

1. PENGENALAN

1.1 LATAR BELAKANG KUALA LUMPUR

Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur, merupakan ibu negara dan bandar yang terbesar di Malaysia. Kawasan Wilayah Persekutuan ini yang meliputi tanah seluas 244 km² (94 batu²), diduduki 1.63 juta orang menurut bancian yang dilakukan pada tahun 2010.¹ Lebih dikenali sebagai Kuala Lumpur atau KL dikalangan penduduk sekitarnya, Kuala Lumpur juga adalah sebuah kota metropolitan yang pesat membangun di negara ini dari segi budaya dan juga ekonominya. Selain itu, kedudukan geografi Kuala Lumpur yang berada di tengah-tengah peta semenanjung Malaysia menjadikan ianya sebuah kota yang menjadi tumpuan penduduk dari seluruh Malaysia memandangkan pusat ekonomi terletaknya di kotaraya ini.

Menurut laporan daripada Jabatan Perangkaan Malaysia, Keluaran Dalam Negara Kasar (KDNK) mengikut negeri pada tahun 2008, KDNK yang dikeluarkan oleh Kuala Lumpur dianggarkan bernilai RM73,536 juta dengan purata kadar pertumbuhan sebanyak 4.2%.² Antara sektor yang menyumbang kepada ekonomi Kuala Lumpur adalah sektor perkhidmatan (pelaburan, kewangan, insurans, hartanah, khidmat perniagaan, pemborongan dan peruncitan, restoran dan hotel, pengangkutan, simpanan dan komunikasi, utiliti, khidmat peribadi dan khidmat kerajaan), sektor pelancongan dan juga sektor peruncitan.

Sebagai sebuah ibu negara Malaysia, adalah penting bagi Kuala Lumpur untuk dibangunkan sebagai kawasan destinasi pelancongan memandangkan Kuala Lumpur merupakan nadi kepada ekonomi negara. Dengan meningkatkan imej Kuala Lumpur sebagai kawasan pelancongan, banyak faedah lain baik secara langsung atau tidak langsung yang akan menguntungkan negara akan diperolehi. Sehabungan itu, pihak yang

¹ "Laporan Kiraan Permulaan 2010; Penemuan Utama", Jabatan Perangkaan Malaysia.

² "Gross Domestic Product by 2008", Jabatan Perangkaan Malaysia.

bertanggung jawab dalam menjaga dan menaikkan imej Kuala Lumpur sebagai kawasan destinasi pelancongan perlu berusaha memikirkan kaedah baru dalam memastikan mengekalkan Kuala Lumpur sebagai kawasan pelancongan digemari oleh pelancong dalam atau luar dan juga merealisasikan impian untuk menjadikan Kuala Lumpur sebagai bandaraya pelancongan terkenal di dunia seperti kota New York di Amerika Syarikat.

Hal ehwal perbandaran Kuala Lumpur ditadbirkan oleh satu perbadanan tunggal (corporation sole), sejak 1 April 1961 iaitu Pesuruhjaya Ibu Kota yang kemudian diubah kepada Datuk Bandar Kuala Lumpur apabila Kuala Lumpur dianugerahkan taraf Bandar Raya pada 1 Februari 1972. Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) pula merupakan sebuah badan Kerajaan yang bertanggungjawab dalam menyelia hal pentadbiran Kuala Lumpur.³ Antara tanggungjawab DBKL adalah merancang pembangunan ibu negara dengan cekap, efisien, teratur, terkawal dan telus untuk menjadikan bandar raya maju dan berdaya saing melalui kelulusan perintah pembangunan, pelan bangunan dan kerja tanah dalam tempoh ditetapkan dari tarikh permohonan lengkap diterima.⁴

Terdapat banyak lokasi tumpuan pelancongan atau *hotspot* di Kuala Lumpur yang disenarai oleh DBKL dimana tempat-tempat ini menerima kunjungan pelancong yang ramai dan memberangsangkan baik dari pelancong dalam negara atau luar negara. Antaranya adalah Lingkaran Segitiga Emas (PWTC, Ampang Park dan Stadium Negara), Central Market, Tugu Negara dan Bangunan Sultan Abdul Samad. Dalam merealisasikan hasrat untuk menjadikan Kuala Lumpur sebagai kawasan destinasi pelancongan utama di negara, Kerajaan telah membuat beberapa pelan pembangunan di beberapa tempat di Kuala Lumpur. Antara salah satu pelan pembangunan tersebut adalah membangunkan Kuala Lumpur Sentral (KL Sentral) daripada hab pengangkutan kepada salah satu *hotspot* pelancongan di Kuala Lumpur.

³ Profil DBKL, <http://www.dbkl.gov.my>

⁴ Piagam Pelanggan DBKL, <http://www.dbkl.gov.my>

KL Sentral akan menjadi *hotspot* dikalangan pelancong dan Syarikat Multinasional apabila Kerajaan memperuntukkan sejumlah RM15 bilion untuk membangunkan KL Sentral. Syarikat Malaysian Resources Corp. Bhd (MRCB) telah diberi tanggungjawab untuk melaksanakan projek-projek pembangunan di KL Sentral. Pembangunan di KL Sentral dijalankan secara berkala dan ianya akan terus berkembang pesat sehingga menjadi *hotspot* bagi para pelancong berikutan faktor kawasan KL Sentral yang berada ditengah-tengah ibu kota Kuala Lumpur dan mempunyai kemudahan akses pengangkutan sedia ada yang memudahkan perjalanan pelancong.⁵

Pembangunan di KL Sentral adalah meliputi Stesen Sentral yang menggabungkan kesemua pengangkutan awam di Kuala Lumpur serta beberapa pembangunan lain yang masih dalam proses pembinaan seperti Hotel St Regis dan Alof, Apartmen Ascott Sentral, pusat beli-belah Nu Sentral, Menara CIMB, Menara Shell, Nu Towers, Q Sentral, Sentral Residences dan 1 Sentrum.

Mengikut perancangan KL Sentral akan siap sepenuhnya pada tahun 2016 dan dengan penyempurnaan kesemua pembangunan yang dirancang, KL Sentral dikatakan akan berubah dan menjadi sebuah lokasi *hotspot* yang tersohor di Kuala Lumpur serta bakal menjadi tumpuan pelancong dan pengunjung di masa akan datang.

Blueprint pembangunan di KL Sentral adalah mengambil contoh konsep "*City-within-a-city*" yang direka oleh arkitek daripada Jepun iaitu Dr. Kisho Kurokawa.

⁵ "KL Sentral To Be Next Hotspot For Tourist", Artikel Business Times, 3/12/2012

1.2 PERNYATAAN MASALAH

Kerajaan telah memperuntukkan sebanyak RM15 billion bagi membangunkan KL Sentral untuk menjadi *hotspot* pelancongan di Kuala Lumpur. Adakah peruntukan yang telah diberikan Kerajaan untuk pembangunan di KL Sentral akan menjadikan KL Sentral sebagai *hotspot* pelancongan di Kuala Lumpur?

1.3 MATLAMAT DAN OBJEKTIF KAJIAN

Objektif kajian ini dilaksanakan adalah untuk mengenalpasti keberkesanan pembangunan yang telah dibuat di KL Sentral mampu memberikan kesan kepada kadar kenaikan pelancong di Kuala Lumpur sekaligus menjadikan KL Sentral sebagai *hotspot* pelancongan menjelang 2016. Secara khususnya, objektif kajian ini akan:

- 1.3.4 Mengetahui persepsi orang awam terhadap tahap keselamatan di KL Sentral;
- 1.3.4 Mengetahui persepsi awam terhadap fungsi KL Sentral untuk menjadi lokasi tumpuan pelancong di Kuala Lumpur;
- 1.3.4 Mengetahui produk-produk pelancongan yang mampu menarik lebih ramai pelancong ke KL Sentral;
- 1.3.4 Mengetahui sama ada kemudahan awam yang ditawarkan mampu menyumbang kepada kadar peningkatan pelancong ke KL Sentral; dan
- 1.3.4 Mengetahui kemudahan sosial yang sesuai diwujudkan di KL Sentral.

1.4 SKOP KAJIAN

Kajian berkaitan keberkesanan peruntukan ini akan menumpukan kepada pelancong dan orang awam yang datang ke dalam bangunan dan juga di sekitar kawasan KL Sentral. Sebanyak 200 soalan kaji selidik telah diedarkan kepada orang ramai tetapi hanya 150 orang responden sahaja yang telah menjawab soalan kaji selidik yang diedarkan dengan betul.

Soalan-soalan kaji selidik ini menjurus kepada tiga (6) bahagian iaitu Bahagian:

- A) Soalan berkaitan demografi responden seperti kumpulan umur, warganegara, bangsa dan bagaimana responden mengetahui tentang kewujudan KL Sentral;
- B) Tahap Keselamatan Di KL Sentral pada persepsi pengunjung kerana tahap keselamatan merupakan antara faktor penting dalam menentukan pilihan tempat pelancongan kepada pelancong;
- C) Persepsi pelancong dan orang awam terhadap KL Sentral sebagai lokasi tumpuan pelancong serta pembangunan yang telah dibuat sejajar dengan perancangan;
- D) Sama ada produk-produk pelancongan perlu diperkenalkan di KL Sentral;
- E) Kemudahan awam dan perkhidmatan yang ditawarkan di KL Sentral kini memudahkan pelancong; dan
- F) Kemudahan sosial wajar diwujudkan atau tidak dalam menarik lebih ramai pelancong.

1.5 KEPENTINGAN KAJIAN

Kajian mengenai keberkesanan pembangunan di KL Sentral untuk dijadikan *hotspot* pelancongan adalah penting untuk memastikan pembangunan yang dibuat di KL Sentral memenuhi kehendak *stakeholders* dan berjaya mencapai objektif yang ditetapkan.

1.6 METODOLOGI KAJIAN

1.3.4 Rekabentuk Kajian

Bentuk kajian yang digunakan adalah secara tinjauan (*survey*) di mana ia dilihat sebagai paling berkesan bagi mendapatkan maklumbalas daripada responden dalam tempoh yang singkat serta kumpulan sasaran yang terdiri daripada pelancong yang datang ke KL Sentral.

Dengan menggunakan teknik persampelan, borang soal selidik diedarkan kepada responden iaitu pelancong secara rawak. Kajian ini telah dilakukan di seluruh kawasan di dalam Bangunan KL Sentral dan telah melibatkan seramai 150 orang responden.

Borang soal selidik responden mempunyai 6 bahagian iaitu Bahagian A bagi Maklumat Demografi, Bahagian B (Keselamatan di KL Sentral), Bahagian C (Persepsi Orang Awam), Bahagian D (Produk Pelancongan di KL Sentral), Bahagian E (Kemudahan Yang Disediakan di KL Sentral) dan Bahagian F (Kemudahan Sosial Yang Disediakan di KL Sentral). Contoh borang soal selidik adalah seperti di **Lampiran 1**.

