

## KEPUASAN DAN KESELESAAN KOMUNITI TERHADAP KEMUDAHAN JETI AWAM PULAU GAYA: SATU PENEMUAN

### COMMUNITY SATISFACTION AND COMFORT TOWARDS PULAU GAYA PUBLIC JETTY FACILITIES: A PRELIMINARY

Nor-Ina Kanyo<sup>1</sup>, Rosazman Hussin<sup>1</sup>, Ahmad Tarmizi Abdul Rahman<sup>2</sup>,  
Norhuda Salleh<sup>2</sup>, Rosdiana Betare<sup>3</sup> and Teuku Afrizal Teuku Anuar<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Institut Kajian Orang Asal Borneo (BorIIS), Universiti Malaysia Sabah (UMS), Malaysia,  
(E-mail: norina03@gmail.com, norina@ums.edu.my)

<sup>2</sup> Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Malaysia Sabah (UMS), Malaysia,  
(E-mail: atarmizi@ums.my)

<sup>3</sup> Pelajar Sarjana Geografi, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Malaysia Sabah (UMS), Malaysia,  
(E-mail: rosdianabetare@gmail.com)

<sup>4</sup> Researcher SDGs Center, Universitas Diponegoro Semarang,  
(Email: teukurian@lecturer.undip.ac.id).

\* Corresponding author.

E-mail address: norina@ums.edu.my; norina03@gmail.com

#### Article history

**Received date** : 19-11-2020  
**Revised date** : 20-11-2020  
**Accepted date** : 8-1-2021  
**Published date** : 25-3-2021

#### To cite this document:

Kanyo, N., Hussin, R., Abdul Rahman, A. T., Salleh, N., Betare, R., & Teuku Anuar, T. A. (2021). Kepuasan Dan Keselesaan Komuniti Terhadap Kemudahan Jeti Awam Pulau Gaya: Satu Penemuan. *Journal of Islamic, Social, Economics and Development (JISED)*, 6(35), 41 - 55.

**Abstrak:** Kajian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan dan keselesaan pengguna Jeti Awam, Pulau Gaya dari aspek kemudahan yang disediakan di jeti awam. Analisis kekerapan dan Jadual Silang/ Crosstabulation (SPSS) merupakan analisis yang digunakan untuk mengukur tahap kepuasan dan keselesaan pengguna Jeti Awam Pulau Gaya. Terdapat 22 kemudahan dan pemboleh ubah perkhidmatan yang telah dinilai yang menjadi pengukur tahap kepuasan dan keselesaan pengguna jeti awam Pulau Gaya. Perbezaan nilai kepuasan dan keselesaan pengguna jeti awam akan ditunjukkan mengikut kampung dimana majoriti pengguna jeti awam adalah penduduk Pulau Gaya. Hasil analisis kekerapan dan Jadual Silang/ Crosstabulation (SPSS) akan melihat samada pengguna jeti awam berpuas hati atau tidak terhadap kemudahan jeti awam tersebut. Sekiranya pengguna menunjukkan rasa tidak berpuas hati maka jeti awam ini perlu dinaiktaraf untuk keselesaan dan keselamatan pengguna. Namun jika pengguna jeti awam berpuashati perlu dipastikan lawatannya samada kemudahan tersebut dapat menjamin keselamatan dan keselesaan pengguna. Hasil analisis kajian menunjukkan kesemua pengguna jeti awam merasakan tidak berpuas hati terhadap kemudahan yang disediakan di jeti awam Pulau Gaya. Walaubagaimanapun, jeti awam merupakan satu alternatif penting yang menghubungkan penduduk Pulau Gaya ke Kota Kinabalu untuk kegiatan seharian. Oleh yang demikian, perlu ada pengukuran penelitian kepuasan dan keselesaan pengguna Jeti Awam, Pulau Gaya bagi tujuan naiktaraf untuk

*memperkasa Pulau Gaya sebagai destinasi pelancongan pulau dalam bandar pada masa hadapan.*

**Kata Kunci:** *Kepuasan, Keselesaan, Kemudahan, Jeti Awam, Pulau Gaya.*

**Abstract:** *This study aims to analyze the satisfaction and comfort of users of the Public Jetty, Pulau Gaya from the aspect of facilities provided in the public jetty. Frequency analysis and Crosstabulation Schedule (SPSS) is an analysis used to measure the level of satisfaction and comfort of Pulau Gaya Public Jetty users. There are 22 facilities and service variables that have been evaluated that measure the level of satisfaction and comfort of Pulau Gaya public jetty users. Differences in the value of satisfaction and comfort of public jetty users will be shown according to the village where the majority of public jetty users are residents of Pulau Gaya. The results of the Frequency analysis and Cross / Crosstabulation Schedule (SPSS) will see whether the public jetty users are satisfied or not with the public jetty facilities. If the user shows dissatisfaction then this public jetty needs to be upgraded for the comfort and safety of the user. However, if the public jetty users are satisfied, it is necessary to ensure that the visit is whether the facility can ensure the safety and comfort of the users. The results of the analysis of the study showed that all public jetty users felt dissatisfied with the facilities provided at the Pulau Gaya public jetty. However, the public jetty is an important alternative that connects the residents of Pulau Gaya to Kota Kinabalu for daily activities. Therefore, there should be a measurement of the satisfaction and comfort of the users of the Public Jetty, Pulau Gaya for the purpose of upgrading to empowerment Pulau Gaya as an island tourism destination in the city for future*

**Keywords:** *Satisfaction, Comfort, Facilities, Public Jetty, Pulau Gaya.*

## **Pengenalan**

Pada tahun 2010, kerajaan Malaysia telah meletakkan beberapa sasaran untuk meningkatkan imej industri pelancongan Malaysia di peringkat dunia dalam Rancangan Malaysia Ke-10 (RMK-10) di mana salah satu sasarnya adalah meningkatkan dan memperbaiki kedudukan Malaysia supaya menjadi antara 10 negara teratas dari segi pendapatan pelancongan global dan meningkatkan sumbangan sektor ini sebanyak 2.1 kali ganda iaitu kepada RM115 bilion dari segi pendapatan pelancongan. Dengan usaha peningkatan industri pelancongan ini, sebanyak 2 juta peluang pekerjaan akan diberikan kepada rakyat disamping meningkatkan taraf hidup dan dapat mengurangkan kadar pengangguran. Sehubungan dengan itu, sasaran ini hendaklah dicapai supaya dapat meningkatkan kedatangan pelancong. Namun begitu, kedatangan pelancong bergantung kepada pelbagai faktor seperti tujuan pelancongan dilakukan, daya tarikan kawasan yang dilawati, faktor-faktor ekonomi, jarak, promosi dan sebagainya (Kulendran & Witt 2001; Lim & McAleer 2001; Salman 2003; Lim 2004; Dritisakis 2004; Toh et al. 2006; Norlida et al. 2007a, 2008). Selain itu, kepuasan pelancong di destinasi pelancongan juga tidak terkecuali menjadi antara faktor yang merangsang ketibaan pelancong. Menurut Hill & Alexander (2000), faktor kepuasan ini menjadi pertimbangan penting dalam bidang perniagaan ini kerana kepuasan akan mendorong barangan dan perkhidmatan akan berterusan diminta kembali pada masa akan datang. Hal ini demikian kerana, apabila kepuasan dapat dinikmati oleh pelancong, sudah tentunya akan berlaku lawatan ulangan ke destinasi tersebut dan hal ini akan secara tidak langsung menyebabkan pelancong akan mempromosikan perihal destinasi pelancongan itu semula secara tidak sedar melalui teknik “word of mouth” Gerakis

1965; Witt 1980a, b; Witt & Martin 1987; Dritsakis 2004; Salman 2003; Toh et al. 2006; Norlida et al. 2007b, 2008).

