

**KAJIAN PENGURUSAN EKOPELANCONGAN LA HOT SPRING,
HULU BESUT, TERENGGANU**

NUR FATIHA FARHANA BINTI RAZALI

UNIVERSITI

MALAYSIA
UNIVERSITI MALAYSIA KELANTAN

2025

KELANTAN



UNIVERSITI
MALAYSIA
KELANTAN

**KAJIAN PENGURUSAN EKOPELANCONGAN LA HOT SPRING,
HULU BESUT, TERENGGANU**

Oleh:

NUR FATIHA FARHANA BINTI RAZALI

Projek Penyelidikan ini disediakan untuk memenuhi syarat kelayakan bagi
Ijazah Sarjana Muda Pengajian Warisan Dengan Kepujian

Fakulti Teknologi Kreatif dan Warisan
UNIVERSITI MALAYSIA KELANTAN

2025

PERAKUAN TESIS

Saya dengan ini memperakukan bahawa kerja yang terkandung dalam tesis ini adalah hasil penyelidikan yang asli dan tidak pernah dikemukakan oleh ijazah tinggi kepada mana-mana Universiti atau Institusi.

☐

TERBUKA Saya bersetuju bahawa tesis boleh didapati sebagai naskah keras atau akses terbuka dalam talian (teks penuh).

☐

SEKATAN Saya bersetuju bahawa tesis boleh didapati sebagai naskah keras atau dalam talian (teks penuh) bagi tempoh yang diluluskan oleh Jawatankuasa Pengajian Siswazah. Dari tarikh _____ hingga _____.

☐

SULIT (Mengandungi maklumat sulit di bawah Akta Rahsia Rasmi 19772)*

☐

TERHAD (Mengandungi maklumat terhad yang ditetapkan oleh organisasi di mana penyelidikan dijalankan)*

Saya mengakui bahawa Universiti Malaysia Kelantan mempunyai hak berikut:

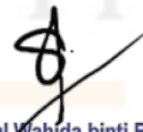
1. Tesis adalah hak milik Universiti Malaysia Kelantan.
2. Perpustakaan Universiti Malaysia Kelantan mempunyai hak untuk membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian.



TANDATANGAN CALON

Nama: Nur Fatiha Farhana Binti Razali

Tarikh: 25 Februari 2025



Dr. Ainul Wahida binti Radzuan
Senior Lecturer
Department of Heritage Studies
Faculty of Creative Technology and Heritage
Universiti Malaysia Kelantan (UMK)
16300, Kelantan, Malaysia

TANDATANGAN PENYELIA UTAMA

Nama: Dr Ainul Wahida Binti Radzuan

Tarikh: 25/2/2025

Nota: *Sekiranya Tesis ini adalah SULIT atau TERHAD, sila kepitkan bersama surat daripada organisasi dengan menyatakan tempoh dan sebab-sebab kerahsiaan dan sekatan.

PENGHARGAAN

Assalamualaikum w.b.t dan salam sejahtera. Saya ingin mengucapkan syukur Alhamdulillah ke hadrat Allah S.W.T, kerana di atas limpah dan kurnia-Nya saya dapat menyelesaikan projek penyelidikan ini dalam tempoh yang telah ditetapkan oleh pihak fakulti. Saya ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada penyelia saya iaitu Dr. Ainul Wahida Binti Radzuan di atas segala tunjuk ajar dan bimbingan yang telah diberikan selama saya menyempurnakan tesis ini. Saya turut mengucapkan jutaan terima kasih kepada pihak institusi iaitu Fakulti Teknologi Kreatif dan Warisan Universiti Malaysia Kelantan kerana memberi peluang untuk menjalankan kajian dan membantu dari segi prosedur membuat kajian lapangan.

Di kesempatan ini juga saya ingin mengucapkan terima kasih kepada ahli keluarga dan rakan-rakan yang banyak memberi tunjuk ajar serta membimbing saya dalam menyiapkan laporan ini. Segala bantuan, semangat, serta kebijaksanaan mereka yang banyak mengajar saya untuk menjadi seorang pelajar yang mempunyai pengalaman dalam membuat kajian mengenai warisan budaya yang unik ini.

Saya sebagai pengkaji Projek Penyelidikan ini juga ingin berterima kasih kepada 11 orang informan dan 300 responden di atas segala ilmu pengetahuan dan pengalaman baru yang telah dikongsikan bersama saya mendapatkan data dan jawapan bagi mencapai objektif dan persoalan kajian mengenai ‘Pengurusan Ekopelancongan La Hot Spring, Hulu Besut, Terengganu’. Segala penerangan dan penjelasan yang begitu mendalam daripada para informan serta responden telah pun saya gunakan sebaik mungkin dalam mencari jawapan yang diperlukan sepanjang kajian ini.

Akhir kata, ucapan terima kasih ini juga diberikan kepada diri saya sendiri kerana berjaya menghadapi cabaran semasa menyiapkan kajian serta kepada semua yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam memberi sumbangan cadangan dan bantuan dalam menyiapkan Projek Penyelidikan ini. Saya berharap dengan adanya kajian ini dapat membantu dan memberikan ilmu yang diperlukan kepada orang lain pada masa akan datang.

KAJIAN PENGURUSAN EKOPELANCONGAN LA HOT SPRING, HULU BESUT, TERENGGANU

ABSTRAK

La Hot Spring merupakan kawasan ekopelancongan yang mempunyai kolam air panas semula jadi yang terletak di Kampung La, Hulu Besut, Terengganu. La Hot Spring mula dibuka pada tahun 1992 sempena Ekspo Pembangunan dan Pekan Budaya Daerah Besut. Walau bagaimanapun, kedatangan pengunjung ke kolam air panas mempunyai pasang surut disebabkan isu pembangunan dan pengurusan yang tidak terancang. Kemudahan fasiliti dan perkhidmatan yang terhad juga memberi pengalaman buruk kepada pengunjung. Oleh itu, kajian ini dijalankan untuk memahami dengan lebih jelas tentang pengurusan yang dijalankan di La Hot Spring. Tiga objektif utama dibentuk di dalam kajian ini iaitu: mengenal pasti sistem pengurusan kolam air panas di La Hot Spring, mengkaji kepuasan pengunjung terhadap kolam air panas di La Hot Spring dan menganalisis peranan pihak berkepentingan dalam penjagaan kolam air panas di La Hot Spring, Hulu Besut, Terengganu. Kajian ini mengadoptasi pendekatan campuran yang menggunakan instrumen temu bual, pemerhatian dan tinjauan. Seramai 11 orang informan telah ditemu bual dan 300 orang responden telah menjawab borang tinjauan. Analisis data daripada pendekatan kualitatif menggunakan analisis tematik manakala analisis deskriptif digunakan dalam pendekatan kuantitatif. Terdapat tujuh tema yang telah diekstrak daripada hasil analisis kajian seperti: demografi responden, sistem pengurusan, peranan pihak berkepentingan, isu yang berlaku di La Hot Spring, cadangan penambahbaikan, sumbangan La Hot Spring sebagai destinasi pelancongan dan kelebihan La Hot Spring. Oleh itu, kajian ini menyumbang kepada pendokumentasian sistem pengurusan La Hot Spring dan kepuasan pengunjung dan seterusnya menjadi rujukan kepada pihak berkepentingan untuk menambah baik sistem pengurusan La Hot Spring pada masa akan datang sebagai pusat eko pelancongan tempatan di Terengganu.

Kata kunci: Ekopelancongan, Kepuasan Pengunjung, La Hot Spring, Pengurusan, Pihak Berkepentingan.

A STUDY ON ECOTOURISM MANAGEMENT OF LA HOT SPRING, HULU BESUT, TERENGGANU

ABSTRACT

La Hot Spring is an ecotourism site featuring natural hot spring pools located in Kampung La, Hulu Besut, Terengganu. It first opened in 1992 in conjunction with the Besut District Development Expo and Cultural Town event. However, visitor numbers have fluctuated due to unplanned development and management issues. Limited facilities and services have also contributed to a negative visitor experience. Therefore, this study aims to gain a clearer understanding of the management practices at La Hot Spring Spring. This study had three main objectives: to identify the management system of the hot spring pools at La Hot Spring, to examine visitor satisfaction with them, and to analyse the role of stakeholders in maintaining them. This study adopts a mixed-method approach, employing interviews, observations, and surveys as research instruments. A total of 11 informants were interviewed, and 300 respondents participated in the survey. Data from the qualitative approach were analysed thematically, while descriptive analysis was used for the quantitative approach. Seven themes emerged from the study's findings: respondent demographics, management system, stakeholder roles, issues at La Hot Spring, suggestions for improvement, the contributions of La Hot Spring as a tourist destination, and its advantages. This study adds to the documentation of La Hot Spring's management system and visitor satisfaction, serving as a reference for stakeholders to enhance the management system in the future and elevate La Hot Spring's status as a local ecotourism centre Terengganu.

Keywords: Ecotourism, La Hot Spring, Management, Stakeholders, Visitor Satisfaction.

UNIVERSITI
MALAYSIA
KELANTAN

ISI KANDUNGAN

JADUAL KANDUNGAN	HALAMAN
PERAKUAN TESIS	i
PENGHARGAAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
SENARAI RAJAH.....	vii
SENARAI JADUAL	vii
BAB SATU : PENDAHULUAN	1
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang	2
1.3 Permasalahan Kajian.....	3
1.4 Persoalan Kajian	5
1.5 Objektif Kajian.....	5
1.6 Skop & Batasan Kajian	6
1.7 Lokasi Kajian	7
1.8 Kepentingan Kajian	8
1.9 Struktur Projek Penyelidikan	9
BAB DUA : KAJIAN LITERATUR	11
2.1 Pengenalan	11
2.2 Definisi Kolam Air Panas	11
2.3 Kolam Air Panas Sebagai Ekopelancongan.....	15
2.4 Pengurusan Ekopelancongan	16
2.4.1 Pengurusan Penjagaan dan Keselamatan	17
2.4.2 Pengurusan Pemasaran.....	18
2.5 Pelawat atau Pengunjung	18
2.6 Teori Fungsi Pengurusan	20
BAB TIGA : METODOLOGI KAJIAN.....	21
3.1 Pengenalan	21
3.2 Pendekatan Kajian: Kaedah Campuran.....	21
3.2.1 Kualitatif (Penerokaan)	22
3.2.2 Kuantitatif (Pengukuran)	22
3.3 Rekabentuk Kajian	22

3.3.1 Kajian Kes.....	23
3.4 Kaedah Pengumpulan Data.....	23
3.4.1 Data Primer	23
3.4.2 Data Sekunder	25
3.5 Pensampelan Kajian.....	25
3.5.1 Kaedah Pensampelan Bertujuan: Kualitatif	26
3.5.2 Kaedah Pensampelan Mudah & Rawak: Kuantitatif	27
3.6 Analisis Data	27
3.6.1 Analisis Tematik: Kualitatif.....	28
3.6.2 Analisis Deskriptif: Kuantitatif.....	31
3.7 Kesimpulan	31
BAB EMPAT : DAPATAN KAJIAN.....	32
4.1 Pengenalan	32
4.2 Demografi Responden	32
4.3 Kepuasan Responden terhadap Kolam Air Panas di La Hot Spring..	36
4.4 Cadangan La Hot Spring Kepada Rakan Atau Keluarga.....	43
4.5 Sistem Pengurusan Di La Hot Spring	44
4.6 Peranan Pihak Berkepentingan	56
4.7 Isu di La Hot Spring.....	59
4.8 Cadangan Penambahbaikan La Hot Spring	63
4.9 Sumbangan La Hot Spring Sebagai Destinasi Pelancongan.....	67
4.10 Kelebihan di La Hot Spring	69
4.11 Kesimpulan	71
BAB LIMA : KESIMPULAN	72
5.1 Pengenalan	72
5.2 Rumusan bab.....	72
5.3 Dapatan Utama.....	74
5.4 Cadangan.....	75
5.4.1 Dana Daripada Kerajaan	75
5.4.2 Promosi Secara Meluas	76
5.5 Kesimpulan	76
RUJUKAN.....	77

SENARAI RAJAH	HALAMAN
Rajah 1.1 : Peta lokasi La Hot Spring.....	7
Rajah 1.2: Mata air panas semulajadi	8
Rajah 3.1 : Proses dalam menganalisis data kualitatif.....	28
Rajah 3.2 : Transkrip temu bual.....	29
Rajah 3.3 : Proses mencari kod dan tema	29
Rajah 3.4 : Proses menentukan tema	30
Rajah 4.1: Kolam air panas asal yang telah dinaiktaraf.....	37
Rajah 4.2: Baju La Hot Spring.....	42
Rajah 4.3: Baju La Hot Spring.....	42
Rajah 4.4 : Ahli jawatankuasa pengurusan La Hot Spring	43
Rajah 4.5 : Saliran mata air di celah bukit.....	51
Rajah 4.6 : Tempat penyimpanan barang berdekatan surau	53
Rajah 4.7 : Tempat khas BBQ	55
Rajah 4.8 : Penambahbaikan kolam air panas yang tergendala.....	62
Rajah 4.9 : Tempat parking kereta.....	63
Rajah 4.10 : Jambatan yang perlu dibaiki.....	65

SENARAI JADUAL	HALAMAN
Jadual 3.1 Informan Temu Bual	26
Jadual 3.2 : Analisis deskriptif menggunakan <i>Microsoft Excel</i>	31
Jadual 4.1 : Jantina Responden	33
Jadual 4.2 : Umur Responden	33
Jadual 4.3 : Kunjungan Responden ke La Hot Spring.....	34
Jadual 4.4 : Kekerapan Responden ke la Hot Spring.....	35
Jadual 4.5 : Pengalaman Responden Terhadap La Hot Spring.....	36
Jadual 4.6 : Kepuasan Responden Terhadap Kemudahan Fasilitas	39
Jadual 4.7 : Kepuasan Responden Terhadap Perkhidmatan Yang Tersedia.....	41
Jadual 4.8 : Cadangan La Hot Spring kepada rakan atau keluarga.....	43

BAB SATU

PENDAHULUAN

1.1. Pengenalan

Kolam air panas terbahagi kepada dua iaitu kolam air panas buatan dan kolam air panas semula jadi. Kresic (2010) menerangkan kolam air panas terbentuk daripada mata air semula jadi yang mengeluarkan air suam pada suhu melebihi suhu badan manusia. Menurut piawaian WHO iaitu World Health Organization (Pertubuhan Kesihatan Sedunia) suhu yang sesuai untuk berendam atau mandi kolam air panas adalah di antara suhu 35 °C (95 F) – 45 C (113 F) (Baoumy et al., 2014). Pirajno (2008) menyatakan bahawa kolam air panas terjadi kerana terdapatnya aliran yang berterusan melalui bukaan kecil di permukaan bumi.

Terdapat pelbagai jenis kolam air panas yang menjadi salah satu kegunaan kepada manusia sejak beribu tahun dahulu (Porowski, 2019). Beberapa bukti di China yang mengatakan bahawa kolam air panas digunakan untuk pengairan serta kegunaan harian seperti memasak dan membasuh baju (Ji-yang, 1995). Kolam air panas juga mempunyai kebaikan dari segi kesihatan terutamanya dalam mengubati penyakit kulit. Ini kerana mata air panas mengandungi campuran mineral dan sulfur berbeza yang terlarut dalam air.

Malaysia yang mempunyai iklim tropika mempunyai potensi dalam pelancongan berkaitan alam semula jadi. Namun, kolam air panas sebagai satu destinasi pelancongan belum dikomersilkan secara besar-besaran. Kebaikan kolam air panas dalam kesihatan juga boleh menjadi salah satu promosi untuk menarik pengunjung ke destinasi kolam air panas.

Selain daripada kebaikan dalam kesihatan, keindahan alam semula jadi yang terdapat di kolam air panas juga dapat memberi ketenangan kepada pelancong terutamanya individu yang mementingkan 'work life balance'. Hal ini adalah kerana kunjungan ke destinasi pelancongan berkaitan alam semula jadi dapat memberikan ketenangan kepada minda dan badan mereka. Oleh itu, kajian ini memfokuskan kepada sistem pengurusan dan penjagaan kolam air panas sebagai ekopelancongan supaya ia dapat dijadikan panduan pada masa akan datang.