1.3.4 Kaedah Pengumpulan Data

Kaedah pengumpulan data menggunakan data primer iaitu menggunakan borang soal selidik dan pemerhatian. Data primer diperolehi melalui kajian lapangan terhadap responden yang meliputi maklumat seperti keselamatan, persepsi orang awam, produk pelancongan, kemudahan dan juga kemudahan sosial di KL Sentral.

1.3.4 Kaedah Menganalisis Data

Bagi menentukan tahap kebolehpercayaan setiap pembolehubah dalam kajian ini, kaedah kajian kebolehpercayaan atau *reliability* iaitu satu konsep yang merujuk kepada ketekalan (*consistency*) dan kestabilan (*stability*) sesuatu ukuran, alat ukur kajian atau soal selidik. Ia bertujuan untuk mengetahui sama ada ukuran itu memberikan jawapan yang sama apabila ia digunakan untuk mengukur konsep yang sama kepada populasi atau sampel atau responden yang sama.

Kebolehpercayaan merujuk kepada takat ketekalan alat pengukur itu mengukur apa yang hendak diukur. Alat ukur yang mengukur sesuatu gagasan atau pembolehubah dengan tekal dikatakan mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi. Sebaliknya, alat ukur yang menghasilkan markah yang berubah-ubah bagi mengukur gagasan atau pembolehubah yang sama dikatakan tidak tekal seterusnya mempunyai kebolehpercayaan yang rendah. Jika keputusan bagi pembolehubah adalah rendah, struktur soalan boleh di ubah atau boleh dikeluarkan daripada soalan untuk kajian.⁶

⁶ "Kesahan dan Kebolehpercayaan", www.cikgudahlia.com

Bagi menganalisis data-data yang dikumpulkan, kaedah kajian secara deskriptif telah digunakan perisian *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) yang mengukur secara *descriptive statistics* seperti peratus, frekuensi dan min serta perisian *Microsoft Excel*.

1.3.4 Populasi Dan Persampelan

Seramai 150 orang responden telah dipilih sebagai sampel kajian bagi memenuhi keperluan kajian ini. Responden ini terdiri daripada pelancong dan orang awam yang berkunjung ke KL Sentral. Kumpulan responden ini merupakan *controlling group* yang akan menilai keberkesanan pembangunan di KL Sentral untuk dijadikan lokasi tumpuan pelancong.

Responden ini akan memberikan persepsi mereka terhadap aspek seperti keselamatan, persepsi orang awam, produk pelancongan, kemudahan dan juga kemudahan sosial di KL Sentral. Persepsi kumpulan ini akan dianalisis bagi mengukur tahap pengetahuan dan *awareness* masyarakat dan pelancong terhadap pembangunan di KL Sentral untuk dijadikan lokasi tumpuan pelancong.

1.3.4 Ujian Rintis (*Pilot Test*)

Ujian rintis atau *pilot test* telah dilakukan sebelum kajian sebenar dilakukan bagi menguji kesahan dan kebolehpercayaan pembolehubah bersandar dan pembolehubah tidak bersandar mempunyai ketakalan yang tinggi dan seterusnya boleh diteruskan untuk kajian selanjutnya. Seramai 10 orang responden terpilih dalam ujian rintis ini di mana hasilnya beberapa penambahbaikan ke atas pengisian pernyataan borang soal selidik tersebut telah dilakukan.

1.3.4 Rasional Pemilihan Pembolehabah

Dalam kajian ini, pembolehabah bersandar yang dipilih adalah keberkesanan pembangunan di KL Sentral untuk dijadikan lokasi tumpuan pelancong. Pemilihan pembolehabah ini adalah untuk mengutarakan isu potensi dan keberkesanan pembangunan yang telah dibina dan akan diwujudkan di KL Sentral untuk dimajukan lagi sebagai lokasi tumpuan pelancong.

Manakala, pemilihan bagi pembolehabah tidak bersandar pula adalah berdasarkan hasil kajian-kajian berkaitan dengan pelancongan yang telah banyak dilakukan oleh sarjana-sarjana sebelum ini. Selain itu, artikel serta jurnal-jurnal berkaitan dengan pelancongan juga turut membantu dalam pemilihan pembolehabah tidak bersandar dalam kajian ini. Pembolehabah pertama yang telah dipilih adalah keselamatan di KL Sentral. Pemilihan pembolehabah ini adalah untuk melihat bagaimanakah tahap keselamatan sedia ada di KL Sentral sama ada memuaskan atau tidak.

Pembolehabah tidak bersandar kedua yang digunakan dalam kajian ini adalah persepsi orang awam terhadap KL Sentral. Pemilihan pembolehabah ini akan membolehkan kajian terperinci dibuat sama ada orang awam / pelancong berpandangan bahawa KL Sentral berpotensi untuk dijadikan lokasi tumpuan pelancong atau sekadar transit bagi hab pengangkutan dengan mengambilkira kemudahan serta pembangunan yang sedia ada yang telah dibangunkan.

Pembolehabah tidak bersandar ketiga yang telah dipertimbangkan dan pilih adalah produk pelancongan yang terdapat di KL Sentral. Pemilihan pembolehabah ini adalah

berdasarkan kepada produk-produk pelancongan terdapat di KL Sentral. Pada masa ini terdapat banyak gerai-gerai dan juga kedai cenderamata yang menjual produk-produk pelancongan di KL Sentral. seperti produk-produk kraftangan dan produk-produk dari industri kecil dan sederhana (IKS).

Selain itu, pembolehabahnya tidak bersandar keempat yang telah dipertimbangkan dan pilih adalah kemudahan yang terdapat di KL Sentral termasuklah kemudahan sosial. Antara kemudahan-kemudahan yang disediakan seperti rangkaian pengangkutan awam seperti bas / komuter / sistem transit aliran ringan (LRT), hotel, tandas awam, kedai makan, surau, kemudahan tempat menyimpan beg dan kemudahan tempat letak kereta. Mana-mana tempat pelancongan amat memerlukan kemudahan asas ini. Manakala kemudahan sosial seperti wifi, panggung wayang dan taman permainan kanak-kanak juga merupakan nilai tambah kepada sesebuah lokasi tumpuan pelancong.

Kemudahan-kemudahan ini bukan sahaja memudahkan orang ramai selesa di tempat pelancongan ini tetapi memberi satu imej pemeliharaan yang terancang oleh pihak berkuasa. Perkara ini perlu dititikberatkan oleh pihak berkuasa sebelum membangunkan sesebuah tempat sebagai destinasi pelancongan. Faktor ini juga merupakan salah satu sebab bagi pemilihan pembolehabahnya tidak bersandar ini.

Secara ringkasnya, kajian ini akan memperihalkan sejauh manakah pembolehabahnya-pembolehabahnya ini bergantung atau mempengaruhi antara satu sama lain pada penghujung kajian.

1.7 SUSUNATUR BAB

Kajian ini merangkumi lima (5) bab yang mana setiap bab akan menerangkan setiap perkara yang berbeza. Bab Satu (1) akan menyentuh berkaitan pengenalan yang mengandungi latar belakang, pernyataan masalah, matlamat dan objektif kajian, skop kajian, kepentingan dan metodologi kajian. Bab Dua (2) pula akan menerangkan perkara-perkara berkaitan sorotan literatur yang telah digunakan untuk melaksanakan pengumpulan data berkaitan kajian kes ini. Bab Tiga (3) dan Empat (4) pula menerangkan perkara berkaitan kajian kes yang dipilih dan juga analisa yang dibuat berdasarkan hasil dapatan daripada kajian kes yang dibuat. Penutup bagi kajian ini akan dikemukakan di dalam Bab Lima (5) iaitu kesimpulan dan cadangan yang boleh dilaksanakan untuk penambahbaikan hasil daripada dapatan kajian kes yang dibuat.

2. SOROTAN LITERATUR

2.1 PENGENALAN

Pelancongan di Malaysia telah menjadi subjek kajian penting 50 tahun lalu dan menjadi antara kajian terpenting sejak 10 tahun kebelakangan ini. Kebanyakan sarjana mengkaji pelancongan di Malaysia dalam konteks Southeast-Asian (Franz, 1985). Kebanyakan lokasi pelancongan di Malaysia tertumpu di wilayah Pantai Timur Semenanjung dan gugusan kepulauan negeri Sabah.

Namun begitu, kebanyakan pelancong yang datang ke Malaysia akan melawat kawasan di sekitar ibu negara iaitu Kuala Lumpur memandangkan lokasinya yang strategik dan kemudahan akses yang mencukupi. Terdapat beberapa kawasan lokasi tumpuan yang digemari (*hotspot*) oleh pelancong di Kuala Lumpur seperti Lingkaran Segitiga Emas (PWTC, Ampang Park dan Stadium Negara), Central Market, Tugu Negara dan Bangunan Sultan Abdul Samad. Terdapat juga beberapa kawasan yang dirancang dan sedang dibangunkan untuk menjadi kawasan *hotspot* di Kuala Lumpur seperti Kuala Lumpur Sentral (KL Sentral).

Kerajaan telah membelanjakan sejumlah RM15 bilion untuk membangunkan kawasan KL Sentral sebagai salah satu *hotspot* yang digemari di Kuala Lumpur. Sehabungan itu, kajian ini dijalankan bagi mengkaji keberkesanan pembangunan yang telah diperuntukkan oleh Kerajaan dalam usaha membangunkan KL Sentral sebagai *hotspot* seterusnya di Kuala Lumpur. Keberkesanan pembangunan di KL Sentral dikaji dengan mengukur kepuasan hati dan persepsi pelancong atau pengunjung yang datang ke KL Sentral terhadap kemudahan sedia ada atau yang patut diwujudkan dalam mencapai matlamat tersebut.

Antara faktor-faktor yang menyumbang kepada keberkesanan pembangunan tersebut adalah tahap keselamatan di KL Sentral, persepsi orang awam terhadap KL Sentral, produk pelancongan di KL Sentral, kemudahan awam yang disediakan di KL Sentral dan kemudahan sosial di KL Sentral.

Dependent Variable (DV) bagi mengkaji masalah ini ialah keberkesanan pembangunan yang telah diperuntukkan oleh Kerajaan dalam usaha membangunkan KL Sentral sebagai *hotspot* seterusnya di Kuala Lumpur. Manakala, **Independent Variable (IV)** adalah tahap keselamatan di KL Sentral, persepsi orang awam terhadap KL Sentral, produk pelancongan di KL Sentral, kemudahan awam yang disediakan di KL Sentral dan kemudahan sosial di KL Sentral.

2.2 SUMBER LITERATUR

2.3.4 Artikel Jurnal

- a) Dalam tahun 2000, NEPM (*National Ecotourism Plan Malaysia*) telah mengkategorikan 12 faktor yang memainkan peranan penting mempengaruhi keputusan pelancong melawat sesuatu destinasi iaitu harga, imej baik, perkhidmatan (kemudahan), kemasukan (akses) , aktiviti lasak, tempat makan, keajaiban alam, eksplorasi, isu persekitaran, perlindungan alam, kesedaran udara dan pengaruh cuaca⁷

Berdasarkan pernyataan jurnal tersebut jelas menyatakan bahawa IV bagi kemudahan awam dan kemudahan sosial menyokong DV iaitu keberkesanan pembangunan KL Sentral sebagai *hotspot* untuk pelancong memandangkan faktor ini mempengaruhi keputusan pelancong/pengunjung untuk melawat sesuatu tempat.⁸

⁷ Sosiohumanika 3(2) 2010: 278.

