

Pelancongan Pantai dan Kepuasan Pelancong Keluarga: Kes kajian di Pulau Pinang

Beach Tourism and Family Tourists Satisfaction: A Case of Penang

Nuradila Azhar
Habibah Ahmad

Program Sains Pembangunan
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan
Universiti Kebangsaan Malaysia

ha@ukm.edu.my

ABSTRAK

Pelancongan pantai merupakan aktiviti yang lazimnya menjadi tumpuan pelancong antarabangsa dan pelancong tempatan di kebanyakan negara yang mempunyai sumber tarikan ini. Di Malaysia, pelancongan pantai juga tidak terkecuali daripada mendapat perhatian segmen pelancong keluarga. Salah satu pantai yang terkenal dalam kalangan keluarga di Pulau Pinang ialah Pantai Batu Ferringhi. Pantai ini dikatakan mempunyai kedua-dua kelebihan, cirian fizikal semula jadi dan cirian buatan manusia yang memungkinkan ia menjadi tarikan kepada para pengunjung/pelancong keluarga. Walau bagaimanapun penentuan sama ada pelancong keluarga berpuas hati kepada cirian fizikal pantai atau cirian buatan manusia masih belum terserlah. Makalah ini bertujuan untuk i) mengenalpasti apakah cirian dan aktiviti pengunjung/pelancong keluarga apabila mereka mengunjungi Pantai Batu Ferringhi dan ii) mengenalpasti apakah penentu kepuasan pengunjung keluarga tertakluk kepada cirian fizikal pantai atau cirian buatan manusia. Sebanyak 300 responden keluarga telah berjaya ditemuduga dengan menggunakan soal selidik. Hasil kajian mendapati pengunjung/pelancong keluarga melakukan aktiviti rekreasi pantai yang santai berbanding lasak, datang bersama anak-anak dan ahli keluarga, serta menghabiskan masa bersama keluarga secara bersama. Sementara itu, faktor kepuasan pengunjung keluarga di Batu Ferringhi didorong oleh cirian fizikal atau semulajadi pantai dengan skor purata 3.50 berbanding cirian buatan manusia iaitu 3.44. Beberapa cadangan turut dikemukakan untuk penambahbaikan; antaranya jaminan pantai yang bersih, air laut yang tidak tercemar dan juga jaminan keselamatan pantai, kemudahan awam dan rekreasi pantai yang lebih baik, mempelbagaikan aktiviti sukan air dan penambahbaikan pengangkutan dan tempat parkir. Kesimpulannya, kedua-dua faktor fizikal dan buatan manusia berperanan penting dalam memberi kepuasan kepada pengunjung/pelancong keluarga untuk melancong ke pantai peranginan khususnya Pantai Batu Ferringhi.

Kata kunci: *Pelancongan pantai, pelancong keluarga, cirian fizikal, cirian manusia, kepuasan pengunjung keluarga*

ABSTRACT

Beach tourism is an activity that is often the focus of international tourists and local tourists in most of the countries with this attraction. In Malaysia, coastal tourism is also no exception to the attention of the family tourist segment. One of the most famous beaches in Penang is the Batu Ferringhi Beach. The beach is said to have both the advantages, the natural physical features and the man-made spirit that allows it to attract visitors / family travelers. However,

the determination of whether family travelers are satisfied with the physical characteristics of the beach or artefacts of man-made artifacts are yet to be seen. This paper aims to: i) identify the characteristics and activities of family visitors / visitors when they visit Batu Ferringhi Beach and ii) identify whether the determinants of family satisfaction are subjected to physical characteristics of the beach or man-made character. A total of 300 family respondents were successfully interviewed using questionnaires. The findings show that tourists / family members are doing casual beach activities rather than being rugged, coming with children and family members, and spend time together with their families together. Meanwhile, the factor of satisfaction family visitors in Batu Ferringhi is driven by the physical or natural nature of the beach with an average score of 3.50 compared to artificial human artifacts of 3.44. Some suggestions are also suggested for improvements; including clean beaches, unspoilt seawater and coastal security, public amenities and better recreation beaches, diversifying water sport activities and enhancing transportation and parking. In conclusion, both physical and man-made factors play an important role in satisfying visitors / family travelers to visit resort beaches, particularly Batu Ferringhi Beach.

Keywords: *Beaches, tourist families, physical features, human characteristics, family visitor satisfaction*

1. Pengenalan

Pelancongan pantai adalah salah satu aset pelancongan dalam negara, malah industri pelancongan pantai turut memberi impak kepada kepelbagaian industri lain di Malaysia dan juga di luar negara. Pelancongan pantai juga semakin popular di kalangan masyarakat tempatan hari ini. Menurut Honey & Krantz (2007), pelancongan persisiran pantai dan pelancongan marin merupakan segmen terbesar dalam industri pelancongan. Trend aktiviti pelancongan pantai dijangka berterusan berikutan peningkatan permintaan terhadap alam semulajadi dalam kalangan penduduk di bandar-bandar oleh penduduk luar negara.

Malaysia mempunyai pantai-pantai yang cantik dan menarik yang boleh dikunjungi. Suasana yang tenang dan mendamaikan di pantai mendorong ramai pelancong domestik dan antarabangsa mengunjunginya bagi tujuan berehat, menenangkan fikiran, menikmati keindahan alam semulajadi dan beriadah bersama keluarga. Pantai yang menjadi tumpuan pelancong adalah pantai yang bersih, selamat dan selesa untuk melakukan pelbagai aktiviti. Johan et al. (2011)

Keindahan persisiran pantai yang menyamakan dan persekitaran yang mempesonakan merupakan aset penting negara dalam membantu menarik pelancong tempatan dan luar negara datang berkunjung mahupun menginap di Malaysia. Berdasarkan Filip (2004), kawasan pesisir pantai adalah sebuah kawasan yang sangat penting sebagai destinasi pelancongan kerana ia menyumbang kepada peningkatan ekonomi dalam negara.