Menurut Shardy Abdullah (2013), secara umumnya, tahap kepuasan pelancong terhadap kemudahan sokongan adalah dinilai berasaskan kepada lima kriteria pertimbangan iaitu keselesaan, keselamatan, kebersihan, kecukupan dan kebolehfungsian. Perkara ini juga dijelaskan oleh MORI Social Research Institute (2002) yang menerangkan bahawa aspek keselesaan adalah berkaitan dengan sesuatu persekitaran kawasan tersebut. Sehubungan dengan itu, bagi jeti awam, aspek keselesaan merupakan aspek yang perlu dititikberatkan dan harus dikendalikan dengan betul kerana ia mempengaruhi tahap kepuasan pengguna yang menggunakannya. Sekiranya pertimbangan aspek kepuasan yang dinilai dari kriteria keselesaan, keselamatan, kebersihan, kecukupan dan kebolehfungsian ada dalam suatu fasiliti jeti, sudah tentu pengguna akan merasa keyakinan untuk datang semula adalah bertambah. Namun, sekiranya terdapat kekurangan fasiliti yang diperlukan oleh pengguna, keadaan ini akan menyebabkan situasi yang tidak dijangka dan seterusnya mengundang rasa tidak puas hati atau rungutan dalam kalangan pelancong (Moscardo, 2001). Tambahan lagi menurut Seubsamarn (2009), tahap kepuasan pengguna juga dinilai melalui fasiliti yang sedia ada atau fasiliti sokongan dimana fasiliti tersebut dapat berfungsi dengan baik atau tidak. Hal ini demikian kerana walaupun fasiliti tersebut wujud, namun sekiranya terdapat masalah terhadap fasiliti tersebut sudah tentunya akan mengundang rasa tidak puas hati pengguna. Oleh itu, tahap kepuasan pengguna terhadap fasiliti haruslah disedari dari semasa ke semasa kerana pengunjug mempunyai pelbagai sifat yang harus dipenuhi untuk kepuasan mereka.

Dengan menyedari betapa pentingnya kepuasan pelancong dalam mempengaruhi lawatan ulangan dan kesetiaan pelancong, kajian mengenai kepuasan dan keselesaan pelancong haruslah dilakukan bagi mengetahui kekurangan dan kelemahan suatu destinasi pelancongan supaya destinasi tersebut dapat ditambah baik.

### **Sorotan Literatur**

Kepuasan dan keselesaan yang dinikmati oleh pelancong adalah dilihat dengan pelbagai bentuk, samada kepuasan berdasarkan kemudahan, kebersihan, penginapan, keselamatan atau sebagainya. Kepuasan dapat dinilai apabila seseorang itu telah melakukan pelancongan terhadap destinasi tersebut. Namun dalam kajian ini, fokus yang akan dilihat adalah kepuasan terhadap kemudahan destinasi pelancongan. Menurut Rashid (2013), pelancongan bermula apabila berlakunya perjalanan dari tempat asal ke satu destinasi dengan pelbagai tujuan selain dari tujuan berkerja. Setiap pelancong mempunyai asbab yang berbeza untuk melakukan aktiviti pelancongan samada faktor tolakan pelancong itu sendiri atau faktor tarikan destinasi pelancong tersebut. Namun begitu, pada waktu yang sama destinasi pelancong hendaklah bersedia menerima pelancong dengan menyediakan kemudahan atau fasiliti yang sesuai bagi memenuhi keperluan setiap pelancong. Menurut Cooper, Fletcher, Fyall, Gilbert, Wanhill (2005), kemudahan destinasi adalah tempat di mana terdapatnya kemudahan prasarana dan fasiliti yang dikhususkan untuk kegunaan para pelancong dan menurut Ukessays (2015), kemudahan fasiliti adalah salah satu aspek yang paling penting untuk ada dalam suatu pelancongan. Hal ini demikian kerana, walaupun segelintir destinasi suatu pelancongan dipengaruhi oleh tempat yang menarik bukan disebabkan kemudahan, namun demikian sekiranya kemudahan tersebut bermasalah sudah pastinya akan menimbulkan rungutan dalam kalangan pelancong. Tambahan lagi, kemudahan destinasi pelancongan juga hendaklah disesuaikan dengan kecukupan dengan saiz dan kuantiti dengan pelancong yang akan datang. Hal ini demikian kerana kekurangan kemudahan di destinasi pelancongan boleh menyebabkan

“mood” untuk melancong bagi pelancong akan terganggu. Berdasarkan kajian yang dibuat oleh Mohamad, Ahmad, Sridar dan Syamsul (2013): Dziatul Nadiah Dzia-Uddin & Nur Syazleen Zakaria, (2018) untuk mengkaji tahap kepuasan pengunjung terhadap perkhidmatan dan kemudahan di Kilim Karst Geoforest Park (KKGP), Langkawi. Hasil kajian mendapati bahawa tahap kepuasan pengunjung terhadap perkhidmatan dan kemudahan di KKGP adalah rendah. Hal ini demikian kerana terdapatnya masalah dalam perkhidmatan dan kemudahan di KKGP terutamanya bahagian pengurusan, perancang dan perkhidmatan yang disediakan.

Selain itu, berdasarkan kajian yang dibuat oleh Dziatul Nadiah Dzia-Uddin & Nur Syazleen Zakaria (2018) berkaitan dengan kemudahan destinasi dan tarikan destinasi terhadap kepuasan pelancong asing di Georgetown, Pulau Pinang mendapati bahawa hasil daripada analisis kajian menunjukkan dapatan kajian adalah signifikan iaitu kemudahan destinasi tidak menyumbang kepada kepuasan pelancong asing di Georgetown, Pulau Pinang. Kajian ini juga turut disokong oleh kajian terdahulu yang di kaji oleh Rashid (2013) berkaitan dengan Elemen destinasi dan kesan terhadap pengalaman percutian. Ini kerana asas untuk menjadikan destinasi itu berjaya ialah dengan menawarkan persekitaran yang stabil untuk menarik pelancong ke destinasi berkenaan tetapi persekitaran ini perlulah dilengkapi dengan kemudahan infrastruktur perkhidmatan yang berfungsi kerana pelancong biasanya akan mengelak daripada mengunjungi destinasi pelancongan yang tidak mempunyai kemudahan prasarana atau yang menawarkan kemudahan prasarana yang kurang memuaskan (Dziatul Nadiah Dzia-Uddin & Nur Syazleen Zakaria, 2018)

Bagi memastikan kedatangan pelancong ke suatu destinasi secara berterusan atau ulangan, isu yang pelbagai dan berkaitan dengan masalah kemudahan dan fasiliti hendaklah diberi perhatian. Hal ini demikian kerana menurut Norlida, Redzuan, Kalsom, & Tamat (2011), isu berkenaan masalah kepuasan terhadap kualiti perkhidmatan produk pelancongan di Malaysia masih banyak berlaku dan tidak boleh dikesualikan kerana ia boleh mempengaruhi kedatangan pelancongan dalam dan luar negara di masa hadapan. Apabila masalah-masalah yang berkaitan pelancongan dapat diatasi sudah pastinya kepuasan yang dinikmati oleh pelancong akan membuatkan pelancong menjadi setia dengan destinasi pelancongan di Malaysia sebagai mana dinyatakan dalam kajian-kajian oleh Yoon dan Uysal (2005) serta Martina dan Irene (2006).