1.2. Latar Belakang

Lata air panas atau dinamakan sebagai La Hot Spring merupakan satu kolam air panas semula jadi yang terletak di kawasan pedalaman Hulu Besut, Terengganu yang berada di bawah kerajaan Negeri Terengganu. La Hot Spring mula dibuka kepada orang ramai sebagai tempat pelancongan pada tahun 1992 bersempena pelancaran Ekspo Pembangunan dan Pekan Budaya Daerah Besut.

Pengunjung yang datang berpeluang menikmati air panas yang keluar daripada lubang sebuah bukit yang berdekatan. Aliran air panas secara semula jadi ini mengandungi sulfur yang boleh mencapai suhu sehingga 49°C. Masyarakat di Kampung La mempercayai bahawa air panas tersebut dapat mengubati penyakit kulit dan mengembalikan kesegaran tubuh badan. La Hot Spring diuruskan sepenuhnya oleh Majlis Daerah Besut dan mempunyai seorang pengurus serta 20 kakitangan. Lata air panas ini juga menyediakan pelbagai kemudahan kepada pengunjung yang datang seperti penginapan chalet, tapak BBQ, surau serta gazebo.

La Hot Spring juga merupakan hutan lipur yang mempunyai keistimewaannya tersendiri. Menurut Ahmad et al, (2013) hutan lipur di Malaysia mempunyai reka bentuk semula jadi yang kaya dengan keindahan alam, mempunyai sumber pemandangan yang mampu menarik pengunjung mengunjungi destinasi tersebut. Keindahan semula jadi kolam air panas perlu digunakan sebaiknya dengan menjadikannya salah satu pelancongan alam semula jadi. Pengunjung yang datang boleh mandi serta membuat aktiviti seperti *jungle tracking* dan lain-lain lagi. Aktiviti perkemahan juga selalunya diadakan dalam kalangan pelajar sekolah selama beberapa malam.

La Hot Spring merupakan destinasi pelancongan yang sentiasa relevan untuk dikunjungi tidak kira sama ada daripada luar negara mahupun dalam negara. Dengan kehadiran pengunjung setiap tahun, pihak pengurusan perlu cakna tentang cara menjaga La Hot Spring dengan baik. Oleh itu kajian ini dijalankan untuk menambah baik lagi pengurusan strategik bagi meningkatkan ekonomi ekopelancongan di kawasan kajian pada masa akan datang. Pengurusan yang strategik memberi kebaikan kepada semua pihak terutamanya kepada pengunjung dan pihak berkepentingan.

1.3. Permasalahan kajian

Populariti kolam air panas sentiasa mengalami perubahan mengikut zaman. Menurut Serbulea, & Payyappallimana, (2012) penggunaan 'Onsen' iaitu mandian kolam air panas telah digunakan selama lebih kurang 2000 tahun di Jepun. Manakala, pada zaman Gelap di Eropah, mata air panas dipercayai mempunyai kuasa penyembuhan ajaib. Negara Thailand terkenal dengan kolam air panas semula jadi. Masyarakat yang berada di kawasan tersebut telah lama menggunakan air panas yang mempunyai fungsi untuk mengawet, merebus dan mengeringkan hasil pertanian mereka (Erfurt-Cooper, 2009). Di Malaysia, kolam air panas termasuk dalam ekopelancongan yang berasaskan alam semula jadi.

Mohd Kher et al., (2013) menyatakan bahawa kemerosotan jumlah pengunjung di kolam air panas adalah disebabkan dua isu utama iaitu pembangunan dan pengurusan. Pembangunan yang tidak terancang memberi kesan kepada alam semula jadi, masyarakat serta sistem pengurusan ekopelancongan yang dijalankan di kolam air panas tersebut.

Antara kesan yang berlaku adalah seperti masalah dalam pentadbiran, masalah pengurusan hasil, serta pembinaan yang tidak sesuai dengan budaya dan persekitaran di tempat tersebut. Perkara ini menimbulkan konflik dalam komuniti yang menunjukkan kelemahan strategi pihak pengurusan dalam pembangunan pelancongan (Butler, 1992).

Selain itu, kepuasan pengunjung merupakan perkara penting terutamanya dalam penyediaan fasiliti serta perkhidmatan yang selesa. Fasiliti serta perkhidmatan yang berkualiti memberi nama yang baik kepada sesebuah organisasi kerana ia dinilai oleh pengalaman pengunjung itu sendiri. Athula (2014) mengatakan salah satu penyebab ketidakpuasan berlaku apabila kebanyakan bahan promosi yang digunakan oleh pengusaha hotel mengelirukan pelancong seperti harga sewaan bilik di hotel, produk dan perkhidmatan yang dijanjikan tidak seperti yang diharapkan. Kesannya, ia mewujudkan kekecewaan dan ketidakpuasan hati di kalangan pelancong.

Pihak pengurus produk pelancongan terutamanya di kolam air panas perlu mengelakkan daripada membuat promosi yang melebihi keupayaan mereka kerana ia akan memberi harapan yang tinggi kepada pengunjung yang akan datang. Hal ini menyebabkan pihak pengurusan sukar untuk mengekalkannya pada tahap yang konsisten (Ludwig et al., 2017).

Peranan pihak berkepentingan juga mempunyai pengaruh besar dalam pengurusan ekopelancongan. Namun, pengurusan ini kadang kala bercanggah di antara pihak berkuasa tempatan, serantau dan antarabangsa. Hal ini kerana, pihak berkepentingan juga ingin mengembangkan pengaruhnya untuk mengaut keuntungan. Persaingan negatif oleh pembuat dan perancang dasar pelancongan dengan sektor luar seperti perhutanan, industri pertanian serta pelancongan berasaskan pantai boleh mengganggu aktiviti pelancongan (Fennell, 2000). Justeru itu, kajian ini dijalankan untuk mengenal pasti sistem pengurusan yang cekap dan sesuai digunakan serta cara penjagaan yang dilakukan oleh pihak berkepentingan dalam La Hot Spring supaya ianya terus kekal sebagai produk pelancongan yang relevan.

1.4. Persoalan Kajian

Terdapat tiga persoalan kajian dalam kajian ini iaitu:

- a. Apakah bentuk sistem pengurusan kolam air panas di La Hot Spring, Hulu Besut, Terengganu?
- b. Bagaimanakah kepuasan pengunjung terhadap kolam air panas di La Hot Spring, Hulu Besut, Terengganu?
- c. Bagaimanakah pihak berkepentingan berperanan dalam penjagaan kolam air panas di La Hot Spring, Hulu Besut, Terengganu?

1.5. Objektif Kajian

Terdapat tiga objektif kajian ini antaranya ialah:

- a. Mengenal pasti sistem pengurusan kolam air panas di La Hot Spring, Hulu Besut, Terengganu.
- b. Mengkaji kepuasan pengunjung terhadap kolam air panas di La Hot Spring, Hulu Besut, Terengganu.
- c. Menganalisis peranan pihak berkepentingan dalam penjagaan kolam air di La Hot Spring, Hulu Besut, Terengganu.

1.6. Skop & Batasan Kajian

Kajian ini meliputi tiga objektif utama iaitu mengenal pasti sistem pengurusan kolam air panas di La Hot Spring, Hulu Besut, Terengganu. Mengkaji kepuasan pengunjung terhadap kolam air panas di La Hot Spring, Hulu Besut, Terengganu dan menganalisis peranan pihak berkepentingan dalam penjagaan kolam air di La Hot Spring, Hulu Besut, Terengganu.

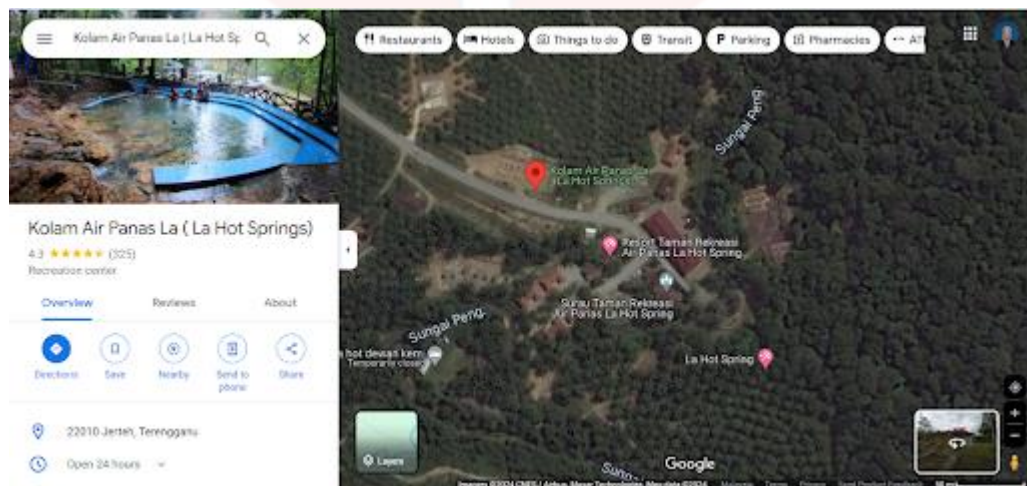
Kajian ini menggunakan pendekatan campuran iaitu kaedah kualitatif dan kuantitatif. Kaedah kajian kualitatif menggunakan instrumen temu bual dan pemerhatian dan tinjauan manakala untuk kaedah kuantitatif menggunakan instrumen tinjauan melalui borang soal selidik digunakan. Reka bentuk kajian bagi kaedah kualitatif dan kuantitatif menggunakan kajian kes iaitu kajian mengenai aktiviti, peristiwa atau masalah yang memfokuskan tentang kolam air panas dan juga pengurusan ekopelancongan.

Kajian ini menggunakan pensampelan bertujuan untuk mengumpulkan data kualitatif yang memberi fokus utama kepada pengunjung, pengurus sebagai pihak berkepentingan dan penduduk kampung. Selain daripada pensampelan bertujuan, kajian ini juga menggunakan pensampelan mudah (convenience sampling) dan pensampelan rawak (random sampling) melalui pengedaran borang soal selidik kepada pengunjung secara rawak. Pensampelan bertujuan dan pensampelan mudah ini memberi hasil akhir yang tepat sesuai dengan objektif kajian. Pengumpulan data mengambil masa selama tiga bulan menggunakan data primer dan sekunder. Data ini penting untuk digunakan dalam menyelesaikan permasalahan kajian.

Analisis data bagi kaedah kualitatif menggunakan analisis tematik untuk mengenal pasti, menganalisis, dan melaporkan tema yang terdapat dalam data secara deduktif dan induktif. Data bagi kaedah kuantitatif menggunakan analisis deskriptif daripada instrumen tinjauan melalui borang soal selidik diteliti menggunakan Excel untuk menghasilkan statistik daripada segi purata skala mean dan sisihan piawai.

Kajian ini juga menggunakan teori pengurusan oleh Henry Fayol sesuai dengan objektif kajian di kolam air panas La Hot Spring. Henry Fayol membincangkan bahawa pengurusan adalah satu proses serta mempunyai prinsip yang perlu diikuti. Ia dapat diterapkan berdasarkan lima fungsi pengurusan yang telah ditetapkan Henry Fayol iaitu: perancangan, pengorganisasian, pengarahan, penyelarasan, dan pengawalan. Lima fungsi pengurusan dalam teori oleh Henry Fayol diaplikasikan kepada pengunjung, pengurus dan penduduk kampung sebagai satu unit organisasi yang mempunyai peranan masing-masing.

1.7. Lokasi Kajian



Rajah 1.1 : Peta lokasi La Hot Spring

Sumber: Google Map, 2024

Rajah 1.1 menunjukkan peta di mana terletaknya di La Hot Spring, Kampung La, 22010, Hulu Besut, Terengganu. La Hot Spring dibuka 24 jam dan dijaga oleh pengawal setiap hari namun ia bergantung kepada keadaan semasa. Contohnya pada musim banjir, pengunjung diawasi semasa berkunjung ke La Hot Spring kerana berkemungkinan berlaku arus deras di kawasan tersebut. La Hot Spring berjarak sejauh 28 km daripada bandar Jerneh dan mengambil masa selama 40 minit ke sana.



Rajah 1.2: Mata air panas semulajadi

Sumber: Google, 2024

Rajah 1.2 menunjukkan binaan kolam air panas yang mengumpulkan air panas yang keluar melalui celah bukit. Takungan air panas ini dibahagikan kepada tiga tingkat dan telah disesuaikan suhunya untuk dinikmati oleh pengunjung. Terdapat juga fasiliti lain yang menjadi kemudahan seperti bilik persalinan pakaian, bilik mandi, tandas dan surau. Selain daripada mandi manda, antara aktiviti lain yang disediakan ialah *jungle tracking* serta perkhemahan.

1.8. Kepentingan Kajian

1.8.1. Masyarakat

Kajian ini dapat memberikan pendedahan dan cadangan kepada masyarakat dalam menaikkan ekonomi dan sektor pelancongan di Terengganu. Masyarakat yang saling memberi kerjasama dengan kerajaan sebagai pihak berkepentingan di kawasan kajian dapat memberi kepercayaan kepada pengunjung yang datang terutamanya pengunjung daripada luar untuk kembali mengunjungi La Hot Spring. Kajian ini juga memberi pendedahan tentang kelebihan alam semula jadi kepada masyarakat terutamanya di La Hot Spring dari segi kesihatan mental dan fizikal. Mata air panas yang dipercayai dapat menyegarkan badan memberi kepuasan kepada pengunjung sambil menikmati alam sekitar yang masih tidak tercemar dan dijaga sebaiknya.

1.8.2. Pendidikan

Pelbagai aktiviti yang dijalankan di La Hot Spring mendedahkan tentang penjagaan ekosistem La Hot Spring sebagai hutan lipur. Selain itu, kajian ini memberi kesedaran tentang kepentingan ekosistem La Hot Spring sebagai salah satu produk pelancongan yang mempunyai keunikannya yang tersendiri terutamanya di Hulu Besut, Terengganu. Pengurusan pembangunan yang terancang dapat mengelakkan daripada berlakunya pembangunan yang memberi kesan negatif kepada ekosistem La Hot Spring.

1.8.3. Kerajaan

Pihak kerajaan mendapat promosi secara percuma melalui kajian ini kerana ia akan menaikkan rasa ingin tahu para pembaca mengenai La Hot Spring, Hulu Besut, Terengganu. Pengunjung akan datang untuk merasai sendiri keunikan La Hot Spring yang terdapat di Terengganu. Kajian ini juga memberi cadangan penambahbaikan dalam sistem pengurusan yang sedia ada melalui ulasan kepuasan pengguna yang telah mengunjungi Lata Air Panas. Isu yang dibangkitkan juga memberi perhatian kepada pihak kerajaan untuk mengkajinya dengan lebih mendalam.

1.9. Struktur Projek Penyelidikan

Projek penyelidikan ini terbahagi kepada lima bab. Bab Satu berkaitan tentang pengenalan mengenai kajian. Bab Dua pula menerangkan tentang kajian literatur yang merangkumi definisi kolam air panas, kolam air panas sebagai ekopelancongan, pengurusan ekopelancongan, pengurusan penjagaan dan keselamatan, pengurusan pemasaran, pelawat atau pengunjung serta pendekatan menggunakan aplikasi teori fungsi pengurusan oleh Henry Fayol. Seterusnya, Bab Tiga pula menerangkan mengenai proses menganalisis data menggunakan kaedah campuran melalui analisis deskriptif untuk data kuantitatif dan analisis tematik untuk data kualitatif.

Bab Empat membincangkan tentang hasil analisis kajian untuk mencapai objektif kajian dengan merangkumi demografi responden, kepuasan responden terhadap kolam air panas di La Hot Spring, cadangan La Hot Spring kepada rakan atau keluarga, sistem pengurusan di La Hot Spring, peranan pihak berkepentingan, isu di La Hot Spring, cadangan penambahbaikan La Hot Spring, sumbangan La Hot Spring sebagai destinasi pelancongan dan kelebihan di La Hot Spring. Bab Lima menjelaskan tentang rumusan bab, rumusan dapatan utama dan cadangan kajian bertujuan untuk membuat kajian ini sebagai panduan kepada pengkaji lain.