⁸ "Program Transformasi Ekonomi: Hala Tuju Untuk Malaysia". Bab 10 - 341

- b) Pelancongan melibatkan aktiviti yang dilakukan di tempat yang dituju dan kemudahan yang diwujudkan untuk menampung keperluan mereka. Berdasarkan definisi tersebut, pelancongan bukanlah hanya melibatkan kemasukan pelancong dari luar negara sahaja, malahan juga pelancong tempatan yang bermalam di destinasi pelancongan.⁹

Berdasarkan pernyataan jurnal ini juga jelas membuktikan bahawa IV bagi kemudahan awam dan kemudahan sosial menyokong DV iaitu keberkesanan pembangunan KL Sentral sebagai *hotspot*.

2.3.4 Artikel Surat Khabar dan Majalah

- a) KL Sentral akan menjadi *hotspot* dikalangan pelancong dan Syarikat Multinasional apabila Kerajaan memperuntukkan sejumlah RM15 bilion untuk membangunkan KL Sentral. Syarikat Malaysian Resources Corp. Bhd (MRCB) telah diberi tanggungjawab untuk melaksanakan projek-projek pembangunan di KL Sentral.

Menurut Ketua Bahagian Pemasaran MRCB iaitu En. Zamry, pembangunan di KL Sentral dijalankan secara berkala dan ianya akan terus berkembang pesat sehingga menjadi *hotspot* bagi para pelancong berikutan faktor kawasan KL Sentral yang berada ditengah-tengah ibu kota Kuala Lumpur dan mempunyai kemudahan akses pengangkutan sedia ada yang memudahkan perjalanan pelancong.

- b) Pembangunan di KL Sentral adalah mengambil contoh konsep "*City-within-a-city*" yang direka oleh arkitek daripada Jepun iaitu Dr. Kisho Kurokawa. Antara contoh perancangan

⁹ Malaysian Journal of Environmental Management 10(2) (2009)

pembangunan di KL Sentral adalah pembinaan pusat beli belah yang dinamakan Nu Sentral Mall.

Dianggarkan seramai 150,000 orang penumpang menggunakan perkhidmatan pengangkutan di KL Sentral pada setiap hari dan dengan wujudnya pusat beli belah tersebut, idea untuk menjadikan KL Sentral sebagai satu tarikan kepada orang ramai untuk singgah dan membeli belah.¹⁰

2.3.4 Kertas Kajian

Terdapat beberapa kajian yang dijalankan oleh sarjana berkaitan pelancongan di Malaysia. Namun begitu, tiada kajian secara terperinci dan spesifik mengenai kawasan potensi *hotspot* di Kuala Lumpur. Kebanyakan kajian pelancongan yang dilakukan sebelum ini adalah berkaitan pelancongan kesihatan, pelancongan sukan, pelancongan budaya dan ekopelancongan. Perkembangan Industri pelancongan mencapai tahap yang memberangsangkan pada masa kini dan dijangka akan menyumbang kepada perkembangan perniagaan-perniagaan baru di Malaysia.

Antara kajian yang pernah dijalankan adalah berhubung pelancongan adalah kajian berkaitan kesihatan yang dijalankan oleh Noor Azrina binti Ibrahim pada tahun 2009. Dalam kajian tersebut beliau menyatakan bahawa industri pelancongan menjadi semakin penting iaitu merupakan pemangkin dalam pembangunan ekonomi Malaysia serta banyak menyumbang kepada pendapatan dan pertumbuhan negara. Ia mencakupi aktiviti-aktiviti ekonomi seperti perusahaan perhotelan,

¹⁰ "KL Sentral To Be Next Hotspot For Tourist", Business Time, 3 Disember 2012

penginapan, pengangkutan, perkhidmatan dan kemudahan infrastruktur.

Kajian beliau mengambil Kuala Lumpur sebagai kajian kes memandangkan Kuala Lumpur merupakan ibu negara Malaysia yang dilihat menghimpunkan serta menjadi tumpuan pelancong yang datang dari serata dunia. Kuala Lumpur mempunyai banyak kelebihan untuk ditawarkan sebagai destinasi pelancongan kerana mempunyai infrastruktur dan sektor perkhidmatan yang baik disamping kemudahan membeli belah, hiburan, hotel dan persidangan. Sumber-sumber pelancongan di Kuala Lumpur secara umumnya adalah tarikan warisan dan budaya, syurga membeli belah, makanan dan hiburan, tarikan rekreasi serta kesihatan dan pendidikan. Kuala Lumpur mempunyai potensi menjadi destinasi pelancongan yang kompetitif kerana taraf kemudahan yang tinggi berbanding negeri lain di Malaysia.¹¹

Kajian seterusnya adalah Penentu Faktor Ekonomi dan Bukan Ekonomi Terhadap Permintaan Pelancongan ke Malaysia oleh Norlida Hanim Mohd Salleh (et.al) pada tahun 2011. Kajian ini bertujuan mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan pelancongan Malaysia daripada beberapa pasaran utama Asia Barat iaitu Arab Saudi, UAE, Kuwait, Jordan, Lubnan, Syiria, Oman dan Mesir. Rantau ini penting memandangkan ianya berpotensi untuk merangsang pembangunan industri pelancongan Malaysia. Selepas tragedi 11 September 2001, destinasi pelancong dari Asia Barat mula beralih arah ke Malaysia memandangkan Malaysia merupakan negara Islam yang menyediakan kemudahan pakej pelancongan Muslim sepenuhnya.

¹¹ Kertas Kajian "Tahap Pelancongan Spa Di Malaysia", Noor Azrina Ibrahim, 2009.

Dengan tema '*Malaysia Truly Asia*', Malaysia berjaya memperkukuhkan lagi pembangunan industri pelancongan dan menjadikan negara ini sebagai destinasi pelancongan utama di Asia Tenggara dan kedua terpenting di Asia selepas China. Daripada kajian yang telah dilakukan oleh Norlida Hanim ini membuktikan bahawa sektor pelancongan memainkan peranan yang penting dalam sesebuah negara dan mampu menjana pulangan yang tinggi terhadap ekonomi.

Selain itu, Mohd Ghazali Abdullah turut pernah menjalankan kajian berhubung Dasar Pelancongan Budaya yang mana kajian ini membincangkan satu pendekatan budaya sebagai produk pelancongan dalam negara. Terdapat perkaitan erat antara pelancongan dengan budaya. Selain daripada alam semula jadi, produk budaya juga menjadi tarikan kehadiran seseorang pelancong ke sesuatu destinasi.

Antara tujuan kajian ini dijalankan adalah untuk memperlihatkan budaya tempatan baik budaya pentas mahupun budaya harian yang menjadi produk yang boleh dijual dan daya penarik pelancong. Budaya sebagai proses ialah tujuan pelancong mencari keaslian dan makna melalui pengalaman pelancongan.

Sehubungan dengan itu, kajian ini menekankan bahawa kehadiran para pelancong mampu membawa kepada penciptaan manifestasi budaya khusus untuk penggunaan pelancong.¹² Kajian ini menunjukkan bahawa IV produk pelancongan menyokong DV kajian ini dimana produk pelancongan juga boleh dijadikan sebagai tarikan dan seterusnya pemangkin kepada kemajuan industri pelancongan sesuatu tempat.

¹² Kertas Kajian "Pelancongan Budaya Sebagai Produk Pelancongan Negara", Mohd Ghazali Abdullah.

Kajian seterusnya adalah berhubung Pembangunan EkoPelancongan di Cameron Highland: Satu Kajian Kes yang disediakan oleh Lee Boon Hiong. Walaupun kajian ini tertumpu kepada pembangunan ekopelancongan di kawasan Cameron Highland sahaja namun, pendekatan yang digunakan untuk mengukur persepsi pelancong yang digunakan adalah sama.

Menurut kajian ini, persepsi pelancong adalah proses yang ditubuhkan oleh manusia dalam menginterpretasi elemen-elemen persekitaran iaitu pemahaman pelancong dalam membuat keputusan mengapa pelancong memilih aktiviti tertentu. Pelancong akan membuat pertimbangan dan bebas memilih pengalaman berdasarkan bagaimana mereka menilai peluang, menggiatkan persekitaran, menginterpretasi maklumat. Persepsi akan mempengaruhi individu membuat keputusan melancong.

Persepsi memainkan peranan penting untuk membantu sesebuah negara mahupun pengurus destinasi pelancongan untuk menggalakkan kemasukan pelancong dengan mempromosikan imej baik sesuatu destinasi pelancongan kepada orang ramai. Sehubungan dengan itu, IV persepsi ini membuktikan bahawa persepsi orang awam atau pengunjung terhadap sesuatu tempat atau destinasi pelancongan bagi menyokong DV keberkesanan pembangunan di sesuatu tempat.¹³

¹³ Kertas Kajian "Pembangunan EkoPelancongan di Cameron Highland: Satu Kajian Kes, Lee Boon Hiong

2.3.4 Internet.

Terdapat banyak laman sesawang yang menyediakan maklumat mengenai tempat-tempat atau kawasan *hotspot* di Kuala Lumpur. Namun begitu, kebanyakan laman sesawang tidak menamakan KL Sentral sebagai kawasan tumpuan pelancong memandangkan fungsinya kini yang lebih dikenali sebagai hab pengangkutan di ibu kota. Berikut merupakan beberapa laman sesawang yang menceritakan tempat-tempat menarik di Kuala Lumpur yang merupakan tumpuan pelancong:

Kuala Lumpur adalah syurga membeli-belah, syurga gourmet, inspirasi arkitek dan tempat penghasilan kreatif artis. Terdapat banyak kawasan *hotspot* di Kuala Lumpur yang digemari pelancong. Antaranya adalah Bangunan Sultan Abdul Samad, Tugu Negara, KL Tower, Central Market, Menara Berkembar Petronas, Petrosains Discovery Centre, Aquaria KLCC, Dataran Merdeka, Royal Selangor Club, Bangunan Parlimen.¹⁴

Menurut Tourism Malaysia, pada tahun 2004 Malaysia telah mencatatkan jumlah kedatangan pelancong antarabangsa seramai 15.7 juta orang berbanding jumlah kedatangan pelancong pada tahun 2003 iaitu hanya 10.5 juta orang. Peningkatan bilangan pelancong ini disebabkan oleh pelbagai faktor contohnya kestabilan dan pengukuhan jaminan keselamatan (*safety and security*) oleh kerajaan Malaysia. Meskipun kejadian pengeboman World Trade Center di New York pada 11 September 2001 sedikit sebanyak memberi kesan kepada jumlah kedatangan pelancong namun promosi mengenai

¹⁴ <http://www.visitkl.gov.my>; *Hotspot* di Kuala Lumpur

jaminan keselamatan dapat menyakinkan pelancong untuk terus melancong ke Malaysia.

