



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun  
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi

**KEUPAYAAN DAYA TAMPUNG FIZIKAL DAN SOSIO-PSIKOLOGI: KAJIAN  
KES PELANCONGAN BANDAR DI JOHOR BAHRU**

**JAYA KALI DEVI A/P PERIASAMY**



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun  
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi

**TESIS DIKEMUKAKAN BAGI MEMENUHI SYARAT UNTUK MEMPEROLEH  
IJAZAH SARJANA SASTERA (GEOGRAFI)  
(MOD PENYELIDIKAN)**

**FAKULTI SAINS KEMANUSIAAN  
UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS**

**2017**



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun  
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi



## ABSTRAK

Kajian ini bertujuan mengukur keupayaan daya tampung fizikal dan sosio-psikologi bagi Plaza Angsana, Stulang Laut dan Danga Bay di Johor Bahru. Data primer diperoleh melalui soal selidik, pemerhatian dan temu bual ringkas bersama responden. Seramai 367 orang pelancong dan pelawat domestik yang membuat kunjungan ke pusat pelancongan dipilih secara rawak sebagai responden kajian. Keupayaan daya tampung fizikal bagi ketiga-tiga pusat pelancongan ini dikira berdasarkan formula yang dicadangkan oleh Ceballos. Keupayaan daya tampung dari segi sosio-psikologi pula diukur berdasarkan nilai min yang diperoleh daripada tahap kepuasan pelancong terhadap fasiliti yang disediakan. Ujian Kruskal-Wallis H digunakan untuk membandingkan persepsi antara tiga kumpulan responden berkenaan fasiliti yang disediakan. Dapatan kajian menunjukkan ketiga-tiga pusat pelancongan ini tidak mempunyai masalah dari segi keupayaan daya tampung fizikal berdasarkan formula yang diimplementasi. Sementara itu dapatan bagi keupayaan daya tampung dari segi sosio-psikologi, ketiga-tiga lokasi pelancongan menunjukkan responden mempunyai pandangan berbeza-beza terhadap fasiliti yang disediakan. Kajian ini menunjukkan pusat pelancongan bandar mengalami kekurangan dari segi nilai atribut sehingga gagal untuk menarik pelancong membuat kunjungan semula. Oleh itu, strategi pemasaran yang efektif perlu dilaksanakan agar tiga pusat pelancongan bandar ini mampu bertahan walaupun menghadapi persaingan yang sengit dari pusat pelancongan bentuk lain di Johor Bahru.





## **THE PHYSICAL AND SOCIO-PSYCHOLOGY CARRYING CAPACITY: A CASE OF TOURISM CITIES IN JOHOR BAHRU**

### **ABSTRACT**

The purpose of this research was to measure the physical and socio-psychology carrying capacity for Plaza Angsana, Stulang Laut, and Danga Bay in Johor Bahru. The primary data were collected through questionnaires, observation and a short interview with the respondents. A total of 367 domestic tourists and visitors who visited the tourism cities were chosen randomly as respondents. The physical carrying capacity for these three particular research sites was calculated using the formula suggested by Ceballos. The socio-psychology carrying capacity was calculated based on the mean value gathered through the tourists satisfaction based on the facilities provided. Kruskal-Wallis H test was used to compare the perception between these three groups on the facilities provided. The result showed that all these tourism cities have no physical carrying capacity problem based on the formula implemented. Meanwhile the result for socio-psychology carrying capacity showed that respondents have different opinions about the facilities provided. This study implicated that the tourism cities are lacking in terms of their attribute values until they fail to attract tourists to revisit. Thus, an effective marketing strategy needs to be used so that all these tourism cities will be sustainable although facing stiff competition from other tourism spots in Johor Bahru.





## KANDUNGAN

### Muka Surat

|                                  |      |
|----------------------------------|------|
| <b>PENGAKUAN</b>                 | ii   |
| <b>PENGHARGAAN</b>               | iii  |
| <b>ABSTRAK</b>                   | iv   |
| <b>ABSTRACT</b>                  | v    |
| <b>KANDUNGAN</b>                 | vi   |
| <b>SENARAI JADUAL</b>            | xi   |
| <b>SENARAI RAJAH</b>             | xiii |
| <b>SENARAI SINGKATAN/ SIMBOL</b> | xvi  |
| <b>SENARAI LAMPIRAN</b>          | xvii |
| <b>BAB 1    PENGENALAN</b>       |      |
| 1.1   Latar Belakang Kajian      | 1    |
| 1.2   Pernyataan Masalah         | 4    |
| 1.3   Persoalan Kajian           | 8    |
| 1.4   Objektif Kajian            | 9    |
| 1.5   Andaian Kajian             | 10   |
| 1.6   Kerangka Konseptual Kajian | 10   |
| 1.7   Skop dan Batasan Kajian    | 13   |
| 1.8   Kepentingan Kajian         | 15   |
| 1.9   Organisasi Penulisan Tesis | 16   |