Menurut United Nations World Tourism Organization (UNWTO 2016), pelancongan dunia telah berkembang pada tahun 2016, dengan mencatat jumlah ketibaan pelancong sebanyak 1,235 million . Selain itu, Pulau Pinang juga dikenali sebagai Tapak Warisan Dunia di Malaysia yang diiktiraf oleh UNESCO. Pada 2013 jumlah kemasukan pelancong adalah sebanyak 4.7 juta dan ia terus meningkat pada tahun 2014 iaitu sebanyak 6.8 juta pelancong. Tetapi pada tahun 2015 jumlah pelancong sedikit menurun iaitu sebanyak 6.3 juta pelancong. Meskipun ada kemerosotan dari segi kemasukan pelancong ke negeri ini tetapi ia bukanlah didalam jumlah yang besar. Walau bagaimanapun ia tidak menjejaskan sektor pelancongan di Pulau Pinang kerana pada tahun 2018, pelbagai inisiatif yang diambil oleh kerajaan untuk memperkenalkan Pulau Pinang sebagai destinasi pelancongan.

Makalah ini bertujuan untuk mengenalpasti cirian dan aktiviti pengunjung pantai keluarga yang mengunjungi Pantai Batu Ferringhi dan mengenalpasti faktor pemilihan

pengunjung pantai keluarga berdasarkan faktor fizikal dan faktor buatan manusia serta kepuasan kunjungan mereka ke pantai Batu Ferringhi.

2. Sorotan Karya Lepas

Pelancongan

Pelancongan berasal daripada perkataan lancong atau melancong yang membawa maksud melawat sambil melihat-lihat (bersenang-senang). Noresah Bt Baharom (1997) . Mathieson & Wall (1982), mengatakan bahawa pelancongan melibatkan pergerakan sementara manusia kepada destinasi di luar tempat kerja biasa dan tempat tinggal. Menurut Mason (2003) pula, pelancongan adalah suatu aktiviti yang menggalakkan manusia keluar dari habitat asalnya untuk memenuhi kehendak individu dan memberi manfaat kepada sektor industri tertentu dari segi sosial, ekonomi dan persekitaran fizikal. Menurut Chris Cooper et al. (1993) Pelancongan turut di definisikan sebagai satu kegiatan multidimensi dan pelbagai yang menyentuh dalam aspek kehidupan dan aktiviti ekonomi. Pelancongan tidak semuanya bertujuan untuk keseronokan atau berhibur malah ia juga merangkumi pelancongan perniagaan, pelancongan kesihatan, pelancongan sukan dan lain-lain.

Seterusnya, Rafferty (1993) pula berpendapat bahawa pelancongan adalah seseorang yang mempunyai tempoh masa lapang yang agak panjang dan berkemampuan dari segi kewangan untuk mengunjungi kawasan atau tempat yang jauh daripada kawasan yang selalu dilalui seperti tempat bekerja. Namun, Leiper (1981) pula menjelaskan pelancongan sebagai suatu sistem terbuka yang mempunyai hubungan dengan persekitaran yang luas, elemen manusia iaitu pelancong, elemen kawasan iaitu kawasan asal, kawasan persinggahan dan kawasan destinasi yang terpilih, elemen ekonomi iaitu industri pelancongan dan elemen dinamik iaitu terdiri daripada individu yang mengembara bagi tujuan berehat jauh dari tempat asal mereka selama lebih kurang satu hari.

Seterusnya, Pertubuhan Pelancongan Dunia atau World Tourism Organization (WTO) mendefinisikan pelancongan sebagai orang yang pergi atau tinggal di tempat-tempat yang diluar kebiasaan mereka untuk bercuti dengan tidak melebihi tempoh satu tahun. Di samping itu, World Tourism Organization (WTO) merujuk kepada “Aktiviti pengembaraan seseorang individu ke suatu tempat keluar daripada persekitaran asalnya dan menetap di situ tidak lebih daripada setahun bagi tujuan rehat, perniagaan dan sebagainya.” Definisi WTO ini secara langsung membawa kepada pengertian apa yang dimaksudkan sebagai pelancongan antarabangsa, pelancongan dalaman, pelancongan domestik dan pelancongan kebangsaan.

Pelancongan Pantai

Pelancongan pantai merupakan pelancongan yang sering menjadi tarikan kepada orang ramai. Oleh itu, Semulajadi pantai perlu dijaga supaya dapat menarik para pelancong untuk melancong ke pantai tersebut. Menurut Filip (2004), kawasan pesisir pantai adalah sangat penting sebagai destinasi pelancongan kerana ianya menyumbang kepada peningkatan ekonomi negara. Buktinya, pendapatan tahunan pelancongan pantai di California adalah sekitar 61 *billion dolar* setahun dan ini menunjukkan bahawa pelancongan pantai mampu memberi kesan positif kepada negara. Menurut Holden (2000) pula pelancongan pantai mewakili tumpuan utama percutian pelancongan global dan telah menjad ikon kepada pelancongan budaya.

Manakala kajian Mohd. Anuar Md. Amin (2009) di kawasan pelancongan pantai di Port Dickson, Negeri Sembilan, mendapati pembangunan yang lebih terancang perlu dipertingkatkan bagi meningkatkan jumlah kedatangan para pelancong ke kawasan tersebut.

Pelancong Keluarga

Sehingga kini tiada takrif yang lengkap tentang pelancong keluarga. Pelancong secara asasnya merujuk kepada sekumpulan ahli keluarga yang bersama untuk tujuan melancong sama ada di dalam negara atau luar negara. Dalam pada itu pelancong keluarga juga terbagi mengikut kitaran hayat hidup yang terdiri daripada sepasang suami isteri yang belum mempunyai anak sehinggalah kepada pasangan yang mempunyai anak-anak. Sementara itu pelancong keluarga besar pula terdiri daripada gabungan ahli keluarga dengan ahli keluarga lain termasuk datuk dan nenek.