Keselamatan adalah aspek yang perlu dititik beratkan di dalam industri pelancongan kerana ia merupakan jaminan asas kepada pelancong atau pelawat yang datang ke sesebuah destinasi. Kepentingan keselamatan juga merupakan aset dalam menarik bilangan pelancong, seterusnya dapat meningkat sumber ekonomi negara.¹⁵

Sehabungan dengan itu, IV keselamatan ini boleh digunakan untuk menyokong DV keberkesanan pembangunan KL Sentral sebagai destinasi *hotspot* seterusnya di Kuala Lumpur sekiranya tahap keselamatan di KL Sentral dan kawasan sekitar sentiasa dipertingkatkan dari semasa ke semasa.

¹⁵ <http://eprints.utm.my/1568/5/Nurullswanilsmail>

3. KAJIAN KES

3.1 PENGENALAN

Kerajaan telah memperuntukkan sebanyak RM 15 Bilion bagi membangunkan KL Sentral sebagai tempat tarikan pelancong berdasarkan keratan artikel daripada *Business Times* bertarikh 3 Disember 2012. Kajian kes adalah menjurus kepada keberkesanan pembangunan KL Sentral dalam menarik kedatangan pelancong ke KL Sentral dan seterusnya menjadikan KL Sentral sebagai *hotspot* yang digemari oleh pelancong di Kuala Lumpur.

3.2 LATAR BELAKANG

Pembangunan di kawasan sekitar Brickfield telah mula membangun sejak tahun 2001 apabila hab pengangkutan utama di Kuala Lumpur iaitu Stesen KL Sentral telah siap dan mula beroperasi. Projek pembangunan yang dirancang ini telah dibangunkan mengikut fasa-fasa pembangunannya. Projek ini merangkumi kawasan yang berkeluasan 28.8 hektar (71 ekar) yang mana ia menempatkan bangunan pejabat, hotel, kondominium mewah, kompleks membeli belah, kawasan media dan teknologi serta pembangunan pusat komersial pada masa hadapan.

Bangunan utama stesen KL Sentral berfungsi sebagai stesen, terminal, atau pusat perhabungan utama bagi sistem pengangkutan awam di Kuala Lumpur. Antaranya ialah sistem pengangkutan rel atau transit yang moden, cekap, efisien, serta mempunyai ciri-ciri keselamatan yang canggih.

Sistem transit yang telah beroperasi di Stesen KL Sentral ini adalah keretapi tanah melayu berhad (KTMB), projek usahasama transit ringan

automatik (PUTRA LRT), Kuala Lumpur Monorel dan Transit Rel Ekspres (ERL).

Pembangunan Kuala Lumpur Sentral juga menekankan konsep *"fully integrated city with state-of-the-art lifestyle solutions and emphasis on creating a pleasant working environment"*. KL Sentral juga mempunyai medan selera, pusat membeli-belah, pusat spa dan kesihatan, pusat hiburan dan restoran. Selain itu, KL Sentral menjadi pusat penganjuran program daripada Ministry of Culture, Arts and Tourism.

3.3 TAHAP PEMBANGUNAN

Kerajaan telah memperuntukkan sebanyak RM 15 Bilion bagi membangunkan KL Sentral sebagai tempat tarikan pelancong. Antara kemudahan sedia ada yang terdapat di KL Sentral adalah:

1 SENTRAL:

Prasarana ini merupakan bangunan korporat 30 tingkat yang mempunyai *Office Tower* yang terletak di barat laut KL Sentral. Prasarana ini menggabungkan pelbagai rekabentuk *eco-friendly* yang turut dinobatkan dengan anugerah *FIABCI Malaysian Chapter Property Award for Office Development Category 2008*.

HILTON:

Pembinaan hotel 5 bintang ini menjadi penggerak untuk KL Sentral menjadi hab pengangkutan berkelas tinggi serta mempunyai kelasnya tersendiri dengan adanya *intergrated development* hotel antarabangsa berkelas tinggi.

PLAZA SENTRAL:

Pembangunan Plaza Sentral terbahagi kepada dua (2) fasa iaitu:

- a) Fasa 1 (3 Blok); dan
- b) Fasa 2 (4 Blok) yang mengandungi *premier office suite*. Blok ini ditakrifkan sebagai *business hub without borders, with many world class multinationals as tenants*. Blok ini juga menempatkan *Kuala Lumpur Sentral's technology businesses under its MSC Malaysia Cybercentre Status*.

SOOKA SENTRAL:

Sooka Sentral mengandungi pusat kesihatan dan spa, *business centre, food court, restaurant and al fresco dining facilities*.

STESEN SENTRAL:

Stesen Sentral ialah hab pengangkutan yang mengandungi *integrated rail transportation, seamlessly links all urban and suburban residential, commercial and industrial areas*. Stesen Sentral mempunyai *direct link to Kuala Lumpur International Airport, Putrajaya (the Federal Government Administrative Centre), Cyberjaya and key areas within the Multimedia Super Corridor*.

Stesen Sentral telah dianugerah *Best Steel Roof Design and Honorary Mention for Excellence in Architecture* oleh Persatuan Arkitek Malaysia pada tahun 2002 dan 2003 respectively. Stesen Sentral juga dianugerahkan *FIABCI-Malaysia Award of Distinction 2002 (Public Sector Category) and a finalist in the FIABCI Prix d'Excellence Awards* pada tahun 2003.

SUASANA SENTRAL CONDO:

The Suasana Sentral Condominium mengandungi 400-unit kondominium. Pembinaan. Kejayaan penjualan kesemua unit kondominium membuktikan terdapat permintaan yang tinggi terhadap hartanah di KL Sentral.

SUASANA SENTRAL LOFT:

Suasana Sentral Loft merupakan fasa kedua *luxury condominiums* yang mengandungi dua blok bangunan dengan 600 unit kondominium.

3.4 LATAR BELAKANG ISU

Tujuan kajian ini adalah untuk mengenalpasti sama ada pembangunan yang sedang dilaksanakan dalam KL Sentral mampu memberikan kesan kepada kadar kenaikan pelancong di Kuala Lumpur sekaligus menjadikan KL Sentral sebagai lokasi tumpuan pelancong menjelang 2016. Kajian berkaitan keberkesanan pembangunan ini akan menumpukan kepada pelancong dan orang awam yang datang ke dalam bangunan dan juga di sekitar kawasan KL Sentral.

Pada ketika ini, KL Sentral hanya dikenali sebagai hab perhubungan/pengangkutan dan bukan sebagai *hotspot* pelancongan yang digemari di Kuala Lumpur. Sehubungan itu, kajian kes bagi Modul Kajian Lapangan ini akan menjurus kepada keberkesanan pembangunan KL Sentral yang telah menelan belanja RM15 billion terhadap peningkatan kadar pelancong dan seterusnya menjadikan KL Sentral sebagai lokasi *hotspot* di Kuala Lumpur.

Pembangunan KL Sentral ini juga dilihat sebagai langkah yang baik memandangkan terdapat beberapa stesen keretapi di luar negara yang

telah berjaya dijadikan sebagai hab tumpuan pelancong setelah beberapa pembangunan fasiliti komersil dilaksanakan dan stesen tersebut mempunyai *value-added-services* dengan adanya *refurbishment* yang secara tidak langsung menarik minat pelancong ke sana.

Antara contoh stesen keretapi yang berjaya dinaikkan sebagai pusat tumpuan pelancong adalah Tokyo Station dan Amsterdam Central Station. Tokyo Station dinaiktaraf dan dibangunkan dengan *value-added-services* seperti pusat komersil dengan kos berjumlah \$645 juta. Tokyo Station kini menjadi pusat tumpuan pelancong utama di Jepun setaraf dengan Stesen Grand Central di Manhattan, Amerika Syarikat yang terletak di tengah-tengah lokasi popular di New York iaitu Park Avenue dan 42nd Street.

Tokyo Sentral telah dinaiktaraf dengan pembangunan pusat komersil seperti restoran, kafe, gedung membeli-belah dan hotel. Pembangunan Stesen Tokyo ini dilihat *doubles up as a tourism draw and business centre*.¹⁶ Selain itu, Amsterdam Central Station juga merupakan salah satu stesen keretapi yang menjadi tempat tumpuan pelancong selain menjadi hab pengangkutan/ perhabungan.¹⁷).

3.5 RUMUSAN

Kajian mengenai keberkesanan pembangunan RM15 billion bagi membangunkan KL Sentral untuk menjadi sebuah lokasi tumpuan pelancong menjelang tahun 2016 adalah dibuat bagi memastikan perbelanjaan pembangunan ini memberikan impak positif kepada industri pelancongan disamping mendapat respon orang awam dan pelancong terhadap pembangunan KL Sentral ini.

Pada ketika ini, KL Sentral hanya dikenali sebagai hab perhabungan/pengangkutan dan bukan sebagai *hotspot* yang digemari di Kuala Lumpur. Sehubungan itu, kajian kes bagi Modul Kajian Lapangan ini

¹⁶ "Refurbished Tokyo Station Becomes a Visitor Attraction" <http://www.travelpulse.com>, 11 Februari 2013)

¹⁷ "<http://www.raileurope.com>", Amsterdam Central Station.

akan menjurus kepada keberkesanan pembangunan KL Sentral yang menelan belanja 15 billion terKL Sentralhadap peningkatan kadar pelancong dan seterusnya menjadikan KL Sentral sebagai lokasi *hotspot* di Kuala Lumpur.

Selain itu, kajian ini juga dilihat dapat mengenalpasti *value-added-services* lain yang dapat ditambahbaik dan dibina bagi menarik pelancong ke KL Sentral seperti *backpackers lodge/ budget hotel, arts and craft centres* dan *scenic train rides*.

4. ANALISA KAJIAN

4.1 PENGENALAN

Bagi melaksanakan kajian yang bertajuk "Keberkesanan Pembangunan di KL Sentral Untuk Dijadikan Lokasi Tumpuan Pelancong", satu set soalan telah dicipta bagi mengkaji faktor-faktor yang dapat menjadikan KL Sentral sebagai satu *hotspot* terkemuka di Kuala Lumpur dan seterusnya membuktikan keberkesanan pembangunan yang dilaksanakan.

Set soalan yang diedarkan turut mengkaji sejauh mana persepsi responden terhadap fungsi terkini KL Sentral sama ada persepsi tersebut menjurus ke arah KL Sentral sebagai sebuah hab pengangkutan atau lokasi pelancongan yang berpotensi untuk dikomersilkan. Dengan terhasilnya set soalan tersebut, serta hasil jawapan daripada responden yang terpilih, ianya juga dapat mengkaji sejauh mana kemudahan-kemudahan yang ada di KL Sentral membantu para pengunjung serta sejauh mana kemudahan-kemudahan sedia ada tersebut dapat menjadikan KL Sentral sebagai sebuah pusat yang berfungsi lebih dari sekadar hab pengangkutan.