## **BAB 2 KEUPAYAAN DAYA TAMPUNG DALAM KONTEKS PELANCONGAN BANDAR: SATU TINJAUAN LITERATUR**

|         |                                                                                                    |    |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1     | Pengenalan                                                                                         | 19 |
| 2.2     | Definisi dan Konsep                                                                                | 20 |
| 2.2.1   | Pelancongan                                                                                        | 20 |
| 2.2.1.1 | Pelancong Domestik                                                                                 | 22 |
| 2.2.1.2 | Pelawat Domestik                                                                                   | 22 |
| 2.2.2   | Pelancongan Bandar                                                                                 | 23 |
| 2.2.2.1 | Sejarah Perkembangan Pelancongan Bandar di Malaysia                                                | 26 |
| 2.2.3   | Pelancongan Mampan                                                                                 | 28 |
| 2.2.4   | Keupayaan Daya Tampung                                                                             | 30 |
| 2.2.4.1 | Jenis dan Ukuran Keupayaan Tampung Pelancongan                                                     | 33 |
| 2.2.5   | Pelancongan Lestari                                                                                | 38 |
| 2.2.6   | Persepsi dan Kepuasan Pelancong                                                                    | 39 |
| 2.3     | Titik Pertindihan antara Konsep Pelancongan Mampan, Keupayaan Daya Tampung dan Pelancongan Lestari | 41 |
| 2.4     | Impak Penggunaan Pusat Pelancongan Melalui Keupayaan Daya Tampung                                  | 48 |
| 2.4.1   | Impak Positif                                                                                      | 48 |
| 2.4.2   | Impak Negatif                                                                                      | 50 |
| 2.5     | Kesimpulan                                                                                         | 53 |

## **BAB 3 KAEDAH DAN KAWASAN KAJIAN**

|         |                                  |    |
|---------|----------------------------------|----|
| 3.1     | Pengenalan                       | 55 |
| 3.2     | Kaedah Kajian                    | 56 |
| 3.2.1   | Kaedah Kajian dan Keperluan Data | 56 |
| 3.2.2   | Kaedah Pengumpulan Data          | 58 |
| 3.2.2.1 | Pemerhatian Peserta              | 58 |
| 3.2.2.2 | Temu Bual Ringkas                | 60 |
| 3.2.2.3 | Soal Selidik                     | 61 |
| 3.2.2.4 | Data Sekunder                    | 61 |



|         |                            |    |
|---------|----------------------------|----|
| 3.2.3   | Kerangka Pensampelan       | 62 |
| 3.2.4   | Instrumen Kajian           | 64 |
| 3.2.4.1 | Kajian Rintis              | 67 |
| 3.2.4   | Penganalisan Data          | 68 |
| 3.3     | Kawasan Kajian             | 70 |
| 3.3.1   | Danga Bay                  | 71 |
| 3.3.2   | Stulang Laut               | 73 |
| 3.3.3   | Plaza Angsana              | 74 |
| 3.3.4   | Justifikasi Kawasan Kajian | 75 |
| 3.4     | Kesimpulan                 | 77 |

## **BAB 4 Analisis Dan Dapatan Kajian**

|       |                                                                                                                     |    |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1   | Pengenalan                                                                                                          | 78 |
| 4.2   | Demografi Responden                                                                                                 | 80 |
| 4.2.1 | Jantina dan Bangsa Responden                                                                                        | 80 |
| 4.2.2 | Umur Responden                                                                                                      | 82 |
| 4.2.3 | Asal Responden                                                                                                      | 84 |
| 4.2.4 | Taraf Pendidikan Responden                                                                                          | 85 |
| 4.2.5 | Taraf Perkahwinan Responden                                                                                         | 86 |
| 4.2.6 | Sektor Pekerjaan Responden                                                                                          | 87 |
| 4.2.7 | Pendapatan Bulanan Responden                                                                                        | 88 |
| 4.3   | Trend Pelancongan                                                                                                   | 89 |
| 4.3.1 | Trend Kunjungan                                                                                                     | 89 |
| 4.3.2 | Motif Kunjungan                                                                                                     | 90 |
| 4.3.3 | Mod Pengangkutan yang Digunakan                                                                                     | 91 |
| 4.3.4 | Saiz Kumpulan Lawatan ke Pusat Pelancongan                                                                          | 92 |
| 4.3.5 | Tempoh Masa yang Diluahkan di Pusat Pelancongan                                                                     | 94 |
| 4.3.6 | Anggaran Perbelanjaan Responden di Pusat Pelancongan                                                                | 95 |
| 4.4   | Analisis Hubungan Signifikan antara Ciri-Ciri Demografi dengan Trend Kedatangan Pelancong Domestik/Pelawat Domestik | 97 |
| 4.4.1 | Hubungan Umur Responden Dengan Kekerapan Lawatan                                                                    | 97 |