Penyediaan kemudahan sokongan pelancongan yang baik sememangnya menyumbang kepada tarikan pelancong secara berulang-kali, namun begitu menurut shardy Abdullah (2013) dalam kajian “Penyediaan fasiliti di terminal jeti ke Pulau Langkawi” menjelaskan bahawa hubungan antara tahap kepuasan dan kunjungan ulangan adalah tidak signifikan, hal ini menunjukkan terdapat kurang kepuasan terdapat kemudahan fasiliti kerana hasil kajian tersebut mendapati bahawa penyediaan fasiliti bukanlah satu-satunya faktor minat pelancong berkunjung ke suatu destinasi, namun terdapat faktor lain turut mempengaruhinya antaranya Pulau Langkawi sememangnya mempunyai banyak kekuatan dan kelebihan seperti pakej pelancongan yang menarik, keseronokan membeli belah, keindahan pemandangan pulau dan tempat bersejarah yang menjadikan Pulau Langkawi sebagai pusat pelancongan popular dan unik untuk dipilih sebagai kunjungan berulang-kali. Pada Disember 2015, kerajaan negeri telah telah berbincang mengenai proses memperluaskan Jeti Kuala Kedah kerana terdapatnya laporan akbar mengenai kesesakan Jeti Kuala Kedah terutamanya pada musim cuti persekolahan dan kerajaan negeri telah memberi peruntukan sebanyak 80 juta kepada kerajaan pusat untuk pembangunan Jeti Langkawi. Namun begitu, aspek memperluaskan Jeti Kuala Kedah masih dalam perbincangan dan fokusnya adalah menambahbaik keperluan dan kemudahan di jeti tersebut kerana banyak pelancong tidak berpuashati dengan kemudahan yang sedia ada. Oleh sebab itu,

penyelenggaraan dan pembaikan prasarana haruslah dilakukan bagi memastikan pelancong berasa selesa sebelum, semasa dan selepas melakukan aktiviti pelancongan (Utusan Borneo Online, 2015)

Aspek keselamatan juga merupakan salah satu pengukur kepada tahap kepuasan pelancong di suatu destinasi. Keselamatan dari aspek jenayah juga penting untuk menyediakan pelancongan yang berkualiti (UNWTO, 1996). Hal ini demikian kerana kejayaan sesebuah destinasi suatu pelancongan adalah bergantung kepada kebolehan untuk menyediakan persekitaran yang selamat dan terjamin kepada para pelancong. Aspek ini adalah lebih utama berbanding dengan aktiviti ekonomi dan perkhidmatan yang lain kerana aspek ini menjadi kriteria dan pertimbangan utama pelancong dalam membuat pilihan destinasi percutian mereka. Sebagai contoh, kes serangan berdarah seorang pengganas pada bulan Jun 2015 lalu di pantai pelancongan di Sousse, Tunisia yang menyebabkan 38 orang pelancong terbunuh, kebanyakannya warga Britain. Tragedi ini memaksa ribuan pelancong membatalkan percutian mereka dan meninggalkan negara berkenaan. Hal ini jelas menunjukkan keamanan dan layanan tamu adalah 'rakan baik' dalam aspek perjalanan dan pelancongan, sebaliknya peperangan dan suasana tidak selamat adalah antara 'musuh' yang paling teruk (Priscilla & Jennifer, 2015). Ancaman keganasan, penyakit, bencana alam termasuk kemalangan dan penipuan yang kerap berlaku sejak kebelakangan ini memerlukan pihak penyedia perkhidmatan pelancongan lebih prihatin, proaktif dan konsisten dalam menyediakan prosedur dan langkah keselamatan untuk memastikan percutian pelancong lebih terjamin (Logeswaran et. al, 2015). Sehubungan dengan itu, menyedari kepentingan kemudahan dan keselamatan Jeti Awam Pulau Gaya, maka penelitian cadangan kemudahan dan keselamatan dilakukan bagi pemeraksanaan Pulau Gaya sebagai destinasi pelancongan pulau dalam bandar.

## Metodologi

Kajian ini adalah berfokus kepada kepuasan dan keselesaan pengguna terhadap kemudahan di Jeti Awam, Pulau Gaya. Penelitian terhadap kepuasan dan keselesaan dalam menggunakan jeti awam Pulau Gaya akan diperincikan mengikut pengguna jeti awam dimana pengguna jeti awam adalah komuniti penduduk Pulau Gaya. Penyelidikan ini menggunakan kaedah kuantitatif sebagai teknik utama, manakala kaedah kualitatif sebagai kaedah sokongan. Kuantitatif ialah penggunaan pengukuran secara objektif untuk menghasilkan data numerikal (Othman, 2013) yang dianalisis menggunakan kaedah *Statistical Package for Social Science* (SPSS). Satu set borang soal selidik telah dibentuk dengan variabel-variabel yang bersesuaian bagi menjawab objektif kajian. Kajian ini dijalankan melalui kaedah survei iaitu data telah dikutip melalui pengedaran borang soal selidik kepada responden yang terlibat. Pembentukan dan pemilihan instrumen borang soal selidik adalah berdasarkan rujukan sumber sekunder seperti artikel, jurnal, buku dan laporan yang digunakan sebagai kajian literatur. Skop kajian ini hanya meneliti kepada kemudahan di jeti awam Pulau Gaya. Soalan yang terkandung dalam bahagian soal kaji selidik terbahagi kepada tiga bahagian iaitu: (i) Profil responden, (ii) Kemudahan yang disediakan di jeti awam pulau gaya, (iii) Kepuasan dan keselesaan penduduk dalam menggunakan kemudahan di jeti awam Pulau Gaya. Format jawapan adalah dalam bentuk skala likert. Selain itu, borang kaji selidik juga telah diuji menerusi kajian rintis ke atas 60 orang responden untuk kesahan kajian lapangan sebenar. Dalam kajian sebenar jumlah responden yang dipilih adalah secara persampelan rawak mudah dengan jumlah sampel sebanyak 500 orang mewakili populasi kawasan kajian dan gerakan temubual dilakukan kepada beberapa responden yang terpilih. Data yang telah siap dikumpul dan dianalisis menggunakan kaedah statistik perisian *Statistical Package for Social Science* (SPSS). Kaedah analisis yang digunakan adalah menggunakan analisis frekuensi dan Jadual Silang/ *Crosstabulation* (SPSS). Pemilihan Jeti Awam Pulau Gaya ini



adalah kerana jeti tersebut merupakan jeti yang berpotensi menjadikan Pulau Gaya sebagai destinasi pelancongan Pulau dalam bandar. Kaedah pemerhatian turut digunakan dalam kajian ini bagi meneliti isu dan permasalahan penggunaan kemudahan di jeti awam Pulau Gaya.

### Penemuan Dan Perbincangan

Penelitian kepuasan dan keselesaan terhadap kemudahan jeti awam Pulau Gaya dibincangkan secara lebih mendalam berdasarkan tinjauan kemudahan jeti awam, Pulau Gaya dan tahap kepuasan dan keselesaan penduduk dalam menggunakan kemudahan jeti awam Pulau Gaya. Beberapa indikator telah dikaji dan dianalisis dengan menggunakan perisian SPSS.

