).

HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Latar Belakang Responden

Sejumlah 45 orang responden dari pelbagai negara telah terlibat dalam kajian ini. Sebanyak 60 peratus adalah terdiri daripada responden lelaki manakala 40 peratus responden perempuan. Jika dilihat menerusi Jadual 1, sebanyak 42.2 peratus daripada jumlah keseluruhan responden yang berumur 26-35 tahun dan diikuti dengan kumpulan yang berumur 25 tahun ke bawah dengan peratusan sebanyak 24.4 peratus. Seterusnya adalah kumpulan yang berumur 46-55 tahun iaitu sebanyak 22.2 peratus dan 11.1 peratus iaitu kumpulan umur 36-45 tahun.

Jadual 1 Latar belakang responden

Item		Jumlah	Peratus (%)
Umur Responden	25 tahun ke bawah	11	24.4
	26-35 tahun	19	42.2
	36-45 tahun	5	11.1
	46-55 tahun	10	22.2
Jantina Responden	Lelaki	27	60
	Perempuan	18	40
Taraf Pendidikan Responden	Gred/Sekolah Rendah	1	2.2
	Sekolah Menengah/Sekolah Tinggi	6	13.3
	Kolej/Universiti	38	84.4
Kewarganegaraan Responden	Australia	3	6.7
	Austria	3	6.7
	Belanda	2	4.4
	China	2	4.4
	England	1	2.2
	Filipina	1	2.2
	Iran	5	11.1
	Jepun	5	11.1
	Jerman	2	4.4
	Malaysia	17	37.8
Pakistan	4	8.9	
Sumber Perolehan Maklumat	Pusat Pelancongan	2	4.4
	Rakan-rakan	17	37.8
	Media sosial/Internet	21	46.7
	Artikel	5	11.1

Sumber: Kajian lapangan (2017)

Jika dilihat menerusi Jadual 1, rakyat Malaysia yang kebanyakannya melancong ke Bukit Fraser dengan peratusan sebanyak 37.8 peratus manakala sebanyak 11.1 peratus pelancong dari negara Jepun dan Iran. Pelancong daripada Pakistan juga sebanyak 8.9 peratus dan diikuti oleh negara Australia dan Austria iaitu sebanyak 6.7 peratus. Manakala jumlah sebanyak 4.4 peratus adalah responden yang terdiri daripada negara Belanda, China dan Jerman serta diikuti oleh negara England dan Filipina iaitu sebanyak 2.2 peratus responden.

Pada Jadual 1 juga menunjukkan sumber perolehan maklumat oleh para responden mengenai pusat pelancongan di Bukit Fraser. Kebanyakan responden memberikan jawapan bahawa mereka mengetahui pusat perancangan Bukit Fraser melalui media sosial/internet. Hal ini dapat dilihat bahawa peratusan bagi responden yang mengetahui melalui media sosial/internet adalah sebanyak 46.7 peratus. Seterusnya adalah

diikuti oleh responden yang mendapat maklumat daripada rakan-rakan iaitu sebanyak 37.8 peratus daripada jumlah keseluruhan dan diikuti oleh responden yang mendapatkan maklumat menerusi pembacaan artikel dengan 11.1 peratus. Kebanyakan mereka yang membaca artikel adalah terdiri daripada responden yang terdiri daripada penyelidik dan fotografi alam semula jadi. Perolehan maklumat menerusi pusat pelancongan adalah yang paling sedikit iaitu dengan peratusan sebanyak 4.4 peratus.

Pendorong Pelancong Untuk Melancong

Pengangkutan merupakan salah satu keperluan para pelancong untuk naik ke Bukit Fraser dan seterusnya untuk pergi ke kawasan rekreasi yang ingin dituju. Hasil analisis mendapati sebanyak 82.2 peratus responden yang menggunakan kereta sendiri untuk naik ke Bukit Fraser manakala sebanyak 8.9 peratus yang menggunakan van sewa seterusnya diikuti oleh penggunaan servis teksi/Uber/GrabCar dan bas dengan peratusan sebanyak 6.7 peratus dan 2.2 peratus (Jadual 2).