Menurut Carr (2011), pelancong keluarga mendatangkan faedah kepada seluruh ahlinya seperti wujudnya peluang untuk mengeratkan hubungan dan berkomunikasi dengan lebih baik. Ini kerana, percutian keluarga kebiasaannya dilakukan sewaktu kesemua ahli keluarga mendapat cuti panjang yang serentak. Keluarga adalah sebuah unit asas sosial yang membekalkan sumber manusia untuk pembangunan serta menjamin kesinambungan insan sebagai generasi akan datang. (Dasar Keluarga Negara.2011). Terdapat juga pandangan di bawah Teori Sistem Keluarga (Minuchin 1985) 1983) yang mahukan anak-anak juga dimasukkan dalam aktiviti membuat keputusan melancong di dalam keluarga sebagai salah satu unit analisis.

Kepuasan Pelancong

Kepuasan pelancong merujuk kepada pencapaian bersifat hedonistik atau memenuhi citarasa pelancong. Terdapat beberapa pandangan mengenai kepuasan pelancong. Menurut Kotler (2003), Rangkuti (2002) dan Schmitt (1999), kepuasan merujuk kepada perasaan senang atau kecewa yang muncul daripada hasil sesuatu produk yang diharapkan. Menurut Mohd. Anuar Md. Amin (2009), hasil soal selidik ke atas kepuasan responden terhadap percutiannya serta kualiti ekosistem secara purata mendapati mereka berpuas hati terhadap kawasan pantai Port Dickson. Hasil kajian juga mendapati bahawa mereka yang datang ke pantai tersebut adalah mereka yang telah berkahwin. Ia berkemungkinan besar kedatangan mereka adalah untuk berbulan madu ataupun untuk bercuti. Kepuasan pelancong akan mendorong barangan dan perkhidmatan akan berterusan diminta kembali pada masa akan datang. Dengan kata lain akan mewujudkan penggunaan ulangan yang diterjemahkan atau diistilahkan sebagai kesetiaan terhadap barangan dan perkhidmatan yang telah diberikan (Taylor & Baker 1994; Oliver 1999).

Selain itu, kepuasan di destinasi pelancongan mampu membuatkan pelancong menceritakan perihal baik destinasi yang mereka lawati kepada rakan serta saudara-mara mereka. Ini bermakna mereka mula mempromosikan kawasan tersebut secara tidak langsung secara tidak formal dalam bentuk word-of mouth. Kesan word-of mouth ini didapati signifikan dalam kajian-kajian permintaan pelancongan (Gerakis 1965; Witt 1980a, b; Witt & Martin 1987; Dritsakis 2004; Salman 2003; Toh et al. 2006; Norlida et al. 2007b, 2008)

Aspek Fizikal

Gunn (1988), dalam bukunya yang bertajuk "Tourism Planning", beliau menyatakan bahawa sesuatu tempat pelancongan muncul adalah disebabkan oleh faktor tarikan tempat tersebut. Tarikan telah menyebabkan pelancong datang ke kawasan tersebut. Beliau juga menyatakan tarikan sesuatu tempat pelancongan di jangka oleh potensi pelancong dan ia membekalkan motivasi serta daya tarikan kepada pelancong untuk datang. Pembangunan sesuatu destinasi pelancongan adalah melalui suatu proses evolusi, melainkan destinasi yang dirancang.

Butler (1980) menyatakan umumnya, pembangunan sesuatu destinasi pelancongan melalui empat tahap; iaitu tahap penerokaan, penglibatan, pembangunan, dan tepu. Pada tahap penerokaan alam sekitar yang cantik akan menarik sebilangan kecil pelancong yang mengatur sendiri lawatan mereka. Menurut Sulong Mohamad (2000), apabila persekitaran fizikal tidak

lagi mampu untuk dieksploitasi untuk pembangunan seterusnya destinasi tersebut dianggap sudah mencapai tahap tepu. Pada peringkat ini bilangan pelancong telah melebihi daya tampung fizikal dan psikologi. Keadaan seperti ini akan menyebabkan daya tarikan destinasi berkenaan akan mula merosot dan mengakibatkan pelancong mencari destinasi lain sebagai destinasi pelancongan mereka.

Selain itu, Sufahani et al. (2013) dalam penyelidikannya yang bertajuk “An Analysis of International Tourist Behaviour Toward Tourism Sector in Kelantan” menyatakan secara semulajadi negeri Kelantan mempunyai potensi dan kecantikan semulajadi dan boleh dibangunkan sebagai sumber tarikan pelancongan utama. Ini termasuklah keindahan pantai yang terdapat di Kelantan seperti Pantai Cahaya Bulan, Pantai Bisikan Bayu dan National Park Kuala Koh. Pelbagai kebudayaan dan kesenian utama juga terdapat di Kelantan, seperti Dikir Barat, Keretok, Rebana Ubi dan lain-lain.

3. Metodologi Kajian

Kawasan Kajian

Kajian ini dilakukan pantai Batu Ferringhi, Pulau Pinang. Pantai Batu Ferringhi yang merupakan kawasan peranginan utama yang terkenal di Pulau Pinan. Pantai ini mempunyai pelbagai aktiviti riadah yang menarik perhatian pelancong untuk mengunjunginya. Pantai Batu Ferringhi mempunyai lokasi yang strategik dan mudah untuk dikunjungi pengunjung. Antaranya, masa perjalanan dari lapangan terbang mengambil masa hanya 30 minit untuk sampai ke pantai Batu Ferringhi, kawasan pantai ini terletak di sepanjang jalan pesisiran barat laut bandar raya George Town dan dipenuhi dengan resort bertaraf antarabangsa.

