

BAB I

PENGENALAN

1.1 LATAR BELAKANG

Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur, merupakan ibu negara dan bandaraya 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. Bandaraya Kuala Lumpur mempunyai sistem rangkaian jalan raya yang menyeluruh menghubungkan kesemua destinasi di Kuala Lumpur memandangkan peningkatan jumlah kenderaan yang semakin mendadak pada masa kini dan kebanyakan pengguna lebih selesa berkenderaan sendiri. Selain dari sistem jaringan jalan raya yang lengkap, Bandaraya Kuala Lumpur turut mempunyai system pengangkutan awam yang maju terdiri daripada perkhidmatan bas, teksi, kereta api, monorel dan sistem transit aliran ringan. Sistem aliran laju di Kuala Lumpur yang terdiri daripada Laluan Ampang, Laluan Kelana Jaya, KL Monorail dan KTM Komuter telah menjadikan KL SENTRAL sebagai hab utama pengangkutan rel. Selain sebagai hab pengangkutan aliran pantas, KL Sentral juga menjadi hab utama bagi sistem pengangkutan keretapi kendalian Keretapi Tanah Melayu (KTM) antara bandar yang menjalankan perkhidmatan dari Singapura di selatan sehingga ke Hat Yai, Thailand di sempadan utara.

Pentadbiran bandaraya ini terletak di bawah tanggung jawab Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) yang merupakan sebuah agensi Kerajaan Tempatan di bawah Kementerian Wilayah Persekutuan dan Kesejahteraan Bandar (KWPKB). DBKL bertanggung jawab terhadap kesihatan dan kebersihan awam, pelupusan dan pengurusan sampah serta bahan buangan, perancangan Bandar, perlindungan alam sekitar, pembangunan social dan ekonomi dan penyelenggaraan prasarana Bandar secara amnya. Kuasa eksekutif dipegang oleh Datuk Bandar yang dilantik oleh KWPKB untuk tempoh tiga (3) tahun. DBKL memainkan peranan dan tanggung jawab yang amat besar dalam membangunkan dan memastikan kesejahteraan bandaraya ini sejajar dengan peranan bandaraya ini sebagai ibu negara yang menjadi fokus kepada orang luar untuk mengenali Malaysia.

Pelbagai projek pembangunan dan perancangan pembangunan di Kuala Lumpur telah dilakukan oleh DBKL dengan kerjasama Kementerian dan badan-badan korporat bagi memastikan bandaraya ini sentiasa maju seiring dengan bandaraya-bandaraya utama dunia seperti Tokyo, Seoul, New York, London dan Amsterdam. Antara projek pembangunan utama yng diberi tumpuan oleh Kerajaan adalah Kuala Lumpur Sentral (KL Sentral) yang merupakan hab pengangkutan utama di Kuala Lumpur dan di negara ini. Kerajaan turut telah memperuntukkan sebanyak RM15 bilion untuk pelbagai projek pembangunan di KL Sentral bagi memastikan fungsi KL Sentral ini menjadi lebih dari sebuah hab pengangkutan semata-mata (<http://www.iproperty.com.my/news/6018/kl-sentral-to-be-next-hotspot-for-tourists>). Sehubungan dengan itu, kajian ini dijalankan bagi mengenalpasti keberkesanan pembangunan di KL Sentral untuk dijadikan lokasi tumpuan pelancong (hotspot) di Kuala Lumpur.

Secara ringkasnya, KL Sentral di Brickfields telah dibangunkan oleh Malaysian Resources Corp Bhd (MRCB), dengan nilai RM15 bilion dan berkeluasan 9,000,0000 juta kaki persegi secara kasar. 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 (<http://www.iproperty.com.my/news/6018/kl-sentral-to-be-next-hotspot-for-tourists>). 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.

1.2 PERNYATAAN MASALAH

Pada 3 Disember 2012 yang lalu, Kerajaan telah mengumumkan peruntukan sebanyak RM15 billion bagi membangunkan KL Sentral untuk menjadi sebuah lokasi

tumpuan pelancong menjelang tahun 2014. Namun, adakah peruntukan yang telah diberikan Kerajaan ini mampu mencapai matlamat untuk menjadikan KL Sentral sebagai lokasi tumpuan pelancong seterusnya di Kuala Lumpur?

1.3 MATLAMAT DAN OBJEKTIF KAJIAN

Objektif kajian ini dilaksanakan adalah untuk mengenalpasti sama ada pembangunan yang telah dibuat di KL Sentral mampu memberikan kesan kepada kadar kenaikan pelancong yang datang ke KL Sentral sekaligus menjadikan KL Sentral sebagai lokasi tumpuan pelancong menjelang 2016. Secara khususnya, objektif kajian ini adalah seperti berikut:-

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

1.4 SKOP KAJIAN

Skop kajian berkaitan keberkesanan pembangunan KL Sentral ini tertumpu kepada pelancong asing dan orang awam yang menggunakan kemudahan yang ada di KL Sentral dan juga di sekitar kawasan KL Sentral. Sebanyak 200 soalan kaji selidik

telah diedarkan kepada kumpulan sasaran namun begitu hanya 150 orang responden sahaja yang telah menjawab soalan kaji selidik yang diedarkan dengan lengkap. Soalan-soalan kaji selidik yang disediakan menjurus kepada tiga (3) bahagian iaitu:-

- 1) Pembangunan yang telah dibuat di KL Sentral sejajar dengan perancangan;
- 2) Fasiliti dan perkhidmatan yang ditawarkan; dan
- 3) Persepsi pelancong asing dan orang awam terhadap KL Sentral sebagai lokasi tumpuan pelancong dan bukan sahaja sebagai hab pengangkutan semata-mata.

1.5 KEPENTINGAN KAJIAN

Kajian berkaitan keberkesanan pembangunan di KL Sentral untuk dijadikan lokasi tumpuan pelancong seterusnya di Kuala Lumpur adalah penting untuk memastikan pembangunan yang dibuat di KL Sentral memenuhi kehendak *stakeholders* dan berjaya mencapai objektif yang ditetapkan.

1.6 METODOLOGI KAJIAN

1.6.1 Pemahaman dan Kajian Awal

Dalam peringkat ini, kajian dengan mengenal pasti isu dan masalah sebelum menetapkan matlamat dan objektif. Seterusnya, penyediaan dan pemahaman awal ini merangkumi pembentukan objektif, skop dan pendekatan kajian. Bagi mencapai objektif kajian, skop kajian dirangka supaya penyelidikan dapat dijalankan mengikut sepertimana yang telah dirancang.

1.6.2 Pengumpulan Maklumat dan Kajian Lapangan

Seterusnya, peringkat ini melibatkan dua komponen iaitu data primer dan data sekunder. Bagi data primer antara instrumen yang akan digunakan ialah kajian tapak yang dijalankan dengan menggunakan kaedah borang soal selidik dan temu bual. Pendekatan yang digunakan secara tinjauan (*survey*) ini dilihat 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 dan orang awam secara rawak. Kajian ini telah dilakukan di seluruh kawasan KL Sentral.

Borang soal selidik yang disediakan terbahagi kepada lima (5) 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 Awam yang Disediakan di KL Sentral) dan Bahagian F (Kemudahan Sosial yang Disediakan di KL Sentral). Contoh borang soal selidik adalah seperti di Lampiran 1.

Pengumpulan maklumat dan kajian lapangan merupakan antara bahagian terpenting dalam sesebuah kajian. Teknik bertujuan untuk melihat senario semasa kawasan kajian. Dalam peringkat ini, hasil daripada pengumpulan data ini akan digunakan dalam peringkat seterusnya iaitu peringkat analisis.

1.6.3 Kaedah Menganalisis Data

Segala data dan maklumat yang diperolehi dikumpul dan dianalisis bagi mendapatkan penemuan kajian. Data dianalisis dengan menggunakan teknik dan kaedah yang bersesuaian bagi mendapat jawapan kepada hasil kajian. Penganalisan data dibuat dengan menggunakan sistem perisian SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Hasil penemuan kajian

seterusnya dirumuskan bagi menentukan situasi serta bentuk tindakan dan cadangan yang dapat dirancang.