BAB DUA

KAJIAN LITERATUR

2.1. Pengenalan

Bab dua menerangkan tentang beberapa perkara. Pertama ialah definisi kolam air panas iaitu air bawah tanah yang melalui proses geoterma menjadi panas dan mengalir keluar melalui retakan di bawah kerak bumi dan manfaat kolam air panas dalam kesihatan terutamanya menyembuhkan penyakit kulit dan sakit sendi kerana kandungan mineral yang tinggi. Selain itu, terdapat jenis kolam air panas seperti kolam air panas semula jadi yang berlaku melalui pemanasan gunung berapi dan kolam air panas buatan manusia.

Bab dua juga menerangkan definisi ekopelancongan sebagai pelancongan yang berteraskan alam semula jadi dan jenis pengurusan ekopelancongan iaitu pelancongan kemanusiaan kerana berkait dengan hubungan manusia dengan alam semula jadi. Akhir sekali adalah mengenai kepentingan pelawat atau pengunjung yang memberikan kebaikan daripada segi ekonomi sesebuah negara serta teori pengurusan Henry Fayol yang membincangkan fungsi pengurusan terutamanya bagi pihak pengurusan pelancongan, pihak tempatan serta pengunjung yang memainkan peranan dalam struktur organisasi besar kerana dapat menjadikan sesebuah kawasan pelancongan kekal relevan.

2.2. Definisi Kolam Air Panas

Terdapat dua jenis warisan yang termaktub dalam Akta Warisan Kebangsaan (2005) iaitu warisan kebudayaan dan warisan semulajadi. Menurut Akta Warisan Kebangsaan (2005), warisan semula jadi ialah satu kawasan yang mempunyai ciri-ciri seperti pembentukan tanah secara semula jadi atau biologi atau kedua-duanya sekali seperti aktiviti geoterma seperti mata air panas, dan air terjun, dan batu kapur. Bentuk geologi seperti gunung, pesisir laut dan sungai termasuk flora dan fauna di Malaysia serta tapak semula jadi merupakan warisan yang bernilai terutamanya daripada sains dan sejarah (Ramli et al., 2015). Kolam air panas merupakan salah satu warisan semula jadi yang berada di Malaysia.

Kolam air panas berasal daripada air bawah tanah yang melalui proses geoterma menjadi panas dan mengalir keluar melalui retakan di bawah kerak bumi Terdapat dua jenis mata air panas yang mempunyai suhu di antara 30°C hingga 50°C (Subtavewung et al., 2005). Rosca (2003) menyatakan bahawa terdapat manfaat kesihatan daripada kolam air panas seperti meningkatkan kadar denyutan jantung dan aliran darah dalam menurunkan tekanan darah, menyembuhkan kekejangan otot, mengawal kesakitan tisu lembut dan merawat jangkitan penyakit.

Namun, tahap toleransi seseorang individu yang mandi di kolam air panas berbeza (Javed etl., 2009). Menurut Kukkonen-Harjula & Kauppinen (2006) mandi dalam kolam air panas tidak sesuai bagi individu yang mempunyai penyakit yang berkaitan dengan pernafasan seperti asma serta penyakit jantung yang teruk kecuali pesakit tersebut mendapat ubat yang teratur daripada doktor serta mengurangkan kekerapan mandi kolam air panas. Tahap toleransi mandi kolam air panas kepada kanak-kanak serta ibu mengandung juga perlu diperhatikan kerana kandungan mineral serta sulfur dalam kolam air panas boleh memberi kesan buruk. Jika ingin mandi kolam air panas, mereka perlu mengambil kira persekitaran kolam air panas yang dikunjungi terlebih dahulu contohnya pengudaraan, kadar kelembapan serta suhu air panas.

Harun (1992) mengatakan bahawa di Semenanjung Malaysia terdapat retakan-retakan kerak bumi yang dipercayai berkait dengan kemunculan kolam air panas. Terdapat beberapa kolam air panas di dunia antaranya ialah kolam air panas semula jadi iaitu melalui pemanasan gunung berapi ataupun pemanasan secara geotermal Yoshiike, Y. (2003).mengkategorikan kolam air panas kepada tiga jenis iaitu bukan gunung berapi, gunung berapi dan campuran kedua-duanya. Sumber haba untuk kolam air panas bukan gunung berapi terjadi secara semula jadi dan tidak berkaitan dengan gunung berapi. Kolam air panas daripada gunung berapi pula terbentuk daripada haba yang berlebihan, kandungan mineral dan air yang sebahagiannya berasal daripada sumber gunung manakala kolam air panas yang mempunyai kedua-duanya berlaku disebabkan lebihan haba hasil daripada kecerunan geoterma yang tinggi. Haba terhasil daripada gunung berapi manakala sumber air adalah dari meteorik.

Terdapat juga kolam air panas buatan manusia contohnya di Jepun. Kawasan kolam air panas Kusatsu dan Tamagawa terdiri daripada kawasan pertanian masyarakat di sana telah membina sebuah empangan untuk meneutralkan air panas dengan menambahkan kapur disebabkan kadar asid yang tinggi dalam kolam air panas Kusatsu dan Tamagawa. Proses peneutralan berlaku apabila air tersebut mengalir ke sungai dan asid yang dibawa mendap di tasik yang berada di bawah kawasan kolam air panas. Kolam air panas buatan biasanya sesuai digunakan untuk pertanian dan jarang digunakan untuk kegunaan harian kerana kandungan sulfur dalam kolam air panas yang agak tinggi (Ogawa et al., 2013)

Terdapat banyak kolam air panas di Semenanjung Malaysia. Kebanyakan kolam air panas semula jadi dijaga dan diuruskan oleh kerajaan atau swasta. Namun, ada juga yang terbiar kerana beberapa faktor seperti kekurangan dana untuk pembangunan, lokasi dan lanskap yang tidak sesuai serta tiada sokongan daripada masyarakat setempat. Kajian yang dijalankan oleh Samsudin et al., (1997) mendapati sebanyak 45 kolam air panas di Malaysia. 10 kolam air panas yang terjaga untuk tujuan pelancongan adalah Kolam Air Panas Sungai Klah, Kolam Air Panas Ulu Legong, Kolam Air Panas Selayang, Kolam Air Panas Bentong, Kolam Air Panas Chengkau, Kolam Air Panas Cherana Putih, Kolam Air Panas Jasin, Kolam Air Panas Labis, La Hot Spring, dan Kolam Air Panas Panchor manakala sebahagian kolam air panas lain yang masih belum lagi dibangunkan.

Kolam air panas dipercayai mempunyai kebaikan dalam kesihatan ketika berendam dalam air tersebut. Menurut Finkelman (2006), kolam air panas mempunyai bahan proses geologi yang mempunyai faedah dalam perubatan. Hal ini kerana, unsur mineral yang terdapat dalam kolam air panas menyembuhkan penyakit kulit dan sakit sendi. Unsur mineral seperti *nitrogen*, *sodium*, *arbon*, *sulfur*, *phosphorus*, *chlorine*, *calcium*, *magnesium*, *hydrogen*, dan *oksigen* berbeza kepekatan mengikut jenis kolam air panas tersebut. Penyembuhan penyakit kulit serta sakit sendi dibuktikan oleh kajian Yu & Wang (2020) bahawa haba yang terhasil dalam kolam air panas memberi tindak balas kepada tubuh manusia apabila manusia berendam. Saluran darah yang berada di bawah kulit akan mengembang dan merangsang saraf serta memberi tindak balas yang diproses oleh otak lalu memberi serotonin supaya manusia dapat menenangkan fikiran serta badan.

Mandi air panas juga dapat menggalakkan anti penuaan dan menggalakkan anti pengoksidaan. Rendaman air panas dianggap sebagai termaterapi berkala dan dipercayai dapat melawan tumor kerana sel tumor sangat sensitif kepada haba berbanding sel normal. Hal ini kerana haba akan menghalangi pertumbuhan tumor. Manfaat kesihatan yang lain turut dapat dilihat pada kandungan mineral seperti karbon dioksida yang membuka salur darah dan melegakan kesakitan manakala sulfat ion dapat merawat kulit ekzema dan diabetes. Seterusnya, sulfur dapat merawat penyakit jantung dan arteriosclerosis manakala radioaktiviti dapat mengawal tumor dan asma (Yu & Wang, 2020)

Kolam air panas juga menjadi salah satu lokasi pelancongan yang terkenal di luar negara terutamanya Taiwan. Taiwan terletak di bawah lingkaran api pasifik. Terdapat lebih daripada 100 lokasi mata air panas yang berbeza jenis di Taiwan seperti mata air panas, mata air lumpur, dan mata air panas dasar laut. Negara Taiwan juga dipanggil sebagai 'Negara Mata Air Panas'.

Kolam air panas di Malaysia boleh dijadikan sebagai produk pelancongan yang terkenal jika dijaga dan diuruskan dengan baik. Menurut Mathieson dan Wall (1982), pelancongan adalah gerakan perubahan lokasi seseorang ke destinasi luar dari tempat tinggal atau tempat kerjanya dalam masa sementara. Berdasarkan UNWTO (2025) pelancongan bermaksud satu pengembaraan yang dilakukan oleh seseorang ke lokasi lain. Tidak kira tujuannya sama ada untuk urusan berniaga atau berehat. Tempoh seseorang tinggal di sesebuah lokasi juga tidak lebih daripada satu tahun.

Justeru itu, pelancongan berasaskan kolam air panas memberi manfaat kepada manusia, masyarakat dan kepada negara jika digunakan dengan baik. Kolam mata air panas sebagai produk ekopelancongan juga dapat memberi pendedahan penjagaan persekitaran alam semula jadi kepada masyarakat.

2.3. Kolam Air Panas Sebagai Ekopelancongan

Perkataan Latin (tornare) iaitu *tourism* membawa maksud pergerakan dalam satu bulatan sama seperti perkataan Greek (tornos). Pelancongan adalah satu sistem yang terbuka dengan mempunyai persekitaran meluas dan terdiri daripada elemen pelancong, kawasan asal, kawasan persinggahan, elemen ekonomi daripada segi industri pelancongan serta pengembaraan individu yang bertujuan untuk berehat jauh daripada tempat asal serta mengambil tempoh lebih daripada satu hari (Leiper, 1981). Ziffer (1995) menerangkan dalam *The concept of ecotourism: Evolution and trends. Current Issues in Ecotourism* bahawa ekopelancongan adalah pelancongan yang berteraskan ekologi di mana menjelaskan bahawa ekopelancongan adalah pendekatan aktif yang prosesnya tidak memberi kesan buruk kepada flora dan fauna dan dalam masa yang sama membangunkan kawasan agar dapat memberi faedah dan hasil keuntungan.

Kolam air panas sebagai produk ekopelancongan menggalakkan kesedaran mengenai pemuliharaan alam sekitar selain menikmati alam semula jadi. Penglibatan masyarakat dalam pelancongan kolam air panas juga dapat memberikan ekonomi positif dan menaikkan taraf hidup mereka. Kolam air panas seperti La Hot Spring dapat memberikan pengalaman yang unik kepada pelancong di mana mereka dapat menenangkan diri sambil dikelilingi alam semula jadi seperti hutan lipur sambil menikmati manfaat kolam air panas kepada badan.

Pengalaman ini dapat dikaitkan dengan kajian yang dijalankan oleh Ahmad & Ibrahim (2006) yang mengatakan bahawa beberapa ciri utama ekopelancongan adalah kawasan istimewa yang melibatkan pemandangan alam sekitar, warisan semula jadi yang terasing dan jauh dari bandar dan pembangunan sesuai dengan lanskap La Hot Spring. Selain itu, pembangunan juga perlu dilakukan secara minimum supaya tidak memberi kesan kepada lanskap semula jadi La Hot Spring. Pembangunan ini perlu dijaga agar penduduk di sekitar La Hot Spring dapat memanfaatkan alam sekitar di kawasan tersebut. Dengan adanya La Hot Spring sebagai produk ekopelancongan, ia dapat menarik pelancong melihat dan merasai alam semula jadi di Terengganu.

2.4 Pengurusan Ekopelancongan

Pengurusan memainkan peranan penting dalam melancarkan aktiviti pelancongan di sesuatu tempat. Menurut Dewan Bahasa dan Pustaka (2005) mengurus bermaksud diselenggara dengan baik manakala pengurusan pula bermaksud menyelenggara atau mengurus perniagaan atau perdagangan supaya berjalan dengan lancar. Ekopelancongan pula bermaksud pelancongan berteraskan ekologi (Diamantis, 1999). Pengurusan ekopelancongan La Hot Spring dilakukan dari segi perkhidmatan dan fasiliti supaya ia terus berada dalam persekitaran yang asal dan tidak terjejas dengan pembangunan yang berlaku di sekitar lingkungan kawasan tersebut. Pengurusan ini berkait dengan fungsi pengurusan yang sesuai digunakan dalam La Hot Spring.

Terdapat beberapa fungsi pengurusan antaranya rancangan, arahan dan kawalan merupakan aspek yang penting terutamanya dalam pengurusan ekopelancongan. Fungsi ini perlu ada dalam pengurusan sesebuah organisasi. Merancang adalah kemampuan seorang pengurus dalam melihat organisasi secara menyeluruh dan membuat proses perancangan serta pengurusan yang lestari.

Pengurusan yang digunakan dalam La Hot Spring juga berkait dengan kemanusiaan. Ini kerana pengurusan La Hot Spring sebagai produk ekopelancongan banyak berinteraksi dengan manusia dan pengurusan kemanusiaan telah diterapkan melalui pengurusan penjagaan dan keselamatan, pengurusan pemasaran serta kehadiran pengunjung ke tempat tersebut.

2.4.1. Pengurusan Penjagaan dan Keselamatan

Pengurusan keselamatan memainkan peranan penting dalam menjamin keselamatan pengunjung. Isu keselamatan dalam sektor industri pelancongan adalah satu perkara yang kritikal dan perlu dipertimbangkan serta dipandang serius oleh pihak berkepentingan bagi memastikan tempat pelancongan kekal menjadi pilihan dalam kalangan pelancong (UNWTO, 2025). Aspek jaminan keselamatan adalah penting untuk memastikan kualiti dalam industri pelancongan dalam keadaan baik. Kajian yang dilakukan oleh Tangavello et al. (2015) mengenai isu keselamatan dalam industri pelancongan menerangkan beberapa ancaman yang dihadapi pelancong adalah bencana alam, jenayah dan keganasan, penipuan oleh agensi pelancongan, keracunan makanan, jangkitan penyakit.

Selain itu, pengurusan penjagaan dan keselamatan dalam pelancongan adalah penting dalam menangani kejadian yang tidak diingini. Contohnya, terdapat satu kejadian yang berlaku di kolam air panas yang terletak di Lembah Geyser Barat di Tasik Yellowstone di mana seorang lelaki berusia 70 tahun ditemui mati setelah mandi di kolam air panas tersebut. Mayat lelaki tersebut ditemui terapung bersama sebahagian kakinya setelah beberapa minggu (Arrandele, 2025).

Oleh itu, berdasarkan kejadian tersebut dapatlah dilihat bahawa sistem pengurusan penjagaan dan keselamatan perlu dititikberatkan di mana satu piawaian keselamatan perlu diperkenalkan. Contohnya, suhu air perlu dipantau untuk memastikan pelancong berada dalam keadaan selamat. Selain itu, kebersihan tandas dan tempat mandi juga perlu sentiasa terjaga manakala penunjuk keselamatan seperti papan tanda amaran serta arahan berkait prosedur pengurusan fasiliti di kawasan pelancongan perlu dipaparkan dengan jelas. Penyelenggaraan infrastruktur berkala dalam pengaliran air dan penjagaan lanskap sekitar kawasan kolam air panas perlu dilakukan.