|       |                                                                                                            |     |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.4.2 | Hubungan antara Jantina Responden dengan Tempoh Masa yang Diluahkan di Pusat Pelancongan                   | 98  |
| 4.4.3 | Hubungan antara Jantina Responden dengan Kekerapan Lawatan                                                 | 99  |
| 4.4.4 | Hubungan antara Pendapatan Responden dengan Perbelanjaan yang Dilakukan                                    | 100 |
| 4.4.5 | Hubungan antara Tempat Kediaman Responden dengan Kekerapan Lawatan                                         | 101 |
| 4.5   | Persepsi Pelancong Domestik/Pelawat Domestik Terhadap Fasiliti yang Disediakan di Pusat Pelancongan Bandar | 103 |
| 4.5.1 | Kemudahan Tandas                                                                                           | 103 |
| 4.5.2 | Kemudahan Makanan dan Minuman                                                                              | 106 |
| 4.5.3 | Kemudahan Tempat Letak Kenderaan                                                                           | 113 |
| 4.5.4 | Kemudahan Tong Sampah yang Disediakan                                                                      | 119 |
| 4.5.5 | Pondok Rehat/Bangku                                                                                        | 122 |
| 4.5.6 | Tahap Layanan Orang di Sekitar Pusat Pelancongan                                                           | 125 |
| 4.5.7 | Tahap Keselamatan di Pusat Pelancongan                                                                     | 126 |
| 4.6   | Analisis Tahap Keupayaan Daya Tampung Dari Segi Fizikal di Pusat-Pusat Pelancongan Bandar                  | 128 |
| 4.7   | Analisis Tahap Keupayaan Daya Tampung Dari Segi Sosio-psikologi di Pusat-Pusat Pelancongan                 | 134 |
| 4.8   | Membandingkan Keupayaan Daya Tampung Antara Tiga Pusat Pelancongan                                         | 142 |
| 4.9   | Impak Penggunaan Pusat Pelancongan Melalui Pendekatan Keupayaan Daya Tampung                               | 147 |
| 4.7.1 | Impak Positif                                                                                              | 147 |
| 4.7.1 | Impak Negatif                                                                                              | 152 |
| 4.8   | Kesimpulan                                                                                                 | 157 |

## **BAB 5 PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN**

|     |                                                                                                                                             |     |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 5.1 | Pengenalan                                                                                                                                  | 158 |
| 5.2 | Perbincangan Dapatan                                                                                                                        | 159 |
| 5.3 | Cadangan untuk Meningkatkan Kedatangan Pelancong Domestik/Pelawat Domestik Ke Pusat Pelancongan Bandar di Johor Bahru pada Masa Akan Datang | 167 |



|       |                                                  |     |
|-------|--------------------------------------------------|-----|
| 5.3.1 | Menambah Bilangan Pondok Rehat atau Bangku Rehat | 168 |
| 5.3.2 | Meningkatkan Kualiti dan Kuantiti Tandas         | 169 |
| 5.3.3 | Menambah Bilangan Tong Sampah                    | 170 |
| 5.3.4 | Strategi Pemasaran yang Efektif                  | 171 |
| 5.4   | Cadangan Kajian Masa Depan                       | 172 |
| 5.5   | Kesimpulan                                       | 174 |
|       | <b>RUJUKAN</b>                                   | 176 |
|       | <b>LAMPIRAN</b>                                  |     |





**SENARAI JADUAL**

| <b>No. Jadual</b> |                                                                                                   | <b>Muka Surat</b> |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Jadual 2.1        | Kriteria dan Contoh Ukuran Keupayaan Tampungan                                                    | 33                |
| Jadual 2.2        | Faktor yang Mempengaruhi Keupayaan Daya Tampung Kawasan Pinggir Pantai                            | 35                |
| Jadual 2.3        | Parameter Menilai Daya Tampung Kawasan Pinggir Pantai                                             | 36                |
| Jadual 2.4        | Indikator Fizikal-Ekologi bagi Pelancongan Mampan, Keupayaan Daya Tampung dan Pelancongan Lestari | 41                |
| Jadual 2.5        | Indikator Sosio-Budaya bagi Pelancongan Mampan, Keupayaan Daya Tampung dan Pelancongan Lestari    | 45                |
| Jadual 2.6        | Cadangan Had Daya Tampung bagi Kawasan Lindungan Terpilih di Malaysia                             | 49                |
| Jadual 3.1        | Perkara yang diperhatikan di Danga Bay, Stulang Laut dan Plaza Angsana                            | 59                |
| Jadual 3.2        | Contoh Soalan yang ditanya Ketika Temu Bual Ringkas                                               | 60                |
| Jadual 3.3        | Keperluan Data Kajian                                                                             | 62                |
| Jadual 3.4        | Profil Responden Kajian                                                                           | 63                |
| Jadual 3.5        | Rangka Borang Soal Selidik                                                                        | 66                |
| Jadual 3.6        | Nilai kebolehpercayaan                                                                            | 67                |
| Jadual 3.7        | Jenis Barangan Bebas Cukai di Stulang Laut                                                        | 74                |
| Jadual 3.8        | Jarak Kawasan Kajian yang Dipilih dari Pusat Bandar Johor Bahru                                   | 76                |