1.6.4 Populasi Dan Persampelan

Bagi memenuhi keperluan kajian ini, seramai 150 orang responden telah dipilih sebagai sampel kajian. Responden ini terdiri daripada pelancong asing dan orang awam yang berkunjung ke KL Sentral. Kumpulan responden ini merupakan *controlling group* yang boleh menilai keberkesanan pembangunan di KL Sentral untuk dijadikan lokasi tumpuan pelancong. Responden ini memberikan persepsi mereka terhadap aspek yang terkandung dalam borang soal selidik seperti keselamatan, persepsi orang awam, produk pelancongan, kemudahan awam dan juga kemudahan sosial di KL Sentral. Persepsi kumpulan ini dianalisis bagi mengukur tahap pengetahuan dan kesedaran masyarakat dan pelancong terhadap pembangunan di KL Sentral untuk dijadikan lokasi tumpuan pelancong.

1.6.5 Ujian Rintis (*Pilot Test*)

Ujian rintis telah dilakukan sebelum kajian sebenar dilakukan bagi menguji kesahan dan kebolehpercayaan borang soal selidik yang dikeluarkan. Seramai 10 orang responden terpilih dalam ujian rintis ini di mana hasilnya beberapa penambahbaikan ke atas pengisian pernyataan borang soal selidik tersebut telah dilakukan.

1.6.6 Rasional Pemilihan Pembolehubah

Dalam kajian ini, pembolehubah bersandar yang dipilih adalah keberkesanan pembangunan di KL Sentral untuk dijadikan lokasi tumpuan pelancong. Pemilihan pembolehubah ini adalah untuk mengutarakan isu potensi dan keberkesanan pembangunan yang telah dijalankan serta diwujudkan di KL

Sentral untuk dimajukan lagi sebagai lokasi tumpuan pelancong. Bagi pembolehubah tidak bersandar pula, salah satu pembolehubah yang telah dipilih adalah keselamatan di KL Sentral. Pemilihan angkubah ini adalah untuk melihat bagaimanakah tahap keselamatan sedia ada di KL Sentral sama ada memuaskan atau tidak.

Pembolehubah tidak bersandar yang turut digunakan dalam kajian ini adalah persepsi orang awam terhadap KL Sentral. Pemilihan pembolehubah ini membolehkan kajian terperinci dibuat sama ada orang awam atau pelancong asing berpendapat bahawa KL Sentral berpotensi untuk dijadikan lokasi tumpuan pelancong atau sekadar transit bagi hab pengangkutan.

Selain itu, pembolehubah tidak bersandar yang telah dipertimbangkan adalah produk pelancongan yang terdapat di KL Sentral. Pemilihan pembolehubah ini adalah berdasarkan kepada produk-produk pelancongan yang terdapat di KL Sentral. Pada masa ini terdapat banyak 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).

Bagi pembolehubah tidak bersandar keempat yang telah kami pertimbangkan 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 pembolehubah tidak bersandar ini. Secara ringkasnya, kajian ini memperlihatkan sejauh manakah pembolehubah-pembolehubah 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) menyentuh berkaitan pengenalan yang mengandungi latar belakang, pernyataan masalah, matlamat dan objektif kajian, skop kajian, kepentingan dan metodologi kajian. Bab Dua (2) pula 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 dikemukakan di dalam Bab Lima (5) iaitu kesimpulan dan cadangan yang boleh dilaksanakan untuk penambahbaikan hasil daripada dapatan kajian kes yang dibuat.

BAB II SOROTAN LITERATUR

2.1 PENGENALAN

Pelancongan di Malaysia telah menjadi subjek kajian penting sejak 50 tahun lalu dan menjadi antara kajian terpenting sejak 10 tahun kebelakangan ini. Kebanyakan sarjana mengkaji pelancongan di Malaysia dalam konteks Asia Tenggara. 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 (KL Sentral).

Kerajaan telah membelanjakan sejumlah RM15 bilion untuk membangunkan kawasan KL Sentral sebagai salah satu hotspot yang digemari di Kuala Lumpur. Sehubungan 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. Pembolehubah Bersandar (*Dependent Variable* atau 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, Pembolehubah Tidak Bersandar (*Independent Variable* atau IV) adalah kemudahan awam yang disediakan di KL Sentral dan kemudahan sosial di KL Sentral, tahap keselamatan di KL Sentral, persepsi orang awam terhadap KL Sentral dan produk pelancongan di KL Sentral.

2.2 SUMBER LITERATUR

2.2.1 Artikel Jurnal

- a) Jika dilihat dari segi definisi, pelancongan merujuk kepada pelancongan libur dan pelancongan perniagaan dan ia merangkumi subsektor yang beriku:- penginapan, membeli-belah, produk pelancongan (iaitu ekopelancongan, pelancongan kapal persiaran dan aktiviti lain yang berkaitan seperti spa dan kesejahteraan), makanan dan minuman serta pengangkutan dalam negeri (*inbound*) dan pengangkutan domestik (*Program Transformasi Ekonomi: Hala Tuju Untuk Malaysia. Bab 10 - 341*). 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 cuaca (*Sosiohumanika 3(2) 2010: 278*). 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 atau pengunjung untuk melawat sesuatu tempat.
- b) Pelancong adalah mereka yang berada di luar kawasan tempat tinggal mereka. Pelancongan melibatkan pergerakan sementara manusia

kepada destinasi di luar tempat kerja biasa dan tempat tinggal. Pelancongan juga 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 (*Malaysian Journal of Environmental Management* 10(2) (2009): 75). Berdasarkan pernyataan jurnal ini juga jelas membuktikan bahawa IV bagi kemudahan awam dan kemudahan sosial menyokong DV iaitu keberkesanan pembangunan KL Sentral sebagai hotspot.

2.2.2 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, 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) *Blueprint* 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 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. [Business Time, 3 Disember 2012].

2.2.3 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 kesihatan yang dijalankan oleh Noor Azrina binti Ibrahim pada tahun 2009. Dalam kajian 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, 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.

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. 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 et al. 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. Inilah yang dikatakan budaya sebagai produk. 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.

Kajian seterusnya adalah berhubung Pembangunan EkoPelancongan di Cameron Highland: Satu Kajian Kes yang dilediakan 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.

2.2.4 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 merupakan ibu kota Malaysia dan merupakan sebuah bandar metropolis dan mempunyai populasi seramai 1.4 juta orang dari kaum, agama dan budaya yang berbeza. Bandar raya ini adalah wadah tumpuan kepelbagaian etnik dan budaya di mana Melayu, Cina, India dan lain-lain. Kuala Lumpur juga adalah tuan rumah kepada perayaan berwarna-warni dan perayaan budaya yang berbeza. Penduduk pelbagai etnik. Acara utama, perayaan dan sambutan untuk melihat keluar untuk Hari Wilayah Persekutuan, Hari Kebangsaan, Hari Keputeraan Pertuan Agong (atau Raja) di Malaysia, Hari Raya Aidilfitri, Tahun Baru Cina, Deepavali, Krismas, Hari Wesak, Thaipusam, dan banyak lagi acara kebudayaan yang menerangi bandar.

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

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 jaminan keselamatan dapat menyakinkan pelancong untuk terus melancong ke Malaysia.

Keselamatan adalah aspek yang perlu dititikberatkan 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 meningkatkan sumber ekonomi negara (<http://eprints.utm.my/1568/5/NurullswaniIsmailMBD2006CHAP1.pdf>).

Sehubungan 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.

BAB III

KAJIAN KES

3.1 PENGENALAN

Kerajaan telah memperuntukkan sebanyak RM15 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 KAJIAN

KL Sentral telah dirangka mengikut konsep “City-within-a-City that offers a perfect ‘Live, Work & Play’ environment”. Pembangunan KL 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. Antara fasiliti dan 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*.

- **Saiz Bangunan**
453,000 kaki persegi
- **Bangunan dimiliki dan dibangunkan oleh**
Lembaga Tabung Haji / MRCB

- **Kos Kasar Bangunan**
RM 161 mil

HOTEL 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.

- **Saiz Bangunan**
998,000 kaki persegi
- **Bangunan dimiliki dan dibangunkan oleh**
Daito Asia and Daisho Asia, Japan
- **Kos Kasar Bangunan**
RM 1 bil
- **Siap Pembinaan**
2003

PLAZA SENTRAL:

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

Fasa 1 (3 Blok); dan

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*.

- **Saiz Bangunan**
Fasa 1: 787,735 kaki persegi
Fasa 2: 849,790 kaki persegi

- **Bangunan dimiliki dan dibangunkan oleh**
MRCB

- **Kos Kasar Bangunan**

Fasa1:RM225juta
Fasa 2:RM324 juta

- **Siap Pembinaan**

Fasa1:2001
Fasa 2: 2006

SOOKA SENTRAL:

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

- **Saiz Bangunan**
141,674 kaki persegi
- **Bangunan dimiliki dan dibangunkan oleh**
MRCB
- **Kos Kasar Bangunan**
RM 80 mil
- **Siap Pembinaan**
2007

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.