#### Analisis Demografi Responden

Terdapat 10 aspek demografi responden yang diteliti dalam kertas kerja ini iaitu tempat tinggal, jantina, umur, bangsa, agama, tahap pendidikan, status pekerjaan, pendapatan bulanan, taraf perkawinan dan bilangan anak bersekolah. Jadual 1 menunjukkan demografi responden pengguna jeti awam Pulau Gaya. Jumlah keseluruhan responden pengguna jeti awam Pulau Gaya ialah sebanyak 500 orang responden. Jumlah responden terbanyak yang menggunakan jeti awam Pulau Gaya ialah Kg Lok Baru iaitu sebanyak 18.6%, kemudian diikuti oleh Kg Pulau Gaya iaitu 18.4%, Kg Kesuapan 18.2%, Kg Lok Kurai 16.8%, Kg Pondoh 16.6% dan Kg Lobong 11.4%. Manakala jumlah responden mengikut jantina pula ialah sebanyak 48.2% adalah jantina lelaki dan selebihnya 51.6% adalah jantina perempuan. Bagi peringkat umur pula, umur 21-30an merupakan peringkat umur responden terbanyak yang menggunakan Jeti Awam Pulau Gaya iaitu sebanyak 29.4%, kemudiannya diikuti peringkat umur 31-40an. Bangsa Bajau merupakan bangsa majoriti yang menguasai penggunaan Jeti Awam Pulau Gaya, manakala bangsa lain hanya bangsa Pakistan dan Butun sahaja iaitu masing-masing 0.2%. Kesemua responden yang menggunakan Jeti Awam Pulau Gaya adalah beragama Islam 100%. Dalam aspek pendidikan, tahap pendidikan responden terbanyak adalah tidak bersekolah iaitu sebanyak 45.4% kemudian diikuti tahap sekolah rendah 26.6% dan 24.6%. Seterusnya bagi kategori status pekerjaan, kategori suri rumah adalah kategori terbanyak bagi pengguna jeti awam iaitu sebanyak 32.6%, kemudiannya diikuti dengan bekerja sendiri iaitu 26%, tidak bekerja 22%, bekerja tetap 12.6% dan pelajar sebanyak 6.4%. Di samping itu juga, tiada pendapatan dalam kategori pendapatan bulanan adalah kategori tertinggi bagi responden pengguna jeti awam iaitu sebanyak 50.4%, kemudian diikuti oleh kategori pendapatan RM800-RM1500 iaitu sebanyak 24% dan pendapatan kurang RM800 ialah sebanyak 23.8%. Majoriti responden juga adalah berkahwin iaitu sebanyak 79.8% dan 20.2% masih bujang. Akhir sekali ialah kategori bilangan anak bersekolah adalah sebanyak 44.4% adalah bersekolah, 19.2% tidak bersekolah dan 36.4% adalah tidak berkenaan.

Jadual 1: Demografi Responden

Maklumat Responden	N=500 (%)
<b>Tempat Tinggal</b>	
Kg Kesuapan	18.2
Kg Pondoh	16.6
Kg Lobong	11.4
Kg Pulau Gaya	18.4
Kg Lok Kurai	16.8
Kg Lok Baru	18.6

---

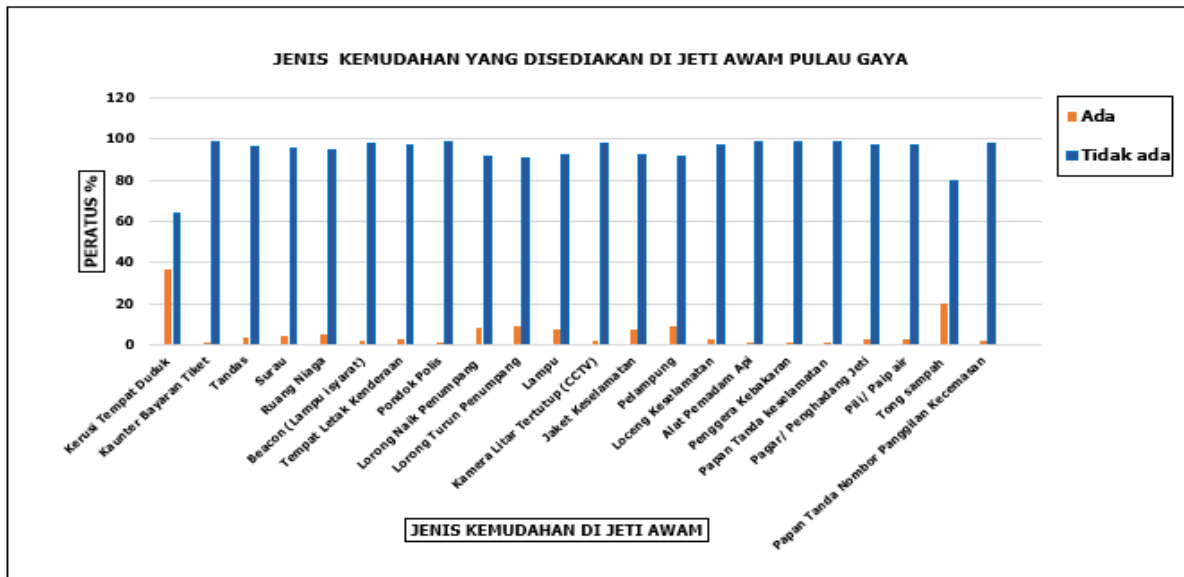
<b>Jantina</b>	
Lelaki	48.2
Perempuan	51.6
<b>Umur (Tahun)</b>	
15- 20	10.6
21-30	29.4
31-40	25.4
41-50	18.4
51 > Keatas	16.2
<b>Bangsa</b>	
Bajau	99.6
Pakistan	0.2
Butun	0.2
<b>Agama</b>	
Islam	100
<b>Tahap Pendidikan</b>	
Tidak Bersekolah	45.4
Sekolah Rendah	26.6
Sekolah Menengah	24.6
Kolej/Universiti	2.8
Lain-Lain	0.4
<b>Status Pekerjaan</b>	
Bekerja Tetap	12.6
Bekerja Sendiri	26.0
Tidak Bekerja	22.0
Suri Rumah	32.6
Pelajar	6.4
<b>Pendapatan Bulanan (Rm)</b>	
<800	23.8
800 - 1500	24.0
1501 - 2000	0.6
2001 - 3000	0.4
3001- 4000	0.8
Tiada Pendapatan	50.4
<b>Taraf Perkahwinan</b>	
Bujang	20.2
Berkawin	79.8
<b>Bilangan Anak Bersekolah</b>	
Bersekolah	44.4
Tidak Bersekolah	19.2
Tidak Berkenaan	36.4

---

Sumber: Penyelidikan SDN0053/2019.

### Analisis Kemudahan di Jeti Awam Pulau Gaya

Analisis yang digunakan dalam kajian ini adalah analisis kekerapan dan Jadual Silang atau *Crosstabulation* (SPSS). Analisis kekerapan digunakan untuk mengukur kewujudan jenis kemudahan yang disediakan di jeti awam Pulau Gaya. Tahap kepuasan dan keselesaan penduduk kampung di Pulau Gaya terhadap kemudahan di jeti awam Pulau Gaya juga dianalisis dengan *Crosstabulation*.