Kajian ini juga mendapati sebanyak 80 peratus responden yang menjadikan Bukit Fraser sebagai destinasi utama pelancongan mereka di Malaysia dan hanya 20 peratus sahaja responden yang melancong ke kawasan lain seperti Kuala Lumpur, Selangor, Melaka dan Johor. Pelancong yang melancong ke Bukit Fraser sememangnya akan bermalam atau pun pulang hari yang sama. Oleh itu, hasil analisis yang telah dilakukan mendapati bahawa sebanyak 95.6 peratus responden yang bermalam di kawasan penginapan di Bukit Fraser manakala 4.4 peratus sahaja responden yang pulang hari yang sama dari Bukit Fraser. Kebanyakan responden yang pulang hari yang sama adalah terdiri daripada pelancong yang singgah ke Bukit Fraser untuk mengalami pengembaraan menaiki Bukit Fraser dengan menggunakan motorsikal berkuasa tinggi.

Jadual 2 Pendorong responden melancong ke Bukit Fraser

Items		Jumlah	Peratusan (%)
Jenis Pengangkutan	Kereta Sendiri	37	82.2
	Bas	1	2.2
	Van Sewa	4	8.9
	Teksi/Uber/Grabcar	3	6.7
Adakah Bukit Fraser destinasi utama anda?	Ya	36	80
	Tidak	9	20
Jika TIDAK, dimanakah destinasi utama anda?	Kuala Lumpur	5	55.6
	Selangor	2	22.2
	Melaka	1	11.1
	Johor	1	11.1
Adakah anda pulang-hari atau bermalam?	Pulang-hari	2	4.4
	Bermalam	43	95.6
Faktor utama melancong ke Bukit Fraser	Bercuti/berehat	20	44.4
	Berekreasi	10	22.2
	Membuat penyelidikan	10	22.2
	Melawat saudara	5	11.1
Jumlah pelancong datang ke kawasan rekreasi	Pusat Bandar	35	77.8
	Taman Flora	10	22.2
	Pusat Intepretasi Burung	5	11.1
	The Paddock	13	28.9
	Allan's Water	14	31.1
	Air Terjun Jeriau	31	68.9
	Kelab Golf Diraja	6	13.3
	Taman Awam	19	42.2
	Denai-denai	8	17.8

Tahap kesesuaian penggunaan slogan 'Land of Natural Therapeutic' untuk Bukit Fraser	Kurang Sesuai	3	6.7
	Sesuai	11	24.4
	Sangat Sesuai	31	68.9

Sumber: Kajian lapangan (2017)

Bukit Fraser memiliki banyak kawasan rekreasi yang merupakan kawasan pelancong untuk meluangkan masa. Oleh itu, analisis bagi peratusan responden yang datang ke kawasan rekreasi di Bukit Fraser mendapati sebanyak 77.8 peratus yang pergi ke pusat bandar Bukit Fraser manakala ke kawasan Air Terjun Jeriau merupakan kawasan yang menarik perhatian pelancong dengan sebanyak 68.9 peratus responden. Kawasan Taman Awam juga didapati sebanyak 42.2 peratus responden yang melawat ke kawasan berkenaan bersama rakan-rakan dan juga ahli keluarga serta diikuti oleh Allan's Water sebanyak 31.1 peratus responden yang datang untuk beriadah.