- **Saiz Bangunan**
996,308 kaki persegi
- **Bangunan dimiliki dan dibangunkan oleh**
Kerajaan Malaysia / Kuala Lumpur Sentral Sdn. Bhd.
- **Kos Kasar Bangunan**
RM 1.1 bil
- **Siap Pembinaan**
2000

3.3 TAHAP PEMBANGUNAN

Kerajaan telah memperuntukkan sebanyak RM15 Bilion bagi membangunkan KL Sentral sebagai tempat tarikan pelancong. Antara projek-projek sedang dalam pembinaan yang dijangka dapat menjadikan KL Sentral sebagai hotspot yang digemari di Kuala Lumpur adalah:-

LOT A:

Lot A akan menempatkan ibu pejabat *CIMB Investment Group's*. Kedudukan Lot A adalah strategik kerana pengunjung dapat melihat *National Museum, Lake Gardens* dan *Kuala Lumpur City Centre* dari bangunan tersebut.

- **Saiz Bangunan**
834,000 kaki persegi

- **Bangunan dimiliki dan dibangunkan oleh**
CIMB
- **Kos Kasar Bangunan**
RM 404 juta

LOT B:

Grade A office suites yang akan menjadikan KL Sentral sebagai *prestigious Business Hub*.

- **Saiz Bangunan**
1,400,000 kaki persegi
- **Bangunan dimiliki dan dibangunkan oleh**
MRCB, Kuwait Finance House and Quill
- **Kos Kasar Bangunan**
RM 1.2 bil
- **Siap Pembinaan**
2012

LOT C:

Lot C akan menempatkan hotel 6 bintang *St Regis Hotel and Residences* yang mengandungi 200 unit bilik hotel and 200 unit sedia milik.

- **Saiz Bangunan**
1,400,000 kaki persegi
- **Bangunan dimiliki dan dibangunkan oleh**
MRCB and CMY Capital
- **Kos Kasar Bangunan**
RM 1.5 bil
- **Siap Pembinaan**
2014

LOT D:

Lot D akan menempatkan apartment mewah yang terletak berhadapan *National Museum and Lake Gardens* dan *Kuala Lumpur City Centre*.

- **Saiz Bangunan**
1,400,000 kaki persegi
- **Bangunan dimiliki dan dibangunkan oleh**
MRCB, CapitaLand and Quill
- **Kos Kasar Bangunan**
RM 888 juta
- **Siap Pembinaan**
2011

LOT E:

Lot E akan menempatkan *lifestyle facilities with campus office*.

- **Saiz Bangunan**
578,291 kaki persegi
- **Bangunan dimiliki dan dibangunkan oleh**
MRCB
- **Kos Kasar Bangunan**
RM 586.5 juta
- **Siap Pembinaan**
2011

LOT G:

Lot G merupakan pembangunan komersil yang menempatkan *shopping mall* dan *office tower*.

- **Saiz Bangunan**
Shopping Mall: 1,050,000 kaki persegi
Office Tower: 421,000 kaki persegi
- **Bangunan dimiliki dan dibangunkan oleh**
MRCB & Promising Quality Sdn. Bhd.
- **Kos Kasar Bangunan**
RM 1 bil
- **Siap Pembinaan**
2012

LOT J:

EMPAT (4) *office towers* akan dibina di Lot J. TIGA (3) ibu pejabat bagi syarikat *United Engineers Malaysia Berhad (UEM), Malaysian Industrial Development Authority, Quill Realty Sdn Bhd*, dan *Companies Commission of Malaysia (SSM)*.

- **Saiz Bangunan**
1,500,000 kaki persegi
- **Kos Kasar Bangunan**
RM 610 juta
- **Siap Pembinaan**
2008-2011

(Development Updates, <http://www.klsentral.com.my/MasterPlan.aspx>)

Seperti di Lampiran 2: Rajah 1.

3.4 LATAR BELAKANG ISU

Kerajaan telah memperuntukkan sebanyak RM 15 billion bagi membangunkan KL Sentral untuk menjadi sebuah lokasi tumpuan pelancong menjelang tahun 2016. Tujuan kajian ini adalah untuk mengenalpasti sama ada pembangunan yang sedang dilaksanakan dalam KL Sentral mampu memberikan kesan kepada peningkatan jumlah pelancong di Kuala Lumpur sekaligus menjadikan KL Sentral sebagai lokasi tumpuan pelancong menjelang 2016. Kajian berkaitan keberkesanan pembangunan ini menumpukan kepada pelancong asing dan orang awam yang berkunjung ke KL Sentral dan juga di sekitar kawasan KL Sentral.

Buat masa ini, KL Sentral hanya dikenali sebagai hab perhubungan atau pengangkutan dan bukan sebagai hotspot yang digemari di Kuala Lumpur. Sehubungan itu, kajian kes bagi Modul Kajian Lapangan ini menjurus kepada keberkesanan pembangunan KL Sentral yang menelan belanja RM15 billion terhadap peningkatan jumlah pelancong dan seterusnya menjadikan KL Sentral sebagai lokasi hotspot di Kuala Lumpur. Kajian ini dilaksanakan berdasarkan kepada keratan artikel daripada *Business Times* bertarikh 3 Disember 2012 yang menyatakan *KL Sentral is set to become a new tourist destination and hotspot for multi-national companies with the construction of 15 billion properties around the KL Sentral properties such as St Regis and Alof hotels, Ascott Sentral service apartment, Nu Sentral mall, Menara CIMB, Menara Shell, Nu Towers, Q Sentral, Sentral Residences and 1 Sentrum. Blueprint* bagi KL Sentral adalah berdasarkan konsep "City-within-a-City" yang direka oleh arkitek terkenal dunia iaitu Dr Kisho Kurokawa.

MRCB Property Division Head of Marketing, Zamry Ibrahim turut menyatakan bahawa KL Sentral akan menjadi *hotspot* yang digemari di Kuala Lumpur dengan pembangunan Nu Sentral Mall berkeluasan 1.2 juta kaki persegi. Parkson Department Store merupakan salah satu syarikat besar yang akan membuka gedung membeli-belah di Nu Sentral Mall. KL Sentral pada waktu ini mempunyai sekitar 150,000 pengunjung setiap hari yang menggunakan perkhidmatan keretapi. Melalui pembangunan Nu Sentral ini, dijangka pengunjung akan menjadikan KL Sentral sebagai bukan sahaja tempat persinggahan atau transit bahkan pengunjung

akan turut membeli-belah dan menjadikan tempat ini sebagai tempat bersantai. Nu Sentral merupakan satu-satunya pusat membeli belah yang dapat berhubung terus dengan Kuala Lumpur International Airport melalui perhubungan keretapi. Melalui pembangunan pusat membeli-belah dan hotel, KL Sentral dijangka dapat menjadi pusat tumpuan pelancong.

Pembangunan KL Sentral ini juga dilihat sebagai langkah yang baik memandangkan terdapat beberapa stesen keretapi di luar negara yang telah berjaya dijadikan sebagai hub 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 dolar. 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*. (<http://www.travelpulse.com>, Refurbished Tokyo Station Becomes a Visitor Attraction, 11 Februari 2013). Selain itu, Amsterdam Central Station juga merupakan salah satu stesen keretapi yang menjadi tempat tumpuan pelancong selain menjadi hab pengangkutan atau perhubungan. (<http://www.raileurope.com>, Amsterdam Central Station).

3.5 RUMUSAN

Kajian mengenai keberkesanan pembangunan di KL Sentral dengan jumlah peruntukan sebanyak RM15 billion bagi menjadikan KL Sentral sebagai salah sebuah lokasi tumpuan pelancong menjelang tahun 2016 dibuat bagi memastikan perbelanjaan pembangunan ini memberikan impak positif kepada industri

pelancongan negara disamping mendapat respon orang awam dan pelancong terhadap pembangunan KL Sentral ini.

Umumnya mengetahui bahawa KL Sentral adalah hab perhubungan atau pengangkutan dan bukan sebagai hotspot yang digemari di Kuala Lumpur. Sehubungan itu, kajian kes bagi Modul Kajian Lapangan ini akan menjurus kepada keberkesanan pembangunan KL Sentral yang menelan belanja RM15 billion terhadap peningkatan jumlah pelancong dan seterusnya menjadikan KL Sentral sebagai lokasi hotspot di Kuala Lumpur.