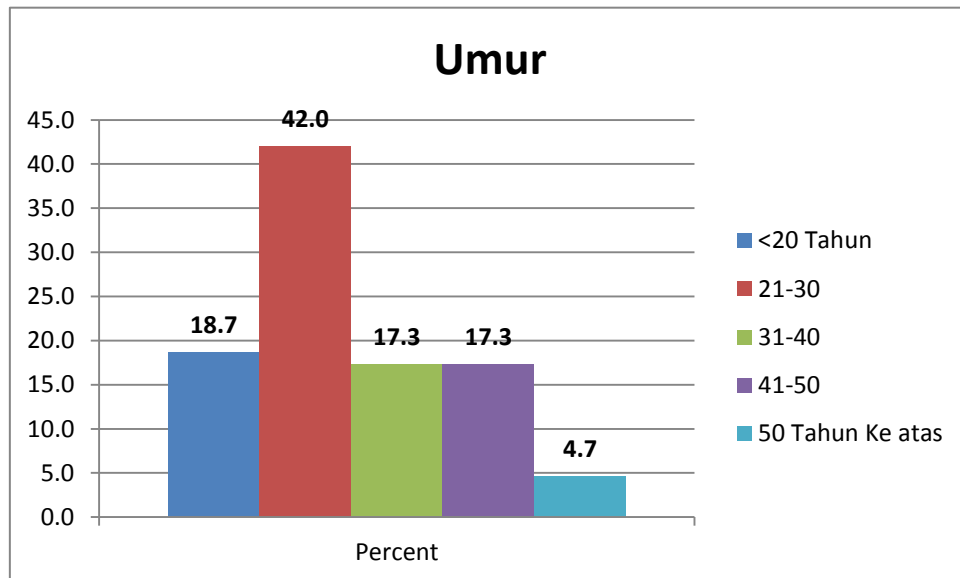
Bagi memastikan kejayaan serta kesahihan kajian ini, sebanyak 200 set soalan telah diedarkan sebagai usaha untuk mendapatkan sumber-sumber terbaik namun begitu hanya 150 set telah berjaya dikumpulkan seterusnya digunakan secara keseluruhan di dalam kajian ini.

Sebelum set soalan ini diedarkan kepada umum, sebanyak 10 set soalan telah diedarkan terlebih dahulu bertujuan untuk melaksanakan *pilot test* bagi menentukan sejauh mana tahap kesahan dan kebolehpercayaan pemboleh ubah bersandar dan pembolehubah tidak bersandar yang telah dipindahkan ke dalam bentuk soalan-soalan yang dirangka untuk kajian ini. Selain itu, *pilot test* ini turut bertujuan untuk mengesahkan habungkait soalan-soalan yang diberikan terhadap kajian secara keseluruhan dan

seterusnya memastikan setiap *input* yang diterima sebagai sumber, dapat digunakan sepenuhnya sebagai sumber utama kajian.

4.2 DEMOGRAFI RESPONDEN

Demografi kajian terbahagi kepada 5 komponen utama iaitu jantina, kumpulan umur di mana responden kajian hendaklah dari kalangan mereka yang berumur 20 hingga 50 tahun. Namun begitu, bahagian ini telah diletakkan *buffer zone* atau lingkungan selamat yang mana kumpulan umur tidak kurang atau lebih daripada 20 dan 50 tahun.

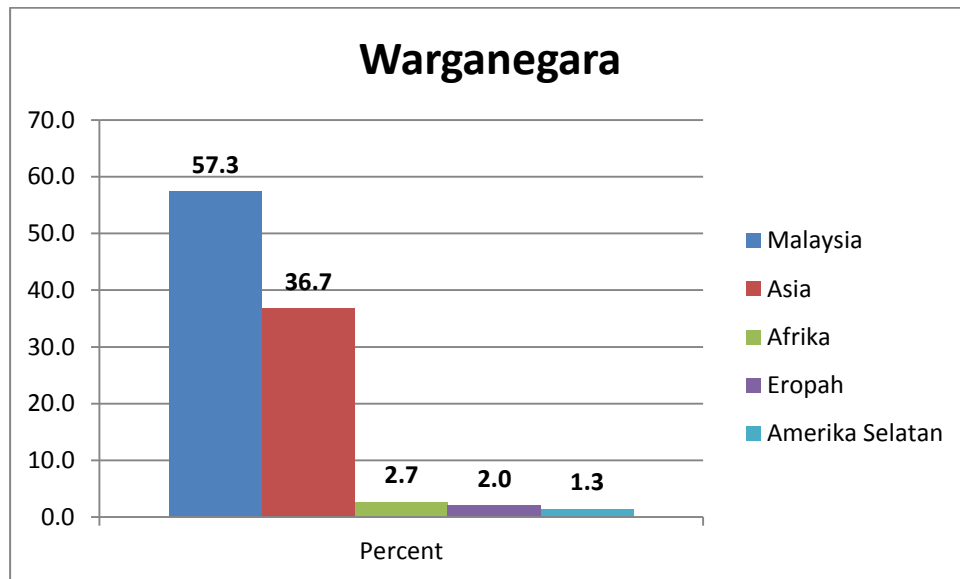


Rajah 1: Demografi Responden-Umur

Berdasarkan Rajah 1 di atas, kumpulan umur 21-30 tahun merupakan kumpulan umur paling tinggi yang menjadi responden kajian ini.

kewarganegaraan responden, yang telah diklasifikasikan sama ada responden tersebut merupakan warganegara Malaysia, atau daripada benua Asia, Afrika, Eropah, Amerika Utara dan Amerika Selatan. Komponen ini adalah perlu kerana kajian telah menetapkan sedikit

peratusan responden adalah dari kalangan pelancong asing yang menggunakan atau mengunjungi KL Sentral.



Rajah 2: Demografi Responden-Warganegara

Rajah 2 di atas menunjukkan kewarganegaraan responden yang paling tinggi adalah warganegara Malaysia. Hal kerana KL Sentral masih merupakan hab pengangkutan utama di Kuala Lumpur. Namun begitu terdapat sebanyak 42.7% responden adalah dikalangan pelancong.

Selain itu, kajian ini turut memasukkan satu lagi elemen mengenai tahap pengkomersilan KL Sentral di mata pengunjung-pengunjungunya. Bagi elemen tersebut iaitu tentang bagaimana responden mengetahui tentang kewujudan KL Sentral. Sebanyak lapan aspek telah dimasukkan ke dalam elemen tersebut iaitu pengetahuan tentang kewujudan KL Sentral melalui Televisyen, Radio, Brosur, Internet, Majalah, Suratkhbar, Rakan dan Lain-lain.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahawa pilihan demografi kajian telah lengkap dan amat relevan sebagai sumber utama kajian tersebut.

4.3 ANALISA DAPATAN

Bagi soalan-soalan bahagian B hingga F, kajian ini telah menggunakan Skala Lickert yang mengandungi jawapan Tidak Setuju, Kurang Setuju, Tidak Pasti, Setuju dan Sangat Setuju. Analisa dapatan kajian ini pula dilakukan dengan menggunakan sistem SPSS bagi mengkaji kesahan soalan-soalan yang diberikan ke atas kajian yang dilakukan dan seterusnya mendapatkan sumber-sumber maklumbalas responden bagi menjayakan kajian ini.

4.3.1 Bahagian B : Tahap Keselamatan di KL Sentral

Bahagian B set soalan ini mengandungi soalan-soalan yang menyentuh aspek "Keselamatan di KL Sentral". Aspek ini merupakan salah satu aspek yang perlu dikaji bagi mendapatkan maklumbalas tentang sejauh mana kawalan keselamatan dipraktikkan di KL Sentral dan maklumbalas pengunjung sendiri tentang sejauh mana tahap keselamatan mereka semasa mengunjungi KL Sentral.

	Mean	Std. Deviation	N
1. Keselamatan KL Sentral baik	3.3200	1.01214	150
2. Keselamatan saya terjamin di KL Sentral	3.3200	.77995	150
3. Pihak Keselamatan KL Sentral mesra pelancong	3.2400	1.05347	150
4. Peraturan sedia ada memberi keselesaan	3.5467	.95247	150
5. Keselamatan sedia ada mencukupi jika menjadi hab pelancongan	3.3267	1.10822	150

Jadual 1 : Keselamatan di KL Sentral

Jadual di atas menunjukkan hasil analisa maklumbalas responden terhadap lima soalan atau elemen yang berkaitan dengan aspek keselamatan di KL Sentral.

Elemen yang mendapat markah tertinggi merupakan "Peraturan sedia ada memberi keselesaan" yang mencatat 3.5467 iaitu terletak diantara skala Tidak Pasti dan Setuju. Namun begitu, markah yang ditunjukkan hasil daripada analisa SPSS, seramai 150 orang responden rata-rata hampir bersetuju bahawa peraturan-peraturan sedia ada yang digariskan bagi pengguna dan pengunjung di KL Sentral memberi keselesaan kepada mereka.

Secara keseluruhan, rata-rata responden masih kurang pasti terhadap tahap keselamatan sama ada tahap keselamatan KL Sentral itu sendiri mahupun keselamatan mereka selaku pengunjung KL Sentral tersebut. Selain itu, responden juga kurang pasti terhadap tahap keselamatan KL Sentral sedia ada, seandainya KL Sentral dibangunkan sebagai sebuah hab pelancongan di masa akan datang.

4.3.2 Bahagian C : Persepsi Orang Awam

Bahagian C bagi set ini mengandungi 7 soalan yang mana secara keseluruhan dapat mengkaji sejauh mana persepsi responden tentang fungsi yang sedia ada dimainkan oleh KL Sentral. Selain itu, bahagian ini turut bertujuan untuk mendapatkan maklumbalas responden mengenai potensi KL Sentral untuk dibangunkan sebagai sebuah hab pelancongan.

Seterusnya, sebahagian soalan yang terkandung di dalam bahagian ini turut diharapkan dapat mencungkil serta mengkaji faktor-faktor lain yang dirasakan oleh responden yang dapat

membantu menjadikan KL Sentral selaku hab pelancongan terkemuka di Kuala Lumpur.