Slogan juga merupakan satu kepentingan bagi melambangkan sesebuah kawasan pelancongan. Dengan berslogankan "*Land of Natural Therapeutic*" kajian ini mendapati sebanyak 68.9 peratus responden yang sangat bersetuju dengan kesesuaian slogan ini dengan keadaan ekopelancongan di Bukit Fraser manakala sebanyak 24.4 peratus responden yang bersetuju dengan slogan ini. Ramai dalam kalangan responden yang beranggapan bahawa persekitaran di Bukit Fraser nyaman dan menyegarkan kerana faktor udaranya yang sederhana sejuk dan keadaan persekitaran yang masih hijau di mana pembinaan hanya dilakukan dengan sederhana sahaja dan tidak mempunyai bunyi trafik yang tinggi. Selain itu, kawasan hutan yang tidak diterokai dengan pembangunan malah disediakan dengan pelbagai denai memudahkan pelancong untuk melihat keindahan flora dan fauna yang ada di Bukit Fraser. Kepelbagaian flora dan fauna yang ada di Bukit Fraser juga sesuai untuk dijadikan sebagai kawasan penyelidikan bagi institusi-institusi penyelidikan. Keadaan di Bukit Fraser yang memiliki iklim yang sederhana sejuk sangat sesuai dengan slogan tersebut kerana keadaan tersebut menenangkan fikiran berikutan dengan suhu yang rendah boleh menyegarkan kembali tubuh badan manusia. Oleh itu, penggunaan slogan ini adalah sangat sesuai dengan keadaan persekitaran yang mewujudkan ketenangan semasa pelancong datang ke Bukit Fraser.

Jika dilihat menerusi Jadual 2, sebanyak 6.7 peratus responden yang beranggapan bahawa slogan ini kurang sesuai dengan keadaan yang terdapat di Bukit Fraser. Menurut salah seorang responden, penggunaan perkataan '*Land of Natural Therapeutic*' adalah kurang sesuai kerana perkataan terapeutik berkenaan adalah untuk merawat sesuatu penyakit. Responden telah mencadangkan contoh slogan yang lebih sesuai iaitu '*A Place Touch with Nature*' di mana fungsi slogan ini juga sesuai untuk merehatkan tubuh badan serta menenangkan fikiran pelancong yang datang. Namun begitu, sebanyak 68.9 peratus responden yang berpandangan bahawa slogan ini adalah sangat sesuai dengan persekitaran Bukit Fraser dan diikuti dengan responden yang menganggap bahawa slogan ini sesuai dengan peratusan sebanyak 24.4 peratus.

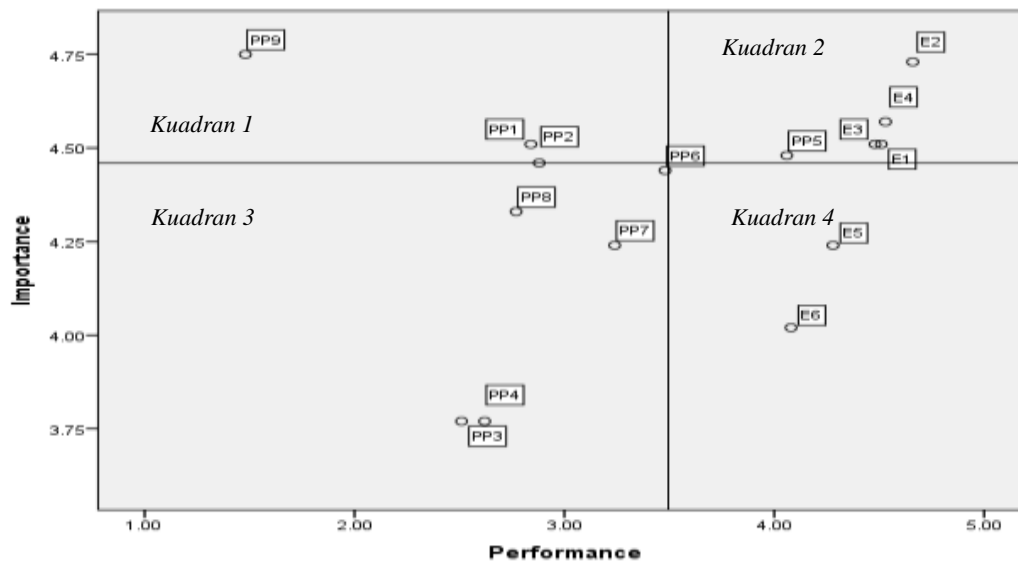
Analisis Kepentingan Kepuasan Ciri-Ciri Persekitaran, Kemudahan Pengangkutan dan Penginapan