2.4.2. Pengurusan Pemasaran

Pemasaran dalam Dewan Bahasa dan Pustaka. (2005) terhasil daripada perkataan ‘pasar’ memberi maksud sebuah tempat yang menjadi lokasi menjual seperti bangunan dan gerai. Memasarkan adalah satu aktiviti menjual sesuatu. Pasaran ialah sebuah tempat pembeli dan penjual melakukan aktiviti jual beli dan berhubung ataupun satu kawasan perniagaan menjual barangan dan perkhidmatan. Pemasaran pula bermaksud aktiviti menjual barangan atau perkhidmatan dengan usaha sendiri ataupun dengan bantuan badan-badan lain (Arif, 2009). Pengurusan pemasaran memainkan peranan dalam memperkenalkan destinasi pelancongan kepada orang luar sebagai produk pelancongan yang berbaloi untuk dilawati.

Antara cara yang boleh dilakukan oleh pihak pengurusan pemasaran adalah pemasaran digital, tawaran pakej pelancongan, kerjasama dengan industri tempatan, dan pengiklanan secara tradisional mengikut permintaan dalam pasaran selain daripada memenuhi kehendak objektif syarikat. Langkah ini menurut Hussin, (2004) adalah satu sistem merangkumi keseluruhan perniagaan. Sistem dibentuk melalui proses perancangan, penyampaian, penentuan harga, promosi, pengagihan barang dan perkhidmatan.

2.5. Pelawat Atau Pengunjung

Kedatangan pelancong ataupun pengunjung membantu menaikkan ekonomi sesebuah negara terutamanya jika destinasi yang dikunjungi memberikan pengalaman yang baik kerana peluang untuk mereka kembali semula ke destinasi tersebut amat tinggi. Menurut Mothersbaugh & Hawkins (2016), pemasar mendapati bahawa mengekalkan pelanggan sedia ada adalah lebih menguntungkan daripada menggantikan dengan pelanggan baru. Oleh itu, pemasar perlu memastikan pelanggan sedia ada berpuas hati dengan produk yang telah mereka gunakan sehingga mereka kembali semula sebagai pelanggan.

Oleh itu, kepuasan pelanggan menjadi kebimbangan utama pemasar kerana kepuasan hati pelanggan merupakan antara perkara penting dalam mewujudkan kesetiaan destinasi (*destination loyalty*) dalam diri pelanggan. Ia menjadi penanda aras dalam kemampuan pelancongan dari segi ekonomi dan menjamin pendapatan berterusan serta memastikan kestabilan kepada pemasar. Dengan tahap kepuasan pelanggan yang tinggi, pemasar boleh mencapai pasaran setia, *responsive* dan *actionability*.

Walau bagaimanapun, untuk mewujudkan pelanggan yang berpuas hati pada sesuatu produk, produk tersebut perlu mempunyai nilai yang tinggi sama ada daripada segi pengalaman serta jangkaan mereka Leh et al., (2013) Destinasi yang dikunjungi oleh pengunjung memberi pengalaman yang berbeza dan unik. Antara pengalaman yang dialami oleh pengunjung adalah seperti beroleh kebaikan dalam kesihatan, mempelajari budaya dan tradisi yang berada di tempat tersebut, meneroka pelbagai jenis tumbuhan dan hutan asli, menghayati seni bina, dan merasai masakan serta bergaul dengan penduduk tempatan.

Ladplee (2019) mengkaji tingkah laku manusia dan kepuasan pelancong terhadap pelancongan kesihatan di kolam air panas Hin Dad, daerah Thong Pha Phum, Kanchanaburi di empat kawasan yang mempunyai lokasi, kemudahan, kakitangan dan aktiviti pelancongan. Kawasan kolam air panas yang tidak mempunyai kemudahan pelancongan seperti fasiliti yang banyak, kekurangan kakitangan yang bekerja serta aktiviti pelancongan yang kurang menarik menyebabkan ketidakpuasan hati dalam kalangan pelancong yang datang. Ia dapat dilihat dengan jelas apabila sebanyak empat lokasi kolam air panas di Kanchanaburi yang memuaskan pelancong. Oleh itu, kepuasan pengunjung yang datang memainkan peranan yang penting dalam memastikan kolam air panas tersebut terus kekal sebagai destinasi pelancongan.

2.6. Teori Fungsi Pengurusan

Kajian ini menggunakan teori pengurusan oleh Henry Fayol dalam mengkaji pengurusan ekopelancongan kolam air panas di Terengganu kerana ia berkaitan dengan fungsi pengurusan terutamanya bagi pihak pengurusan pelancongan, pihak tempatan serta pengunjung. Mereka memainkan peranan masing-masing dalam struktur sebuah organisasi besar yang menjadikan sesebuah kawasan pelancongan kekal relevan.

Pengurusan merupakan proses perancangan, pengorganisasian, pengarahan, kepimpinan serta pengawalan organisasi dengan menggunakan semua sumber organisasi supaya dapat mencapai tujuan yang ditetapkan (Godwin et al., 2017). Dengan kata lain, ia membawa maksud bahawa pengurus sebagai orang atas yang mengatur orang di bawahnya untuk melaksanakan apa-apa pekerjaan dalam organisasi untuk mencapai satu matlamat.

Pihak pengurusan memainkan peranan dalam menyediakan serta menjaga produk pelancongan supaya dapat digunakan dan memberi kebaikan dari segi ekonomi di sesebuah tempat tersebut. Bagi pihak tempatan pula, mereka dapat menjana pendapatan dengan memperkenalkan budaya yang berada di kawasan tersebut seperti makanan ataupun tradisi serta adat. Mereka juga perlu bekerjasama dengan pihak pengurusan supaya produk pelancongan tersebut sentiasa terjaga. Pengunjung pula memainkan peranan dengan melawat kawasan tersebut dan memberi ulasan serta melaburkan wang mereka di tempat tersebut. Pengunjung yang berpuas hati akan kembali semula ke tempat tersebut untuk merasai semula pengalaman dan mencadangkan tempat yang dikunjungi kepada kenalannya yang lain. Proses ini berkait dengan konsep pengurusan kerana rangkaian kerjasama sehingga tempat pelancongan tersebut dikenali ramai.

MALAYSIA
UNIVERSITI
KELANTAN

BAB III

METODOLOGI KAJIAN

3.1. Pengenalan

Bab tiga membincangkan mengenai metodologi kajian yang digunakan dalam mengkaji penjagaan dan pengurusan ekopelancongan La Hot Spring. Bab tiga ini terbahagi kepada tiga proses iaitu proses perancangan menggunakan pendekatan campuran dengan menggunakan kaedah kualitatif dan kuantitatif dalam menjawab persoalan dan mencapai objektif kajian. Kajian mengaplikasikan kaedah seperti temu bual, pemerhatian, tinjauan bagi mendapatkan data primer. Kajian lepas pula dirujuk untuk mengumpulkan data sekunder. Proses menganalisis menggunakan analisis tematik dan analisis deskriptif dengan menggunakan pensampelan kajian yang didapati melalui teknik pensampelan bertujuan, pensampelan mudah (*convenience sampling*) dan pensampelan rawak (*random sampling*). Oleh itu, metodologi merupakan satu proses yang penting bagi menjayakan penyelidikan.

3.2. Pendekatan Kajian: Kaedah Campuran

Pendekatan kajian menggunakan pendekatan campuran iaitu dengan menggunakan kaedah kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan campuran sesuai digunakan dalam mencapai objektif kajian. Pendekatan campuran memerlukan penelitian yang mendalam dalam menganalisis data kualitatif dan kuantitatif.

3.2.1. Kualitatif (Penerokaan)

Kajian ini menggunakan kaedah kualitatif bagi mencapai objektif kajian. Peranan kaedah kualitatif adalah memberi pelbagai maklumat dan pemahaman mengenai kajian sosial seperti pembinaan teori dan penemuan isi kajian. Menurut Hammersley (2012), terdapat beberapa kriteria dalam kaedah kualitatif seperti data yang fleksibel, tidak berstruktur, proses kajian yang subjektif dan kajian kes yang kecil. Selain itu, kaedah kualitatif juga menggunakan data yang didapati daripada lisan atau verbal berbanding data statistik seperti nombor peratusan dan lain-lain.

3.2.2. Kuantitatif (Pengukuran)

Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif dalam mencapai objektif kajian yang kedua iaitu mengkaji kepuasan pengunjung terhadap kolam air panas di La Hot Spring, Hulu Besut, Terengganu. Kaedah kuantitatif merangkumi pelbagai kaedah seperti data statistik atau nombor untuk mengkaji fenomena sosial. Kaedah kuantitatif melibatkan pengukuran dan menganggap bahawa fenomena yang dikaji boleh diukur. Kaedah kajian ini bertujuan untuk mengumpul data menggunakan pengukuran atau measurement mencari hubungan dua pembolehubah untuk mengesahkan ukuran yang dibuat (Watson, 2015). Hasil daripada kaedah kuantitatif dalam kajian ini disampaikan dalam bentuk mean iaitu purata hasil kajian.

3.3. Rekabentuk Kajian

Reka bentuk kajian yang digunakan dalam kajian ini ialah kajian kes. Reka bentuk kajian digunakan untuk menjawab persoalan kajian yang dibangkitkan bagi mengawal ketidakseimbangan yang mengganggu kajian. Reka bentuk kajian yang digunakan merupakan perancangan khusus dan sistematik serta menentukan hasil kajian yang dilakukan.

3.3.1. Kajian Kes

Kajian kes sesuai bagi kaedah kualitatif dan kuantitatif kerana ia menumpukan penelitian dalam sesebuah kejadian atau situasi kepada sampel yang kecil. Melalui kajian kes, sesebuah situasi yang berlaku dalam kawasan kajian dapat dikaji dan dijelaskan dengan baik serta membantu pemahaman pembaca tentang kes tersebut dengan lebih mendalam. Kajian kes diterangkan dalam bentuk deskriptif yang jelas mengenai situasi dalam kawasan kajian. Kajian kes berkenaan tajuk Kajian Pengurusan Ekopelancongan La Hot Spring, Hulu Besut, Terengganu adalah untuk mengenal pasti sistem pengurusan kolam air panas di kawasan tersebut. Kajian kes turut sesuai digunakan kerana ia hanya memfokuskan lokasi kajian iaitu di Kampung La, Hulu Besut Terengganu serta pihak pengurusan La Hot Spring, penduduk kampung dan pengunjung.

3.4. Kaedah Pengumpulan Data

Data dikumpulkan menggunakan dapatan yang diperolehi daripada data primer dan sekunder. Kedua-dua data ini memainkan peranan dalam mendapatkan data yang betul dan menjawab permasalahan kajian. Pengumpulan data daripada kedua-dua sumber ini juga dapat mengelakkan percanggahan maklumat dalam kajian.

3.4.1. Data Primer

Data primer adalah data asli yang diperolehi daripada kawasan kajian di kawasan La Hot Spring serta Kampung La. Data primer ini penting untuk diperolehi bagi kajian kerana ia merupakan data pertama kepada kajian. Data primer dibahagikan kepada tiga iaitu temubual, pemerhatian dan tinjauan yang menggunakan borang soal selidik. Proses pengumpulan data primer juga memerlukan interaksi diantara pihak yang terlibat seperti pihak pengurusan La Hot Spring, penduduk kampung dan pengunjung. Sumber data primer untuk melengkapkan kajian adalah melalui temu bual, pemerhatian dan tinjauan melalui borang soal selidik.

i. Temu bual

Temu bual bersama informan dijalankan untuk menjawab persoalan kajian. Data daripada temu bual dirakam serta dicatat menggunakan audio dan catatan tulisan. Temu bual secara langsung (*face to face*) berlaku di antara penemu bual dan informan secara mendalam. Temu bual secara mendalam memberi fokus untuk mendapat maklumat tanpa pengaruh luar. Temu bual dijalankan bersama-sama dengan pengurus dan pekerja La Hot Spring, ketua kampung serta penduduk kampung. Temu bual ini dirakam dan mengambil masa selama 30 minit sehingga 1 jam mengikut soalan yang ditanya kepada mereka. Temu bual dilaksanakan bersama 5 hingga 10 orang informan. Bentuk soalan terbuka digunakan semasa sesi temu bual.

ii. Pemerhatian dari jarak jauh

Pemerhatian merupakan satu kaedah pengumpulan data dengan memerhati, merekod dan mencatat situasi yang berlaku supaya dapat mengenal pasti tingkah laku sampel berdasarkan objektif yang ditetapkan. Pemerhatian dilakukan di kawasan kajian serta kawasan berdekatan La Hot Spring dan Kampung La menggunakan catatan bertulis. Pemerhatian ini dijalankan selama beberapa hari mengikut masa contohnya pada hari persekolahan, hari minggu serta pada cuti awam untuk mendapatkan berapa jumlah dan peningkatan pengunjung yang datang.

iii. Kaedah Tinjauan (Borang Soal Selidik)

Kajian ini juga menggunakan kaedah tinjauan menggunakan borang soal selidik yang telah ditetapkan dan diedarkan kepada pengunjung La Hot Spring serta penduduk Kampung La. Tinjauan melalui borang soal selidik ini dibina untuk menjawab persoalan kajian menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur persepsi individu ataupun sesebuah masyarakat di kawasan kajian. Tinjauan menggunakan borang soal selidik diedarkan kepada seramai 300 orang responden secara rawak. Ia juga diberikan kepada pengunjung yang datang mengikut musim tertentu seperti semasa cuti sekolah, hujung minggu dan hari bekerja untuk melihat corak kepuasan mereka dan cara pengurusan pihak La Hot Spring. Penduduk kampung pula akan diberikan borang soal selidik mengikut jarak mereka dengan lokasi kajian iaitu La Hot Spring.

3.4.2. Data Sekunder

Data sekunder diperolehi daripada bahan bacaan dan sumber internet untuk menyokong data asli yang didapati dalam kajian lapangan. Data sekunder ini diperolehi dalam bentuk tulisan yang telah diolah oleh kajian lain. Ia sesuai dimasukkan dalam kajian kerana mampu menyokong data primer yang telah ditulis dan diterbitkan oleh orang bertaualiah.

i. Sumber Internet

Sumber internet yang mempunyai kepelbagaian maklumat serta tidak hanya terhad kepada bidang kajian yang dilakukan sahaja. Sumber internet seperti akhbar, jurnal, majalah serta rekod-rekod berkaitan pentadbiran Majlis Daerah Besut yang telah dihasilkan dapat menyokong kajian yang telah dilakukan. Sumber internet ini dapat dianalisis dan diambil kerelevanannya dalam hasil dapatan kajian akhir.

ii. Keperpustakaan

Data keperpustakaan membantu mendapatkan ulasan atau sokongan dan bukti bertulis daripada orang bertaualiah kerana ia diterbitkan untuk memberi maklumat kepada umum dan boleh diakses oleh sesiapa sahaja. Data bertulis ini juga memberi maklumat yang lebih mendalam kepada sesebuah bidang kajian yang telah dilakukan.

3.5. Pensampelan Kajian

Kajian ini menggunakan pensampelan bukan rawak iaitu pensampelan bertujuan bagi kualitatif manakala pensampelan mudah dan pensampelan rawak bagi kuantitatif. Sampel yang digunakan penting untuk memastikan dapatan kajian yang diperolehi berada dalam keadaan sistematik untuk dianalisis. Sampel kajian diperolehi daripada populasi kawasan kajian yang telah ditetapkan melalui beberapa ciri-ciri. Sampel yang diambil juga menggunakan *Small Sample Techniques* iaitu teknik pengiraan untuk menentukan saiz sampel dalam sebuah populasi (Krejcie & Morgan, 1960). Melalui penentuan sampel kajian akan menjimatkan masa, kos, tenaga dan meningkatkan ketepatan hasil dapatan kajian dengan maksimum.

3.5.1. Kaedah Pensampelan Bertujuan: Kualitatif

Pensampelan bertujuan ini sesuai untuk kajian kerana ia hanya menumpukan kepada sampel secara berfokus. Kajian di La Hot Spring menumpukan kepada pengurus, pekerja, dan AJK Kampung La yang berada di La Hot Spring. Proses temu bual dilakukan secara berulang dengan informan sehingga jawapan yang diberikan oleh mereka mencapai status tepu (*saturation level*). Proses temu bual bersama informan seramai sebelas orang iaitu ketua Kampung La, ketua Kampung Seberang La, seorang penduduk Kampung La, pengurus La Hot Spring, dua orang kakitangan Majlis Daerah Besut dan lima orang pekerja La Hot Spring. Ia dapat dilihat dalam Jadual 3.1 di bawah mengenai demografi informan. Melalui pensampelan bertujuan dapatan kajian dapat dikumpulkan dengan hanya memfokuskan dalam lingkungan kawasan Kampung La.