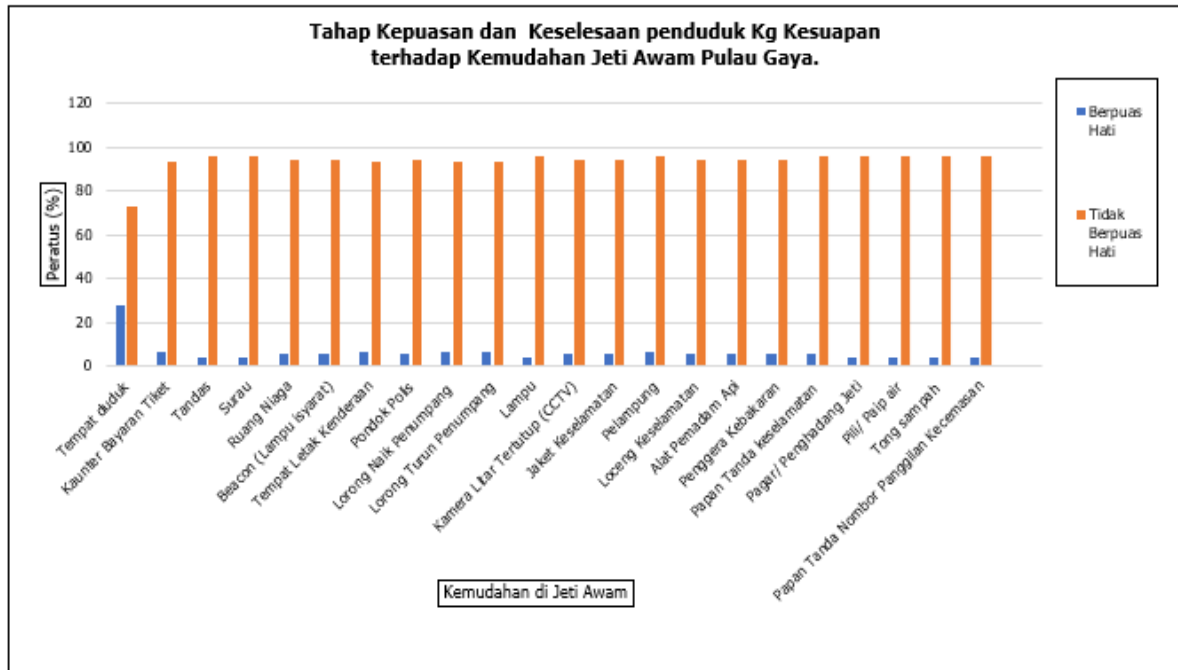
**Rajah 1: Jenis Kemudahan Yang Terdapat di Jeti Awam, Pulau Gaya.**

Sumber: Penyelidikan SDN0053/2019.

Rajah 1 menunjukkan jenis-jenis kemudahan yang disediakan di jeti awam Pulau Gaya, Kota Kinabalu, Sabah. Terdapat 22 jenis kemudahan yang diketengahkan dalam borang soal bagi dijawab oleh responden iaitu seramai 500 orang. Namun hanya dua jenis kemudahan sahaja yang mencatatkan peratusan yang tertinggi mengenai kewujudan jenis kemudahan tersebut iaitu tong sampah sebanyak 20.2% dan kerusi tempat duduk sebanyak 36.4%. Manakala peratusan kewujudan jenis kemudahan lain hanya dibawah 10% yang dinyatakan ada oleh responden. Berdasarkan pemerhatian yang dilakukan untuk kesahan kewujudan jenis kemudahan di jeti awam Pulau Gaya bilangan kerusi tempat duduk hanya dua buah dan hanya menampung tiga orang untuk satu kerusi. Manakala kemudahan tong sampah hanya satu buah sahaja yang kecil dan sentiasa penuh. Tambahan lagi kaunter tiket pula tidak wujud dimana hanya beberapa orang sahaja yang ditugaskan (dalam keadaan berdiri sambil mencari pelanggan) untuk mengutip duit penambang bagi pengguna yang menaiki bot ke setiap kampung. Lain-lain kemudahan seperti surau, tandas, lampu isyarat, pondok polis, cctv, loceng keselamatan, penggera kebakaran dan papan tanda nombor panggilan kecemasan adalah tidak wujud di jeti awam Pulau Gaya. Namun begitu, sebahagian responden menyatakan beberapa kemudahan “wujud” seperti tandas dan surau kerana kemudahan tersebut sebenarnya terletak di Pasaraya Besar, Kota Kinabalu yang terletak berhadapan dengan jeti awam. Hampir melebihi 80% responden menyatakan kemudahan yang disediakan di jeti awam tidak wujud bagi kegunaan penduduk awam kecuali kemudahan tempat duduk iaitu sebanyak 63.6%.



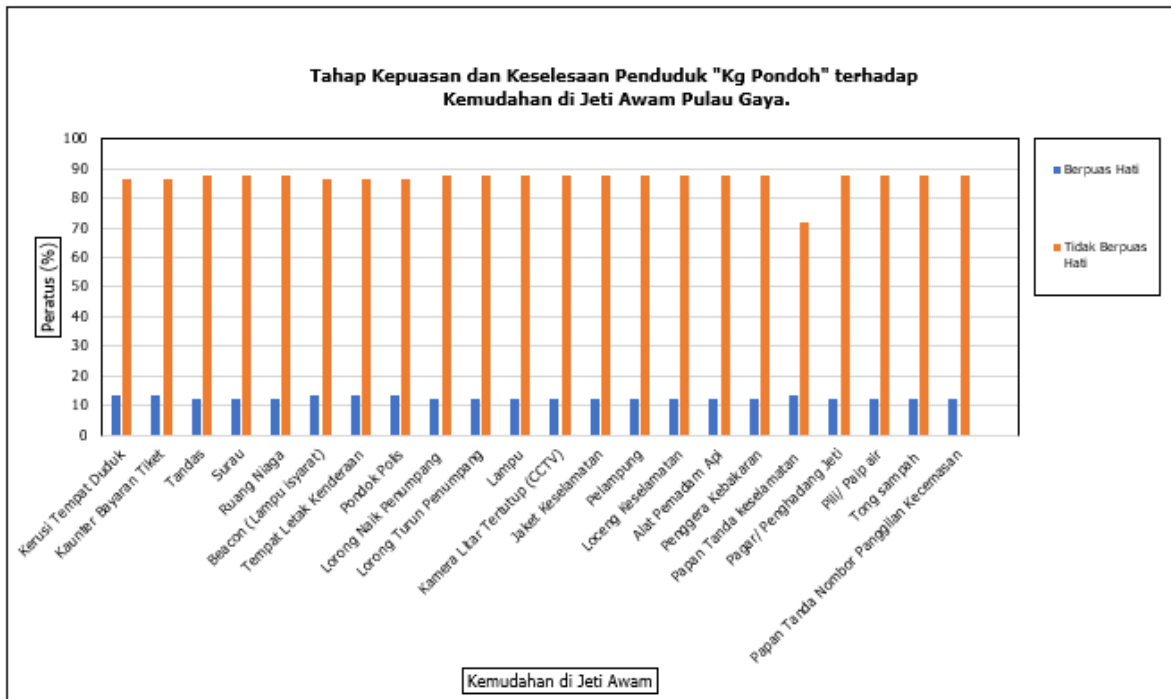
## Kepuasan dan Keselesaan Terhadap Kemudahan Jeti Awam Mengikut Kawasan di Pulau Gaya



**Rajah 2: Peratus Kepuasan dan keselesaan penduduk Kg Kesuapan terhadap kemudahan Jeti Awam Pulau Gaya.**

Sumber: Penyelidikan SDN0053/2019.