Dapatan ini adalah berdasarkan persepsi para pelancong ke atas 15 elemen yang diterapkan di dalam survei. Keputusan analisis ini diplotkan dalam dua dimensi grid, di mana ia terbahagi kepada dua iaitu paksi menegak dan mendatar yang terdiri daripada nilai purata bagi skor tahap kepentingan dan tahap kepuasan pelancong (Jadual 3).

Jadual 3 Analisis IPA terhadap persekitaran, kemudahan pengangkutan dan penginapan

	Item	Purata Kepentingan	SD	Purata Kepuasan	SD
E1	Berminat dengan keindahan flora dan fauna	4.51	0.619	4.51	0.543
E2	Kedinginan (suhu rendah)	4.73	0.490	4.66	0.666
E3	Kepelbagaian flora dan fauna	4.51	0.619	4.48	0.543
E4	Untuk meneroka persekitaran yang baru	4.57	0.802	4.53	0.653
E5	Terdapat banyak kawasan rekreasi	4.24	0.847	4.28	0.687
E6	Berminat dengan fotografi hidupan liar	4.02	0.745	4.08	0.755
PP1	Keadaan jalan raya	4.51	0.619	2.84	1.134
PP2	Petunjuk jalan, tanda amaran dan lampu jalan	4.46	0.653	2.88	1.197
PP3	Perkhidmatan teksi dan bas	3.77	0.663	2.51	0.806
PP4	Kos pengangkutan	3.77	0.629	2.62	0.926
PP5	Kemudahan penginapan homestay dan hotel	4.48	0.500	4.06	0.742
PP6	Restoran dan medan selera	4.44	0.497	3.48	1.025
PP7	Kedai runcit dan cenderamata	4.24	0.430	3.24	0.992
PP8	Kemudahan perbankan	4.33	0.632	2.77	1.315
PP9	Rangkaian telekomunikasi	4.75	0.735	1.48	0.778

Petunjuk: SD= sisihan piawai



Petunjuk:

- | | |
|--|--|
| E1 Berminat dengan keindahan flora dan fauna | PP1 Keadaan jalan raya |
| E2 Kedinginan (suhu rendah) | PP2 Petunjuk jalan, tanda amaran & lampu jalan |
| E3 Kepelbagaian flora dan fauna | PP3 Perkhidmatan teksi dan bas |
| E4 Untuk meneroka persekitaran yang baru | PP4 Kos pengangkutan |
| E5 Terdapat banyak kawasan rekreasi | PP5 Kemudahan penginapan homestay dan hotel |
| E6 Berminat dengan fotografi hidupan liar | PP6 Restoran dan Medan selera |
| PP7 Kedai runcit dan cenderamata | PP8 Kemudahan perbankan |
| PP9 Rangkaian telekomunikasi | |

Rajah 4 Analisis *Importance-performance analysis* ciri-ciri persekitaran, sistem pengangkutan dan penginapan

Sumber: Kajian lapangan (2017)

Berdasarkan Rajah 4, terdapat enam ciri persekitaran, sistem pengangkutan dan penginapan yang berada di Kuadran 2 iaitu kemudahan tersebut dilihat berjaya menarik ramai pelancong ke Bukit