Selain itu juga, kajian keberkesanan pembangunan KL Sentral ini juga mengambil kira keberkesanan pembangunan dan proses menaiktaraf stesen keretapi di luar negara seperti Tokyo Station dan Amsterdam Central Station. yang berjaya dijadikan sebagai hab tumpuan pelancong setelah beberapa pembangunan fasiliti komersil dilaksanakan. 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*.

BAB IV

ANALISA KAJIAN

4.1 PENGENALAN

Bagi melaksanakan kajian yang bertajuk “Keberkesanan Pembangunan di KL Sentral Untuk Dijadikan Lokasi Tumpuan Pelancong” ini, satu set borang soal selidik telah direka khas bagi mengkaji faktor-faktor yang dapat menjadikan KL Sentral sebagai salah satu hotspot terkemuka yang digemari pelancong di Kuala Lumpur.

Selain itu, 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, kertas kajian ini berjaya mengenalpasti 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.

Set soalan tersebut turut meliputi aspek keselamatan pengunjung di KL Sentral di mana hasil kajian tersebut dapat menunjukkan indikator ke atas aspek keselamatan yang dipraktikkan serta tahap keselamatan yang dinikmati oleh para pengunjung KL Sentral. Hasil kajian berkenaan keselamatan ini juga dapat menunjukkan betapa aspek ini memainkan peranan penting dalam menjadikan KL Sentra sebagai salah satu pusat tumpuan pelancong.

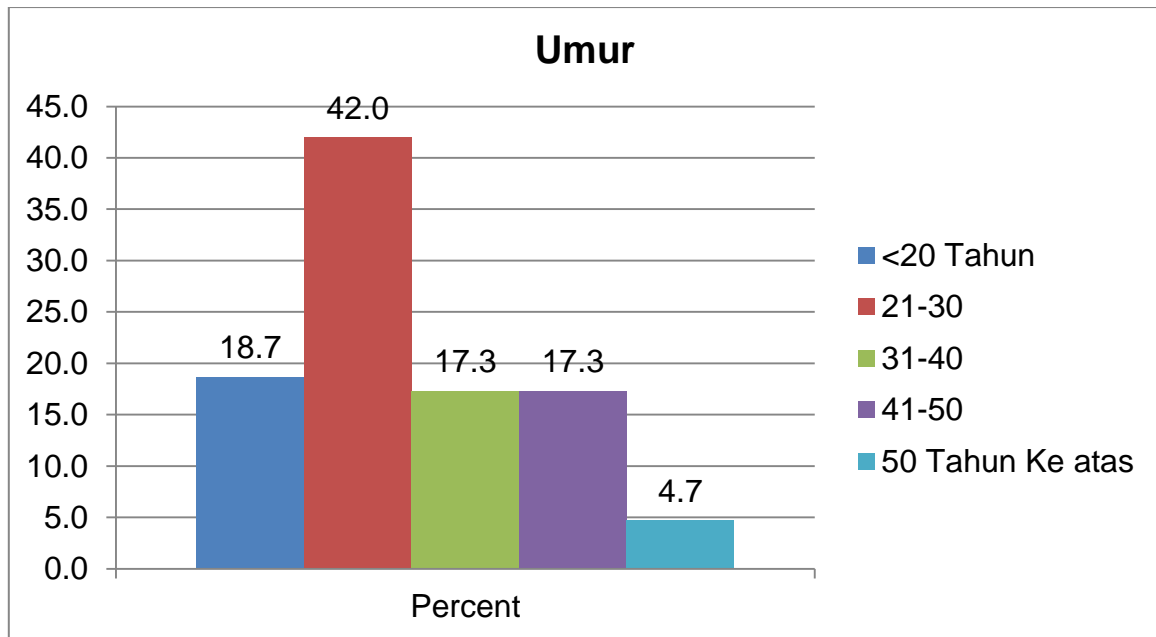
Seterusnya, aspek terakhir yang terdapat dalam set soalan tersebut adalah merupakan kajian ke atas kemudahan sosial di KL Sentral. Perkara berkaitan kemudahan sosial adalah sangat penting terutama bagi memastikan keselesaan dan kemudahan para pengunjung serta pengguna KL Sentral di mana ia dapat memacu ke arah usaha membangunkan KL Sentral sebagai sebuah pusat pelancongan terkemuka kelak.

4.2 DEMOGRAFI RESPONDEN

Bagi memastikan kejayaan serta kesahihan kajian ini, sebanyak 200 set soalan telah diedarkan sebagai usaha untuk mendapatkan sumber-sumber terbaik yang seterusnya akan digunakan secara keseluruhan untuk tujuan analisis dalam kajian ini. Walau bagaimanapun, hanya 150 borang soal selidik sahaja dijawab dengan lengkap dan digunakan untuk kajian ini bagi mendapatkan maklumat yang sahih.

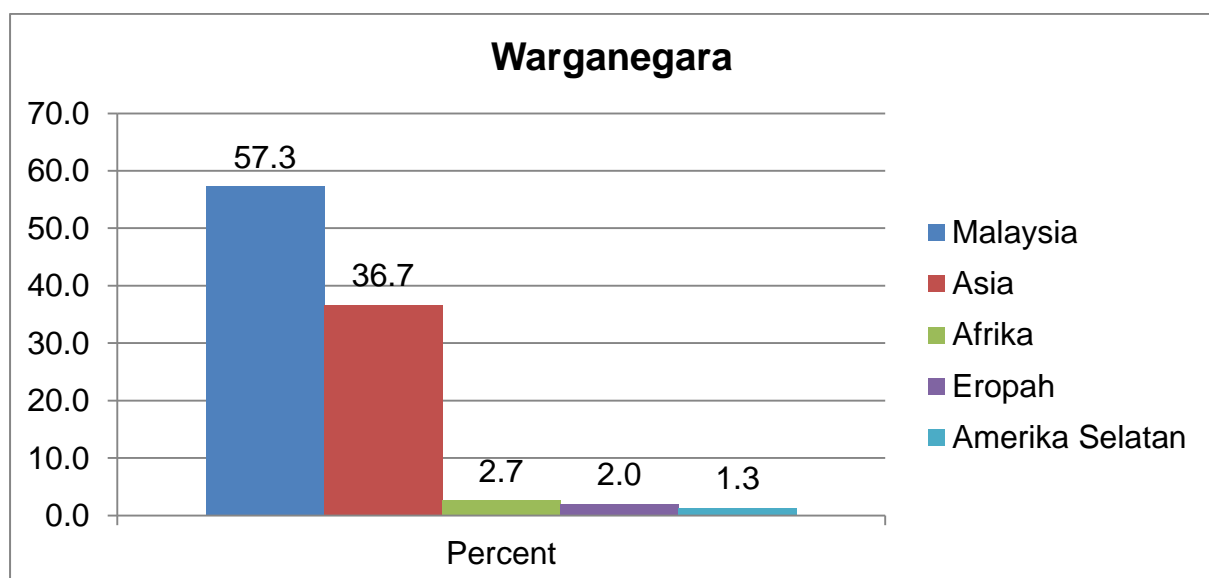
Namun begitu, sebelum set soalan ini diedarkan kepada umum, sebanyak 10 set soalan telah diedarkan terlebih dahulu bertujuan untuk melaksanakan *pilot test* bagi menentukan sejauh mana tahap kerelevanan soalan-soalan yang dirangka untuk kajian ini. Selain itu, *pilot test* ini turut bertujuan untuk mengesahkan hubungkait soalan-soalan yang diberikan terhadap kajian kami secara keseluruhan dan seterusnya memastikan setiap input yang diterima sebagai sumber, dapat digunakan sepenuhnya sebagai sumber utama kajian.

Demografi kajian terbahagi kepada lima (5) komponen utama iaitu jantina sama ada responden tersebut lelaki atau wanita. Seterusnya adalah kumpulan umur di mana kami menetapkan responden kajian hendaklah dari kalangan mereka yang berumur 20 hingga 50 tahun. Namun begitu, kami meletakkan *buffer zone* atau lingkungan selamat yang mana kumpulan umur tidak kurang atau lebih daripada 20 dan 50 tahun. Komponen yang ketiga merupakan bangsa yang telah kami klasifikasikan sama ada bangsa Melayu, India, Cina dan Lain-lain. Berikut adalah dapatan kajian ini berdasarkan demografi umur:-



Rajah 2: Graf Dapatan Kajian Berdasarkan Demografi Umur

Seterusnya, sebagai komponen keempat, kajian ini meletakkan kewarganegaraan responden yang telah diklasifikasikan sama ada responden tersebut merupakan warganegara Malaysia atau mereka yang berasal dari benua Asia, Afrika, Eropah, Amerika Utara dan Amerika Selatan. Komponen ini adalah perlu bagi mendapatkan peratusan responden dari kalangan pelancong asing yang menggunakan kemudahan di KL Sentral atau mengunjungi KL Sentral. Berikut merupakan keputusan soal selidik yang telah dijalankan untuk tujuan tersebut:-



Rajah 3: Graf Dapatan Kajian Berdasarkan Demografi Warganegara

Komponen kelima yang merupakan komponen terakhir adalah status atau taraf perkahwinan responden sama ada mereka masih bujang atau telah berkahwin. Komponen difikirkan relevan dalam usaha mengkaji golongan sasaran pengunjung KL Sentral serta mendapatkan maklumbalas daripada kedua-dua golongan bujang mahupun yang telah berkahwin terhadap kemudahan awam dan kemudahan sosial yang terdapat di KL Sentral mahupun yang bakal disediakan.