Jadual 3.1 : Demografi Informan

(Sumber : Kajian Lapangan, 2024)

Kod	Jawatan	Anggaran Tempoh Bekerja
Informan 1	Pengawal Keselamatan	11
Informan 2	Kakitangan Majlis Daerah Besut	4
Informan 3	Kakitangan Majlis Daerah Besut	4
Informan 4	Pekerja La Hot Spring	3
Informan 5	Pekerja La Hot Spring	3
Informan 6	Penyelia La Hot Spring	5
Informan 7	Pekerja La Hot Spring	5
Informan 8	Pekerja La Hot Spring	12
Informan 9	Penduduk Kampung La	5
Informan 10	Ketua Kampung La	3
Informan 11	Ketua Kampung Seberang La	2

3.5.2. Kaedah Pensampelan Mudah & Pensampelan Rawak : Kuantitatif

Kaedah pensampelan mudah (*Convenience Sampling*) dan pensampelan rawak (*Random Sampling*) digunakan dengan mengedarkan borang soal selidik kepada 300 orang responden di lokasi kajian iaitu di sekitar Kampung La serta melalui Google Form di laman media sosial seperti Facebook. Pensampelan mudah ini Pensampelan rawak sesuai digunakan terutamanya semasa mengedarkan borang soal selidik melalui Google Form kerana responden yang mengisi borang tersebut terbuka kepada semua orang tanpa ada had kategori. Menurut Emerson (2015) pensampelan rawak di mana peserta kajian dikenal pasti secara rawak daripada populasi yang memenuhi kriteria.

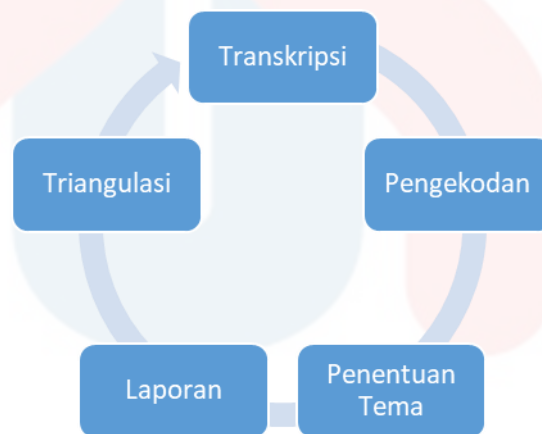
Soal selidik berstruktur yang terbahagi kepada enam bahagian. Bahagian A mengandungi demografi responden seperti jantina, umur, kunjungan ke La Hot Spring dan kekerapan mengunjungi La Hot Spring. Bahagian B pula mengandungi maklumat mengenai pengalaman pengunjung terhadap La Hot Spring. Bahagian C membincangkan tentang kepuasan terhadap kemudahan fasiliti di La Hot Spring. Bahagian D pula mengenai kepuasan terhadap perkhidmatan yang tersedia. Bahagian E pula soalan terbuka berkaitan cadangan penambahbaikan La Hot Spring serta satu soalan pilihan ya atau tidak. Soalan-soalan dalam bahagian ini terdiri dari 5 skala likert yang mengkaji kepuasan pengunjung terhadap kolam air panas di La Hot Spring berdasarkan skor 1 untuk sangat tidak setuju, skor 2 untuk tidak setuju, skor 3 untuk tidak pasti, skor 4 untuk setuju dan skor 5 untuk sangat setuju.

3.6. Analisis Data

Setelah semua dapatan kajian berjaya dikumpulkan sampel kajian dianalisis menggunakan dua cara iaitu analisis tematik untuk mencari tema kajian dan analisis deskriptif pula menggunakan data mentah daripada borang soal selidik *melalui Microsoft Excel* bagi menganalisis data.

3.6.1. Analisis Tematik: Kualitatif

Analisis tematik mengenal pasti dan menganalisis dapatan data melalui pola yang berulang untuk mencari tema sesebuah kajian. Tema didapati daripada data berulang dalam set data berkaitan corak tindak balas oleh informan (Braun & Clarke, 2015). Data yang diperolehi daripada temu bual bersama informan berkaitan peranan serta tingkah laku pengurus, pekerja, penduduk Kampung La. Setelah data dicatat, perbandingan dan pengkelasan pola untuk mencari tema dilakukan. Analisis tematik kemudian menggunakan pola yang telah ditetapkan seperti jenis pengurusan La Hot Spring untuk membuktikan teori fungsi pengurusan oleh Henry Fayol. Catatan turut dianalisis untuk mencari pola yang berulang daripada pemerhatian, sumber internet dan keperpustakaan. Dapatan data yang dianalisis dapat menyimpulkan tema dan hasil kajian akhir.



Rajah 3.1 : Proses dalam menganalisis data kualitatif

Rajah 3.1 menunjukkan proses dalam menganalisis data kualitatif. Berikut merupakan penerangan proses dan langkah yang digunakan untuk menganalisis data kualitatif iaitu transkripsi, pengekodan, penentuan tema, penghasilan laporan, dan proses terakhir adalah triangulasi.

a. Transkripsi

Jadual 3.2 : Transkrip temu bual

Sumber : Kajian Lapangan, 2024

	Transkrip Bualan
A (Farhana)	Untuk short briefing tentang kajian yang saya lakukan adalah saya sedang mengkaji tentang pengurusan di La Hot Spring.
B (Encik Yasmin)	Okay, untuk skop pengurusan La Hot Spring ini banyak lah. Yang pertamanya adalah la hot spring adalah di bawah jagaan majlis daerah besut. Staf permanent di la hot spring daripada majlis daerah dan 4 orang yang permanen. Tugas-tugas hakiki ada dua kategori, satu untuk orang check in bilik di chalet.
A (Farhana)	Kiranya siapa yang mengurus?
B (Encik Yasmin)	Bukan penguruslah tetapi penyelia. Penyelia chalet harini dah balik sebab dia ke pejabat. Lepastu penganti dia sorang sebagai bekap dialah. Baru jah keluar. Jadi apabila dua orang tiada di pejabat, ada dua staf lagilah untuk cover jika ada masalah semasa iaitu encik Tn. Mohammad Syazwan Bin Tn Mohammad dan encik Muhammad Hariz Bin Azmi. Saya ni jaga jah. Tapi walaupun diorang dah ada saya perlu ambik tahu jugak lah serba sedikit tentang pengurusan. Bukan untuk ganggu majlis daerah, hanya untuk melicinkan. Kalau on the

Transkripsi ditulis oleh pengkaji dengan menyalin semula rakaman audio semasa temu bual dijalankan bersama dengan informan (Jadual 3.2). Pengkaji juga merakam audio menggunakan telefon pintar untuk memudahkan proses transkripsi dilakukan.

b. Pengekoden

Jadual 3.3 : Proses mencari kod dan tema

	spot, boleh la sikit menjadi backup untuk memperkemaskan pengurusan di sini.	- encik Tn. Mohammad Syazwan Bin Tn Mohammad dan encik Muhammad Hariz Bin Azmi - Kalau on the spot, menjadi backup untuk memperkemaskan pengurusan
A (Farhana)	Maksudnya bentuk pengurusan tu macam mana?	
B (Encik Yasmin)	Okay, satu untuk collection orang yang check in bilik chalet. Kedua, pondok pengawal ni dia untuk collection orang bayar masuk. Dituangkan kepada anggota majlis daerah. Bayaran masuk ni RM2 untuk dewasa. Penyelia saknih untuk collection chaletlah, sewa tapak, program-program kalau budak sekolah program outdoor. Keselamatan dan banyak lagilah. Kalau untuk dua orang lagi nih untuk bayaran masuklah. Kita ni bayaran masuk ni wajiblah untuk semua orang yang masuk.	- satu untuk collection orang yang check in bilik chalet - collection orang bayar masuk - RM2 untuk dewasa - Penyelia collection chaletlah, sewa tapak, program-program kalau budak sekolah program outdoor. - bayaran masuk ni wajiblah untuk semua orang yang masuk

Rajah 3.3 menunjukkan proses mencari kod dan tema daripada transkrip yang telah dilaksanakan. Proses pengekoden ini dapat membantu pengkaji mengumpulkan data dalam kajian.

c. Penentuan Tema

Jadual 3.4 : Proses menentukan tema

	tugas rutin dia sebagai pekerja. Balik sama jugak macam office hour waktu pejabat masuk pukul 8 balik pukul 5	kijo dari segi guideline, tugas-tugas hakiki, tugas rutin dia sebagai pekerja. • office hour waktu pejabat masuk pukul 8 balik pukul 5	• Pengorganisasian
A (Farhana) B (Encik Yasmin)	Macam arahan dengan tugasan siapa yang bagi kan ada peringkat dia penyelia, bawah penyelia. Okay kontark, staf permanent staf majlis daerah kita tidak ganggu. Itu hanya penyelia kontrak jah. Dia ada punch card dekat bawah. Tapi sekarang upgrade sistem tidak pakai kad hanya tumbprint jah.	• kontark, penyelia kontrak • punch card dekat bawah • tumbprint	• Pengarahan
C (Encik Haziq)	Untuk staf sahaja	• Untuk staf sahaja	• Pengarahan
B (Encik Yasmin)	Kalau pekerja kontark ni dia punchcard lah. Ada dekat bawah masuk pagi keluar petang balik. Macam saya dia suku bawah security. Kontrak dengan majlis daerah jugak. Dia ada tiga shift, saya.	• pekerja kontark ni dia punchcard • saya dia suku bawah security. Kontrak dengan majlis daerah jugak. tiga shift	• Pengarahan • Pengorganisasian
A (Farhana) B (Encik Yasmin)	Macam mana tiga shift tu? Okay masuk pukul 8 pagi habis pukul 4. Pukul 4 sampai pukul 12. Pukul 12 sampai pagi. Satu shift sorang	• pukul 8 pagi habis pukul 4. Pukul 4 sampai pukul 12. Pukul 12 sampai	• Pengorganisasian

Penentuan tema adalah hasil daripada pencarian kod dalam transkripsi. Tema ini disesuaikan dengan kod terutamanya maklumat yang berkaitan tentang pengurusan ekopelancongan di La Hot Spring (Jadual 3.4). Proses ini turut memudahkan tema disenaraikan bagi mencapai objektif kajian.

d. Laporan

Setelah proses penentuan tema, laporan penyelidikan dihasilkan. Laporan ini menyenaraikan tema-tema yang telah ditentukan.

e. Triangulasi

Triangulasi pula adalah dengan mengaplikasikan pelbagai sumber data ke dalam kajian kualitatif untuk menyokong data tersebut terutamanya dengan menggabungkan sumber data, metodologi dan teori.

3.6.2. Analisis Deskriptif: Kuantitatif

Analisis deskriptif mengumpulkan data terperinci, tepat, dan boleh dipercayai bagi meminimumkan data yang berat sebelah (Kemp et al., 2017). Analisis deskriptif menggunakan borang soal selidik melalui peratusan dan *Measure Of Central Tendency* (MCT) iaitu ukuran kecerundungan memusat dalam bentuk mean, mod dan median. Data yang diperolehi daripada pengedaran borang soal selidik dimasukkan ke dalam Excel. Dalam borang soal selidik bahagian pertama iaitu demografi responden seperti jantina dan umur digunakan untuk mengenalpasti peratusan dan purata keseluruhan responden.

Skala Likert digunakan bagi tahap kepuasan pengunjung dari tahap sangat tidak setuju (1) sehingga sangat setuju (5), dan cadangan untuk meningkatkan pengurusan La Hot Spring dikira dalam *Microsoft Excel* untuk mendapatkan mean-skor purata data dan sisihan piawaian (*Standard Deviation*) seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 3.5. Setelah data dianalisis hasil kajian diterangkan dalam bentuk jadual serta grafik untuk memudahkan data dibaca dan difahami semasa membuat kesimpulan akhir kajian.

Jadual 3.2 : Analisis deskriptif menggunakan *Microsoft Excel*

	A	B	C	D	E	F
1	Lat	30-39	Ya	Kadang-kadang	3	3
2	Perempuan	20-29	Ya	Selalu	4	4
3	Lat	40-49	Ya	Jarang-jarang	4	4
4	Lat	30-39	Ya	Selalu	4	4
5	Lat	40-49	Ya	Jarang-jarang	3	2
6	Lat	30-39	Ya	Kadang-kadang	2	2
7	Perempuan	20-29	Ya	Kadang-kadang	4	3
8	Lat	20-29	Ya	Selalu	2	3
9	Perempuan	20-29	Tidak	Tidak pernah	4	4
10	Lat	20-29	Tidak	Tidak pernah	4	4
11	Perempuan	20-29	Tidak	Kadang-kadang	4	4
12	Lat	20-29	Tidak	Tidak pernah	3	4
13	Perempuan	20-29	Ya	Selalu	4	4
14	Perempuan	60-69	Ya	Jarang-jarang	3	2
15	Lat	20-29	Ya	Kadang-kadang	4	4
16	Perempuan	30-39	Ya	Kadang-kadang	4	4
17	Perempuan	19 tahun ke bawah	Ya	Selalu	4	4
18	Perempuan	20-29	Ya	Jarang-jarang	4	4
19	Perempuan	20-29	Ya	Kadang-kadang	5	5
20	Perempuan	20-29	Ya	Selalu	4	4
21	Perempuan	20-29	Ya	Kadang-kadang	4	4
22	Perempuan	20-29	Ya	Kerap	4	4
23	Perempuan	20-29	Ya	Kerap	4	4
24	Perempuan	30-39	Ya	Kadang-kadang	4	4
25	Perempuan	40-49	Ya	Selalu	5	5

3.7. Kesimpulan

Keseluruhan bab tiga ini menjelaskan metodologi kajian yang digunakan untuk mendapatkan hasil kajian akhir. Metodologi kajian ini juga menentukan hasil akhir kajian sama ada ianya berjaya dilakukan ataupun sebaliknya. Melalui perancangan secara sistematik dan berfokus memudahkan kajian dilakukan untuk mendapatkan data semasa di kawasan kajian. Kajian juga jelas kerana mempunyai alur dan susunan untuk mendapatkan maklumat, bahan, sumber rujukan dan data yang berkaitan dengan kajian.

BAB EMPAT

DAPATAN KAJIAN

4.1. Pengenalan

Bab Empat kajian menerangkan tentang dapatan kajian yang telah diperolehi semasa kajian lapangan selama tiga bulan. Kajian lapangan ini dijalankan di La Hot Spring, Hulu Besut, Terengganu. Terdapat sembilan tema yang telah dikenal pasti mengikut data kualitatif dan kuantitatif. Tema yang dikenal pasti adalah demografi responden, kepuasan responden terhadap kolam air panas di La Hot Spring, cadangan La Hot Spring kepada rakan atau keluarga, sistem pengurusan di La Hot Spring, peranan pihak berkepentingan, isu di La Hot Spring, cadangan penambahbaikan La Hot Spring, sumbangan La Hot Spring sebagai destinasi pelancongan, dan kelebihan di La Hot Spring

4.2. Demografi Responden

Bahagian ini mengandungi demografi responden yang terdiri daripada jantina, umur, kunjungan ke La Hot Spring dan kekerapan lawatan ke La Hot Spring. Kesemua maklumat yang diperolehi daripada responden adalah hasil kajian tinjauan melalui soal selidik. Borang soal selidik telah diedarkan kepada 300 orang responden di sekitar kampung Hulu Besut serta melalui Google Form.

a. Jantina Responden

Jadual 4.1 : Jantina Responden

(Sumber : Kajian Lapangan, 2024)

Jantina	Kategori	Kekerapan	Peratus
	Lelaki	107	35.7%
	Perempuan	193	64.3%
Jumlah Keseluruhan		300	100%

Berdasarkan Jadual 4.1, jumlah keseluruhan responden adalah seramai 300 orang (100%). Daripada jumlah keseluruhan ini didapati bahawa responden perempuan lebih ramai daripada responden lelaki dengan jumlah responden perempuan 193 orang (64.3%) manakala 107 orang (35%) responden lelaki.

b. Umur Responden

Jadual 4.2 : Umur Responden

(Sumber : Kajian Lapangan, 2024)

Umur	Bilangan	Peratus
19 tahun ke bawah	27	8.7%
20-29 tahun	108	36.1%
30-39 tahun	80	26.8%
40-49 tahun	43	14.4%
50-59 tahun	31	10.4%
60 tahun ke atas	11	3.7%
Jumlah Keseluruhan	300	100%

Berdasarkan Jadual 4.2, enam kategori peringkat umur telah dibahagikan dan dinyatakan dalam borang soal selidik iaitu 19 tahun ke bawah, 20 hingga 29 tahun, 30 hingga 39 tahun, 40 hingga 49 tahun, 50 hingga 59 tahun dan 60 tahun ke atas. Seramai 108 orang (36.1%) responden yang berumur 20 hingga 29 tahun dan 80 orang (26.8%) responden berumur 30 hingga 39 tahun. Responden yang berumur 50 hingga 59 tahun pula adalah seramai 31 orang (10.4%) manakala responden berumur 19 tahun ke bawah seramai 27 orang (8.7%). Responden dalam lingkungan umur 60 tahun ke atas hanya berjumlah 11 orang (3.7%) sahaja.