Fraser. Ciri-ciri tersebut adalah berminat dengan keindahan flora dan fauna, cuaca yang baik, kepelbagaian flora dan fauna, kemudahan penginapan homestay dan hotel. Kuadran 2 atau *Teruskan Usaha Kerja* menunjukkan bahawa tahap kepentingan dan tahap pencapaian adalah tinggi dan di atas jumlah purata. Ciri-ciri ini sekaligus menjadi sumber kekuatan pengurusan ekopelancongan di Bukit Fraser. Hal ini kerana, jika ciri-ciri kemudahan yang disediakan adalah memuaskan pelancong ia meningkatkan lagi pencapaian bagi pengurusan ekopelancongan di Bukit Fraser. Oleh itu, ciri-ciri ini perlulah difokuskan agar kejayaan tersebut dapat dikekalkan pada masa hadapan. Jika dilihat menerusi tahap pencapaian yang terbaik di antara seluruh Kuadran 2, 'cuaca yang baik' telah menunjukkan prestasi yang paling baik iaitu dengan purata sebanyak 4.66. Prestasi ini telah menyebabkan ramai pelancong yang berpuas hati dengan keadaan cuaca yang sedia ada di mana persekitaran yang bersih dan sejuk mendorong pelancong untuk melancong ke situ. Jika dibandingkan, 'kemudahan penginapan homestay dan adalah yang terendah di dalam Kuadran 2. Namun, pencapaian ini adalah masih memberangsangkan di mana keadaan ini haruslah dikekalkan dan diusahakan. Hospitaliti penting bagi membangunkan aktiviti pelancongan di sesuatu tempat agar mencapai tahap kepuasan para pelancong (Kiki et al., 2014). Oleh itu, kawasan persekitaran di Bukit Fraser haruslah dikekalkan sebagai kawasan persekitaran yang baik terutamanya pembangunan kawasan haruslah dilakukan dengan sederhana agar dapat mengekalkan keindahan persekitaran.

Ciri persekitaran dan kemudahan yang berada di Kuadran 1 (*Fokus Disini*) adalah 'rangkaian telekomunikasi', 'keadaan jalan raya', dan 'petunjuk jalan, tanda amaran dan lampu jalan'. Kuadran ini menunjukkan tahap kepentingan yang tinggi tetapi memiliki prestasi yang rendah. Pengurus kawasan pelancongan haruslah memberi lebih tumpuan kepada Kuadran 1 ini bagi meningkatkan lagi tahap prestasi item tersebut. Ciri persekitaran ini ditingkatkan lagi dengan membaikpulih kawasan jalan raya yang berlubang, penyediaan lebih banyak tanda amaran, petunjuk jalan serta lampu jalan terutamanya di kawasan jalan yang berselekeh. Selain itu juga, proses menaiktaraf rangkaian telekomunikasi di Bukit Fraser perlu dilakukan dengan lebih serius.

Kuadran 3 (*Prioriti Rendah*) pula menggambarkan tahap kepentingan dan prestasi yang rendah di dalam item ciri-ciri persekitaran dan kemudahan pengangkutan dan penginapan. Ciri-ciri kemudahan ini adalah di mana taraf kepentingan dan taraf prestasi yang rendah di mana item ini mungkin tidak memiliki banyak kelebihan berbanding Kuadran 1 dan Kuadran 2. Walaupun item ini kurang penting, namun tahap pengurusannya perlulah dipertimbangkan kerana terdapat juga pelancong yang mementingkan perkhidmatan tersebut. Item yang terdapat di Kuadran 3 adalah 'perkhidmatan teks dan bas', 'kos pengangkutan', 'kedai runcit dan cenderamata' serta 'kemudahan perbankan'. Secara keseluruhannya, item ini kurang meningkatkan daya tarikan destinasi untuk pelancong berbanding Kuadran 1 dan 2.

Akhir sekali adalah Kuadran 4 (*Kemungkinan Berlebihan*) menunjukkan keadaan tahap kepentingan yang rendah, namun memiliki tahap kepuasan yang tinggi. Kuadran ini memiliki dua item iaitu 'terdapat banyak kawasan rekreasi' dan 'berminat dengan fotografi hidupan liar'. Item ini memiliki prestasi yang baik tetapi tidak menjadi kepentingan kepada para pelancong semasa melancong. Walaupun kemudahan ini bukan kemudahan yang penting kepada pelancong, tetapi usaha ini haruslah dikekalkan agar menunjukkan prestasi yang tinggi. Pihak pengurusan juga boleh memberhentikan perkhidmatan tersebut bagi memberikan lebih fokus kepada Kuadran 1 di samping kos yang digunakan dibazirkan ke Kuadran 4 ini. Namun begitu, pihak pengurusan juga boleh terus mengekalkan prestasi pada kuadran ini bagi meningkatkan lagi kemudahan perkhidmatan di Bukit Fraser.