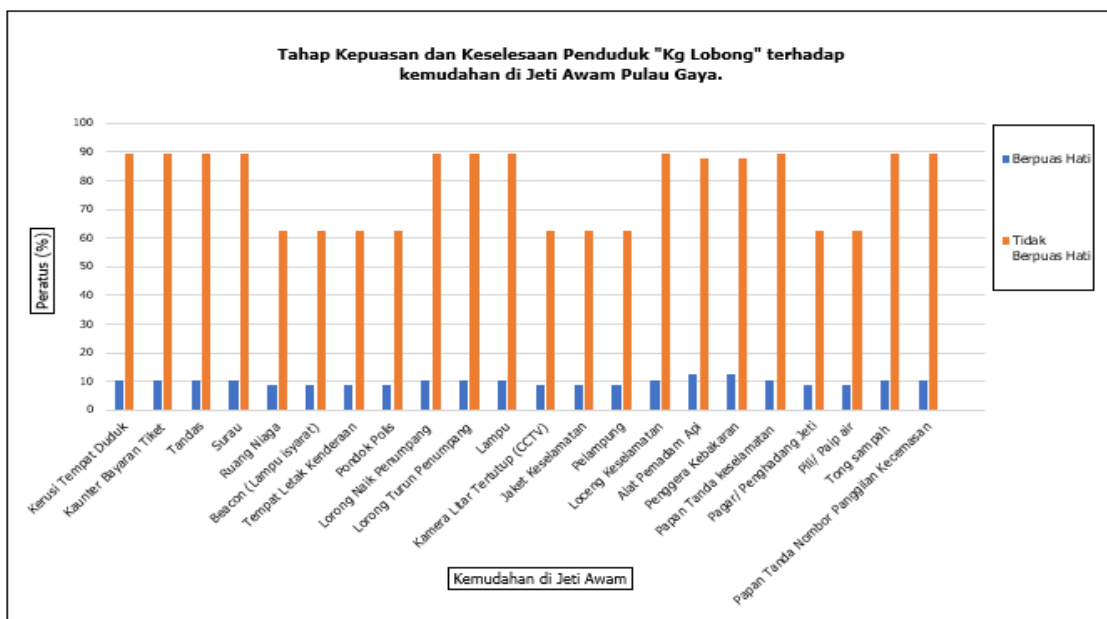
Rajah 2 menunjukkan tahap kepuasan dan keselesaan penduduk Kampung Kesuapan dalam menggunakan kemudahan jeti awam Pulau Gaya, Kota Kinabalu. Berdasarkan kajian, dapatan menunjukkan majoriti penduduk Kampung Kesuapan tidak berpuas hati dengan kemudahan yang sedia ada di jeti awam Pulau Gaya. Hal ini kerana, penduduk hanya menunjukkan reaksi kepuasan dan selesa ke atas penyediaan kemudahan tempat duduk sahaja dengan tahap kepuasan berpuas hati melebihi sokongan 20% iaitu sebanyak 27.4%. Manakala bagi kemudahan lain menunjukkan tidak puas hati penduduk adalah tinggi iaitu melebihi 80%.



**Rajah 3: Peratus Kepuasan dan keselesaan penduduk Kampung Pondoh terhadap kemudahan Jeti Awam Pulau Gaya.**

Sumber: Penyelidikan SDN0053/2019.

Merujuk kepada Rajah 3, hampir semua penduduk Kampung Pondoh menunjukkan rasa tidak puas hati terhadap kemudahan yang terdapat di jeti awam Pulau Gaya. Jika dilihat pada graf Rajah 3 tersebut sebanyak lebih 80% menunjukkan rasa tidak puas hati terhadap setiap kemudahan di jeti awam. Manakala jumlah responden yang berpuas hati terhadap kemudahan jeti awam ialah sebanyak lebih 10% terhadap setiap kemudahan di jeti awam Pulau Gaya.

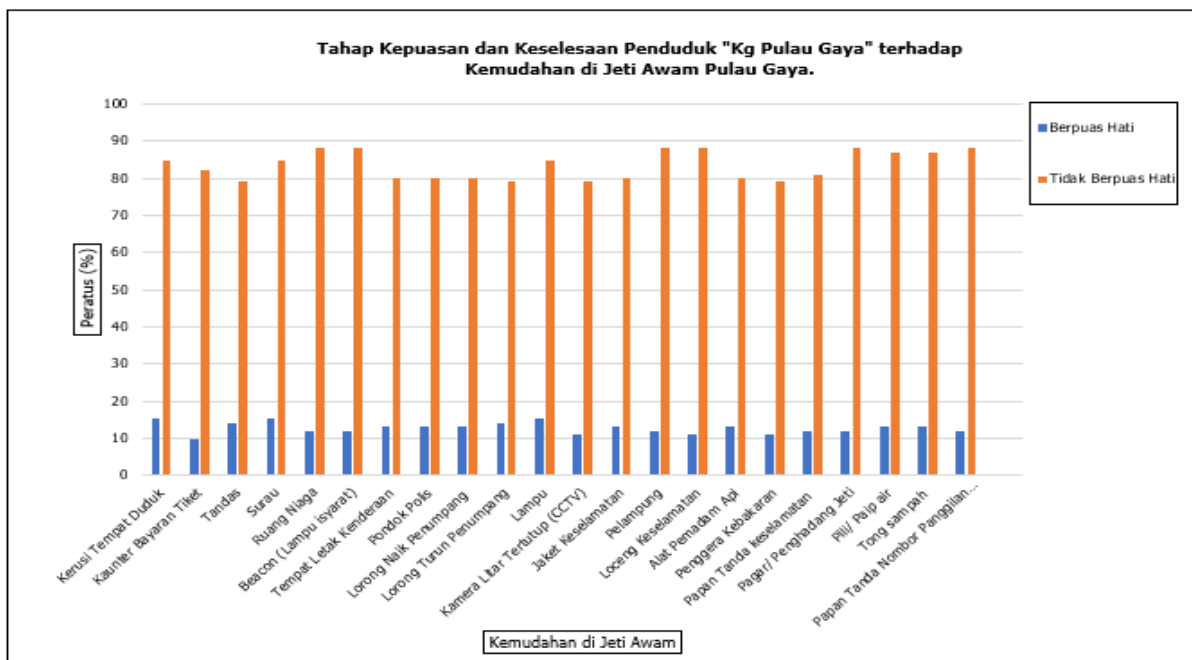


**Rajah 4: Peratus Kepuasan dan keselesaan penduduk Kampung Lobong terhadap kemudahan Jeti Awam Pulau Gaya.**

Sumber: Penyelidikan SDN0053/2019.

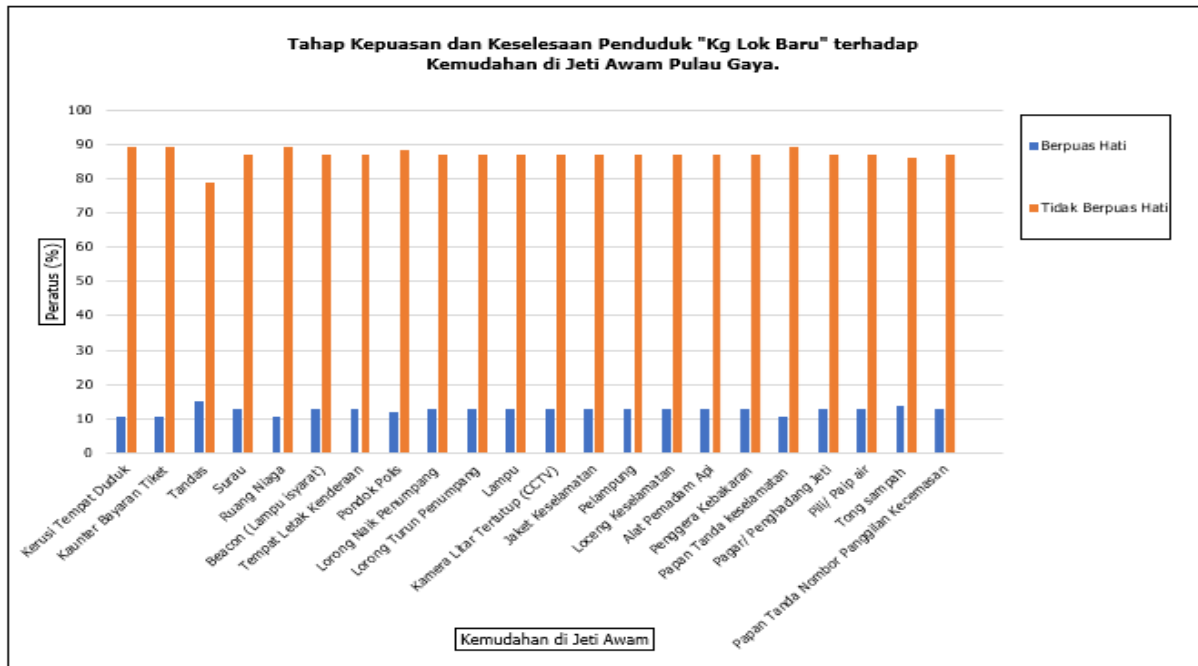
Rajah 4 menunjukkan tahap kepuasan dan keselesaan penduduk Kampung Lobong dalam menggunakan kemudahan jeti awam Pulau Gaya. Berdasarkan kajian, hasil analisis menunjukkan sebanyak 89% responden menunjukkan tidak puas hati terhadap pengujian 11 kemudahan iaitu kemudahan tempat duduk, kaunter bayaran tiket, tandas, surau, lorong naik penumpang, lorong turun penumpang, lampu, loceng keselamatan, papan tanda keselamatan, tong sampah dan papan tanda nombor panggilan kecemasan. Manakala sebanyak 62.65% menunjukkan rasa tidak puas hati terhadap kemudahan seperti ruang niaga, lampu isyarat, tempat letak kenderaan dan pondok polis. CCTV, jaket keselamatan, pelampung, pagar penghadang jeti, pili paip air. Manakala rasa puas hati yang ditunjukkan oleh responden terhadap kemudahan di jeti awam Pulau Gaya ialah masing-masing 8.7%, 10.52% dan 12.28% daripada 57 orang responden.