|             |                                                                                                                            |     |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Jadual 4.1  | Pendapatan Bulanan Responden                                                                                               | 88  |
| Jadual 4.2  | Hubungan Umur Responden dengan Kekerapan Lawatan                                                                           | 98  |
| Jadual 4.3  | Hubungan Jantina Responden dengan Tempoh Masa yang Diluahkan di Pusat Pelancongan                                          | 99  |
| Jadual 4.4  | Hubungan antara Jantina Responden dengan Kekerapan Lawatan                                                                 | 99  |
| Jadual 4.5  | Hubungan antara Pendapatan Responden dengan Perbelanjaan yang Dilakukan                                                    | 100 |
| Jadual 4.6  | Hubungan antara Tempat Kediaman Responden dengan Kekerapan Lawatan                                                         | 102 |
| Jadual 4.7  | Perbandingan Nilai Kiraan Pengunjung dan Anggaran Jumlah Kedatangan Pelancong ke Danga Bay, Stulang Laut dan Plaza Angsana | 134 |
| Jadual 4.8  | Tahap Kepuasan Pelancong Berdasarkan Nilai Min                                                                             | 135 |
| Jadual 4.9  | Nilai Min bagi Fasiliti yang Disediakan di Danga Bay                                                                       | 136 |
| Jadual 4.10 | Nilai Min bagi Fasiliti yang Disediakan di Stulang Laut                                                                    | 137 |
| Jadual 4.11 | Nilai Min bagi Fasiliti yang Disediakan di Plaza Angsana                                                                   | 138 |
| Jadual 4.12 | Perbandingan Fasiliti Berdasarkan Nilai Min                                                                                | 139 |
| Jadual 4.13 | Impak Positif Penggunaan Pusat Pelancongan Melalui Pendekatan Keupayaan Daya Tampung                                       | 148 |
| Jadual 4.14 | Impak Negatif Penggunaan Pusat Pelancongan Melalui Pendekatan Keupayaan Daya Tampung                                       | 152 |

## SENARAI RAJAH

| No. Rajah |                                                                                                                    | Muka Surat |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Rajah 1.1 | Kerangka konseptual kajian                                                                                         | 12         |
| Rajah 2.1 | Sumbangan perbelanjaan pelawat domestik di negara Malaysia                                                         | 23         |
| Rajah 2.2 | Persamaan dan perbezaan indikator antara konsep pelancongan mampan, pelancongan lestari dan keupayaan daya tampung | 47         |
| Rajah 3.1 | Kaedah kajian                                                                                                      | 57         |
| Rajah 3.2 | Peta kawasan kajian                                                                                                | 71         |
| Rajah 3.3 | Pelan struktur Danga World                                                                                         | 72         |
| Rajah 4.1 | Jantina responden                                                                                                  | 81         |
| Rajah 4.2 | Bangsa responden                                                                                                   | 82         |
| Rajah 4.3 | Umur responden                                                                                                     | 83         |
| Rajah 4.4 | Tempat kediaman responden                                                                                          | 84         |
| Rajah 4.5 | Taraf pendidikan responden                                                                                         | 85         |
| Rajah 4.6 | Taraf perkahwinan responden                                                                                        | 86         |
| Rajah 4.7 | Status pekerjaan responden                                                                                         | 87         |
| Rajah 4.8 | Trend kunjungan ke tiga pusat pelancongan bandar                                                                   | 89         |
| Rajah 4.9 | Motif kunjungan ke tiga pusat pelancongan bandar                                                                   | 91         |



|            |                                                                                     |     |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Rajah 4.10 | Mod pengangkutan yang digunakan di tiga pusat pelancongan bandar                    | 92  |
| Rajah 4.11 | Saiz kumpulan lawatan ke tiga pusat pelancongan bandar                              | 93  |
| Rajah 4.12 | Tempoh masa yang diluangkan di tiga pusat pelancongan bandar                        | 95  |
| Rajah 4.13 | Anggaran perbelanjaan responden di tiga pusat pelancongan bandar                    | 96  |
| Rajah 4.14 | Kebersihan tandas di tiga pusat pelancongan bandar                                  | 104 |
| Rajah 4.15 | Peralatan lengkap di tiga pusat pelancongan bandar                                  | 105 |
| Rajah 4.16 | Kemudahan khas tandas bagi golongan OKU di tiga pusat pelancongan bandar            | 106 |
| Rajah 4.17 | Fasiliti bilangan kerusi dan meja yang mencukupi di tiga pusat pelancongan bandar   | 107 |
| Rajah 4.18 | Kepelbagaian menu makanan yang disediakan di tiga pusat pelancongan bandar          | 108 |
| Rajah 4.19 | Penyediaan makanan berdasarkan pertimbangan halal di tiga pusat pelancongan         | 109 |
| Rajah 4.20 | Kebersihan kawasan persekitaran di tempat makan di tiga pusat pelancongan bandar    | 110 |
| Rajah 4.21 | Pembersihan meja makan yang dilakukan secara sistematik di tiga pusat pelancongan   | 111 |
| Rajah 4.22 | Harga makanan dan minuman yang berpatutan di tiga pusat pelancongan bandar          | 112 |
| Rajah 4.23 | Bilangan tempat letak kenderaan di tiga pusat pelancongan bandar                    | 114 |
| Rajah 4.24 | Penyelenggaraan permukaan tempat letak kenderaan di tiga pusat pelancongan bandar   | 115 |
| Rajah 4.25 | Keadaan persekitaran tempat letak kenderaan di tiga pusat pelancongan bandar        | 116 |
| Rajah 4.26 | Kemudahan papan tanda yang jelas dan mudah dilihat di tiga pusat pelancongan bandar | 117 |