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

Aktiviti ekopelancongan di Bukit Fraser sememangnya perlu diberikan lebih perhatian khususnya pada Kuadran 2 iaitu keadaan jalan raya, tanda amaran, petunjuk jalan dan juga rangkaian telekomunikasi. Oleh itu, langkah pelaksanaan perlulah dilakukan dengan segera agar menjamin kepuasan pelancong yang datang ke Bukit Fraser.

Jalan Raya

Jalan raya merupakan salah sebuah aspek yang penting dalam industri pelancongan bukan sahaja di Bukit Fraser, malah di seluruh pelosok dunia. Kawasan peranginan tanah tinggi memerlukan sistem

jaringan pengangkutan yang efisien. Namun, keadaan jalan raya yang sempit serta terdapat kerosakan seperti jalan berlubang dan hakisan tanah sehingga boleh menyebabkan tanah runtuh. Keadaan ini bukan sahaja kurang selamat, malah ia boleh menjejaskan jumlah kemasukan pelancong yang datang ke Bukit Fraser. Oleh itu, jalan yang berlubang dan hakisan tanah tersebut perlulah dibaiki dengan segera agar tahap keselamatan pelancong lebih terjamin. Antara kaedah yang boleh diusahakan adalah seperti penggunaan tar yang lebih berkualiti tinggi, pembinaan lebih banyak gabion, penggunaan 'ring net barrier', penahan tanah tayar-tanah (*tyre-soil retaining wall*), *cascading drain* dan sungkupan plastik bagi jangka masa pendek seperti yang ditunjukkan di Gambar 1.



Gambar 1 Penggunaan kaedah *Ring Net Barrier* dan *Cascading drain*

Petunjuk Jalan, Tanda Amaran dan Lampu Jalan

Perjalanan ke Bukit Fraser merupakan salah sebuah perjalanan yang mendebar kerana keadaan jalan yang berliku-liku. Keadaan ini boleh mengundang padah pada bila-bila masa khususnya pada waktu malam. Petunjuk jalan serta tanda amaran yang terdapat di Bukit Fraser adalah dalam kuantiti yang amat sedikit khususnya di kawasan yang berselekoh tajam seperti yang ditunjukkan di dalam Gambar 2. Adanya cermin pantul tersebut di setiap selekoh tajam, maka pelancong yang baru datang kali pertama ke Bukit Fraser boleh memandu dengan selamat di samping terdapat banyak tanda amaran yang turut disediakan semasa perjalanan naik ke Bukit Fraser. Selain itu, lampu jalan juga turut memberi kesan ke atas pengaruh pelancong untuk melancong kerana pada masa kini, jalan untuk naik ke Bukit Fraser memiliki jumlah lampu jalan yang sedikit. Penambahan jumlah lampu jalan akan menjadikan perjalanan naik atau turun dari Bukit Fraser menjadi lebih selamat.



Gambar 2 Penambahan cermin pantulan jalan (*wide angle mirror*) di setiap selekoh jalan merbahaya

Rangkaian Telekomunikasi

Rangkaian telekomunikasi turut memberikan kesan ke atas kemasukan para pelancong ke Bukit Fraser kerana terdapat segelintir pelancong memerlukan rangkaian telekomunikasi dan internet yang baik khususnya kepada pelancong yang datang untuk membuat urusan perniagaan. Terdapat pelancong yang menyatakan terdapat sesetengah hotel atau kawasan penginapan yang lain tidak mempunyai sebarang capaian internet dan ini menyebabkan mereka kurang berminat untuk datang ke Bukit Fraser semula. Hanya kawasan pusat bandar yang memiliki jumlah rangkaian telekomunikasi dan internet yang tinggi. Oleh itu, kaedah memperluaskan lagi rangkaian telekomunikasi dan internet ke kawasan yang lain

terutamanya kawasan yang memiliki rangkaian yang sedikit boleh memudahkan pelancong malah penduduk tempatan untuk berhubung dengan orang luar.