	Mean	Std. Deviation	N
1. KL Sentral salah satu tarikan pelancong di KL	3.7667	.97909	150
2. Lokasi KL Sentral strategik	3.8200	.93457	150
3. Potensi KL Sentral sebagai hotspot	3.9333	.78293	150
4. Fungsi KL Sentral hanya sebagai hab pengangkutan	4.0867	.79374	150
5. Fasilitas sedia ada mencukupi	3.2667	1.16818	150
6. KL Sentral jadi hab pelancongan melalui pembangunan hotel, pusat beli belah & pusat perniagaan	4.0200	.78124	150
7. Nilai tambah seperti backpackers lodge, art & craft centres & scenic trains rides	4.1067	.85253	150

Jadual 2 : Persepsi Orang Awam

Berdasarkan Jadual 2 di atas, majoriti responden memilih dan memberi maklumbalas bahawa elemen nilai tambah seperti *backpackers lodge, art and craft centres* dan khidmat keretapi pelancong dapat menjadikan KL Sentral sebagai sebuah lokasi pelancongan terkemuka. Dengan analisa sebanyak 4.1067 ke atas elemen tersebut, maka terbuktilah bahawa persepsi umum telah bersetuju agar elemen-elemen tambahan yang lebih mendatangkan faedah serta layanan kepada pelancong, dapat menjadikan KL Sentral lebih dari sekadar hab pengangkutan.

Namun begitu, elemen yang mendapat *mean* kedua tertinggi menunjukkan bahawa persepsi umum berkenaan KL Sentral adalah sekadar sebuah hab pengangkutan sahaja buat masa ini. Ini jelas menunjukkan bahawa persepsi umum masih kekal seperti dahulu iaitu semasa KL Sentral baru diperkenalkan.

Hasil kajian turut menunjukkan bahawa persepsi umum hampir bersetuju bahawa KL Sentral berpotensi sebagai *hotspot* serta mempunyai lokasi yang strategik untuk dibangunkan sebagai lokasi tumpuan pelancong. Umum juga hampir bersetuju dan mempunyai persepsi bahawa KL Sentral telah sedia ada menjadi salah satu tarikan pelancong di Kuala Lumpur.

4.3.3 Bahagian D : Produk Pelancongan di KL Sentral

Bahagian seterusnya di dalam set soalan kajian ini adalah untuk mengkaji berkenaan elemen produk pelancongan yang terdapat di KL Sentral dan juga produk pelancongan yang diharap dapat diwujudkan di KL Sentral dalam usaha untuk menjadikan KL Sentral sebagai sebuah lokasi pelancongan.

	Mean	Std. Deviation	N
1. Kedai cenderamata sudah mencukupi	2.3667	1.33822	150
2. Butik pakaian berjenama perlu diperbanyakkan	2.3333	1.19656	150
3. Produk IKS perlu diperkenalkan untuk promosi	1.8533	1.08922	150
4. Restoran makanan tradisional masih kurang	1.9667	1.21742	150
5. Sudut kraf tempatan wajar diwujudkan	1.6267	1.02680	150

Jadual 3 : Produk Pelancongan Di KL Sentral

Hasil dan analisa kajian mendapati bahawa responden kurang bersetuju terhadap kelima-lima pernyataan yang diterangkan di dalam Bahagian D ini. Responden kurang bersetuju dengan pernyataan bahawa kedai cenderamata di KL Sentral adalah mencukupi pada ketika ini. Ini dibuktikan dengan analisa kajian yang menunjukkan bahawa *mean* bagi pernyataan ini mencatat sebanyak 2.3667. Oleh yang demikian, pembangunan yang dijalankan hendaklah

menitikberatkan tentang kewujudan kedai-kedai cenderamata yang dijangka dapat membantu usaha kerajaan untuk menaiktaraf KL Sentral.

Namun begitu, responden turut kurang bersetuju seandainya butik pakaian berjenama diperbanyakkan untuk menjadi sebagai salah satu usaha menarik minat pengunjung ke KL Sentral dan juga menjadikan KL Sentral sebagai sebuah lokasi tumpuan pelancong. Ini menunjukkan tahap kesesuaian KL Sentral sebagai sebuah lokasi pelancongan yang bukan berasaskan kedai-kedai pakaian berjenama mahupun kedai barangan mewah.

Selain itu, responden secara keseluruhan tidak bersetuju atas usaha memperkenalkan produk IKS sebagai promosi dan sekaligus menjadikan KL Sentral sebagai sebuah pusat tarikan pelancong. Begitu juga dengan cadangan mewujudkan sudut kraf tempatan sebagai salah satu faktor untuk menarik minat pelancong ke KL Sentral, rata-rata responden kurang bersetuju untuk mengatakan bahawa faktor tersebut relevan untuk menjadikan KL Sentral sebagai pusat tumpuan pelancong.

Kajian ini juga akan cuba mengkaji dari sudut makanan tradisional yang mana ia telah terbukti menjadi salah satu faktor kedatangan pelancong ke Malaysia. Namun begitu, responden turut memberikan maklumbalas bahawa mereka tidak bersetuju terhadap pernyataan tentang kekurangan restoran makanan tradisional sedia ada di KL Sentral.

Ini membuktikan bahawa jumlah restoran makanan tradisional di KL Sentral buat masa ini adalah mencukupi dan tidak akan menjadi faktor yang boleh menggalakkan kedatangan pelancong ke KL Sentral sekiranya jumlah tersebut dipertingkatkan.

4.3.4 Bahagian E : Kemudahan Awam yang disediakan di KL Sentral

Bahagian ini mengkaji sejauh mana pandangan dan tahap kepuasan pengunjung serta pengguna KL Sentral terhadap kemudahan-kemudahan yang disediakan di KL Sentral pada masa ini.

	Mean	Std. Deviation	N
1. Terdapat pelbagai kemudahan hotel	3.6000	1.12327	150
2. Banyak rangkaian pengangkutan awam	4.1067	.82043	150
3. Banyak tandas awam surau dan tempat simpan beg	3.7733	.89102	150
4. Kepelbagaian pilihan restoran/tempat makan dibuka 24jam	3.5533	1.09014	150
5. Parking terlalu mahal	4.1667	.84676	150
6. Kemudahan untuk OKU disediakan	3.6467	.90588	150

Jadual 4 : Kemudahan Awam yang disediakan di KL Sentral

Ketika ini tiada isu berhubung kemudahan tempat letak kenderaan di KL Sentral. Oleh yang demikian, kajian ini hanya memfokuskan terhadap maklumbalas responden ke atas kos penggunaan tempat letak kenderaan tersebut. Secara keseluruhan, responden bersetuju bahawa kadar yang dikenakan untuk tempat letak kenderaan adalah terlalu mahal. Ini dibuktikan dengan *mean* sebanyak 4.1667 untuk pernyataan tersebut.

Secara puratanya responden bersetuju bahawa terdapat banyak kemudahan awam yang disediakan di KL Sentral memandangkan *mean* bagi setiap soalan berkaitan kemudahan adalah hampir 4.000 iaitu bersetuju.

4.3.5 Bahagian F : Kemudahan Sosial yang disediakan di KL Sentral

Bahagian terakhir dalam set soalan tersebut merupakan kajian berkenaan dengan kemudahan sosial yang disediakan di KL Sentral. Untuk membolehkan KL Sentral dinaiktaraf sebagai lokasi tumpuan pelancong, kemudahan sosial yang disediakan turut dituntut agar menepati kehendak serta keperluan pengunjung dan pengguna KL Sentral itu sendiri. Oleh yang demikian, kajian berkenaan dengan maklumbalas pengguna berhubung kemudahan sosial yang disediakan di KL Sentral, adalah perlu untuk mengukur kemampuan sedia ada.

	Mean	Std. Deviation	N
1. Kemudahan wifi memuaskan	3.1600	1.17056	150
2. Kemudahan taman mainan kanak-kanak harus disediakan	3.8733	1.01860	150
3. Saya akan ke wayang di KL Sentral jika ada	3.6867	1.13005	150
4. Pengunjung tidak bosan jika ada panggung wayang	3.6733	1.17865	150
5. Perkhidmatan wifi yang baik akan tarik pengunjung	3.9733	1.09266	150
6. Kewujudan restoran dan bar menarik minat pengunjung dalam dan luar	3.5000	1.25184	150
7. Pusat seni dan kraf wajar diwujudkan	4.4133	.67741	150

Jadual 5 : Kemudahan Sosial di KL Sentral

Hasil dapatan kajian menunjukkan bahawa keseluruhan responden bersetuju agar pusat seni dan kraf dapat diwujudkan di KL Sentral untuk menarik minat pelancong dan seterusnya menjadikan KL Sentral sebagai pusat tarikan pelancongan. Ini adalah berbeza dengan pernyataan di Bahagian D sebelum ini di mana responden

tidak bersetuju untuk diwujudkan sudut kraf tempatan di KL Sentral yang hanya bertindak sebagai ruang pameran sahaja.

Apa yang diperlukan oleh pengunjung bukanlah sekadar sudut kraf tempatan, tetapi pusat seni dan kraf yang menyediakan ruang jualan, demonstrasi dan termasuk juga sudut pameran. Maka jelaslah bahawa pewujudan pusat seni dan kraf di KL Sentral dapat menjadi satu nilai tambah dalam usaha membangunkan KL Sentral sebagai pusat tumpuan pelancong. Perkara ini disokong dengan jumlah *mean* sebanyak 4.4133.

4.4 PERBINCANGAN DAPATAN

Persepsi umum mengenai KL Sentral merupakan faktor terbesar yang dapat menyumbang untuk membantu usaha kerajaan menaiktaraf serta membangunkan KL Sentral sebagai lokasi tumpuan pelancong. Pada ketika ini, KL Sentral hanya menjadi tumpuan umum yang memfokuskan ke arah KL Sentral sebagai hab pengangkutan yang menyediakan jaringan pengangkutan awam darat ke destinasi-destinasi utama dan penting di ibu negara.

Selain itu, hasil kajian turut menyokong usaha kerajaan membangunkan KL Sentral apabila dapatan kajian menunjukkan keseluruhan responden bersetuju bahawa lokasi KL Sentral adalah strategik untuk dibangunkan sebagai lokasi tumpuan pelancong. Kajian berkenaan persepsi awam terhadap KL Sentral turut menunjukkan bahawa beberapa nilai tambah yang lebih memfokuskan kearah pelancongan, dapat membantu membangunkan KL Sentral sebagai lokasi pelancongan.

Hasil dan dapatan kajian terhadap kemudahan yang disediakan di KL Sentral pula menunjukkan bahawa keseluruhan responden hampir setuju bahawa kemudahan yang disediakan di KL Sentral adalah mencukupi.

Satu lagi aspek yang perlu dipandang serius oleh kerajaan dalam usaha membangunkan KL Sentral tersebut adalah faktor keselamatan yang meliputi keselamatan di KL Sentral itu sendiri dan juga keselamatan pengunjung serta pengguna KL Sentral. Perkara ini adalah sangat perlu diberi fokus memandangkan dengan banjiriran pengunjung di KL Sentral kelak, maka bertambahlah risiko-risiko kejadian jenayah yang bakal berlaku di KL Sentral dan ini akan sekaligus mencerminkan tahap kesediaan KL Sentral itu sendiri untuk bertindak selaku salah satu lokasi tumpuan pelancong.

Kajian ini turut meliputi aspek kemudahan sosial yang disediakan di KL Sentral. Secara keseluruhan, responden bersetuju bahawa sekiranya pusat seni dan kraf dapat diwujudkan di KL Sentral, ia akan dapat membantu membangunkan KL Sentral sebagai pusat tumpuan pelancong. Selain itu, kemudahan sosial seperti bar dan restoran antarabangsa turut dirasakan dapat membantu meningkatkan prestij KL Sentral di mata pelancong asing.