Berdasarkan hasil soal selidik dapat dilihat bahawa golongan muda dalam lingkungan umur 20 hingga 29 tahun dan 30 hingga 39 tahun banyak mengunjungi La Hot Spring, diikuti dengan golongan berumur 40 hingga 49 tahun dan 50 hingga 59 tahun. Hasil pemerhatian dalam kajian ini juga mendapati, ramai responden yang mengunjungi La Hot Spring sama ada bersama rakan-rakan ataupun ahli keluarga.

c. Kunjungan Responden ke La Hot Spring

Kajian ini turut menganalisis kedatangan responden yang pernah datang ke La Hot Spring. Soalan yang diberikan mempunyai dua pilihan jawapan iaitu ‘Ya’ atau ‘Tidak’. Soalan ini digunakan untuk menapis kerelevanan jawapan yang diberikan oleh responden. Pilihan ini juga untuk memastikan hanya responden yang pernah datang ke La Hot Spring menjawab soal selidik.

Jadual 4.3 : Kunjungan Responden ke La Hot Spring

(Sumber : Kajian lapangan, 2024)

Kunjungan Responden	Bilangan	Peratusan
Ya	295	98.3%
Tidak	5	1.7%
Jumlah Keseluruhan	300	100%

Jadual 4.3 menunjukkan kunjungan responden ke La Hot Spring berdasarkan pilihan jawapan ‘Ya’ sebanyak 295 orang (98.3%) dan ‘Tidak’ hanya berjumlah 5 orang (1.7%). Hasil soal selidik serta tinjauan ke La Hot Spring mendapati kebanyakan responden kampung di sekitar Hulu Besut telah mengunjungi La Hot Spring.

d. Kekerapan Responden ke La Hot Spring

Data responden yang datang ke La Hot Spring dianalisis bagi melihat kekerapan responden berkunjung ke La Hot Spring mengikut musim sama ada semasa cuti sekolah, cuti umum ataupun hari bekerja. Kekerapan responden juga untuk melihat jarak tempoh masa responden untuk kembali mengunjungi La Hot Spring.

Jadual 4.4 : Kekerapan Responden ke la Hot Spring

(Sumber : Kajian Lapangan, 2024)

Kekerapan Responden	Bilangan	Peratusan
Jarang-Jarang	117	39%
Kadang-Kadang	108	36%
Kerap	22	16%
Selalu	48	7.3%
Tidak Pernah	5	1.7%
Jumlah Keseluruhan	300	100%

Berdasarkan Jadual 4.4, menunjukkan jumlah kekerapan responden yang mengunjungi La Hot Spring. Terbahagi kepada lima pecahan kekerapan iaitu bilangan responden yang jarang-jarang ke La Hot Spring sebanyak 117 orang (39%). Manakala responden yang kadang-kadang ke La Hot Spring berjumlah 108 orang (36%). Selain itu, responden yang selalu ke La Hot Spring sebanyak 48 orang (7.3%) dan responden yang kerap ke La Hot Spring seramai 22 orang (16%). Terdapat hanya lima orang (1.7%) responden yang tidak pernah mengunjungi La Hot Spring.

Menurut data yang dikumpulkan kebanyakan responden jarang-jarang datang ke La Hot Spring. Ia juga disokong oleh Informan 1 dalam temu bual. Informan 1 mengatakan bahawa “Kalaupun hari jumaat tu orang ramai. Dia average orang yang mari orang kelantan. Gua Musang, Rantau panjang, Kota Bharu, Pasir Mas...” (Temu bual, 24 November 2024). Kunjungan responden ke La Hot Spring datang daripada pelbagai tempat tidak kira sama ada daripada Terengganu ataupun negeri lain. Responden juga selalunya datang semasa cuti sekolah atau cuti umum.

4.3. Kepuasan Responden terhadap Kolam Air Panas di La Hot Spring

Bahagian ini membincangkan tentang tahap kepuasan responden terhadap kolam air panas di La Hot Spring, Hulu Besut, Terengganu. Kajian yang dilaksanakan menggunakan skala likert lima mata dengan kekerapan sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), tidak pasti (3), setuju (4), sangat setuju (5). Analisis data daripada skala likert ini menggunakan bacaan purata (mean) yang dicadangkan oleh Pimentel (2010) iaitu 1.00 – 1.79 (sangat tidak setuju), 1.80 – 2.59 (tidak setuju), 2.60 – 3.39 (tidak pasti), 3.40 – 4.19 (setuju), 4.20 – 5.0 (sangat setuju).

a. Pengalaman Responden Terhadap La Hot Spring.

Jadual 4.5 : Pengalaman Responden Terhadap La Hot Spring

(Sumber : Kajian Lapangan, 2024)

No	Pengalaman Responden Terhadap La Hot Spring	Purata (Mean)	Sisihan Piawai (SD)
1.	Kualiti air dan kemudahan rendaman di La Hot Spring memuaskan dan memenuhi jangkaan.	4.24	0.73
2.	Suhu yang disediakan sesuai untuk dinikmati oleh semua peringkat umur.	4.23	0.72
3.	Kawasan La Hot Spring berada dalam keadaan bersih.	4.20	0.72
4.	Kawasan La Hot Spring mudah diakses oleh pengunjung yang mempunyai keperluan khas (contohnya, warga emas atau orang kurang upaya).	3.89	0.91

Jadual 4.5 menunjukkan empat pernyataan yang dikeluarkan daripada soal selidik berkaitan pengalaman responden terhadap La Hot Spring, Hulu Besut, Terengganu. Responden yang datang sangat bersetuju bahawa kualiti air dan kemudahan rendaman di La Hot Spring memuaskan dan memenuhi jangkaan dengan skor purata sebanyak 4.24 (SD 0.73). Pernyataan ini dapat disokong dengan pemerhatian ke kolam air panas La Hot Spring. Kolam air panas dan air sungai sangat jernih serta keadaan kolam telah dinaiktaraf. Terdapat tiga buah kolam yang disediakan termasuk kolam asal yang telah dinaiktaraf seperti Rajah 4.1, kolam bahagian tengah, serta kolam wanita yang baru dibina. Kolam air panas yang asal dalam Rajah 4.1 ditambahbaik dengan penambahan keluasan kolam serta mozek diletakkan untuk kekemasan lantai. Ia berbeza dengan keadaan kolam asal yang dahulunya hanya menggunakan simen.



Rajah 4.1: Kolam air panas asal yang telah dinaiktaraf.

(Sumber: Kajian Lapangan, 2024)

Pernyataan mengenai suhu yang disediakan sesuai untuk dinikmati oleh semua peringkat umur juga sangat dipersetujui oleh responden dengan skor purata 4.23 (SD 0.72). Pemerhatian ke La Hot Spring mendapati setiap kolam ini mempunyai suhu yang berbeza. Kolam air panas asal dan kolam air panas wanita mempunyai suhu yang agak tinggi. Kolam air panas yang berada di bahagian bawah kolam asal pula mempunyai suhu sederhana. Ia sesuai untuk responden yang tidak selesa berendam dalam kolam asal.

Responden juga bersetuju mengenai kenyataan bahawa kawasan La Hot Spring berada dalam keadaan bersih dengan skor purata 4.20 (SD 0.72). Perkara ini selari dengan pemerhatian pengkaji semasa membuat lawatan ke La Hot Spring serta dibuktikan dengan pernyataan Informan 1 yang merupakan pengawal keselamatan sejak daripada tahun 2015. Menurut Informan 1 “...*masa hari jumaat sabtu ataupun cuti umum dia hari-hari kita cuci...*” (Temu bual, 24 November 2024). Pernyataan daripada sesi temubual juga menunjukkan bahawa kawasan kolam sentiasa dicuci secara berkala. Beliau turut memberitahu “...*pekerja kontrak memang sentiasa peka dengan kebersihan.*” (Temu bual, 24 November 2024). Pekerja di La Hot Spring sentiasa peka dalam bahagian kebersihan untuk mengelakkan kawasan tersebut kotor. Oleh itu, mereka selalu melakukan rondaan di kawasan yang selalunya kotor dan akan membersihkan kawasan tersebut dengan segera.

Pengunjung hanya bersetuju bagi kenyataan kawasan La Hot Spring mudah diakses oleh pengunjung yang mempunyai keperluan khas (contohnya, warga emas atau orang kurang upaya) dengan skor purata 3.89 (SD 0.91). Kajian juga mendapati ruang pejabat kaki yang tersedia boleh digunakan oleh pengunjung berkeperluan khas.

b. Kepuasan Responden Terhadap Kemudahan Fasilitas.

Jadual 4.6 : Kepuasan Responden Terhadap Kemudahan Fasilitas.

(Sumber : Kajian Lapangan, 2024)

No	Kepuasan Responden Terhadap Kemudahan Fasilitas.	Purata (Mean)	Sisihan Piawai (SD)
1.	Harga tiket masuk berpatutan dengan perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan.	4.34	0.67
2.	Kemudahan tempat letak kereta dalam keadaan baik.	4.18	0.70
3.	Kemudahan awam seperti tandas, bilik mandi, surau dan tempat persalinan yang disediakan selesai.	4.06	0.84
4.	Keselamatan di sekitar kawasan kolam dalam keadaan memuaskan.	4.06	0.73
5.	Terdapat papan tanda dan arahan yang jelas di kawasan La Hot Spring.	3.95	0.85

Seterusnya, dalam Jadual 4.6, menunjukkan kepuasan responden terhadap kemudahan fasilitas yang terdapat di La Hot Spring. Lima pernyataan dikeluarkan daripada soal selidik. Bagi pernyataan berkenaan harga tiket untuk masuk ke La Hot Spring, purata skor responden sangat bersetuju adalah 4.34 (SD 0.67) kerana ianya berpatutan dengan perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan. Harga tiket masuk ini bergantung kepada individu dengan penetapan harga seperti dewasa warganegara berumur 13 tahun hingga 59 tahun berharga RM2 manakala hanya RM1 dikenakan kepada kanak-kanak warganegara berumur 4 tahun hingga 12 tahun serta warga emas, pesara dan OKU. Pengunjung dewasa yang bukan warganegara yang berumur 13 tahun sehingga 59 tahun berharga RM4 manakala kanak-kanak bukan warganegara berumur 4 tahun hingga 12 tahun berharga RM2. Kemasukan secara percuma dikenakan kepada bayi yang berumur kurang daripada 4 tahun.

Responden yang datang juga bersetuju dengan kemudahan tempat letak kereta dalam keadaan baik dengan skor purata 4.18 (SD 0.70). Responden bersetuju dengan dua pernyataan berkaitan kemudahan awam seperti tandas, bilik mandi, surau dan tempat persalinan yang disediakan selesa dengan skor purata 4.06 (SD 0.84) manakala pernyataan keselamatan di sekitar kawasan kolam dalam keadaan memuaskan dengan skor purata 4.06 (SD 0.73). Hasil sesi temu bual bersama Informan 1 turut memberitahu bahawa *“Kita sering kali peka dengan keadaan semasa macam jatuh dalam kolam, luka, ular, Kita teamwork terus ke tempat kejadian dan telefon ke pihak yang terlibat.”* (Temu bual, 24 November 2024). Kenyataan ini menyokong bahawa keselamatan di sekitar kawasan kolam dalam keadaan yang memuaskan. Pekerja La Hot Spring terutamanya pengawal keselamatan sentiasa peka dengan keadaan yang berlaku di La Hot Spring. Mereka juga turut membuat rondaan di kawasan yang selalu terjadinya kemalangan.

Responden bersetuju dengan pernyataan iaitu terdapat papan tanda dan arahan yang jelas di kawasan La Hot Spring dengan skor purata 3.95 (SD 0.85). Pernyataan terdapat papan tanda dan arahan yang jelas di kawasan La Hot Spring ini disokong oleh Informan 1. Menurut beliau *“Kita letak semua memo, tempat bayaran masuk, berhenti.”* (Temu bual, 24 November 2024).

c. Kepuasan Responden Terhadap Perkhidmatan Yang Tersedia.

Jadual 4.7 : Kepuasan Responden Terhadap Perkhidmatan Yang Tersedia.

(Sumber : Kajian Lapangan, 2024)

No	Kepuasan Responden Terhadap Perkhidmatan Yang Tersedia.	Purata (Mean)	Sisihan Piawai (SD)
1.	Layanan penjual di kedai yang tersedia dalam La Hot Spring mesra.	4.15	0.68
2.	Kakitangan di La Hot Spring mesra, membantu, profesional dalam melayani anda.	4.12	0.69
3.	Barangan cenderahati yang terdapat di La Hot Spring melambangkan identitinya yang tersendiri.	3.65	0.88
4.	Makanan yang dijual melambangkan keistimewaan La Hot Spring.	3.6	0.93

Jadual 4.7 menunjukkan empat pernyataan berkaitan kepuasan responden terhadap perkhidmatan yang tersedia di La Hot Spring. Pernyataan pertama mengenai layanan penjual di kedai yang tersedia dalam La Hot Spring mesra dipersetujui oleh responden dengan skor purata 4.15 (SD 0.68). Pernyataan kedua menunjukkan bahawa responden bersetuju bahawa kakitangan di La Hot Spring mesra, membantu, profesional dalam melayani mereka dengan skor purata 4.12 (SD 0.69). Responden bersetuju dengan pernyataan barangan cenderahati yang terdapat di La Hot Spring melambangkan identitinya yang tersendiri dengan skor 3.65 (SD 0.88).



Rajah 4.2: Baju La Hot Spring

(Sumber: Kajian lapangan, 2024)



Rajah 4.3: Baju La Hot Spring

(Sumber: Kajian lapangan, 2024)

Melalui pemerhatian semasa lawatan ke La Hot Spring, terdapat cenderahati yang dijual oleh pihak pengurusan La Hot Spring. Penjualan baju La Hot Spring seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 4.2 dan Rajah 4.3 diletakkan di kedai-kedai yang tersedia. Baju ini mempunyai pelbagai saiz, warna dan corak pada bahagian baju yang memfokuskan simbol La Hot Spring. Mengikut Informan 2 penjualan baju ini biasanya akan diberikan kepada pelajar-pelajar sekolah yang mengadakan program di situ. Baju ini juga diberikan dalam pakej yang disediakan oleh pihak pengurusan kepada sesiapa yang mengadakan program di La Hot Spring.

Responden tidak pasti bagi pernyataan ketiga berkenaan makanan yang dijual melambangkan keistimewaan La Hot Spring dengan skor purata 3.6 (SD 0.93). Perkara ini selari dengan sesi temubual bersama penduduk kampung iaitu Informan 9, beliau mengatakan “...yang berniaga banyak sama jelah macam sosej, goreng pisang, nugget. Pastu makanan panas pun ada la masa pagi tu ada jugak nasi berlauk.” (Temu bual, 30 Oktober 2024). Kebanyakan makanan yang dijual adalah makanan yang boleh didapati di mana-mana tempat dan tiada makanan istimewa yang hanya boleh didapati di La Hot Spring.