Selain itu, elemen tahap pengkomersilan KL Sentral di mata pengunjung-pengunjungnya turut dimasukkan. Bagi elemen tersebut, kajian ini telah melihat bagaimana responden mengetahui tentang kewujudan KL Sentral. Sebanyak lapan (8) 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 ini telah lengkap dan amat relevan sebagai sumber utama melaksanakan kajian ini.

4.3 ANALISA DAPATAN

Analisa dapatan kajian ini dilakukan dengan menggunakan sistem SPSS bagi mengkaji kerelevanan soalan-soalan yang diberikan ke atas kajian yang dilakukan dan seterusnya mendapatkan tahap kebolehpercayaan antara DV dan IV yang digunakan terhadap kajian ini.

4.3.1 Bahagian B: 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.

Jadual di bawah menunjukkan hasil analisa maklumbalas responden terhadap lima (5) elemen yang berkaitan dengan aspek keselamatan di KL Sentral.

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

Jadual 1: Analisa Maklumbalas Terhadap Tahap 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.

Manakala bagi 4 elemen yang lain, hasil analisa mendapati rata-rata responden kurang pasti tentang elemen-elemen tersebut apabila markah yang terhasil berada di lingkungan 3.2400 ke 3.3267. Keempat-empat elemen tersebut meliputi isu keselamatan KL Sentral: 3.3200, keselamatan

pengunjung KL Sentral: 3.3200, keadaan pihak keselamatan yang mesra pelancong: 3.2400 dan tahap keselamatan sedia ada ke arah hab pelancongan: 3.3267

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 soal selidik ini mengandungi tujuh (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 mengenalpasti serta mengkaji faktor-faktor lain yang dirasakan perlu oleh responden yang dapat membantu menjadikan KL Sentral sebagai hab pelancongan terkemuka di Kuala Lumpur.

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

Jadual 2: Analisa Maklumbalas Terhadap Persepsi Orang Awam

Hasil kajian mendapati bahawa 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. Oleh yang demikian, sebanyak mana pun pelaburan yang dibelanjakan oleh kerajaan untuk menaiktaraf KL Sentral, perlulah disusuli dengan langkah-langkah terbaik untuk menerapkan persepsi baru umum terhadap KL Sentral yang menjurus ke arah fungsi KL Sentral yang bukan sahaja sebagai sebuah hab pengangkutan, malah ia adalah berpotensi untuk menjadi sebuah lokasi tarikan pelancong terkemuka.

Selain itu, melalui Bahagian C set soalan ini, hasil kajian turut mendapati bahawa persepsi umum telah menunjukkan KL Sentral berpotensi menjadi hub pelancongan melalui pembangunan hotel, pusat beli belah dan pusat perniagaan. Ini jelas ditunjukkan oleh *mean* sebanyak 4.0200 hasil daripada analisa kajian mengenai elemen tersebut. 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. Namun begitu, persepsi responden menunjukkan bahawa umum masih kurang pasti terhadap tahap fasiliti di KL Sentral sama ada ia telah mencukupi atau memerlukan penambahbaikan. Ini dibuktikan oleh *mean* sebanyak 3.2667.

4.3.3 Bahagian D : Produk Pelancongan di KL Sentral

Bahagian seterusnya di dalam set soal selidik 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
Kedai cenderamata sudah mencukupi	2.3667	1.33822	150
Butik pakaian berjenama perlu diperbanyakkan	2.3333	1.19656	150
Produk IKS perlu diperkenalkan untuk promosi	1.8533	1.08922	150
Restoran makanan tradisional masih kurang	1.9667	1.21742	150
Sudut kraf tempatan wajar diwujudkan	1.6267	1.02680	150

Jadual 3: Analisa Maklumbalas Terhadap 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 Industri Kecil dan Sederhana (IKS) untuk tujuan 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 turut melihat 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 yang disediakan di KL Sentral

Untuk bahagian ini, kajian 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
Terdapat pelbagai kemudahan hotel	3.6000	1.12327	150
Banyak rangkaian pengangkutan awam	4.1067	.82043	150
Banyak tandas awam surau dan tempat simpan beg	3.7733	.89102	150
Kepelbagaian pilihan restoran/tempat makan	3.5533	1.09014	150

dibuka 24jam			
Parking terlalu mahal	4.1667	.84676	150
Kemudahan untuk OKU disediakan	3.6467	.90588	150

Jadual 4: Analisa Maklumbalas Terhadap Kemudahan Awam di KL Sentral

Sebagaimana sedia maklum, buat masa ini tiada isu berhubung kekurangan tempat letak kereta 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.

Seterusnya, umum turut mengetahui bahawa KL Sentral merupakan sebuah hab pengangkutan dan sebagai pusat penghubung jaringan pengangkutan awam. Justeru, responden turut bersetuju bahawa KL Sentral mempunyai rangkaian pengangkutan awam yang mencukupi untuk menampung keperluan pengunjung. Responden juga hampir bersetuju bahawa terdapat kemudahan hotel yang pelbagai di sekitar kawasan KL Sentral dan seterusnya menunjukkan bahawa KL Sentral secara dasarnya telah bersedia untuk menampung kedatangan pengunjung dalam jumlah yang besar. Begitu juga dengan kepelbagaian pilihan restoran dan kedai makanan yang beroperasi 24 jam, responden secara keseluruhan hampir bersetuju bahawa jumlah kemudahan tersebut telah mencukupi dan pelbagai.

Kami turut mengkaji maklumbalas responden terhadap kemudahan tandas awam dan tempat simpanan beg yang terdapat di KL Sentral. Hasil kajian mendapati responden hampir bersetuju bahawa jumlah tandas awam yang terdapat di KL Sentral adalah mencukupi. Begitu juga dengan tempat

penyimpanan beg yang mencukupi untuk pengunjung-pengunjung di KL Sentral.

Selain itu, kami turut mengkaji tentang kemudahan OKU di KL Sentral sama ada ia telah disediakan ataupun tidak. Hasil analisa kajian mendapati bahawa responden secara keseluruhan hampir bersetuju bahawa KL Sentral telah menyediakan kemudahan untuk golongan OKU. Namun begitu, terdapat limitasi untuk mengkaji sama ada kemudahan ini mencukupi ataupun tidak memandangkan kami tidak menyertakan golongan OKU sebagai responden.

4.3.5 Bahagian F: Kemudahan sosial yang disediakan di KL Sentral

Bahagian terakhir dalam set borang soal selidik 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
Kemudahan wifi memuaskan	3.1600	1.17056	150
Kemudahan taman mainan kanak-kanak harus disediakan	3.8733	1.01860	150
Saya akan ke wayang di KL Sentral jika ada	3.6867	1.13005	150
Pengunjung tidak bosan jika ada panggung wayang	3.6733	1.17865	150

Perkhidmatan wifi yang baik akan tarik pengunjung	3.9733	1.09266	150
Kewujudan restoran dan bar menarik minat pengunjung dalam dan luar	3.5000	1.25184	150
Pusat seni dan kraf wajar diwujudkan	4.4133	.67741	150

Jadual 5: Analisa Maklumbalas Terhadap Kemudahan Sosial di KL Sentral

Hasil dapatan kajian menunjukkan bahawa keseluruhan responden bersetuju supaya 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.

Selain itu, responden juga hampir bersetuju bahawa kemudahan wifi yang baik dapat menarik pengunjung untuk melawat KL Sentral. Ini kerana, kemudahan wifi pada masa ini telah menjadi satu keperluan perhubungan khususnya bagi pelancong asing. Hasil dapatan kajian di bahagian ini juga menunjukkan bahawa keseluruhan responden hampir bersetuju sekiranya kemudahan panggung wayang dapat diwujudkan. Responden juga turut hampir bersetuju bahawa KL Sentral dapat dinaiktaraf sebagai lokasi tumpuan pelancong sekiranya diwujudkan kemudahan taman permainan kanak-kanak dan juga restoran dan bar yang dijangka dapat menarik minat pelancong asing untuk mengunjungi KL Sentral.