Akhir sekali, pusat tumpuan pelancong adalah semestinya memerlukan produk pelancongan yang boleh ditawarkan kepada pengunjung yang datang ke KL Sentral. Hasil kajian mendapati bahawa, maklumbalas dan dapatan menunjukkan bahawa responden kurang bersetuju terhadap produk pelancongan sebagai salah satu elemen yang dapat membantu membangunkan KL Sentral sebagai sebuah lokasi tumpuan pelancong.

Keseluruhan responden berpendapat bahawa kedai pakaian berjenama, restoran makanan tradisional dan sudut promosi barangan IKS tidak dapat memberikan impak yang besar terhadap pembangunan KL Sentral sebagai sebuah lokasi tumpuan pelancong. Begitu juga dengan sudut pameran kraf yang dirasakan hanya sekadar penghias berbanding dengan pusat seni dan kraf yang menyediakan sesuatu yang interaktif dan menarik kepada pengunjung KL Sentral terutamanya para pelancong asing.

5 KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.3 KESIMPULAN

KL Sentral mampu untuk menjadi destinasi *hotspot* di Kuala Lumpur berdasarkan pembangunan yang dirancang. Namun begitu, Kerajaan perlu mengkaji bagaimana untuk mengubah persepsi orang awam terhadap KL Sentral daripada hanya sebuah hab kemudahan pengangkutan kepada destinasi *hotspot* pelancongan.

Secara keseluruhan, faktor utama yang perlu diberi perhatian adalah berkaitan dengan persepsi umum terhadap KL Sentral. Selain aspek pembangunan yang sedang pesat dilaksanakan, kerajaan juga perlu mengkaji tentang bagaimana untuk mengubah persepsi umum terhadap KL Sentral di mana ia bukan sahaja menjadi sebuah hab pengangkutan malah ia juga bakal menjadi salah satu lokasi pelancongan terkemuka di Malaysia.

Selain itu, beberapa penambahbaikan fizikal perlu dititikberatkan agar para pengunjung yang datang ke KL Sentral bukan sahaja dari kalangan mereka yang ingin menggunakan khidmat pengangkutan yang terdapat di KL Sentral sahaja, malah sepatutnya kerajaan perlu mengkaji sesuatu aspek yang dapat menari minat pelancong untuk melawat KL Sentral sebagai sebuah lokasi pelancongan.

Dua perkara ini merupakan faktor-faktor utama yang perlu dipandang serius sebelum melaksanakan penambahbaikan terhadap perkara lain yang tidak kurang pentingnya seperti aspek berkaitan keselamatan, kemudahan yang disediakan serta produk pelancongan.

Walau bagaimanapun Kerajaan juga harus memastikan fungsi asal KL Sentral sebagai hab pengangkutan di ibu kota tidak terjejas agar

5.4 CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

Modul Kajian Lapangan (MKL) ini merupakan modul yang baik untuk peserta DPA memberi sumbangan dalam memberi input untuk menambahbaik mutu terhadap perkhidmatan, dasar-dasar serta pembangunan sedia ada.

Namun begitu, terdapat beberapa perkara yang masih boleh ditambah baik dan cadangan penambahbaikan ini dipecahkan kepada dua aspek iaitu dari segi pelaksanaan MKL dan keduanya dari segi kajian yang dilaksanakan. Cadangan-cadangan penambahbaikan untuk ditambah pada masa akan datang adalah seperti berikut:

5.4.1 Dari Segi Pelaksanaan MKL

a) Masa

Penambahbaikan yang pertama adalah dari segi pengurusan masa di mana peserta DPA perlu diberikan masa yang mencukupi dalam merancang dan melaksanakan kajian supaya kajian yang dilaksanakan dapat memberikan hasil dapatan yang terbaik.

Tempoh seminggu yang diberi kepada peserta untuk menjalankan kajian serta mendapatkan maklumat adalah terlalu singkat bagi menjalankan kerja-kerja seperti mendapatkan bahan rujukan, membuat soal selidik serta membuat analisa dan ini menyebabkan terdapat beberapa kekurangan dan kelemahan dalam mendapatkan hasil kajian yang terbaik.

b) Tempat

Selain itu, perkara yang boleh ditambah baik dalam pelaksanaan MKL adalah dari segi penyediaan tempat untuk peserta bagi penyediaan pembentangan kumpulan, menyiapkan dan melengkapkan laporan MKL. Ini kerana pihak INTAN Bukit Kiara sepatutnya dapat memberi sedikit kelonggaran kepada para peserta untuk memilih tempat berkumpul mengikut kesesuaian kumpulan masing-masing seperti di perpustakaan awam bagi menyiapkan laporan dan penyediaan untuk pembentangan.

Selain itu, sepanjang minggu penyediaan laporan dan pembentangan peserta DPA juga dapat diberi pengecualian daripada mengikuti aktiviti fizikal supaya peserta dapat memberi lebih fokus dan tumpuan dalam melengkapkan laporan kajian ini.

c) Kerjasama

Antara penambahbaikan lain yang boleh dilaksanakan adalah dari segi *engagement* peserta DPA dengan pihak DBKL. Ini kerana *engagement* ini dilaksanakan dalam masa yang singkat dan ini menyebabkan peserta mengalami kesukaran untuk mendapatkan maklumat yang lengkap daripada pihak DBKL.

Sekiranya *engagement* ini dapat dilaksanakan dalam tempoh yang mencukupi ianya akan dapat memberi impak terhadap hasil kajian yang dilaksanakan. Selain itu, penambahbaikan juga boleh dilakukan dengan persediaan yang lebih teliti dan terancang di kalangan pegawai-pegawai DBKL agar lebih

bersedia untuk menerima peserta DPA supaya dapat meluangkan masa yang mencukupi supaya perjumpaan dan perbincangan dapat dilaksanakan dalam usaha mendapatkan maklumat dan hasil kajian yang terbaik.

d) Penyediaan Laporan

Dalam pelaksanaan MKL ini pada masa akan datang, saya berharap agar penambahbaikan dari segi penyediaan laporan dapat di beri pertimbangan sewajarnya di mana kaedah penyediaan laporan MKL ini dapat dibuat secara berkumpulan memandangkan kajian yang dijalankan adalah secara berkumpulan dan ini secara tidak langsung dapat mengeratkan lagi kerjasama di kalangan ahli kumpulan dalam menyediakan dan menyiapkan laporan tersebut.

e) Kewangan

Sepanjang melaksanakan kajian lapangan ini antara kekangan utama yang dihadapi oleh peserta adalah dari segi kewangan. Ini kerana peserta perlu menampung segala kos perbelanjaan sepanjang melaksanakan kajian ini termasuk dari segi kos makan dan pengangkutan. Saya berharap agar perkara ini dapat diberi sedikit perhatian pada masa akan datang supaya dapat meringankan sedikit beban kewangan yang perlu ditampung oleh peserta. Selain itu, dari segi pengangkutan juga saya berpendapat agar perkara ini dapat ditambah baik di mana pihak INTAN dapat menyediakan pengangkutan untuk peserta tidak hanya bagi pergi dan balik dari INTENGAH ke DBKL, malah pengangkutan juga turut disediakan untuk peserta pergi ke kawasan kajian yang telah dipilih bagi memudahkan pergerakan para peserta.

5.4.2 Dari Segi Kajian

Kajian ini mendapati bahawa perlunya replikasi kajian ini dijalankan dengan lebih meluas dengan mendapatkan respon daripada bilangan sampel yang lebih besar. Selain itu, penggunaan kaedah kualitatif seperti pemerhatian, temuramah dan focus group dilaksanakan bagi mendapatkan maklumat yang lebih tepat untuk mengetahui keberkesanan pembangunan di KL Sentral untuk dijadikan lokasi tumpuan pelancong.

Merujuk kepada hasil dapat yang menunjukkan bahawa persepsi orang awam terhadap KL Sentral memainkan peranan yang penting terhadap keberkesanan pembangunan di KL Sentral untuk dijadikan lokasi tumpuan pelancong. Jelas kajian ini menunjukkan bahawa persepsi orang awam terhadap KL Sentral dapat mempengaruhi imej KL Sentral sebagai lokasi tumpuan ataupun *hot spot* pelancongan dan sekaligus dapat memperkembangkan industri pelancongan di Kuala Lumpur

Selain daripada itu, replikasi kajian perlu mengambil kira pengemaskinian soalan kaji selidik yang lebih sesuai serta mesra responden. Pemilihan Independent variable dan dependent variable juga amat penting bagi memastikan kajian tersebut dapat menepati objektif kajian yang dijalankan.

Berdasarkan hasil kajian yang dijalankan, terdapat beberapa cadangan ataupun penambahbaikan yang boleh dirancang dan dilaksanakan bagi memantapkan program-program pembangunan yang sedia ada atau yang bakal dijalankan bagi menjadikan KL Sentral sebagai lokasi tumpuan pelancong antaranya:

a) Mengubah Persepsi Orang Awam Mengenai Fungsi KL Sentral

Kerajaan perlu memberikan fokus yang tinggi ke arah memberikan kesedaran serta mengalihkan fokus umum terhadap KL Sentral yang berfungsi bukan sahaja sebagai hab pengangkutan, malah ia turut berfungsi sebagai lokasi tumpuan pelancong.

Promosi bagi kemudahan yang disediakan untuk pelancong perlu dipertingkatkan supaya orang awam mempunyai kesedaran tentang pembangunan yang dijalankan di KL Sentral dalam menjadikannya sebagai sebuah destinasi *hotspot* pelancongan.

b) Mempertingkatkan Tahap Keselamatan Di KL Sentral

Pihak pengurusan KL Sentral wajar menjadikan KL Sentral sebagai kawasan yang selamat dengan mempertingkatkan tahap keselamatan di KL Sentral. KL Sentral ini perlu bebas daripada masalah jenayah-jenayah berat dan ringan seperti ragut, kecurian dan sebagainya. Ini kerana seperti sedia maklum, KL Sentral bukan sahaja tempat tumpuan pelancong dalam negeri bahkan dari luar negara.

Sehubungan itu, pihak berkuasa ataupun keselamatan perlulah memantau tahap keselamatan di KL Sentral demi memastikan KL Sentral bebas jenayah serta selamat kepada para pengunjung. Dengan ini imej KL Sentral akan meningkat dan ini meningkatkan tahap keyakinan pengunjung terhadap KL Sentral sebagai salah sebuah

tempat pelancongan di Kuala Lumpur sekaligus mencapai objektif kajian.

c) Mewujudkan Kemudahan dan Persekitaran yang Kondusif

Dalam usaha mempergiatkan program pelancongan bagi menjadikan KL Sentral sebagai lokasi tumpuan pelancong, pihak pengurusan KL Sentral perlu memperlengkapkan kemudahan dan prasarana pengangkutan dan perhubungan di kawasan ini. Cadangan yang dapat disarankan adalah, pihak kerajaan perlu juga mengambil inisiatif untuk menambah kemudahan di KL Sentral serta menambahbaik kemudahan sedia ada bagi memastikan KL Sentral berupaya menjadi sebuah lokasi tumpuan pelancong.

d) Mewujudkan Kemudahan Untuk Pelancong Backpackers.