4.4. Cadangan La Hot Spring Kepada Rakan Atau Keluarga

Kajian mengenai responden supaya mencadangkan La Hot Spring kepada rakan dan atau keluarga diberi dua pilihan jawapan iaitu ‘Ya’ dan ‘Tidak’. Pilihan yang diberikan ini berkait dengan kepuasan responden sehingga mencadangkan La Hot Spring sebagai salah satu destinasi pelancongan menarik kepada rakan atau keluarga mereka.

Jadual 4.8 : Cadangan La Hot Spring kepada rakan atau keluarga

(Sumber : Kajian Lapangan, 2024)

Cadangan La Hot Spring kepada rakan atau keluarga	Bilangan	Peratusan
Ya	298	99.3%
Tidak	2	0.7%
Jumlah Keseluruhan	300	100%

Jadual 4.8 menunjukkan peratusan responden yang memilih ‘Ya’ untuk mencadangkan La Hot Spring kepada rakan atau keluarga adalah seramai 298 orang (99.3%). Jumlah responden yang memilih jawapan ‘Tidak’ hanya berjumlah 2 orang (0.7%). Hampir keseluruhan jumlah responden yang menjawab ‘Ya’. Ini menunjukkan kebanyakan pengunjung berpuas hati semasa kunjungan mereka ke La Hot Spring sehingga mencadangkannya kepada orang lain.

4.5. Sistem Pengurusan Di La Hot Spring

Temubual bersama sebelas orang informan bagi mendapatkan dan mengumpulkan maklumat tentang sistem pengurusan di La Hot Spring mengambil tempoh masa selama satu bulan. Setelah maklumat diperolehi, kajian mendapati bahawa pengurusan di La Hot Spring berfungsi dengan baik. Pengurusan di La Hot Spring dapat dibahagikan kepada lima bahagian mengikut teori fungsi pengurusan oleh Henry Fayol iaitu pengorganisasian, perancangan, pengarahan, penyelarasan dan pengawalan.

a. Pengorganisasian

Pengurusan di La Hot Spring terbahagi kepada dua bahagian iaitu pengurusan di bawah Majlis Daerah Besut dan pengurusan di bawah kontrak. Pengurusan La Hot Spring di bawah Majlis Daerah Besut terbahagi kepada dua bahagian. Bahagian pertama iaitu unit penilaian dan pengurusan harta manakala bahagian kedua iaitu unit kewangan dan hasil. Menurut Ambarwati (2021) yang mengatakan bahawa organisasi merupakan pola hubungan diantara orang yang berada di bawah satu pengarahan untuk tujuan yang sama. Ia memberi maksud sesebuah organisasi yang berjalan mempunyai satu matlamat dengan menggerakkan sekumpulan manusia yang bekerjasama antara satu sama lain. Ia dapat dilihat dalam organisasi di La Hot Spring.

Dalam sesi temubual, pihak Majlis Daerah Besut telah menugaskan seramai empat orang kakitangan untuk diletakkan di La Hot Spring. Dua orang kakitangan utama iaitu penyelia La Hot Spring iaitu Mohd Nasri Bin Mohd Yussof dan pegawai operasi Muhammad Ku Farkha Al Harith Bin Saado. Mereka berdua yang menjalankan tugas bagi memastikan keadaan di La Hot Spring sentiasa berjalan dengan lancar. Dua orang kakitangan lain iaitu Tuan Mohammad Syazwan Bin Tuan Mohammad dan Muhamad Hariz Bin Azmi ditugaskan untuk membantu melancarkan pentadbiran di sana. Pekerja kontrak di La Hot Spring mengikut waktu kerja pejabat dari jam lapan pagi hingga lima petang. Penyelia serta kakitangan Majlis Daerah Besut sentiasa memantau hasil kerja pekerja kontrak bagi memastikan La Hot Spring dalam keadaan yang memuaskan.

Selain itu, terdapat juga tiga pengawal keselamatan yang berada di bawah kontrak Jasa Perkasa Security Sendirian Berhad. Tiga orang pengawal ini bertugas mengikut giliran pertukaran masa yang telah ditetapkan iaitu jam 8 pagi hingga 4 petang, jam empat petang hingga 12 tengah malam dan jam 12 tengah malam hingga jam 8 pagi. Pengawal keselamatan yang bertugas ini adalah Wan Yamin Bin Wan Ahmad, Ghazali Bin Derasik, dan Zaizi Bin Zakaria.

Pengurusan kontrak yang lain terbahagi kepada bahagian kebersihan, *housekeeping*, dan pengusaha kedai. Bahagian ini diuruskan melalui *tender* bersama Majlis Daerah Besut. Dalam Rajah 4.3 menunjukkan carta organisasi ahli jawatankuasa pengurusan La Hot Spring.



Rajah 4.4 : Ahli jawatankuasa pengurusan La Hot Spring

(Sumber: Kajian lapangan, 2024)

Terdapat pejabat pengurusan yang terletak di atas bukit berdepan dengan pondok pengawal. Ia memudahkan pengunjung untuk mengenalpasti pejabat pengurusan. Pengunjung juga boleh datang ke pejabat untuk membuat aduan tentang ketidakpuasan hati kepada penyelia La Hot Spring. Apa-apa kecemasan juga boleh disampaikan kepada kakitangan atau penyelia dan mereka akan menguruskannya. Informan 6 (Temu bual, 24 November 2024) mengatakan bahawa pejabat pengurusan terbuka kepada pengunjung yang ingin membuat tempahan bilik ataupun untuk mengadakan seminar serta program di La Hot Spring.

b. Perancangan

Perancangan merupakan satu tingkah laku dalam membuat keputusan yang akan dicapai yang merangkumi semua perkara termasuk menetapkan peraturan, strategi, dan prosedur (Rochaendi, 2022). Pengurusan La Hot Spring dalam bentuk perancangan lebih menumpukan kepada cara bagi memastikan segala gerak kerja yang dilakukan oleh pekerja dan kakitangan dilakukan dengan lancar daripada masa ke semasa. Menurut sesi temubual bersama Informan 1, La Hot Spring mempunyai visi serta misi yang telah ditetapkan. Visi La Hot Spring yang utama adalah menaik taraf tempat tersebut untuk tujuan mengkomersialkan lagi ke pasaran luar. Ini untuk memastikan kemudahan dan perkhidmatan yang terbaik diberikan kepada pengunjung yang datang. Kenyataan beliau seperti berikut:

Visi La Hot Spring adalah untuk membantu menaik taraf untuk tujuan komersial. Macam orang kata upgradelah sistem yang ada di Majlis Daerah. Supaya progress income La Hot Spring tu kita nak tengok dari segi graf bukan mendatar. Kita nak kalau tahun ni boleh Rm10,000 collection, untuk tahun depan kita nak RM20,000 contoh. Jadi mutu dan kualiti pengurusan La Hot Spring. Kita nak tengok dari segi kualiti. Dari segi integriti atau tanggungjawab permanent daripada majlis daerah. Aaa itu dia punya visi, kita nak tengok pusat-pusat rekreasi di bawah majlis daerah besut ni sampai di bawah matlamat kerajaan di bawah pembangunan MOF Negeri Terengganu dan Pelancongan Malaysia. (Informan 1, Temu bual, 24 November 2024)

Selain itu, misi untuk La Hot Spring pula adalah untuk menambah baik mutu dan kualiti La Hot Spring terutamanya dalam integriti, tanggungjawab kakitangan dan pekerja terhadap tugas yang diberikan supaya dilakukan dengan baik. Pernyataan ini disebut oleh Informan 1 seperti berikut: *“Misi pula missionary iaitu mutu dan kualiti pengurusan la hot spring. Kita nak tengok dari segi kualiti. Dari segi integriti atau tanggungjawab permanent daripada Majlis Daerah.”* (Informan 1, Temu bual, 24 November 2024)

Dalam perancangan di La Hot Spring juga pekerja kontrak diberikan garis panduan terhadap tugas yang dilakukan secara rutin atau berkala. Garis panduan diberikan dalam aspek pencucian kawasan kolam, chalet, surau, tandas, dan kawasan sekitar di La Hot Spring. Pencucian kolam air panas utama ditetapkan pada hari Rabu manakala untuk kolam air panas bagi kanak-kanak dilakukan pada hari Khamis setiap minggu. Proses pencucian secara menyeluruh mengambil masa selama enam jam daripada jam sembilan pagi sehingga dua petang. Menurut Informan 1 (Temu bual, 24 November 2024), pencucian kolam secara keseluruhan tidak dilakukan semasa cuti umum kerana kehadiran pengunjung yang ramai. Pekerja akan memantau tahap kebersihan air dan jika air tersebut kelihatan keruh, mereka hanya akan menukar air tersebut dan membuat takungan air yang baharu.

Di samping itu, pembersihan chalet dilakukan secara berkala iaitu tiga atau empat kali seminggu mengikut jumlah kemasukan pengunjung yang menginap. Pekerja chalet juga akan bersedia jika air daripada Syarikat Air Terengganu Sdn Bhd (SATU) tidak mencukupi untuk digunakan oleh pengunjung yang datang. Mereka akan menggunakan air bukit yang disalurkan melalui paip ke tangki dan terus kepada chalet. Persediaan untuk memastikan air sentiasa mencukupi untuk digunakan oleh pengunjung dinyatakan seperti berikut:

“Kita di sini ada dua catuan air satu air bukit dua air SATU. Sebab sini kalau air SATU dia slow sangat. Orang SATU pun selalu datang. Kita dua apabila air SATU tidak mencukupi takung dalam tangki kita guna air sungai.”(Informan 1, Temu bual, 24 November 2024)

Selain itu, pembahagian tugas kepada pekerja kepada beberapa zon tertentu. Ia dinyatakan seperti berikut: *“...dia tiga kolam, macam potong rumput ni, macam kalau kotor sikit sapu tapi bab sapu ni keno hari-harilah. Dia ada bagi-bagi zonlah kepada pekerja-pekerja.”*(Informan 1, Temu bual, 24 November 2024)

Tugas yang diberikan juga dibahagikan mengikut pekerja kontrak. Pekerja kontrak bahagian kebersihan akan diberikan tugas kepada beberapa perkara seperti menyapu sampah, membersihkan telekung serta sejadah, membersihkan tandas, mengumpulkan sampah dan mereka akan mengumpulkannya di satu tempat. Pekerja kontrak *housekeeping* pula akan membersihkan bilik di chalet serta mencuci tuala dan sarung tilam di dobi yang telah disediakan.

Pengurusan La Hot Spring juga mempunyai target untuk menambah pendapatan supaya dapat menarik lebih ramai pengunjung untuk datang. Melalui peningkatan pendapatan ini, La Hot Spring dapat ditambah baik mengikut visi dan misi yang telah ditetapkan. Informan 1 yang mengatakan

...on target kita memastikan bahawa lebih ramai datang ke La Hot Spring. Hasil daripada lebih ramai orang datang akan menambah income collection kita. Berkait dengan visi kita nak highlight kepada pengunjung La Hot Spring, kalau tahun ni datang RM100,000 contoh, tahun depan kita target RM200,000 supaya kita dapat promosi dengan lebih banyak tiktok, facebook sebab air panas ni lain daripada yang lain.(Informan 1, Temu bual, 24 November 2024)

c. Pengarahan

Pengarahan adalah menggunakan semua sumber tidak kira daripada segi manusia, material dan wang dengan menggerakkan secara sistematik ke arah tujuan yang telah ditetapkan (Rochaendi, 2022). Pengarahan yang terdapat di La Hot Spring berada dalam keadaan sistematik. Ini disokong oleh data daripada temubual bersama Informan iaitu pekerja dan kakitangan di La Hot Spring. Informan 1 mengatakan bahawa maklumat diberi melalui aplikasi Whatsapp seperti kenyataan berikut: *“...from time to time info melalui Whatsapp. Contohnya kalau urgent call direct kepada majlis daerah besut. Whatsapp pun adalah Whatsapp group. Urgently dia punya direct kepada bos ataslah”* (Informan 1, Temu bual, 24 November 2024). Penyelia akan memberi arahan kepada kakitangan dan pekerja mengenai info daripada semasa ke semasa melalui memo dan Whatsapp. Kakitangan daripada Majlis Daerah Besut juga akan membantu penyelia membuat pemantauan kepada pengunjung serta pekerja. Penyelia akan menguruskan hal berkaitan pekerja kontrak dengan kehadiran melalui *punch card* manakala staf Majlis Daerah Besut pula melalui *thumbprint*.

Menurut Informan 1 *“...tidak kira sakit, ular ke, rebah dalam kolam ke, maknanya kita akan hello ke JPAM. Diorang akan datang segeralah. Ular ada pun datang segeralah untuk tangkap. Tangkap harimau, tangkap hantu.”* (Informan 1, Temu bual, 24 November 2024). Pekerja di La Hot Spring juga mesti selalu peka dan sentiasa melihat keadaan di La Hot Spring. Jika berlakunya sebarang kecemasan contohnya sakit, cedera semasa mandi atau serangan haiwan buas dan berbisa, mereka segera melaporkan kepada penyelia, kakitangan atau pekerja yang berada di tempat kejadian. Mereka akan mengambil tindakan terhadap kecemasan ini dengan menghubungi nombor kecemasan 999 serta menghubungi Jabatan Pertahanan Awam (JPAM), bomba atau ambulan untuk dihantar ke Hospital Besut. Semasa cuti umum, ramai pengunjung yang datang ke La Hot Spring. Oleh itu, cuti pekerja dibekukan untuk memastikan pengurusan berjalan dengan lancar. Jika perkara penting yang memerlukan perhatian segera penyelia akan menghubungi kepada ketua unit di Majlis Daerah Besut.

d. Penyelarasan

Pengurusan di La Hot Spring mempunyai beberapa cara dalam memastikan semua perkara dalam keadaan teratur. Penyelarasan ini penting bagi mengelakkan percanggahan maklumat berlaku. Menurut Puteh (2002) penyelarasan akan menyatukan segala tindakan yang dilakukan dalam pengurusan dengan sepenuhnya melalui sumber fizikal dan material tanpa pembaziran dan dapat mengenalpasti serta menyelesaikan masalah dalam pengurusan dengan segera.

Penyelia sebagai orang yang utama dalam menguruskan La Hot Spring akan kerap ke pejabat Majlis Daerah Besut untuk bermesyuarat secara berkala. Mengikut Informan 1, *“...penyelia lah. Hari-hari kadang-kadang. Hari-hari mesyuarat di pejabat Majlis Daerah untuk bawa ke sini info. Penyelia kena hadir lah, maksudnya penyelia ke Majlis Daerah.”* (Informan 1, Temu bual, 24 November 2024). Penyelia memberikan maklumat serta menyampaikan apa yang berlaku di La Hot Spring manakala bahagian pejabat pula akan memberi arahan yang baru mengikut apa yang disampaikan oleh penyelia. Maklumat yang diterima oleh penyelia akan diberikan kepada pekerja yang berada di La Hot Spring.

Jika terdapat sebarang aduan yang dibuat oleh pengunjung yang datang, ia akan diambil secara bersemuka kepada penyelia, pekerja ataupun penjual di kedai. Aduan ini diberi perhatian dan diselesaikan dengan segera. Informan 1 memberitahu:

...Kita ambil face to face dari pelanggan. Kita tidak sediakan box peti aduan sini. Sebab sini sentiasa peka dengan pelanggan sama ada pelanggan tu direct kepada penyelia. Biasanya sini direct kepada jaga, direct dengan tuan kedai. Ada juga direct kepada pejabat... (Informan 1, Temu bual, 24 November 2024)

Arahan tugas juga akan selalu diberikan daripada semasa ke semasa. Ketiga-tiga kolam ini menggunakan saliran perpaipan di bawah kolam. Sistem perpaipan ini akan selalu diselenggara oleh pekerja La Hot Spring secara berkala bagi memastikan takungan air dalam kolam sentiasa berjalan. Dalam bahagian pembersihan kolam, proses pencucian kolam secara keseluruhan bermula dengan membuka saluran paip yang berada di bawah kolam. Air takungan disalurkan keluar ke sungai dan kolam dicuci menggunakan *water jet* dan brus untuk membuang lumut yang melekat.