Kaedah Pengumpulan Data

Kajian ini menggunakan data primer merupakan data yang diambil secara terus daripada responden bagi menjawab objektif kajian. Data primer dapat diperolehi melalui kaedah borang soal selidik yang dibina dan juga kaedah pemerhatian. Bagi kajian ini pengkaji telah mengedarkan satu set borang soal selidik kepada 300 pengunjung pantai berkeluarga warga tempatan di pantai Batu Ferringhi, Pulau Pinang. Seterusnya, kaedah pemerhatian turut dilakukan di sekitar kawasan pantai untuk menganalisis kawasan kajian bagi mengenalpasti ciri-ciri dan aktiviti pengunjung serta mengenalpasti faktor pemilihan pengunjung pantai terhadap faktor fizikal dan buatan manusia yang ditawarkan di sekitar pantai Batu Ferringhi.

Sementara data sekunder dapat memberikan maklumat tambahan dengan lebih lanjut berkaitan dengan isu-isu yang dikaji serta membolehkan pengkaji mendapatkan data-data daripada kajian-kajian lepas untuk dijadikan sebagai panduan, perbandingan dan maklumat tambahan mengenai pelancongan pantai. Seterusnya data sekunder dapat mengukuhkan lagi kajian yang dilaksanakan berdasarkan fakta-fakta yang diperolehi melalui kajian di perpustakaan, laman-laman web, jabatan-jabatan kerajaan, jurnal dan artikel berkaitan dengan pelancongan pantai dan kepuasan kunjungan pelancong.

Teknik Penganalisan Data

Dalam kajian ini, data yang diperolehi dianalisis menggunakan kaedah kuantitatif. Data-data tersebut dianalisis melalui perisian Statistikal Package For Sosial Science (SPSS) versi 2.0. Bagi kaedah analisis data, bermula dimana borang soal selidik akan diedarkan untuk mendapatkan maklumat-maklumat yang berkaitan dengan kajian yang dijalankan.

Bagi kaedah analisis, data dibincangkan dalam analisis deskriptif untuk mempersembahkan data dalam bentuk yang lebih jelas dan mudah untuk difahami. Analisis deskriptif merupakan analisis data statistik yang menganalisis data secara kekerapan, peratus, dan indeks kecenderungan memusat seperti purata (*mean*). Analisis deskriptif secara

kekerapan dan peratusan dapat digunakan untuk menerangkan mengenai demografi. Manakala bagi mengetahui tahap faktor penawaran fizikal dan buatan manusia yang terdapat di pantai dengan menggunakan kecenderungan memusat iaitu min. Ukuran ini digunakan untuk melihat nilai skor purata min purata yang paling tinggi bagi kedua-dua faktor tersebut, sama ada faktor fizikal atau manusia yang lebih tinggi mendominasi pilihan mereka.

4. Dapatan dan Perbincangan

4.1 Latar belakang responden

Berdasarkan jadual 1, sebanyak 56.0% (168) responden adalah perempuan yang terdiri daripada golongan suri rumah, pelajar dan wanita bekerjaya. Manakala lelaki 132% bersamaan 44.0 yang terdiri daripada bapa, suami bekerjaya dan pelajar. Bagi pengunjung berbangsa Melayu adalah responden yang paling ramai berkunjung ke Batu Ferringhi iaitu 81.0% (243) , diikuti oleh responden berbangsa India kedua tertinggi 9.0% (47) dan bangsa Cina hanya sebanyak 9.3% (47) orang responden sahaja.

Taraf pendidikan responden juga pelbagai. Sebanyak 33.7% (122) memiliki ijazah pertama dan diikuti 33.7% (101) responden berkelulusan diploma. Hanya 24.7% (74) responden mempunyai taraf pendidikan di peringkat sekolah menengah dan Master/Phd hanya 1.0% (3). Tahap pendidikan yang pelbagai daripada kalangan responden dapat memberikan maklumat dan pendapat yang berlainan dalam melaksanakan kajian ini. Seterusnya, responden yang berkunjung ke pantai juga mempunyai pekerjaan dalam pelbagai sektor. Bidang pekerjaan yang paling ramai adalah 35.0% (135) iaitu responden yang terlibat dalam pekerjaan sektor swasta dan diikuti oleh pelajar 26.7% (80). Di sektor kerajaan pula 14.3% (43). Terdapat juga responden yang bekerja sendiri 11.7 (35) iaitu seperti perniagaan atas talian dan mempunyai perniagaan sendiri. Manakala 12.3 (37) responden yang tidak bekerja seperti suri rumah, golongan bersara dan penganggur.

Jadual 1. Demografi Responden

Aspek	Bilangan	Peratus(%)
Jantina		
Lelaki	132	44.0
Perempuan	168	56.0
Bangsa		
Melayu	243	81.0
Cina	28	9.3
India	47	9.0
Taraf Pendidikan		
Sekolah Menengah	74	24.7
Diploma	101	33.7
Ijazah Pertama	122	4.0
Master/Phd	3	1.0
Sektor Pekerjaan		
Kerajaan	43	14.3
Swasta	105	35.0
Persendirian	35	11.7
Pelajar	80	26.7
Tidak Bekerja	37	12.3

Sumber: Kajian lapangan 2018

Dari segi jenis keluarga, sebanyak 41.0% (123) terdiri daripada keluarga besar formal organisasi kerja manakala kedua tertinggi adalah terdiri daripada keluarga besar bersama saudara mara iaitu sebanyak 32.0 % (96). Ini diikuti oleh jenis keluarga suami isteri

dan anak-anak 22.3% (67). Jenis keluarga paling sedikit adalah suami dan isteri iaitu hanya 4.7% (14).