KESIMPULAN

Terdapat ciri-ciri kemudahan dan persekitaran yang perlu diambil berat oleh badan yang bertanggungjawab khusus pihak pengurusan pelancongan di Bukit Fraser. Kajian mendapati ciri kemudahan amat diperlukan oleh pelancong adalah pada tahap kepuasan yang kurang memberansangkan. Oleh itu langkah signifikan amat diperlukan untuk menaiktaraf kemudahan yang sedia ada. Kemudahan infrastruktur dan komunikasi amat diperlukan oleh pelancong perlu ditambahbaik bagi menarik pelancong datang semula ke Bukit Fraser.

PENGHARGAAN

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua responden yang mengambil bahagian dalam kajian ini. Kajian ini menggunakan geran Makmal Alami Universiti Kebangsaan Malaysia (LIV-2015-01) dan geran luar (ST-2017-013).

RUJUKAN

- Ayob, M. Z., Fatimah, M. S., Zaliha, H. H., & Kamaruzaman, J. (2009). Tourist' satisfaction on Kilim River Mangrove Forest ecotourism services. *International Journal of Business and Management*, 4(7), 76-84.
- Azima, A. M., Er, A. C., Rosniza Aznie, C. R., Saad, S., & Tambi, N. (2010). Prospek dan kemajuan Bukit Fraser sebagai destinasi ekopelancongan. Dlm. J. H. Adam, M. B. Gasim, Z. Sarkawi, E. A. Choy, Z. A. Rahman, N. Tambi, & M. A. A. Juhari (eds.), *Bio-kejuruteraan penilaian & ekosistem spesies Bukit Fraser* (pp. 191). Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Bindu, T., & Kanagaraj, C. (2013). Importance-Performance analysis as a strategic tool for destination attractiveness: an analysis of domestic travellers to Kerala. *International Journal of Management and Business Studies*, 3(1), 61-67.
- Duke, C. R., & Persia, M. A. (1996). Performance-importance analysis of escorted tour evaluations. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 53(3), 207-223.
- Er, A. C., Sheau, T. C., Habibah, A., Sarmila, M. S., & Zaimah, R. (2013). The sustainability of Fraser's Hill as an eco-destination. *International Journal of Business Tourism and Applied Sciences*, 1(2), 109-115.
- Hélder, P. F., & Paula, O. F. (2015). Identification of critical success factors that maximise costumer's satisfaction: Multivariate analysis. *Tourism & Management Studies*, 11(1), 164-172.
- Hollenhorst, S., & Gardner, L. (1992). Uses of importance-performance analysis to evaluate state park cabins: The case of the West Virginia State Park system. *Journal of Parks and Recreation Administration*, 10, 1-11.
- Idris, A. G. (2010). Kepelbagaian flora dan fauna di Bukit Fraser, Pahang. Dlm. J. H. Adam, M. B. Gasim, Z. Sarkawi, E. A. Choy, Z. A. Rahman, N. Tambi, & M. A. A. Juhari (eds.), *Bio-kejuruteraan penilaian & ekosistem spesies Bukit Fraser* (pp. 33). Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Johan., O. O., & Pambudi, J. (2014). Analisis kepuasan pelanggan dengan Importance-Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (PERSERO). *J@TI Undip*, 9(1), 1-10.
- Jumaat, H. A., Hairani, I., Abd Rahim, O., Khairul, M. M., Siti, N. A. T., Hafiza, A. H., & Zulfahmi, A. R. (2010). Assessment on changes in forest community structure along the slope on pile trail. Dlm. J. H. Adam, M. B. Gasim, Z. Sarkawi, E. A. Choy, Z. A. Rahman, N. Tambi, & M. A. A. Juhari (eds.), *Bio-kejuruteraan penilaian & ekosistem spesies Bukit Fraser* (pp. 1). Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Kiki, R. M., Habibah, A., Hamzah, J., Amriah, B., Noralyanie, N. A., Sri, W. S., & Er, A. C. (2014). Hospitaliti dalam pembangunan pelancongan di Indonesia: Perspektif psikologi positif. *GEOGRAFIA OnlineTM Malaysian Journal of Society and Space*, 10(8), 40-54.
- Martilla, J., & James, J. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.
- Nik, S. R. (2017). 'RevisitPahang 2018' promosi tingkat kehadiran pelancong. *Berita Harian Online*. 27 November. Diperoleh daripada <https://www.bharian.com.my/berita/wilayah/2017/11/355943/revisit-pahang-2018-promosi-tingkat-kehadiran-pelancong>
- Noordeyana, T., Rosniza Aznie, C. R., Suhana, S., & Azima, A. M. (2010). Kajian kepuasan pelancong di Bukit Fraser. Dlm. J. H. Adam, M. B. Gasim, Z. Sarkawi, E. A. Choy, Z. A. Rahman, N. Tambi, & M. A. A. Juhari (eds.), *Bio-kejuruteraan penilaian & ekosistem spesies Bukit Fraser* (pp. 215-229). Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.