4.4 PERBINCANGAN DAPATAN

Secara keseluruhan, didapati bahawa objektif kajian ini hampir tercapai dengan dapatan dan analisa yang ditunjukkan hasil daripada set borang soal selidik yang diedarkan.

Hasil perbincangan mengenai dapatan kajian, persepsi umum mengenai KL Sentral merupakan faktor terbesar yang dapat menyumbang untuk membantu usaha kerajaan menaiktaraf serta membangunkan KL Sentral sebagai lokasi tumpuan pelancong. Buat masa 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. Oleh yang demikian, kerajaan turut 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.

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 ke arah pelancongan, dapat membantu membangunkan KL Sentral sebagai lokasi pelancongan. Sebagai contoh, 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.

Berhubung dengan kemudahan yang disediakan di KL Sentral pula, hasil dan dapatan kajian menunjukkan bahawa keseluruhan responden hampir setuju bahawa kemudahan yang disediakan di KL Sentral adalah mencukupi. Namun begitu,

kerajaan turut perlu mengkaji sama ada kemudahan sedia ada dapat menampung kebanjiran pengunjung dan pengguna di masa akan datang ataupun tidak. 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.

Selain itu, antara 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 kebanjiran 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.

4.5 RUMUSAN

Umum mengetahui bahawa kerajaan sedang pesat membangunkan KL Sentral untuk dijadikan pusat tumpuan pelancong di Kuala Lumpur. Ini dibuktikan lagi dengan beberapa artikel yang menerangkan bahawa kerajaan telah bersedia membelanjakan sejumlah besar wang untuk membangunkan KL Sentral di masa akan datang. Namun begitu, adakah jumlah besar yang dibelanjakan tersebut dapat menjamin bahawa KL Sentral dapat dibangunkan sebagai pusat tumpuan pelancong? Hal ini lah yang menyebabkan kumpulan kami untuk menjalankan kajian bertajuk “Keberkesanan Pembangunan di KL Sentral Untuk Dijadikan Lokasi Tumpuan Pelancong”. Kajian ini diharapkan dapat membantu mengenalpasti sama ada jumlah besar yang dibelanjakan oleh kerajaan dapat menjadikan KL Sentral sebagai lokasi tumpuan pelancong ataupun tidak. Selain itu, kajian ini juga diharapkan dapat mengumpulkan seberapa banyak maklumbalas terhadap faktor-faktor lain yang dapat membantu usaha kerajaan dalam membangunkan KL Sentral tersebut.

Secara keseluruhan, antara perkara 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. Akhir sekali, peranan rakyat juga amat diperlukan untuk turut sama mempromosikan KL Sentral sebagai satu produk pelancongan negara.

BAB 5

KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.1 PENCAPAIAN MATLAMAT DAN OBJEKTIF KAJIAN

Kajian yang dijalankan mengenai “Keberkesanan Pembangunan di KL Sentral untuk Dijadikan Lokasi Tumpuan Pelancong” adalah untuk merungkai dan mencapai beberapa matlamat dan objektif yang ditetapkan kajian ini dalam mencapai hasil dapatan yang memberangsangkan bagi memenuhi keperluan penambahbaikan pembangunan sedia ada. Secara khususnya, objektif kajian ini ialah:-

- 1) Mengenalpasti sama ada fasiliti dan kemudahan yang ditawarkan mampu menyumbang kepada kadar peningkatan pelancong ke KL Sentral;
- 2) Mengenalpasti produk-produk pelancongan yang mampu menarik lebih ramai pelancong ke KL Sentral;
- 3) Mengenalpasti tahap keselamatan di KL Sentral;
- 4) Mengenalpasti kemudahan sosial yang sesuai diwujudkan di KL Sentral; dan
- 5) Mengenalpasti persepi awam terhadap fungsi KL Sentral untuk menjadi lokasi tumpuan pelancong di Kuala Lumpur.

Berdasarkan soalan kajian yang diedarkan kepada 200 responden secara rawak yang terdiri daripada pengunjung KL Sentral dalam dan luar Negara, objektif kajian yang dikenalpasti berjaya dicapai dan segala hasil dapatan kajian berjaya memberi input dan gambaran yang jelas terhadap matlamat kajian yang dijalankan.

- **Mengenalpasti sama ada fasiliti dan kemudahan yang ditawarkan mampu menyumbang kepada kadar peningkatan pelancong ke KL Sentral**

Pembinaan kemudahan yang terdapat di sekitar KL sentral akan siap sepenuhnya pada tahun 2014. Sehingga kini antara pembangunan yang telah siap dibina adalah seperti bangunan 1 Sentral, Plaza Sentral, Hotel Hilton, Sooka Sentral, Kondominium Suasana Sentral dan Stesen Sentral yang merangkumi pelbagai perkhidmatan untuk kemudahan para pengunjung. Sehingga kini, perkhidmatan yang disediakan adalah jaringan kemudahan perkhidmatan awam seperti Stesen KTM Komuter, Stesen LRT, Stesen Monorail dan Perkhidmatan ERL. Selain itu, kemudahan lain yang turut ditawarkan di kawasan ini adalah perkhidmatan perbankan (Bank CIMB), agensi pelancongan, Pejabat PTPTN, pusat hiburan dan lain-lain lagi.

Berdasarkan analisa terhadap kajian yang dijalankan, tindakbalas responden-responden bahawa kemudahan yang tersedia ada mampu meningkatkan jumlah kedatangan pelancong samada dalam dan luar Negara ke KL Sentral adalah positif. Walaubagaimanapun, kenyataan ini akan lebih bermakna sekiranya kualiti perkhidmatan yang disediakan kepada pelancong berada ditahap yang memberansangkan sekaligus membantu menyumbang kepada faktor peningkatan jumlah pelancong yang akan berkunjung ke KL Sentral.

- **Mengenalpasti produk-produk pelancongan yang mampu menarik lebih ramai pelancong ke KL Sentral;**

Potensi utama KL Sentral yang diketahui umum ialah sebagai salah sebuah hub pengangkutan awam yang menggabungkan kesemua jaringan pengangkutan awam yang terdapat di Kuala Lumpur. Umum mengetahui perkara ini dan berdasarkan kajian yang dijalankan, pengunjung menjadikan KL Sentral sebagai tempat persinggahan mereka sementara melakukan transit untuk mendapatkan pengangkutan lain untuk ke destinasi yang

seterusnya. Oleh yang demikian, KL Sentral perlu mengalami sebuah transformasi yang mampu mengubah imejnya dari sekadar hub pengangkutan awam ke sebagai salah satu destinasi pelancongan yang tersohor di Kuala Lumpur. Matlamat ini boleh dicapai dengan memperkenalkan produk-produk pelancongan Malaysia. Perkara ini boleh dicapai dengan mewujudkan sebuah pusat kemudahan yang menawarkan pelbagai produk pelancongan di KL Sentral bagi menarik perhatian para pelancong untuk berkunjung di sini.

Berdasarkan analisa soalan kaji selidik, responden-responden berpendapat produk pelancongan yang mampu menarik minat para pelancong yang akan berkunjung ke KL Sentral adalah makanan. Malaysia terkenal dengan identitinya yang terdiri dari keunikan kepelbagaian kaum dan etnik yang hidup dalam kehidupan yang aman dan harmoni. Keunikan kepelbagaian kaum ini telah meletakkan Malaysia sebagai sebuah Negara yang unik kerana variasi makanan yang boleh didapati di sini. Oleh itu, untuk menarik kunjungan para pelancong khususnya dari luar Negara, suatu pusat atau kawasan yang menempatkan restoran yang menawarkan kepelbagaian makanan mampu meningkatkan prestasi KL Sentral sebagai pusat perlancongan ataupun kawasan hotspot dimasa akan datang.