|            |                                                                                                                    |     |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Rajah 4.27 | Fasiliti tempat letak kenderaan khas bagi OKU di tiga pusat pelancongan bandar                                     | 118 |
| Rajah 4.28 | Kemudahan tong sampah yang disediakan di tiga pusat pelancongan bandar                                             | 119 |
| Rajah 4.29 | Kebersihan tong sampah di tiga pusat pelancongan bandar                                                            | 121 |
| Rajah 4.30 | Kebersihan kawasan persekitaran di tiga pusat pelancongan bandar                                                   | 122 |
| Rajah 4.31 | Kemudahan pondok rehat yang disediakan di tiga pusat pelancongan bandar                                            | 123 |
| Rajah 4.32 | Keadaan pondok rehat yang disediakan di tiga pusat pelancongan bandar                                              | 124 |
| Rajah 4.33 | Keadaan pondok rehat di Danga Bay                                                                                  | 125 |
| Rajah 4.34 | Tahap layanan orang di sekitar tiga pusat pelancongan bandar                                                       | 126 |
| Rajah 4.35 | Keselamatan di tiga pusat pelancongan bandar                                                                       | 127 |
| Rajah 4.36 | Keadaan di Stulang Laut pada cuti hujung minggu                                                                    | 141 |
| Rajah 4.37 | Keadaan di tempat letak kenderaan Stulang Laut pada cuti hujung minggu                                             | 141 |
| Rajah 4.38 | Keadaan di tempat letak kenderaan Stulang Laut pada cuti hujung minggu                                             | 142 |
| Rajah 4.39 | Keputusan Ujian Kruskal-Wallis H                                                                                   | 143 |
| Rajah 4.40 | Keputusan analisis bagi perbezaan kumpulan 1 dan kumpulan 2                                                        | 144 |
| Rajah 4.41 | Keputusan analisis bagi perbezaan kumpulan 2 dan kumpulan 3                                                        | 145 |
| Rajah 4.42 | Keputusan analisis bagi perbezaan kumpulan 1 dan kumpulan 3                                                        | 146 |
| Rajah 4.43 | Graf Boxplot berhubung tahap kepuasan terhadap fasiliti yang disediakan mengikut pandangan tiga kumpulan responden | 147 |
| Rajah 4.44 | Keadaan di kaunter tiket Danga World pada cuti hujung minggu                                                       | 151 |





## SENARAI SINGKATAN

|       |                                           |
|-------|-------------------------------------------|
| GST   | Goods and Services Tax                    |
| KDNK  | Keluaran Dalam Negara Kasar               |
| MBJP  | Majlis Bandaraya Johor Bahru              |
| MTPN  | Majlis Tindakan Pengguna Negara           |
| OKU   | Orang Kurang Upaya                        |
| SPSS  | Statistical Package For Social Science    |
| UNWTO | United Nations World Tourism Organization |
| VFR   | Visiting Friends and Relatives            |
| WTO   | World Tourism Organization                |





## SENARAI LAMPIRAN

- A Borang soal selidik
- B Ujian Kebolehpercayaan
- C Laporan Penyiasatan Pelancongan Domestik 2009, 2011, 2013, 2014 dan 2015
- D Ujian Khi Kuasa Dua Kebagusan





## **BAB 1**

### **PENGENALAN**



#### **1.1 Latar Belakang Kajian**

Sektor pelancongan merupakan salah satu industri perkhidmatan yang kian berkembang pesat dan merupakan sektor kedua terpenting kepada ekonomi negara Malaysia selepas sektor pembuatan (Badaruddin, 2008). Sektor ini menjadi penyumbang penting dalam pendapatan negara. Pada tahun 2012, sektor ini telah menyumbang sebanyak 11.7 peratus dalam KDNK melalui ketibaan sebanyak 33 718 600 orang pelancong ke Malaysia (Jabatan Perangkaan Malaysia, 2013). Hasil pengeluaran yang diperoleh daripada sektor ini dijangka meningkat kepada 1.8 bilion menjelang tahun 2020 (Rosniza Aznie et al., 2012). Perkembangan sektor pelancongan turut mempengaruhi sektor-sektor perkhidmatan yang lain seperti perusahaan perhotelan, penginapan, pengangkutan, perkhidmatan dan kemudahan







infrastruktur dengan menyediakan guna tenaga berkaitan dengan industri pelancongan sebanyak 16.4 peratus pada tahun 2012 (Jabatan Perangkaan Malaysia, 2013). Malaysia sedang giat dalam mempelbagaikan jenis produk pelancongan yang berkualiti bagi merangsang permintaan pelancong sama ada di peringkat antarabangsa atau domestik.