4.2 *Cirian dan aktiviti pengunjung pantai keluarga*

Aktiviti Pengunjung Pantai

Jadual 2 menunjukkan tujuan utama responden mengunjungi pantai Batu Ferringi. Dengan berdasarkan pelbagai jawapan, Tujuan menghabiskan masa lapang bersama keluarga adalah paling tinggi iaitu 55.0% (165) dan ini diikuti tujuan ingin mengenali destinasi sebanyak 37.3% (112). Sebanyak 33.3% (100) menyatakan untuk tujuan rekreasi dan sukan air manakala 59% (19.7) memilih berkunjung ke pantai adalah kerana hobi melancong bersama keluarga dan 18.3% (55) responden bertujuan memilih pantai ini kerana terdapat acara sukan/hari keluarga tempat kerja. Terdapat juga lain-lain tujuan daripada responden antaranya ialah menyambut hari jadi, iaitu 9 responden bersamaan 3.0%. Selain itu, minat mengambil gambar, mencari kepelbagaian makanan dan bercuti sambil bekerja.

JADUAL 2 Tujuan Utama

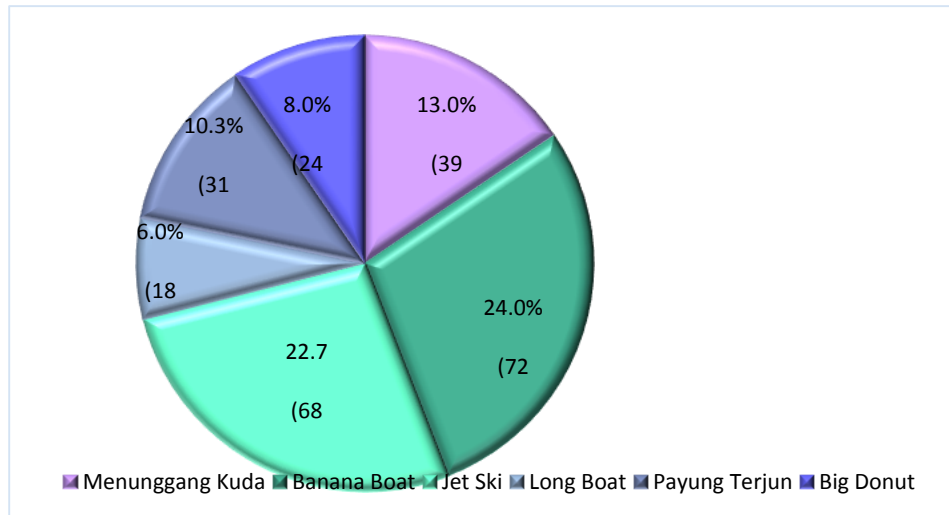
Tujuan Utama	Bilangan	Peratus(%)
Rekreasi dan sukan air	100	33.3
Ingin mengenali destinasi	112	37.3
Menghabiskan masa lapang bersama keluarga	165	55.0
Pantai berhampiran rumah/kediaman	55	18.3
Hobi melancong bersama keluarga	59	19.7
Acara sukan/hari keluarga tempat kerja	35	11.7
Lain-lain		
Menyambut hari jadi	9	3.0
Minat mengambil gambar	1	0.3
Mencari kepelbagaian makanan	1	0.3
Bercuti sambil bekerja	1	0.3

Jadual 3 menunjukkan aktiviti utama pelancong keluarga iaitu mengambil angin di mana sebanyak 52.3% (157) responden telah memilih mengambil angin sebagai aktiviti utama semasa berada di pantai Batu Ferringhi. Ini diikuti oleh 'berehat' sebanyak 50.7% (152) responden gemar berehat semasa berada di pantai. Bagi aktiviti 'berkelah' sebanyak 46.0% (138) responden memilih aktiviti ini. Sementara aktiviti riadah/bermain sukan air laut adalah sebanyak 36.0% (108). Hal ini kerana kawasan pantai yang luas dan mudah untuk pengunjung berkelah bersama-sama ahli keluarga. Hanya 70% (21) responden yang memilih 'kerja' sebagai aktiviti utama semasa berada di pantai Batu Ferringhi. Terdapat responden yang berkunjung ke Batu Ferringhi disebabkan urusan pekerjaan dan bercuti sambil bekerja.

JADUAL 3. Aktiviti Utama

Aktiviti Utama	Bilangan	Peratus(%)
Berehat	152	50.7
Mengambil angin	157	52.3
Berkelah	138	46.0
Makan/minum di tepi pantai	98	32.7
Kerja	21	7.0
Riadah/bermain sukan air laut	108	36.0

Para pelancong keluarga menggemari aktiviti riadah/bermain sukan air laut sebagai salah satu aktiviti utama pengunjung. Berdasarkan rajah 3, beberapa jenis aktiviti sukan air ditawarkan di sini. Responden paling banyak memilih aktiviti bermain sukan air Banana boat iaitu sebanyak 24.0% (71) dan diikuti jet ski 22.7% (68). Aktiviti menunggang kuda juga digemari pengunjung iaitu sebanyak 13.0% (39) kerana harga yang ditawarkan adalah berpatutan. Aktiviti lasak seperti aktiviti payung terjun juga dilakukan sebahagian kecil pelancong.