- **Mengenalpasti tahap keselamatan di KL Sentral**

Untuk menjadikan KL Sentral sebagai salah sebuah lokasi *hotspot* menjelang tahun 2014, jaminan keselamatan yang kukuh dikalangan pelancong yang mengunjungi kawasan ini haruslah berada di tahap yang memberansangkan. Kawasan yang selamat akan mewujudkan suasana yang aman dan harmoni akan menggalakkan lagi kekerapan jumlah pengunjung yang berkunjung ke KL Sentral dimasa akan datang. Oleh itu salah satu matlamat atau objektif kajian ini dijalankan adalah untuk mengenalpasti tahap keselamatan sebenar yang wujud pada masa kini di persekitaran KL Sentral. Hasil dapatan kajian akan digunakan untuk menilai sejauh mana keberkesanan sistem keselamatan yang diamalkan di kawasan ini seterusnya boleh digunakan

untuk penambahbaikan dan memantapkan lagi sistem keselamatan yang sedia ada.

Berdasarkan kajian borang soal kaji selidik yang diedarkan kepada responden serta laporan-laporan yang dikumpul, umum merasakan tahap keselamatan yang wujud di KL Sentral berada di tahap yang kurang memuaskan. Antara kejadian-kejadian yang sering dilaporkan berlaku adalah kes seluk saku dan gangguan seksual yang sering terjadi dikalangan pengunjung wanita. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, pihak berwajib telah meletakkan pengawal keselamatan di beberapa lokasi bagi menjamin keselamatan dikawasan ini. Walaubagaimanapun, langkah ini dilihat masih kurang berkesan untuk memastikan kadar jenayah yang berlaku berjaya dikurangkan. Senario ini membuatkan ramai pengunjung tidak akan berasa tenang untuk terus berada di kawasan KL Sentral sekaligus membantutkan usaha DBKL dalam menjadikan KL Sentral sebagai salah sebuah lokasi hotspot yang terulung di Kuala Lumpur.

- **Mengenalpasti kemudahan sosial yang sesuai diwujudkan di KL Sentral**

KL Sentral perlu mengalami transformasi dari sekadar hub perkhidmatan perhubungan pengangkutan awam kepada sebuah kawasan atau persekitaran yang mempunyai ciri hiburan atau riadah yang mampu menarik minat para pelancong untuk hadir ke sini. Persepsi pelancong yang berkunjung ke KL Sentral perlu diubah supaya mereka yang berkunjung ke kawasan ini mempunyai sebab yang kukuh serta tujuan yang munasabah untuk terus berkunjung ke KL Sentral di masa akan datang. Kajian ini dilakukan bertujuan untuk mendapatkan gambaran serta idea apakah kemudahan sosial yang wajar diwujudkan di KL Sentral bagi menarik minat pelancong berkunjung ke kawasan ini.

Berdasarkan analisa, rata-rata responden bersetuju bahawa KL Sentral yang wujud tidak mempunyai kemudahan sosial serta pusat hiburan yang mempunyai ciri-ciri kekeluargaan. Perkara yang paling utama yang perlu diwujudkan dan diperbaiki ialah perkhidmatan jalur lebar yang disediakan.

Sehingga kini KL Sentral masih belum mempunyai perkhidmatan jalur lebar yang pantas dan percuma yang boleh digunakan oleh para pengunjung. Oleh itu, sekiranya perkara ini diperbaiki oleh pihak yang bertanggungjawab, pengunjung akan berasa selesa untuk mengakses internet di kawasan ini serta akan lebih kerap berkunjung. Selain itu, pusat-pusat hiburan yang mempunyai ciri-ciri kekeluargaan seperti panggung wayang dan kawasan permainan kanak-kanak wajar diadakan di KL Sentral bagi menarik pengunjung dari semua peringkat usia serta berupaya menjadikan kawasan ini sebagai kawasan yang selamat dikunjungi.

- **Mengenalpasti persepi awam terhadap fungsi KL Sentral untuk menjadi lokasi tumpuan pelancong di Kuala Lumpur**

KL Sentral dikatakan sebagai salah sebuah tempat yang berpotensi besar untuk berperanan sebagai lokasi hotspot yang digemari di Kuala Lumpur menjelang 2016. Walau bagaimanapun, kajian ini dijalankan untuk mengenalpasti sejauhmana persepsi orang-orang awam yang berkunjung ke KL Sentral samada mereka berpandangan KL Sentral pada masa kini adalah sebagai sebuah lokasi hotspot yang menyediakan pelbagai fasiliti dan perkhidmatan kepada pengunjung yang memenuhi ciri-ciri yang digemari pengunjung atau sekadar sebuah lokasi hub perkhidmatan perhubungan pengangkutan awam yang berperanan sebagai menyediakan khidmat pengangkutan semata. Persepsi orang awam terhadap KL Sentral perlu dikaji dan diubah ke arah yang lebih positif kerana pihak berwajib hanya mempunyai tempoh selama setahun sahaja untuk memantapkan kemudahan yang disediakan untuk menarik minat pelancong.

Maklumbalas dari responden berpendapat KL Sentral yang sedia ada masih belum mempunyai kemudahan dan fasiliti yang mantap untuk menarik minat pelancong berkunjung ke sini sekaligus menjadikan KL Sentral sebagai lokasi *hotspot* yang digemari pengunjung. Perkara ini disokong bahawa rata-rata pengunjung berpendapat KL Sentral adalah sebagai tempat persinggahan mereka untuk mendapatkan pengangkutan ke destinasi lain kerana KL Sentral tidak mempunyai kemudahan-kemudahan yang mencukupi

seperti hotel bajet yang mampu diduduki oleh semua golongan, tidak mempunyai pusat membeli belah serta tidak mempunyai daya tarikan yang unik seperti pusat seni dan kraf yang boleh memberi imej berbeza kepada para pelancong untuk berkunjung dengan kerap ke kawasan ini.

5.2 CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

Pelaksanaan kajian penyelidikan ini merupakan modul yang baik untuk dilaksanakan memandangkan kajian ini boleh memberi input untuk menambahbaik mutu terhadap perkhidmatan, dasar-dasar serta pembangunan sedia ada terutamanya kepada agensi-agensi Kerajaan yang terlibat. Namun begitu, terdapat beberapa perkara yang masih boleh ditambah baik dan cadangan penambahbaikan ini dikategorikan kepada dua aspek iaitu dari segi pelaksanaan Modul Kajian Lapangan (MKL) dan keduanya dari segi kajian kumpulan kami. Cadangan-cadangan penambahbaikan untuk pelaksanaan pada masa akan datang adalah seperti berikut:

5.2.1 CADANGAN PENAMBAHBAIKAN DARI SEGI PELAKSANAAN MKL

Masa

Penambahbaikan yang pertama adalah dari segi pengurusan masa di mana peserta 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.

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. Pihak INTAN Bukit Kiara diharapkan 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 juga dapat diberi pengecualian daripada mengikuti aktiviti fizikal supaya peserta dapat memberi lebih fokus dan tumpuan dalam melengkapkan laporan kajian ini.

Engagement

Selain itu, 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. Pihak DBKL pula seperti tidak bersedia untuk menerima *engagement* ini. Sekiranya *engagement* ini dapat dilaksanakan dalam tempoh yang sesuai akan dapat memberi impak terhadap hasil kajian yang dilaksanakan. 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.

5.2.2 CADANGAN PENAMBAHBAIKAN 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 kumpulan sasaran 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 hotspot pelancongan dan sekaligus dapat memperkembangkan industri pelancongan di Kuala Lumpur

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 seperti memastikan tahap keselamatan di KL Sentral sentiasa berada pada tahap yang terbaik, mewujudkan kemudahan dan persekitaran yang kondusif, memperkasakan pengisian aktiviti sosial untuk pengunjung, menampilkan perkhidmatan yang efektif dan mesra pelancong dan memastikan penerimaan masyarakat tempatan terhadap pembangunan yang dijalankan. Sehubungan dengan itu, diharapkan kajian ini akan dapat memberikan respon yang positif daripada pihak-pihak yang bertanggung jawab untuk memberi perhatian terhadap cadangan-cadangan penambahbaikan yang telah dinyatakan demi kesejahteraan pembangunan yang dilaksanakan.

5.3 LIMITASI KAJIAN

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

Responden

Sepanjang kajian penyelidikan ini dilaksanakan, terdapat kekangan dari segi maklumbalas yang diterima daripada responden di mana kebanyakan responden tidak dapat atau kurang memberikan kerjasama sepenuhnya semasa menjawab borang soal selidik yang diedarkan. Ini disebabkan oleh kebanyakan responden yang berada di sekitar kawasan KL Sentral dalam keadaan tergesa-gesa untuk ke tempat kerja, lokasi atau destinasi lain yang ingin dituju. Selain itu, terdapat juga borang soal selidik 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 daripada 200 borang soal selidik yang diedarkan hanya 150 sahaja yang boleh digunakan untuk dianalisa bagi mendapatkan hasil dapatan kajian ini.