Pelancongan dapat dibahagikan kepada dua jenis iaitu pelancongan domestik dan pelancongan antarabangsa. Kajian ini tertumpu kepada pelancongan domestik yang merupakan salah satu komponen penting dalam pelancongan negara. Pelancongan domestik telah bermula di negara Malaysia sejak tahun 1960-an dan 1970-an (Badaruddin, 2010). Pada peringkat awal, perkembangan sektor pelancongan domestik tidak mendapat sambutan yang baik daripada masyarakat tempatan terutamanya dalam kalangan orang Melayu kerana aktiviti pelancongan dikaitkan dengan punca menularnya “budaya kuning”, ketagihan ganja, kejatuhan dalam nilai-nilai murni serta masalah sosial yang lain. Namun, sektor pelancongan domestik ini mula berkembang pesat selepas kempen Tahun Melawat Malaysia yang pertama dan kedua yang diadakan pada tahun 1990 dan 1994. Melalui kempen ini, aktiviti melancong telah dijadikan sebagai satu budaya dalam kalangan rakyat Malaysia untuk menikmati khazanah alam semula jadi dan buatan manusia. Pelancong domestik/pelawat domestik di negara Malaysia lebih gemar untuk bercuti ke bandar-bandar besar seperti Kuala Lumpur, Melaka dan Pulau Pinang yang telah diisytiharkan sebagai bandar warisan dunia, pusat-pusat peranginan seperti tanah tinggi Cameron dan Genting serta pulau-pulau peranginan seperti Langkawi, Redang dan Pangkor. Salah satu jenis pelancongan yang mendapat perhatian daripada pelancong domestik ialah pelancongan bandar (Badaruddin, 2010).





Pelancongan bandar adalah sejenis pelancongan yang berasal dari negara Eropah yang kini sedang mendapat perhatian di persada dunia. Ashworth (1992) menyatakan bahawa pelancongan bandar ini terbentuk hasil daripada gabungan dua konsep yang berlainan iaitu konsep bandar dan konsep pelancongan. Pelancongan bandar bukan sahaja mendatangkan manfaat kepada ekonomi dan masyarakat dalam bandar, malah memodenkan landskap persekitaran bandar itu sendiri. Menurut King dan Jago (2003), pelancongan bandar adalah aktiviti yang dilakukan oleh pelancong di kawasan metropolitan yang dikategorikan sebagai kawasan tumpuan populasi dan melibatkan interaksi antara pelancong dengan persekitaran bandar. Bandar itu sendiri mempunyai keunikan dari segi fungsi yang khusus dan kepelbagaian dalam perkhidmatan yang ditawarkan seperti sejarah dan budaya, keunikan cara hidup penduduk tempatan, seni bina bangunan, pusat membeli-belah, restoran dan sebagainya. Pelbagai jenis kemudahan infrastruktur dan fasiliti disediakan di kawasan bandar untuk memenuhi keperluan penduduk dan sekaligus dengan kehendak pelancong. Maka bandar tersebut mampu untuk menarik kemasukan pelancong bagi pelbagai tujuan seperti urusan perniagaan, mesyuarat, VFR, hiburan atau minat tertentu pelancong dalam aktiviti sukan, pendidikan dan kebudayaan (Ashworth, 2012).

Manfaat pelancongan bandar yang tidak terhingga menyebabkan kebanyakan bandar sedang dibangunkan dengan pelbagai strategi untuk menarik kemasukan pelancong. Hal ini kerana strategi pembangunan pelancongan bandar menyumbang secara signifikan dalam ekonomi bandar tersebut. Contohnya, strategi pembentukan imej selepas musim sukan Olimpik pada tahun 1984 bagi bandar Los Angeles, strategi pelancongan yang efisien sejak tahun 1990-an bagi bandar Barcelona dan strategi





penjenamaan bandar yang efisien bagi bandar Bilbao, mendatangkan impak positif kepada ekonomi bandar-bandar tersebut secara langsung (Uysal, 2013). Selain itu, pelancongan bandar menjadi alat untuk menstabilkan kemerosotan ekonomi di bandar New York. Dianggarkan bahawa perbelanjaan pelancong di bandar New York pada tahun 2012 adalah sebanyak \$36.9 billion yang terdiri daripada \$10 billion untuk perkhidmatan penginapan, \$8 billion bagi membeli-belah, \$6.8 billion bagi pengangkutan, \$4.2 billion bagi seni, rekreasi dan hiburan, \$7.4 billion bagi makanan dan minuman serta sebanyak \$500 million untuk lain-lain. Hasil daripada perbelanjaan pelancong menyumbang \$3.3 billion kepada cukai bandar pada tahun 2012 (NYC & Company, 2012). Berdasarkan Laporan Tahunan UNWTO (UNWTO, 2012), sektor pelancongan bandar menyumbang sebanyak lima peratus kepada KDNK dan 81 negara yang tersenarai dalam laporan mengesahkan bahawa peluang pekerjaan telah meningkatkan dalam sektor pengangkutan sejak lima tahun kebelakangan ini.