Ruang untuk *backpackers* berpotensi untuk menarik lebih ramai pelancong sekiranya diwujudkan di KL Sentral. Sebagai contoh, negara Australia dan Afrika Selatan telah membuat beberapa kajian tentang peranan *backpackers* sebagai salah satu penyumbang industri pelancongan

5.5 LIMITASI KAJIAN

Dalam usaha menyempurnakan dan mendapatkan hasil dapatan yang terbaik, terdapat pelbagai kekangan dan halangan ditempuhi oleh para peserta. Antara kekangan atau limitasi tersebut adalah seperti berikut:

5.5.1 Responden

Sepanjang kajian penyelidikan ini dilaksanakan, terdapat kekangan dari segi maklumbalas yang diterima daripada responden di mana terdapat kebanyakan responden yang dijumpai tidak dapat atau kurang memberikan kerjasama sepenuhnya semasa menjawab *questionnaire* yang diedarkan. Ini disebabkan oleh kebanyakan responden yang berada di sekitar kawasan K.L Sentral dalam keadaan tergesa-gesa atau terburu-buru untuk ke tempat kerja, lokasi atau destinasi lain yang ingin dituju.

Selain itu, terdapat juga *questionnaire* yang dikemukakan kepada responden tidak diisi dan dijawab dengan betul dan tepat menyebabkan ianya tidak dapat digunakan untuk mendapatkan hasil dapatan bagi kajian penyelidikan ini. Ini terbukti dengan daripada 130 *questionnaire* yang diedarkan hanya 100 sahaja yang boleh digunakan untuk di analisa bagi mendapatkan hasil dapatan kajian ini.

5.5.2 Sumber

Semasa menjalankan kajian penyelidikan ini juga, antara kekangan lain yang turut dialami adalah masalah untuk mendapatkan sumber rujukan yang jelas dan tepat di mana maklumat yang diperolehi adalah terlalu terhad dan sedikit disebabkan oleh kurangnya penulisan atau artikel berkaitan dengan tajuk kajian ini. Selain itu, sumber rujukan yang diperolehi juga adalah terlalu umum dan tidak menjurus kepada tajuk yang diberikan dan menyebabkan mengalami sedikit kesukaran untuk mengupas dengan lebih terperinci dan lebih

mendalam kerana kekurangan perbandingan dengan lain-lain sumber rujukan untuk mendapatkan hasil kajian yang terbaik

5.5.3 Komunikasi

Sepanjang kajian penyelidikan ini dilaksanakan, masalah komunikasi iaitu kesukaran untuk berhubung dengan pegawai-pegawai DBKL terutamanya untuk mengadakan perbincangan bagi memberi panduan dalam menjalankan dan melaksanakan kajian penyelidikan ini juga berlaku. Ini disebabkan oleh pegawai-pegawai DBKL yang sibuk dengan tugas atau kerja harian mereka dan tidak dapat memberikan tumpuan kepada kajian penyelidikan yang dilaksanakan.

Kebanyakan komunikasi yang dibuat hanyalah melalui telefon sahaja dan ini menyebabkan perbincangan yang dibuat tidak dapat berjalan dengan lancar. Terdapat juga pegawai-pegawai DBKL ini kurang persediaan terutamanya untuk menerima peserta DPA dan mereka seolah-olah tidak diberi taklimat berhubung dengan kajian penyelidikan yang ingin jalankan seterusnya menyebabkan kelancaran kajian penyelidikan ini terganggu dan terjejas.

5.5.4 Masa

Di dalam menghasilkan penyelidikan ini, terdapat beberapa limitasi atau batasan yang terpaksa di hadapi oleh penyelidik antaranya kekangan masa. Ini berikutan masa yang diperuntukkan bagi penyelidikan ini adalah selama dua minggu. Penyelidik terpaksa membahagikan masa secara efisien agar dapat menyiapkan kajian ini pada masa yang telah ditetapkan demi memberikan impak serta hasil yang berkesan. Sehabungan

itu, dengan masa yang diperuntukkan kita tidak boleh membuat andaian bahawa kajian yang dilakukan dapat memberi keputusan yang diinginkan serta menggambarkan keseluruhan bagi impak hasil.

5.5.5 Kewangan

Limitasi seterusnya adalah berkenaan dengan sumber kewangan dimana ianya amat penting dan diperlukan bagi memastikan ianya berjalan lancar. Jika diperhatikan kebanyakan organisasi memperuntukkan modal serta sumber kewangan yang banyak untuk bahagian *research and development (R&D)* bagi membuat kajian untuk organisasi mereka. Sebagai contoh '*jumlah perbelanjaan R&D di Malaysia bagi tempoh 1992 hingga 2000 berjumlah RM4.51 billion berbanding perbelanjaan R&D bagi tempoh 1991 hingga 1999 oleh Amerika Syarikat iaitu RM5,795 billion, diikuti Jepun RM2,758 billion dan Jerman RM1,070 billion*'¹⁸

Ini menunjukkan bahawa untuk melakukan sesuatu kajian, perlu ada sumber kewangan yang mencukupi bagi menghasilkan impak yang memuaskan. Didalam hal ini, tiada peruntukan disediakan oleh pihak pentadbiran dan untuk melakukan kajian ini peserta terpaksa mengeluarkan duit poket sendiri. Kajian seperti ini memerlukan perbelanjaan dari segi pengangkutan, pentadbiran dan lain-lain lagi. Kewangan yang mencukupi akan menyumbang kepada hasil kajian yang lebih memberi impak yang berkesan serta dapat memberi gambaran yang lebih jelas seperti yang diharapkan sebelum melakukan kajian ini.

¹⁸ www.biotech.gov.my, 5 November 2003

5.5.6 Garis Panduan

Sepanjang menjalankan kajian ini juga, para penyelidik tidak diberikan garis panduan yang jelas. Para penyelidik hanya diberikan taklimat ringkas oleh pihak pentadbiran Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) mengenai tajuk yang telah diamanahkan untuk kajian hanya pada hari pertama sahaja.

Walau bagaimanapun selepas taklimat hari pertama tersebut, tiada lagi gambaran jelas serta penerangan mengenai garis panduan tentang kajian ini. Ini menyebabkan para penyelidik hilang arah kerana tiada siapa yang boleh dirujuk dan kajian yang dibuat adalah mengikut logik dan andaian sendiri selaras dengan tajuk kajian yang telah diberikan. Perlu diingatkan bahawa tanpa garis panduan akan timbul masalah lain contohnya kajian yang tidak menepati kehendak pihak pentadbiran yang mana akan menyebabkan kajian yang dilakukan tersebut sia-sia.

5.6 CADANGAN UNTUK KAJIAN LANJUTAN

Berdasarkan tajuk kajian ini iaitu "Keberkesanan Pembangunan di KL Sentral Untuk Dijadikan Lokasi Tumpuan Pelancong", kumpulan ini berpandangan agar kajian ini boleh diperluaskan dengan beberapa cadangan iaitu:

5.6.1 Penglibatan badan/ organisasi profesional/ jabatan kerajaan yang berkaitan

Dalam mendapatkan maklumat yang lebih terperinci, penglibatan golongan profesional adalah perlu sebagai "*subject matter expert*" dalam mendapatkan pandangan terutama dari segi kepakaran yang diperlukan, sebagai contoh penglibatan agensi-agensi

pelancongan dalam mendapatkan pandangan berhubung kehendak para pelancong yang berkunjung. Selain itu, DBKL juga boleh melibatkan jabatan-jabatan kerajaan yang lain sebagai contoh Jabatan Perancang Bandar dan Desa untuk mendapatkan pandangan dan input berkaitan komposisi perancangan dengan *hot spot* pelancongan.

5.6.2 Kerjasama dengan Institut Pengajian Tinggi Awam dan Swasta

Pihak DBKL dicadangkan agar berkerjasama dengan mana-mana IPTA atau IPTS dalam merangka kajian ini melalui pengkaji-pengkaji akademik yang mempunyai pasukan yang lebih kuat untuk tugas yang diberikan. Hal ini adalah penting kerana kajian lanjut perlu dibuat dan dilaksanakan bagi memastikan pembangunan yang dirancang akan memberi impak jangka masa panjang kepada negara dan orang awam terutama sekali kepada masyarakat di sekitar kawasan KL Sentral.

5.6.3 *Smart partnership* bersama sektor korporat

Penglibatan sektor korporat dalam kajian ini adalah perlu bagi menjana ekonomi melalui pandangan-pandangan yang diberikan oleh sektor korporat. Oleh yang sedemikian pihak DBKL boleh memberikan syor dari segi peruntukan dana kajian yang akan memberikan faedah kepada sektor ini.

Kajian ini sangat wajar diteruskan memandangkan potensi kawasan ini untuk menjadi kawasan yang bertaraf dunia seiring dengan pembangunan pesat yang telah dijalankan.

RUJUKAN

- 1 "Laporan Kiraan Permulaan 2010; Penemuan Utama", Jabatan Perangkaan Malaysia.
- 2 "Gross Domestic Product by 2008", Jabatan Perangkaan Malaysia.
- 3 Profil DBKL, <http://www.dbkl.gov.my>
- 4 Piagam Pelanggan DBKL, <http://www.dbkl.gov.my>
- 5 "KL Sentral To Be Next Hotspot For Tourist", Artikel Business Times, 3/12/2012
- 6 "Kesahan dan Kebolehpercayaan", www.cikgudahlia.com
- 7 Sosiohumanika 3(2) 2010: 278.
- 8 "Program Transformasi Ekonomi: Hala Tuju Untuk Malaysia". Bab 10 - 341
- 9 Malaysian Journal of Environmental Management 10(2) (2009)
- 10 "KL Sentral To Be Next Hotspot For Tourist", Business Time, 3 Disember 2012
- 11 Kertas Kajian "Tahap Pelancongan Spa Di Malaysia", Noor Azrina Ibrahim, 2009.
- 12 Kertas Kajian "Pelancongan Budaya Sebagai Produk Pelancongan Negara", Mohd Ghazali Abdullah.
- 13 Kertas Kajian "Pembangunan EkoPelancongan di Cameron Highland: Satu Kajian Kes, Lee Boon Hiong
- 14 <http://www.visitkl.gov.my>; Hotspot di Kuala Lumpur
- 15 <http://eprints.utm.my/1568/5/NurullswaniIsmail>
- 16 "Refurbished Tokyo Station Becomes a Visitor Attraction" <http://www.travelpulse.com> 11 Februari 2013)
- 17 "http://www.raileurope.com", Amsterdam Central Station.
- 18 www.biotek.gov.my, 5 November 2003