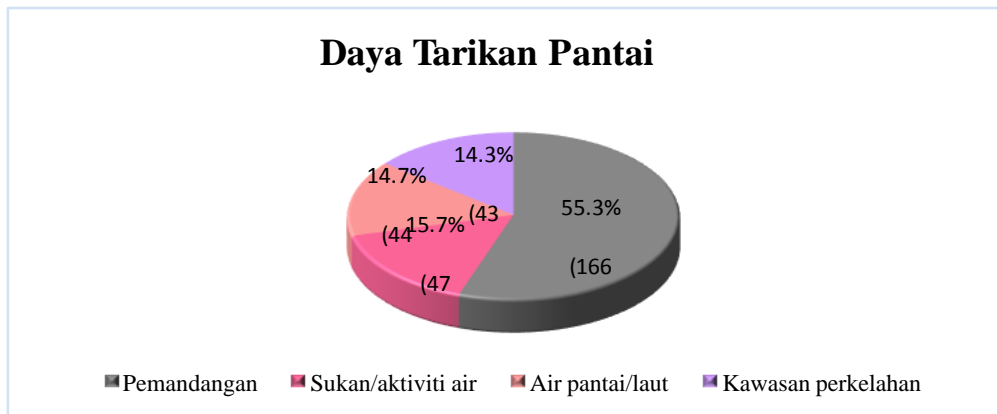


RAJAH 1 Aktiviti Riadah/Bermain Sukan Air Laut

4.3 *Kepuasan Keluarga Ke Atas Pelancongan Pantai*

Daya Tarikan Pantai Batu Ferringhi

Rajah 4 menunjukkan daya tarikan di pantai Batu Ferringhi. Pantai ini mempunyai daya tarikannya yang tersendiri untuk menarik pengunjung mengunjunginya. Daya tarikan pantai yang paling tinggi menjadi tarikan kepada responden adalah pemandangan 55.3% (166). Secara umumnya, pantai batu Ferringhi sememangnya mempunyai pandangan yang menarik tambahan lagi ia berdekatan dengan tempat-tempat menarik yang berhampiran dengannya. Setersunya, daya tarikan sukan/aktiviti air iaitu sebanyak 15.7 (47) , hal ini kerana di kawasan pantai Batu Ferringhi terdapat pelbagai aktiviti sukan air dengan harga yang berpatutan. Daya tarikan air pantai/laut sebanyak 14.7 (44) responden memilih pantai ini kerana kecantikan air lautnya tersendiri. Manakala hanya 14.3 (43) responden memilih kawasan perkelahan sebagai daya tarikan pantai yang mendorong responden untuk berkunjung ke pantai ini.



RAJAH 2. Daya tarikan pantai Batu Ferringhi

Keistimewaan Fizikal Pantai

Terdapat 4 dimensi dalam faktor fizikal yang mempengaruhi kepuasan pengunjung atau pelancong. Antaranya ialah fizikal pantai dan pasirnya, fizikal air laut pantai, persekitaran pantai dan keistimewaan pantai.

Pantai ini mempunyai keistimewaannya yang tersendiri. Berdasarkan jadual 4, aspek keistimewaan di pantai menunjukkan skor min keseluruhan tertinggi di antara kesemua aspek semulajadi iaitu 3.80. Pantai adalah kawasan yang sesuai untuk melakukan aktiviti riadah. Di pantai Batu Ferringhi ini terdapat aktiviti sukan air, bola tampar, menunggang kuda yang sememangnya sesuai untuk kegunaan riadah. 'sesuai untuk kegunaan riadah' adalah mencatat skor min tertinggi iaitu 4.06 Responden bersetuju dengan kenyataan tersebut iaitu sebanyak 58.7% (176).

Kedudukan pantai juga berdekatan dengan pusat perniagaan seperti medan selera, pusat produk pelancongan, tempat penginapan, dan tempat-tempat tarikan pelancong seperti muzium-muzium dan tempat pelancongan lain. Sebanyak 45.3% (146) responden setuju dengan kenyataan tersebut. Sebanyak 36.3% (119) responden sangat bersetuju bahawa terdapat 'Night Market' di sepanjang jalan persekitaran kawasan pantai pada waktu malam yang menawarkan pelbagai barangan dengan harga yang berpatutan. Sebanyak Responden 4.20% (126) setuju bahawa terdapat keistimewaan di pantai iaitu aktiviti menunggang kuda yang diadakan pada setiap petang di sekitar kawasan pantai.

JADUAL 4. Keistimewaan Pantai

Perkara	1	2	3	4	5	Min
	Jumlah dan Peratusan(%)					
Sesuai untuk kegunaan riadah	3 (1.0)	5 (1.7)	40 (13.3)	176 (58.7)	76 (25.3)	4.06
Lokasi pantai yang mudah dikunjungi dan strategik	3 (1.0)	10 (3.3)	45 (15.0)	170 (56.7)	72 (24.0)	3.99
Pantai tiada ancaman tsunami	53 (17.7)	84 (28.0)	86 (28.7)	51 (17.0)	26 (8.7)	2.71
Kedudukan pantai berdekatan dengan pusat perniagaan seperti medan selera, pusat produk	9	5	54	136	96	4.02

pelancongan, tempat penginapan,dantempat-tempat tarikan pelancong seperti muzium	(3.0)	(1.7)	(18.0)	(45.3)	(32.0)	
Terdapat ‘Night Market’ di sepanjang jalan pesekitaran kawasan yang menawarkan pelbagai barangan dengan harga yang berpatutan.	10 (3.3)	17 (5.7)	47 (15.7)	117 (39.0)	119 (36.3)	3.99
Terdapat aktiviti menunggang kuda di sekitar pantai pada waktu petang	9 (3.0)	16 (5.3)	61 (20.3)	126 (42.0)	88 (29.3)	3.89

Min Keseluruhan : 3.80

Nota: (1) Sangat tidak puas hati, (2) Tidak puas hati, (3) Neutral, (4) berpuas hati (5) Sangat Berpuas hati

Sumber: Kajian lapangan 2018



RAJAH 3. Keistimewaan Pantai Batu Ferringhi

Faktor Buatan Manusia

Terdapat 9 dimensi dalam faktor buatan manusia yang mempengaruhi kepuasan pelancong ke Pantai Batu Ferringhi. Ini termasuk aktiviti pantai, kemudahan awam dan rekreasi, keselamatan pantai penyediaan makanan dan penginapan, aspek kerajaan, penyediaan pengangkutan dan sektor sokongan..