Peningkatan peluang pekerjaan dalam sektor pengangkutan dikaitkan dengan perkembangan bandar sebagai destinasi pelancongan. Maka jelaslah bahawa pelancongan bandar membawa banyak manfaat dari segi ekonomi, fizikal dan sosial.

## 1.2 Pernyataan Masalah

Kini aktiviti pelancongan lebih tertumpu pada perjalanan dalam negara iaitu pelancongan domestik. Masyarakat yang tertekan dengan beban kerja rutin, membuat pilihan untuk terlibat dalam tempoh percutian yang singkat iaitu meluangkan cuti hujung minggu dengan mengunjungi bandar-bandar utama seperti Kuala Lumpur, Melaka, Pulau Pinang dan Johor Bahru yang mempunyai daya tarikan tersendiri.





Perjalanan pelancong dalam negara dianggarkan telah meningkat sebanyak 30 peratus iaitu daripada 12.3 juta pada tahun 2000 kepada 16 juta pada tahun 2005 (Badaruddin, 2010).

Kajian ini tertumpu pada pelancong domestik/pelawat domestik yang mengunjungi pusat-pusat pelancongan dalam bandar Johor Bahru seperti Danga Bay, Stulang Laut dan Plaza Angsana. Bandar raya Johor Bahru merupakan antara bandar yang terkenal di Malaysia dengan keunikan tersendiri seperti syurga membeli-belah, tarikan warisan budaya dan sebagainya (Nurzeti Abdul Rahman, Hasniza Abdullah dan Nurul Huda Hashim, 2009). Penyelidik memilih bandar Johor Bahru kerana bandar Johor Bahru merupakan salah satu destinasi tumpuan utama pelawat domestik yang mewakili negeri Johor pada tahun 2016 (Jabatan Perangkaan Malaysia, 2016).



Tambahan pula, bandar Johor Bahru dikenali sebagai “Gerbang Selatan” ke Johor dan Malaysia dalam kalangan pelancong antarabangsa dari negara Singapura (MTPN Johor, 2008). Maka jelaslah bahawa bandar Johor Bahru menerima kedatangan pelancong dan pelawat domestik yang pesat. Apabila pelancong domestik/pelawat domestik sanggup untuk membuat perjalanan ke bandar raya Johor Bahru untuk menghabiskan cuti hujung minggu di pusat-pusat pelancongan yang terkenal, maka wujud beberapa persoalan di minda penyelidik. Persoalan pertama yang timbul adalah mengenai jenis responden yang mengunjungi ke tiga-tiga destinasi pelancongan bandar di Johor Bahru. Persoalan kedua pula berkaitan pusat-pusat pelancongan itu sendiri iaitu sejauh mana pusat-pusat pelancongan tersebut dapat menampung jumlah pelancong domestik/pelawat domestik pada suatu masa tertentu. Persoalan ketiga yang timbul adalah berkaitan sama ada infrastruktur dan perkhidmatan yang disediakan di pusat pelancongan tersebut dapat memberi kepuasan maksimum kepada





pelancong domestik/pelawat domestik yang berkunjung. Maka persoalan-persoalan ini hanya dapat dijawab dengan menentukan kemampuan daya tampung dari segi fizikal-infrastruktur dan sosio-psikologi bagi pusat-pusat pelancongan di bandar Johor Bahru.

Jika pusat-pusat pelancongan di bandar Johor Bahru digunakan melebihi kemampuan daya tampung, maka ia akan mengakibatkan beberapa masalah seperti masalah alam sekitar, masalah berkaitan dengan perubahan sosial dan aktiviti ekonomi. Maka ia akan menurunkan kualiti perkhidmatan secara keseluruhannya. Adakalanya penerimaan jumlah pelancong yang berlebihan pada suatu masa, menyebabkan tempat tersebut mengalami kesesakan manusia. Contohnya, pusat pelancongan seperti Danga Bay, Stulang Laut, City Square dan Pasar Karat yang terletak berhampiran pusat bandar Johor Bahru sering mengalami kesesakan pada cuti hujung minggu. Keadaan sebegini jelas terbukti di pusat pelancongan di Venice. Venice merupakan salah sebuah bandar bersejarah yang sedang menerima tekanan pelancongan sehingga menyebabkan masalah kesesakan manusia. Montanari dan Muscara (1995) mendapati Venice menjadi tepu pada musim panas dan musim *Easter* kerana bandar Venice dikunjungi lebih daripada 60 000 orang pelawat dalam sehari. Maka ini mewujudkan persaingan sengit antara penduduk setempat Venice dan pelawat dalam menggunakan ruangan di bandar bersejarah ini. Manakala Russo (2002) pula mendapati bandar Venice tidak dapat menguruskan pelawat secara efisien kerana pelancong terpaksa menghabiskan masa hanya untuk beratur di tempat-tempat menarik dan kehilangan peluang untuk melihat tempat tarikan budaya yang kurang dikenali.