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 penyelidikan ini. Selain itu, sumber rujukan yang diperolehi juga adalah terlalu umum dan tidak menjurus kepada tajuk yang dibincangkan oleh kajian ini menyebabkan sedikit kesukaran untuk mengupas dengan lebih terperinci dan lebih mendalam kerana kekurangan perbandingan dengan lain-lain sumber rujukan untuk mendapatkan hasil kajian yang terbaik.

Komunikasi

Sepanjang kajian penyelidikan ini dilaksanakan, masalah komunikasi turut menjadi kekangan iaitu kesukaran untuk berhubung dengan pegawai-pegawai DBKL terutamanya untuk mengadakan perbincangan bagi memberi panduan dalam menjalankan dan melaksanakan kajian penyelidikan ini. Ini disebabkan

oleh pegawai-pegawai DBKL yang sibuk dengan tugas atau kerja harian mereka dan tidak dapat memberikan tumpuan kepada kajian penyelidikan yang kami laksanakan. Kebanyakan komunikasi yang dibuat hanyalah melalui panggilan telefon sahaja dan ini menyebabkan perbincangan yang dibuat tidak dapat berjalan dengan lancar.

Masa

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. Sehubungan itu, dengan masa yang diperuntukkan menyebabkan kajian yang dilakukan tidak dapat memberi keputusan yang optimum serta menggambarkan keseluruhan bagi impak hasil.

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 *outcome* yang diinginkan yang mana akan menyebabkan kajian yang dilakukan tersebut sia-sia.

5.4 CADANGAN UNTUK KAJIAN LANJUTAN

Berdasarkan tajuk kajian ini iaitu “Keberkesanan Pembangunan di KL Sentral Untuk Dijadikan Lokasi Tumpuan Pelancong”, didapati kajian ini amat menarik dan dapat membantu meningkatkan pembangunan sektor pelancongan negara. Sehubungan dengan itu, kajian lanjutan perlu dilakukan oleh 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 dapat memberi impak jangka masa panjang kepada negara dan orang awam terutama sekali kepada masyarakat di sekitar kawasan KL Sentral.

Pemilihan KL Sentral sebagai lokasi kajian kes adalah berdasarkan daya tarikan kawasan ini yang semakin mendapat tumpuan ramai terutama pelancong asing. Ketika dilancarkan pada tahun 1997 sehingga perasmian secara rasmi pada 16 April 2001, KL Sentral terus menjadi nadi kepada warga kota sebagai hab pengangkutan bagi aktiviti harian mereka. Lokasinya yang strategik membuatkan kawasan di sekitar membangun secara pesat seiring dengan peranan KL Sentral sebagai akses kepada masyarakat kepada Kuala Lumpur secara khususnya. Kajian ini sangat wajar diteruskan memandangkan potensi kawasan ini untuk menjadi kawasan yang bertaraf dunia seiring dengan pembangunan pesat yang telah dijalankan.

5.5 KESIMPULAN

Kajian Keberkesanan Pembangunan KL Sentral untuk Dijadikan Lokasi Tumpuan Pelancong ini mendapati bahawa KL Sntral mampu menjadi salah satu destinasi hotspot yang digemari oleh pelancong di Kuala Lumpur. Berdasarkan pembangunan secara berterusan yang dirancang akan dapat meningkatkan jumlah pengunjung juga pelancong asing ke KL Sentral bukan semata-mata untuk menggunakan perkhidmatan pengangkutan semata-mata, tetapi lebih dari fungsi tersebut. Sehubungan dengan itu, Kerajaan perlu melakukan beberapa penambahbaikan terutamanya dari segi persepsi orang awam terhadap fungsi KL Sentral dan

pembangunan yang dijalankan di sekitarnya. Walau bagaimanapun Kerajaan juga harus memastikan fungsi asal KL Sentral sebagai hab pengangkutan di ibu kota tidak terjejas.

RUJUKAN

KL Sentral to Be Next Hotspot For Tourists, Business Time, 3 Disember 2012

Lee Boon Hiong. Pembangunan Ekopelancongan di Cameron Highland: Sati Kajian Kes. 2007. Universiti Sains Malaysia.

Lee Kuok Tiung & Siti Suriani Othman. Sosiohumanika 3(2) 2010: 278

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

Program Transformasi Ekonomi: Hala Tuju Untuk Malaysia. Bab 10 – 341
www.fkm.utm.my/~istaz/etp_roadmap/bab10.pdf

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

Amsterdam Central Station, <http://www.raileurope.com>, 11 Februari 2013

Development Updates, <http://www.klsentral.com.my/MasterPlan.aspx>

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

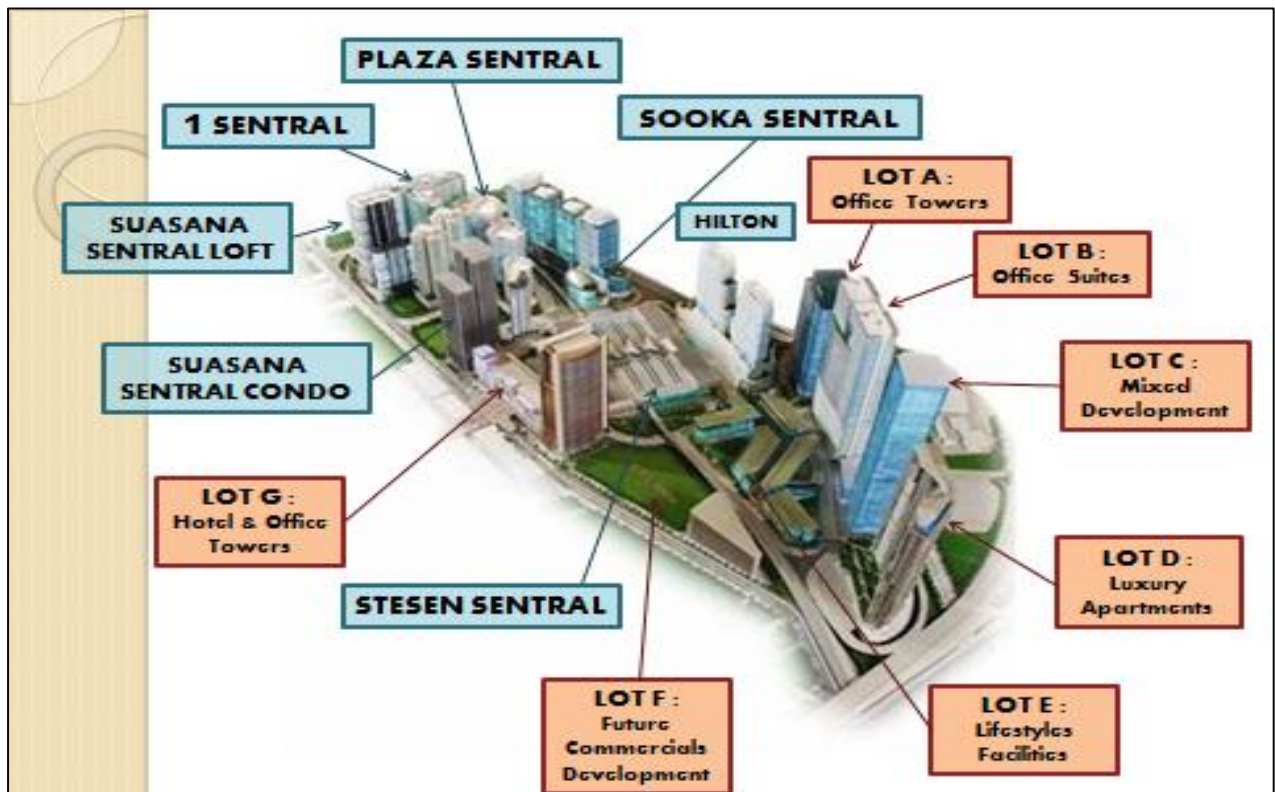
<http://eprints.utm.my/1568/5/NurullswaniIsmailMBD2006CHAP1.pdf>

http://www.btimes.com.my/Current_News/BTIMES/Wednesday/Nation/kdsooka.xml/Article/

<http://www.iproperty.com.my/news/6018/kl-sentral-to-be-next-hotspot-for-tourists>

LAMPIRAN

BORANG SOAL SELIDIK

LAMPIRAN 2

Rajah 1: Lakaran Projek Pembangunan Sedia Ada dan Bakal Dilaksanakan di KL Sentral

LAMPIRAN 3**GAMBAR PELAKSANAAN MODUL KAJIAN LAPANGAN KUMPULAN 21 DBKL**