Berdasarkan jadual 5, min keseluruhan adalah 3.70 iaitu nilai min yang tertinggi dalam faktor buatan manusia. Skor min yang tertinggi adalah kemudahan kedai 24 jam yang mudah

akses iaitu skor sebanyak 3.78. Bagi kemudahan kedai runcit di setiap lokasi sebanyak 41.7% (125) responden setuju dengan pernyataan ini. Terdapat banyak kedai runcit yang memudahkan pengunjung membeli barang keperluan mereka. Seterusnya, terdapat tempat membeli-belah (cenderahati dan lain -lain) yang menarik dan senang didapati. Sebanyak 48.7% (146) responden memilih neutral. Ini kerana cenderamata mudah untuk didapati di sekitar pantai. Rajah 6 menunjukkan kedai cenderamata yang terdapat di sekitar pantai. Kemudahan farmasi dan klinik berhampiran mencatat skor min 3.60. Adanya klinik atau farmasi ini ia akan memudahkan pengunjung mendapatkan rawatan dengan segera jika berada di dalam keadaan tidak sihat . Rajah 7 menunjukkan klinik satu Malaysia yang terdapat di pantai Batu Ferringhi. Oleh itu, sektor sokongan sangat penting di dalam sesebuah kawasan pelancongan supaya dapat memudahkan pengunjung semasa percutian mereka.



RAJAH 4 Pelbagai cenderamata dijual di sekitar pantai

JADUAL 5. Kepuasan terhadap a Sektor sokongan

Perkara	Jumlah dan Peratusan(%)					Min
	1	2	3	4	5	
Kemudahan kedai runcit di setiap lokasi	7 (2.3)	29 (9.8)	115 (38.3)	125 (41.7)	24 (8.0)	3.66
Tempat membeli-belah (cenderahati dll) yang menarik dan senang didapati	7 (2.3)	18 (6.0)	146 (48.7)	111 (37.0)	18 (6.0)	3.75
Kemudahan kedai 24 yang mudah akses	6 (2.0)	29 (9.7)	120 (53.3)	87 (29.0)	18 (6.0)	3.78
Kemudahan farmasi dan klinik berhampiran	8 (2.7)	16 (5.3)	145 (48.3)	108 (36.0)	23 (7.7)	3.60

Min Keseluruhan : 3.70

Nota: (1) Sangat tidak puas hati, (2) Tidak puas hati, (3) Neutral, (4) berpuas hati (5) Sangat Berpuas hati

Sumber: Kajian lapangan 2018

Kepuasan terhadap dimensi faktor fizikal dan faktor buatan manusia

Jadual 6 menunjukkan tahap kepuasan pelancong terhadap dua faktor utama di Pantai Batu Ferringhi. Faktor fizikal adalah faktor paling utama dalam memberikan kepuasan kepada pelancong. Ini dibuktikan dengan min sebanyak 3.50 berbanding faktor buatan manusia iaitu 3.44. Bagi kedudukan paling berpuas hati, dimensi keistimewaan pantai menunjukkan cirian paling utama iaitu sebanyak 3.80. Daripada soalan borang soal selidik kebanyakan responden memilih sesuai untuk kegunaan riadah iaitu skor min 4.06 (Jadual 4). Hal ini kerana terdapat pelbagai aktiviti sebagai pilihan beriadah yang secara langsung memberikan kepuasan kepada mereka.

JADUAL 6. Kepuasan kunjungan pelancong

Dimensi	Min	Kedudukan
Faktor Fizikal		
Fizikal pantai dan pasir	3.41	6
Fizikal pantai dan air laut	3.40	8
Fizikal persekitaran pantai	3.41	7
Keistimewaan pantai	3.80	1
Faktor Buatan Manusia		
Aktiviti pantai	3.39	9
Kemudahan awam di pantai	3.22	13
Kemudahan rekreasi di pantai	3.42	5
Keselamatan pantai	3.26	12
Penyediaan makanan	3.61	3
Penyediaan penginapan	3.61	4
Aspek kerajaan	3.36	10
Penyediaan pengangkutan	3.32	11
Sektor sokongan	3.70	2

Kedudukan pantai berdekatan dengan pusat perniagaan seperti medan selera, pusat produk pelancongan, tempat penginapan, dan tempat-tempat tarikan pelancong seperti muzium iaitu jumlah skor min 4.02 (Rajah 4). Terdapat restoran dan kedai makan yang menjual pelbagai jenis makanan yang berdekatan dengan kawasan pantai serta penginapan yang berdekatan dan menawarkan harga yang berpatutan. Hal ini dapat memberikan kepuasan kepada pengunjung yang datang. Di samping itu, terdapat tempat menarik lain yang berdekatan dengan kawasan pantai. Antaranya taman rama-rama, *botanical garden*, *street art* dan pelbagai lagi.

Bagaimanapun kedudukan paling rendah adalah kemudahan awam di pantai (13) dengan skor keseluruhan hanya 3.22. Ini kerana kemudahan awam yang terdapat di sekitar agak kurang dan tidak memuaskan hati pelancong. skor min paling rendah iaitu penyediaan kemudahan untuk warga emas dan OKU iaitu 2.85. Sebanyak 32.0 (96) responden memilih neutral iaitu kerana kemudahan untuk warga emas dan OKU tidaklah begitu banyak dan memuaskan. Tandas untuk golongan OKU tidak mencukupi dan kemudahan istirehat untuk warga emas juga berkurangan. Oleh itu, kemudahan awam di pantai sangat penting supaya

pengunjung dan ahli keluarga berasa puas hati memilih Pantai Batu Ferringhi sebagai destinasi pelancongan.