- Nor'Aini, Y., Faiz, A. R., Mohd, F. C. J., & Mohammad, I. (2014). Measuring the quality of ecotourism services: Case study-based Model Validation. *SAGE Open*, 1-9. doi:10.1177/2158244014538270
- Norela, S., Maimon, A., Mohd, F. R. R., Khazril, F. H., & Mohd, A. A. J. (2010). Fauna kupu-kupu (Lepidoptera: Rophalocera) di Bukit Fraser, Pahang. Dlm. J. H. Adam, M. B. Gasim, Z. Sarkawi, E. A. Choy, Z. A. Rahman, N. Tambi, & M. A. A. Juhari (eds.), *Bio-kejuruteraan penilaian & ekosistem spesies Bukit Fraser* (pp. 51). Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Perbadanan Kemajuan Bukit Fraser. (2016). Fraser's Hill Raub, Pahang. Diperoleh daripada <http://www.pkbf.gov.my/index.php/ms/sumber/muat-turun/muat-turun-penerbitan/file/5-penerbitan>
- Roselan, A. M. (2017). Tahun Melawat Pahang 2017 sasar perolehan RM14b. *Berita Harian Online*. 17 April. Diperoleh daripada <https://www.bharian.com.my/node/116260>
- Rosniza, A. C. R., Abdul, R. M. N., Rosmiza, M. Z., Lyndon, N., Mohd, F. M. J., Mohd, Y. H., Mimi, H. A. M., Zaimah, R., Mohd, A. A. J., & Noraziah, A. (2012). Mengungkap imej Pulau Pinang sebagai destinasi tarikan pelancong. *Akademika*, 82(3), 128-132.
- Rosniza Aznie, C. R., Nor, H. A., Rosmiza, M. Z., & Zaini, S. (2016). Pengurusan rekreasi di pusat tumpuan bandar Bukit Fraser. *e-Bangi*(1), 88-96.
- Tafesse, W., Skallerud, K., & Korneliussen, T. (2010). Importance-Performance Analysis as a trade show performance evaluation and benchmark tool. *Journal of Convention & Event Tourism*, 23(4), 843-873.
- Tourism Malaysia & Jabatan Imigresen. (2017). *Tourist Arrival*. Diperoleh daripada http://mytourismdata.tourism.gov.my/?page_id=14#!from=2015&to=2016&destination=34MY
- Tourism Pahang. (2018). *Fraser's Hill*. Diperoleh daripada <https://www.backpackingmalaysia.com/things-to-do/jungle-trekking/frasers-hill>