Rajah 5 pula adalah menunjukkan analisis perbandingan kepuasan dan keselesaan bagi penduduk Kampung Pulau Gaya terhadap kemudahan di jeti awam Pulau Gaya. Dapatan kajian juga menunjukkan bahawa sebahagian besar penduduk kajian di Kampung Pulau Gaya menyatakan tidak berpuas hati terhadap kemudahan jeti awam sebagaimana yang ditunjukkan di kampung Lobong, Kampung Pondoh dan Kesuapan dalam perbincangan awal dan hanya sebilangan kecil sahaja responden iaitu 10% memberikan respon berpuas hati terhadap setiap kemudahan di jeti tersebut.



**Rajah 5: Peratus Kepuasan dan keselesaan penduduk Kampung Pulau Gaya terhadap kemudahan Jeti Awam Pulau Gaya.**

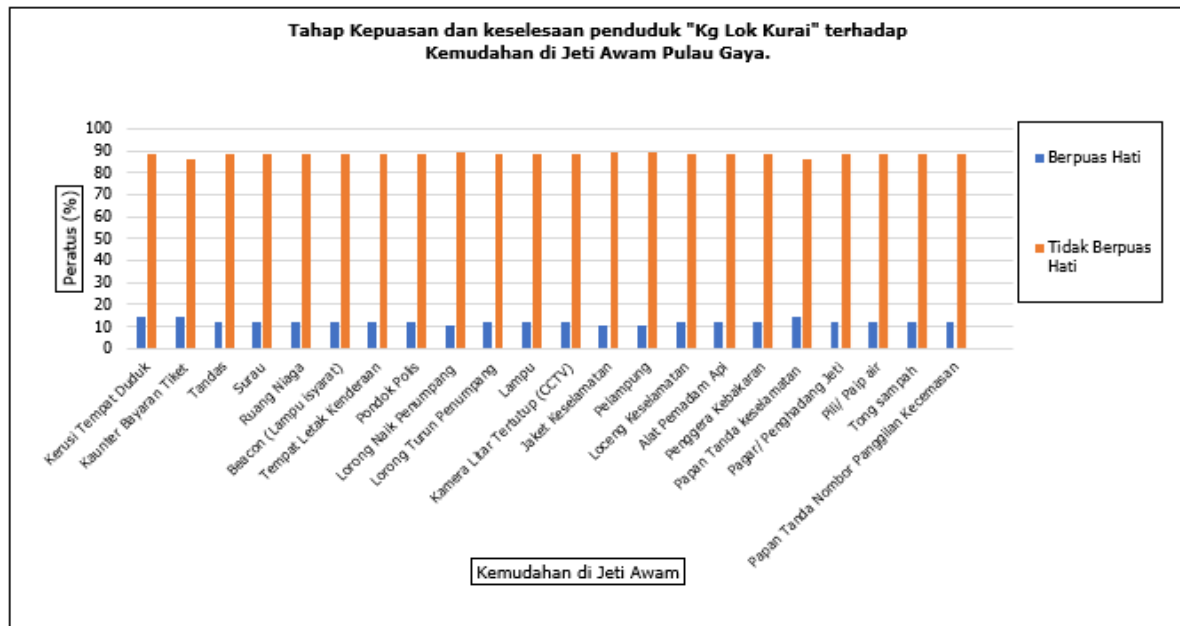
Sumber: Penyelidikan SDN0053/2019.



**Rajah 6: Peratus Kepuasan dan keselesaan penduduk Kg Lok Baru terhadap kemudahan Jeti Awam Pulau Gaya.**

Sumber: Penyelidikan SDN0053/2019.

Merujuk Rajah 6, hampir 90% responden kajian menyatakan tidak puas hati terhadap kesemua kemudahan di jeti awam yang diuji, kecuali kemudahan tandas iaitu sebanyak 79%. Selain daripada itu, hasil kajian juga menunjukkan bahawa tahap kepuasan dan keselesaan penduduk adalah sekitar 10% ke atas setiap kemudahan di jeti awam yang dikaji. Hasil kajian ini juga menunjukkan keadaan yang hampir sama di Kampung Lok Kurai yang ditunjukkan jelas seperti Rajah 7. Merujuk pada Rajah 7 di bawah, dapatan jelas menunjukkan lebih 80% responden kajian di kawasan tersebut tidak berpuas hati terhadap kemudahan di jeti awam sedia ada dan hanya 10% responden sahaja yang menyatakan berpuas hati dengan setiap kemudahan yang ada di jeti tersebut dengan jumlah responden sebanyak 84 orang.



**Rajah 7: Peratus Kepuasan dan keselesaan penduduk Kampung Lok Kurai terhadap kemudahan Jeti Awam Pulau Gaya.**

Sumber: Penyelidikan SDN0053/2019.

Berdasarkan perbincangan, dapat dirumuskan bahawa kemudahan yang disediakan di jeti awam Pulau Gaya adalah tidak cukup dan tidak lengkap untuk menampung kegunaan pengguna jeti awam Pulau Gaya. Hal ini demikian kerana, hanya terdapat kemudahan tempat duduk dan tong sampah sahaja di jeti awam tersebut. Selain itu, hasil kajian jelas menunjukkan bahawa pengguna jeti awam iaitu penduduk Pulau Gaya sebahagian besarnya tidak puas hati terhadap kemudahan di jeti awam Pulau Gaya, memandang jeti awam Pulau Gaya digunakan secara sama bagi semua kampung di Pulau Gaya yang dihuni ribuan penduduk bagi memenuhi keperluan harian di bandar Kota Kinabalu. Oleh itu, seharusnya kemudahan di jeti awam perlu diberi perhatian, dan dinaiktaraf bagi memenuhi keperluan penduduk Pulau Gaya. Hal ini kerana, kepuasan dan keselesaan terhadap kemudahan di jeti awam boleh dinilai dari pelbagai aspek seperti keselesaan, keselamatan, kebersihan, kecukupan dan kebolehfungsi (Shardy Abdullah, 2013). Dengan mengambil kira aspek sedia ada dan usaha naiktaraf kemudahan di jeti awam berkenaan di masa hadapan, membolehkan keyakinan dan sokongan pengguna jeti awam akan meningkat seterusnya dapat memperkasa Pulau Gaya sebagai destinasi pelancongan pulau dalam bandar pada masa akan datang.