5. Rumusan

Secara keseluruhannya pelancong berpuas hati dengan pantai Batu Feringgi sebagai destinasi pelancongan pantai. Mereka berpuas hati terhadap faktor fizikal semulajadi pantai. Hal ini kerana nilai min faktor fizikal lebih tinggi iaitu 3.50 berbanding faktor buatan manusia 3.44. Bagi analisis kajian untuk kesemua 13 dimensi iaitu faktor fizikal dan faktor buatan manusia yang diketengahkan iaitu lima 4 dimensi bagi faktor fizikal dan sepuluh 9 dimensi bagi faktor buatan manusia. Pengkaji mendapati bahawa dimensi yang memperolehi nilai min tertinggi adalah dimensi sektor sokongan yang terdapat di sekitar pantai manakala dimensi kemudahan awam di pantai merupakan faktor yang memberikan kepuasan paling sedikit. Oleh itu, penambahbaikan perlu dilakukan bagi menarik pengunjung untuk memilih Pantai Batu Ferringhi sebagai destinasi percutian bersama-sama ahli keluarga.

Beberapa cadangan telah diberikan oleh pelancong pantai berkeluarga semasa kajian lapangan dijalankan. Mereka menyuarakan agar jaminan pantai yang bersih, air laut yang tidak tercemar dan juga jaminan keselamatan pantai, kemudahan awam dan rekreasi pantai yang lebih baik, mempelbagaikan aktiviti sukan air dan penambahbaikan pengangkutan dan tempat parkir. Cadangan ini dianggap wajar kerana ia menjamin tahap kepuasan keluarga. Justeru ia sangat penting untuk pihak berkepentingan menjayakannya agar pengunjung sentiasa berasa puas hati dengan percutian mereka kerana menjadikan Batu Ferringhi sebagai destinasi pelancongan.

Kesimpulannya, pelancongan pantai telah memberikan kepuasan kepada keluarga kerana penyediaan aspek aktiviti, cirian fizikal dan buatan manusia serta perkhidmatan sokongan yang menepati kehendak mereka. Dalam konteks ini, pantai-pantai di negara ini wajar sentiasa memantau cirian fizikal, buatan manusia dan sektor perkhidmatan kerana gabungan cirian ini memberikan kepuasan kepada keluarga. Jaminan ini juga akan memastikan pantai pelancongan juga memberikan akses kepada keluarga sebagai segmen yang diutamakan dalam memajukan industri pelancongan pantai dan juga pantai pelancongan yang lestari.

Penghargaan

Penyelidikan ini dibiayai oleh Kementerian Pelajaran Malaysia di bawah dana penyelidikan fundamental FRGS/1/2015/SS07/UKM/02/1 bertajuk Pembinaan Kerangka Penilaian Pantai Pelancongan Mesra Keluarga.

Rujukan

- Chris, Cooper (1993). *Tourism Principles And Practice*, Longman Group Limited, h. 4.
- Gunn, Clara A. (1988). *Tourism Planning*. Second Edition. New York Taylor And Francis.
- Clarence LB, Robert KB (1992) *The World Book Dictionary*. World Book, Chicago.
- Dritsakis, N. (2004) Cointegration analysis of German and British tourism demand for Greece. *Tourism Management* 25: 111-119.
- Holden A (2000) *Environment and tourism*. Routledge. New York.
- Honey, M. & Krantz, D.M.A. (2007). *Global trend in coastal tourism*. Centreon Ecotourism and Sustainability Development, A non-profit research organization. Stanford University & Washington DC.

- Johan Afendi Ibrahim dan Mohamad Zaki Ahmad. (2011). Pelancongan Langkawi 1987 – 2010: Pencapaian dan Cabaran Masa Depan. *Prosiding PERKEM VI, Jilid I (2011)* 602-613 ISSN: 2231-962X.
- Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat. Dasar Keluarga Negara (2011). Malaysia.
- Kotler P (2003) Marketing management. Ed. 11. Prentice Hall, New Jersey.
- Leiper, N. (1981). Towards a cohesive curriculum in tourism: The case for a distinct discipline. *Annals of Tourism Research* 7(2):255-258
- Mathieson, A. dan G. Wall. 1982. Tourism: Economic, Physical and Social Impacts. London: Longman.
- Minuchin, P. (1985). *Families and Individual Development: Provocations from The Field of Family Therapy. Child Development*. Vol. 56, pp. 289-302.
- Mohd. Anuar Md. Amin, (2009). Faktor tarikan pelancongan pantai: kajian kes di pantai port dickson, negeri sembilan. *PROSIDING PERKEM IV, JILID 2 243-254* ISSN: 2231-962X.
- Muhundhan a/l Mayappan. 1992. Perkembangan Industri Pelancongan Di Malaysia. Kajian Kes Di Negeri Sembilan, Kertas Ilmiah, Fakulti Ekonomi, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Norlida, H.M.S., Redzuan, O. & Sirdar, R. (2007). Malaysia's tourism demand from selected countries: The ARDL approach to cointegration. *International Journal of Economic and Management* 3(1): 39-57.
- Norlida, H.M.S., Siong, H.L., Ahmad, S., Zaleha, M.N. & Sirdar, R. (2008). Asian tourism demand for Malaysia: A bound test approach. *An International Journal of Contemporary Management Research* 4(4).
- Rafferty MD (1993) A Geography of World Tourism. Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Rangkuti F (2002) Measuring customer satisfaction. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sabitha Marican (2006). Penyelidikan Sains Sosial Pendekatan Pragmatik. Batu Caves: Edusystem.
- Sufahani, S.F, et all., (2013). An Analysis of International Tourist Behaviour Toward Tourism Sector in Kelantan. Prosiding Seminar Kebangsaan Aplikasi Sains and Matematik 2013 (SKASM2013) Batu
- Schmitt B (1999) Experiential marketing: how to get consumers to sense, feel, think, act and relate. Free Press, New York.