Seterusnya, penggunaan melebihi keupayaan daya tampung juga mewujudkan masalah infrastruktur. Jumlah pelancong yang terlalu ramai pada suatu masa akan menyebabkan pengangkutan awam di bandar raya dipenuhi oleh orang. Maka pelancong akan mengambil keputusan alternatif untuk menggunakan kenderaan persendirian. Rentetan daripada ini, jalan raya dan lebuh raya mengalami kesesakan lalu lintas dan pusat pelancongan pula tidak dapat menyediakan tempat letak kereta yang secukupnya. Keadaan sebegini telah wujud di pusat pelancongan di bandar Maharashtra, India iaitu para pelancong terpaksa menunggu selama empat hingga lima jam kerana kesesakan lalu lintas pada hujung minggu (Patil dan Lata, 2008). Manakala kajian di sebelah utara Portugal pula mendapati kawasan pinggir pantai digunakan secara berlebihan untuk menampung jumlah tempat letak kereta berbanding dengan menampung jumlah pelancong (Silva, Alves dan Rocha, 2007).



Pinggir pantai tersebut mampu untuk menampung 800 orang pengguna pada suatu masa tetapi angka ini telah merosot kepada 280 orang pengguna. Hal ini kerana ruangan pinggir pantai yang sedia ada bukan digunakan untuk tujuan pelancongan, malah digunakan untuk menampung tempat letak kereta kerana hanya 80 tempat sahaja disediakan. Tempat letak kereta yang diperlukan sebenarnya adalah sebanyak 230 tempat. Maka daya tampung bagi pantai yang berpotensi berkurangan daripada 800 orang pengguna kepada 280 orang pengguna.

Selain itu, penggunaan melebihi had juga boleh menyebabkan fasiliti yang sedia ada di pusat-pusat pelancongan tidak dapat menampung keperluan pengguna yang ramai sehingga menjejaskan kebersihan kawasan tersebut. Contohnya, kehadiran jumlah pelancong yang terlalu ramai di Pantai Teluk Kemang di Port Dickson pada musim tertentu menyebabkan sampah-sarap bertaburan dan kemudahan-kemudahan





yang disediakan rosak (Mohd Azlan Abdullah, Noraziah Ali, Rosniza Aznie Che Rosa, Mohd Fuad Mat Jali dan Azahan Awang, 2012). Oleh itu, keupayaan daya tampung bagi pusat pelancongan seperti Danga Bay, Stulang Laut dan Plaza Angsana perlu dikenal pasti agar mutu pengalaman pelancong sentiasa dapat dijamin serta pihak pengurus dapat menguruskan pusat-pusat pelancongan ini secara lebih efisien melalui strategi pelancongan mampan.

### 1.3 Persoalan Kajian

1. Siapakah yang membuat kunjungan ke tiga-tiga destinasi pelancongan bandar di Johor Bahru?
2. Apakah trend kedatangan pelancong domestik/pelawat domestik ketiga-tiga destinasi pelancongan bandar di Johor Bahru?
3. Adakah pusat-pusat pelancongan yang terletak di bandar Johor Bahru mempunyai keupayaan untuk menampung jumlah pelancong dari segi aspek fizikal, fasiliti dan infrastruktur pada cuti hujung minggu?
4. Bagaimanakah persepsi pelancong domestik/pelawat domestik terhadap perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan di pusat pelancongan Danga Bay, Stulang Laut dan Plaza Angsana dalam bandar Johor Bahru?
5. Apakah impak penggunaan pusat pelancongan melalui pendekatan keupayaan daya tampung?

Maka persoalan ini akan dijawab melalui objektif kajian khusus seperti di bahagian berikutnya.





## 1.4 Objektif Kajian

### *Umum atau matlamat:*

Objektif umum kajian ini adalah mengenal pasti sejauh mana pusat-pusat pelancongan di bandar raya Johor Bahru mempunyai keupayaan daya tampung dan bersedia dengan kemudahan infrastruktur yang mencukupi sebagai persediaan kepada destinasi pelancongan bandar yang akan dikunjungi oleh pelancong.

### *Khusus:*

- I. mengenal pasti jenis responden iaitu sama ada pelancong domestik atau pelawat domestik yang membuat kunjungan ketiga-tiga destinasi pelancongan bandar di Johor Bahru iaitu Danga Bay, Plaza Angsana dan Stulang Laut,
- II. mengenal pasti trend kedatangan pelancong domestik/pelawat domestik ketiga-tiga destinasi pelancongan bandar di Johor Bahru iaitu Danga Bay, Plaza Angsana dan Stulang Laut,
- III. mengukur tahap keupayaan daya tampung dari segi fizikal dan sosio-psikologi di ketiga-tiga pusat pelancongan di atas,
- IV. membandingkan keupayaan daya tampung antara ketiga-tiga pusat pelancongan tersebut,
- V. menilai impak penggunaan ketiga-tiga pusat pelancongan melalui pendekatan keupayaan daya tampung.