### Kesimpulan

Kemudahan jeti awam untuk kegunaan pengguna jeti awam haruslah disediakan dan dicukupkan kerana keselesaan pengguna jeti awam adalah penting dalam menjaga keselamatan pengguna. Kajian mengenai kepuasan dan keselesaan terhadap satu fasiliti masih kurang dilakukan di Malaysia terutamanya fasiliti yang tidak berorientasikan pelancongan. Sebanyak 22 kemudahan yang dinilai dengan menggunakan analisis kekerapan dan Jadual Silang/ *Crosstabulation* (SPSS). Berdasarkan analisis tersebut, kewujudan jenis kemudahan adalah kekurangan dan tahap kepuasan pengguna jeti awam adalah tidak berpuas hati terhadap kemudahan di jeti awam Pulau Gaya. Hal ini demikian kerana kemudahan di Jeti Awam Pulau Gaya adalah kurang dan tidak dapat menampung keperluan ribuan penduduk Pulau Gaya. Walaupun pengguna jeti awam menunjukkan rasa tidak berpuashati terhadap kemudahan jeti awam, namun jeti awam tetap digunakan oleh pengguna kerana penduduk tiada pilihan lain



memandangkan jeti awam yang sedia tersebut merupakan satu-satunya laluan yang digunakan untuk menghubungkan Pulau Gaya dengan bandar Kota Kinabalu.

### Penghargaan

Sekalung penghargaan dan jutaan terima kasih diucapkan kepada pihak UMS kerana telah meluluskan pembiayaan penyelidikan dibawah projek engan (KOD SAGA: SDN0053-2019) “Penelitian keselamatan kemudahan jeti awam bagi pemerksaan Pulau Gaya sebagai destinasi pelancongan pulau dalam bandar”

### Rujukan

- Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., Wanhill, S., (2005) *Tourism principles and practice* (3<sup>rd</sup> ed.). Pearson Education Limited, Harlow.
- Dziatul Nadiyah Dzia-Uddin & Nur Syazleen Zakaria (2018). “Kemudahan Destinasi Dan Tarikan Destinasi Terhadap Kepuasan Pelancong Asing Di Georgetown, Pulau Pinang”. Fakulti Pengurusan Hospitaliti, Kolej Universiti Islam Melaka: *Journal of Hospitality Management Jurnal Hospitaliti dan Jaringan Volume 1 2018: 12-17*.
- Gerakis, A.S. 1965. Effect of exchange rate devaluation and revaluations of receipts from tourism. *International Monetary Fund Staff Papers* 12(3): 365-384
- Hill, N. & Alexander, J. 2000. *The handbook of customer satisfaction and loyalty measurement*. England: Gower Publishing
- Kulendran, N. & Witt, S.F. 2001. Cointegration versus least squares regression. *Annals of Tourism Research* 28: 291-311
- Logeswaran et. al, (2015). Isu Keselamatan Dalam Industry Pelancongan: Satu Tinjauan Konsep. Universiti Kebangsaan Malaysia: *Jurnal of GEOGRAFIA Online*TM 12 (32 - 41) 32
- Martina, G. G. & Irene G. S., (2006). Value dimentions perceived value, satisfaction and loyalty: an investigation of university students’ travel behaviour. *Tourism Management* 27 (3): 437-452.
- MORI Social Research Institute (2002) *Public service reform - Measuring & understanding satisfaction*. Office of Public Services Reform (OPSR), London.
- Moscardo G (2001) Visitor evaluations of built tourist facilities: Pontoons on the great barrier reef. *The Journal of Tourism Studies* 12 (1), 28-38.
- Mohamad, S. S., Ahmad, S., Sridar, R., & Syamsul, H., (2013). Visitors’ Satisfaction towards Service and Facilities in KILIL KARST Geoforest Park, Langkawi. *Journal of Applied Economics and Business*.
- Norlida, H.M.S., Ahmad, S., Siong, H.L., Zaleha, M.N., & Sirdar, R. 2007a. An ARDL model of tourism demand for Malaysia by major ASEAN countries. *IIUM Journal of Economics and Management* 15(1): 1-26.
- Norlida, H.M.S., Redzuan, O., Kalsom, Z. & Tamat.S., (2011). Pengukuran Kepuasan Pelancong terhadap Kualiti Perkhidmatan di Destinasi Pelancongan Pulau Kapas: Pendekatan Faktor Analisis. *Malaysian Journal of Environmental Management* 12 (2). hlm. 23-32
- Norlida, H.M.S., Redzuan, O. & Sirdar, R. 2007b. Malaysia’s tourism demand from selected countries: The ARDL approach to cointegration. *International Journal of Economic and Management* 3(1):39-57.
- Norlida, H.M.S., Siong, H.L., Ahmad, S., Zaleha, M.N. & Sirdar, R. 2008. Asian tourism demand for Malaysia: A bound test approach. *An International Journal of Contemporary Management Research* 4(4)

- Othman, T. (2013). *Asas Penulisan Tesis, Penyelidikan dan Statistik*. Press: Universiti Putra Malaysia
- Rancangan Fizikal Negara ke-3. (2016). *Perbandaran di Malaysia*
- Rashid, B. (2013). Elemen destinasi dan kesan terhadap pengalaman percutian, *Malaysian Journal of Society and Space* 9 issue 4 (118 - 127).
- Priscilla BNK, Jeniffer KLC (2015). Safety and Security in the Tourist Destination: A Review of Literature. In: Mazlina Mahdzan, Siow May Lin, Madhavan Balan Nair, Ahmad Shuib (eds) *Proceedings of The International Conference on Natural Resources, Tourism and Service Management 2015*. Universiti Putra Malaysia
- Salman, A.K. 2003. Estimating tourism demand through cointegration analysis: Swedish data. *Current Issues in Tourism* 323-338
- Shardy Abdullallah (2013). “*Penyediaan fasiliti di terminal jeti ke Pulau Langkawi: Suatu penilaian terhadap tahap kepuasan pelancong*”. Universiti Sains Malaysia, Pulau Pinang: GEOGRAFIA OnlineTM Malaysian Journal of Society and Space 9 issue 4 (15 - 23)
- Seubsamarn K (2009) *Tourist motivation to use homestays in Thailand and their satisfaction based on the destination’s cultural and heritage-based attribute*. (Master Thesis). University of Missouri
- UKessays (2015), Infrastructure Development in the Tourism Industry Tourism Essay retrieved from <https://www.ukessays.com/.../infrastructure-development-in-the-tourism-industry-tour>.
- UKessays (2015), Tourism Destination And Tourist Attraction Destination Marketing Tourism Essay retrived from <https://www.ukessays.com/essays/tourism/tourism-destination-and-tourist-attraction-destination-marketing-tourism-essay.php>
- UNWTO (1996). Tourist Safety and Security: Practical Measures for Destinations. [Cited 5 June 2015]. Available from: <http://pub.world>
- Utusan Borneo Online (2015), “Isu kesesakan Jeti Kuala Kedah akan diatasi”. Dipetik dari: <https://www.utusanborneo.com.my/2015/12/29/>
- Yoon, Y., Uysal, M., 2005. An examination of the effects of motivation and satisfaction on destination loyalty: A structural model. *Tourism Management* 26 (1), 45-56.