Setelah pembersihan dilakukan selesai, saluran paip ditutup dan air daripada mata air ditakungkan semula. Rutin pembersihan kolam dilakukan oleh pekerja pembersihan pada hari yang telah ditetapkan. Setelah kerja-kerja pembersihan selesai dilaksanakan air ditakung semula daripada air yang melalui saluran di celah bukit seperti dalam Rajah 4.4.



Rajah 4.5 : Saliran mata air di celah bukit

(Sumber: Kajian lapangan, 2024)

Bahagian *housekeeping* pula akan mengambil kira kebersihan setiap bilik yang telah ditempah oleh pengunjung yang akan menginap. Encik Farkha yang menguruskan bahagian chalet akan menyelesaikan proses penempahan bilik oleh pengunjung mengikut turutan. Setelah itu, Encik Farkha akan memaklumkan kepada pekerja bahagian *housekeeping* untuk memastikan bilik tersebut bersih sebelum dimasuki oleh pengunjung. Ia dinyatakan oleh Informan 6 seperti berikut:

Contohnya kalau ada orang yang check in atau check out. Kita akan bagitahu. Kalau sekarang ni tak payah bagitahu sebab yang mana dah check out kunci akan dihantar. Contohnya, kalau orang yang booking ramai. Nombor 16 hingga 23 akan naik dan kita akan selesaikan yang tu dululah, yang tak booking lagi kena tunggu. Contohnya orang dah check out pastu orang nak masuk booking kita kena selesai dululah. Biasanya orang check in pukul 3 check out pukul 12. Tapi biasanya sempat la. (Informan 1, Temu bual, 24 November 2024)

Jika berlaku sebarang kerosakan kecil, bahagian penyelenggaraan akan membaiki kerosakan tersebut dan dipantau daripada semasa ke semasa. Kerosakan besar pula akan diuruskan oleh Majlis Daerah Besut. Selain itu, pengurusan kontrak dengan Majlis Daerah Besut akan diperbaharui setiap dua tahun sekali. Jika pengurusan kontrak dalam keadaan memuaskan, *tender* bersama Majlis Daerah Besut boleh dilanjutkan.

e. Pengawalan

Pengawalan merupakan proses yang dilakukan oleh seseorang, kumpulan ataupun sesebuah organisasi untuk mengawasi prestasi dan mengambil langkah-langkah penambahbaikan (Nasurdin, 2006). Pengawalan sentiasa dilakukan oleh pengurusan di La Hot Spring supaya pekerja berada dalam keadaan bersedia terutamanya dalam mengawal perkara yang di luar jangkaan. Ia dibuktikan dengan pernyataan Informan 1 iaitu *“Kita di sini sentiasa get to ready maknanya dari segi keselamatan, ancaman luar tidak kira luar jangka.”* (Informan 1, Temu bual, 24 November 2024).

Kakitangan serta pengawal keselamatan merupakan orang penting dalam memastikan keselamatan di La Hot Spring. Pondok pengawal memudahkan pemeriksaan dilakukan untuk mengelakkan sebarang perkara buruk berlaku. Informan 1 mengatakan:

Contoh kalau orang yang datang dalam ni, kita memang check lah kita pantau. Nak curi ko. Nak melakukan perkara yang luar jangka tidak kira lah apa pun, kecurian, bergaduh, macam-macam. Kita sentiasa berjaga. Tapi setakat ni alhamdulillah tiada apa berlaku, yang kritikal, kecurian tiada. Zon Bebas, selamat. Di safety, alhamdulillah. (Informan 1, Temu bual, 24 November 2024).

Mereka memantau kemasukan pengunjung yang datang. Sebagai contohnya, jika pengunjung yang datang untuk *check in* bilik berduaan lelaki dan perempuan ataupun pengunjung bawah umur. Mereka tidak akan memberikan kebenaran dan melihat kad nikah dahulu untuk memastikan hubungan pengunjung tersebut.

Pengunjung yang datang juga dikenakan bayaran masuk dan jika pengunjung masuk secara melulu dan tidak membuat bayaran, pengawal keselamatan akan memanggil mereka untuk membuat bayaran. Informan 1 mengatakan:

Untuk memastikan dalam ni tidak ada kes juvana, salah laku, buat maksiat, mesti ada orang yang jaga maksudnya jaga warga yang berada di sini takut berlaku apa-apa. Sini tidak berlaku lagilah alhamdulillah. Macam pejabat agama pun dia harap atas pengurusan di sini.(Informan 1, Temu bual, 24 November 2024).

Bayaran masuk juga diuruskan oleh kakitangan pejabat Majlis Daerah Besut serta pengawal keselamatan yang ditugaskan. Informan 1 menyatakan “*pondok pengawal ni dia untuk collection orang bayar masuk. Ditugaskan kepada anggota Majlis Daerah.*” (Informan 1, Temu bual, 24 November 2024). Bayaran masuk pula bergantung kepada pengunjung yang datang. Papan tanda berhenti serta memo bayaran masuk juga telah diletakkan di pagar masuk ke La Hot Spring. CCTV juga diletakkan pada pondok pengawal untuk keselamatan pengunjung yang datang.



Rajah 4.6 : Tempat penyimpanan barang berdekatan surau

(Sumber: Kajian lapangan, 2024)

Dalam Rajah 4.5 menunjukkan di bahagian tepi surau terdapat tempat penyimpanan barang bagi pengunjung yang datang. Inisiatif ini dapat memudahkan pengunjung yang datang untuk meletakkan barang dengan selamat serta dapat mengelakkan daripada berlaku sebarang kecurian.

Kawasan La Hot Spring juga telah menetapkan terdapat zon larangan masuk oleh orang awam. Informan 1 (Temu bual, 24 November 2024) memberitahu bahawa “...*di sini ada zon yang telah ditetapkan. Tidak boleh masuk dan tidak boleh lalu sesuka hati dari segi kenderaan kita tidak benarkan.*” Apa-apa aktiviti pertanian juga perlu diluar daripada zon tersebut bagi mengelakkan daripada air sungai tercemar. Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) juga sering melakukan saringan air untuk mengelakkan daripada berlakunya penyakit seperti air kencing tikus. Pemantauan juga sering dilakukan oleh penyelia dan jika tidak berpuas hati, beliau memberitahu pekerja untuk membuat semula tugas tersebut.

Selain itu, pekerja *housekeeping* sentiasa memantau keadaan bilik untuk mengelakkan daripada haiwan perosak seperti cicak, burung, kelawar, kera dan biawak. Mereka akan membuat kawalan haiwan perosak dengan menyembur racun ataupun menghalau haiwan tersebut. Menurut Informan 5 (Temu bual, 24 November 2024) mengatakan “*Macam biasa sembur ridset.*” manakala Informan 4 (Temu bual, 24 November 2024) turut mengatakan “*Kalau kera tu kita halau gitu jelah.*”

Pihak pengurusan juga mengawal cara pembersihan kolam yang mengharamkan bahan kimia untuk mencuci kolam. Bahan kimia ini berkemungkinan memberi tindak balas terhadap kandungan dalam air panas dan memberi kesan kepada pengunjung yang mandi. Ini dinyatakan oleh Informan 1 seperti berikut

Apabila kita cuci, penutup lubang, kita buang yang ada kayu-kayu tersumbat, kita buang. Jadi proses pencucian guna waterjet akan mengalir ikut lubang terus ke sungai. Masa proses pencucian juga kita tidak membenarkan mengguna sabun, clorox, bahan kimia. Kita pastikan air tu original... (Informan 1, Temu bual, 24 November 2024)

Akhir sekali, pengurusan di Majlis Daerah Besut akan membuat lawatan empat bulan sekali untuk melihat fasiliti yang perlu ditambahbaik. Informan memberi anggaran kos penyelenggaraan dan penambahbaikan berfasa pada tahun 2024 berjumlah dua juta. Kementerian Kewangan Malaysia (MOF) dan Exco Pelancongan dan Kebudayaan Negeri Terengganu juga memberi bantuan dari segi dana. Informan 6 memberi kenyataan bahawa *“Pihak pengurusan ni mari selalu lah sebab dia bawah kerajaan kan. Dia tengok keadaan sungai. Selalunya 4 bulan sekali.”* (Informan 6, Temu bual, 24 November 2024)



Rajah 4.7 : Tempat khas BBQ

(Sumber: Kajian lapangan, 2024)

Terdapat juga beberapa tempat yang dikhususkan untuk aktiviti *barbeque* ataupun memasak seperti dalam Rajah 4.6. Ini memudahkan pengunjung yang datang dan bertujuan mengelakkan mereka daripada mengotorkan kawasan.

4.6. Peranan Pihak Berkepentingan

Menurut Chandra et al., (2011) pihak berkepentingan adalah pihak yang berpotensi memberi pengaruh kepada objektif organisasi. Setelah melakukan sesi temubual bersama beberapa informan, terdapat pihak berkepentingan dalam menjaga kolam air panas di La Hot Spring iaitu penyelia dan pekerja yang bekerja di situ. Mereka mempunyai peranan masing-masing dalam menjadikan La Hot Spring sentiasa berada dalam keadaan memuaskan. Ini dibuktikan dengan temubual bersama Informan 6 menyatakan “*saya dan cik Farkha la bawah Majlis Daerah Besut*” (Temu bual, 24 November 2024). Beliau mengatakan tugas sebagai penyelia perlu memainkan peranan yang penting dalam memastikan pengurusan di La Hot Spring berjalan dengan lancar. Beliau juga menerangkan bahawa pengagihan tugas oleh Majlis Daerah Besut diberikan kepada beliau dalam mengutip hasil manakala Encik Farkha mengurus chalet. Terdapat juga dua orang kakitangan Majlis Daerah Besut diletakkan di La Hot Spring untuk pemantauan. Menurut Informan 6:

...Layanan kepada pengunjung daripada segi budi bahasa. Macam kita kena jaga customer, budi bahasa. Ada kerosakan apa kena bagitahu. Jaga kawasan kebersihan, apa tidak kemas, molek, bahagian kontrak. Kontrak kebersihan dua tahun sekali tukar. Kontrak kalau majlis kata dia lagi pegang, kontrak sama la akan pegang. Macam kontrak tu kurang, kita kena bagitahu awal-awal. Tahun ni pengurusan yang sama tapi kalau ada yang lebih elok kemungkinan bos ada ambil la. Pengurusan tu nombor satu la suruh orang ramai datang...(Informan 6, Temu bual, 24 November 2024).

Informan 6 juga menerangkan peranan setiap bahagian dalam organisasi tersebut perlu memberikan layanan yang berbudi bahasa kepada pengunjung supaya sentiasa datang ke La Hot Spring. Pekerja kontrak turut memainkan peranan dalam melaporkan apa-apa kerosakan yang berlaku kepada penyelia serta memastikan kawasan sentiasa bersih. Penyelia turut mengatakan pengurusan merupakan perkara yang utama dalam memastikan lebih ramai pengunjung datang.

Penjagaan La Hot Spring daripada segi maintenance dan kebersihan. Biasanya saya lah semua. Kalau tak boleh nak buat juga kita akan panggil bahagian jurutera penukang. Tapi biasanya ambil masa lama lah. Ketua unit akan mari tengoklah la tapi bukan datang terus lambat juga. Saya yang selalu buat bahagian kerosakan kecil tapi yang besar-besar tu bagi kepada bahagian penukang. Dia duduk di pejabat daerah. Saya baiki rosak sama ada electrical ke saluran paip ke... (Informan 6, Temu bual, 24 November 2024).

Pernyataan ini juga menunjukkan tugas penyelia bukan sahaja memastikan pengurusan berjalan lancar tetapi membantu membaiki kerosakan yang berlaku di La Hot Spring. Jika kerosakan tersebut terlalu teruk, beliau juga dapat melaporkan kerosakan tersebut kepada Majlis Daerah Besut untuk tindakan selanjutnya.

Selain itu, Informan 8 sebagai pekerja kebersihan bahagian sampah sarap memberitahu peranan pekerja kebersihan yang lain membasuh telekung dan sejadah yang berada di surau. Kenyataan beliau seperti berikut: *“Biasanya orang lain yang bahagian kebersihan lah yang basuh. Kak bahagian sapu sampah. Kadang-kadang basuh sekali dengan langsir selimut dekat dobi yang ada bawah”* (Informan 8, Temu bual, 24 November 2024). Ini menunjukkan bahawa setiap pekerja kontrak mengetahui tugas masing-masing di La Hot Spring.

Informan 8 turut mengatakan peranan beliau dalam menghadapi kerenah sebahagian pengunjung yang tidak peka terhadap kebersihan. Pekerja kebersihan juga perlu sentiasa memantau kebersihan kawasan La Hot Spring terutamanya ketika cuti kerana kedatangan pengunjung yang ramai. Mengikut beliau:

...kak selalu pesan supaya buang dalam tong sampah. Tapi kebetulan kita ada hari cuti jadi tak sempat tengok. Ada tempat yang bau hancing kita akan basuh dengan air la bagi tak ada bau. Jadi kita kena tengok sentiasa untuk elak penyakit mari macam kencing tikus. Setengah tu ada jugak letak dalam tong sampah. Cuma sebahagian lagi tu yang jadi masalah. (Informan 8, Temu bual, 24 November 2024).

Dalam sesi temubual, Informan 1 memberitahu:

...Sampah yang ada dekat sini kita yang buat keluar, tidak kira sama ada jentera lori tiap-tiap pagi mari ambil sampah buat keluar hantar ke depo di Kampung Raja. Kebersihan akan pantau dan penyelia akan suruh letak setempat sebelum pergi buang. 24 jam lah sampah sini sentiasa bersih.(Informan 1, Temu bual, 24 November 2024)

Di samping itu, Informan 1 sebagai pengawal keselamatan mengatakan bahawa tugas beliau dalam memberikan garis panduan atau taklimat kepada pelajar dalam program yang dijalankan di La Hot Spring. Mengikut beliau:

Kita dekat sini ada dewan dan dorm dan kalau budak sekolah dia ada program indoor ada program outdoor. Keluar di location yang tidak munasabah. Kita pantau lah bagi guideline semasa berada di sini. Saya sering kali dengan Ja bagi taklimat untuk guideline bersama orang yang masuk. Yang mari berkhemah... (Informan 1, Temu bual, 24 November 2024)

Beliau akan memberi garis panduan kepada pelajar supaya tidak melakukan perkara yang dilarang semasa di La Hot Spring seperti mandi di sungai jam dua, tiga pagi ataupun masuk ke kawasan larangan. Ia kerana Informan 1 percaya bahawa La Hot Spring merupakan tempat tinggal makhluk mistik dan boleh menyebabkan terjadinya perkara yang tidak diinginkan seperti kerasukan jika tidak dilarang.

Melalui temubual bersama Informan 7 mengatakan tugas beliau dalam memastikan lanskap di La Hot Spring berada dalam keadaan menarik. Beliau turut menjalankan tugas seperti memotong rumput, membaiki paip yang rosak ataupun kerosakan elektronik seperti lampu. Kenyataan beliau seperti berikut: “...saya bahagian lanskap lah apa yang disuruh oleh pegawai saya buatlah. Saya pun buat kerja bahagian perpaipan. Buat paip. Kalau kerosakan elektronik lampu ke.” (Informan 7, Temu bual, 24 November 2024).

4.7. Isu di La Hot Spring

Kajian mendapati kebanyakan isu berkaitan dengan fasiliti yang terdapat di La Hot Spring. Informan 6 mengatakan isu berlaku ini disebabkan oleh fasiliti yang sudah lama. Pernyataan beliau seperti berikut, “...fasiliti sini dah lama sejak 2014 lagi dan kena tambah baik lah.” (Temu bual, 24 November 2024). Namun, ia disangkal oleh Informan 1 kerana isu ini selalu terjadi kerana ketidakpuasan hati pengunjung. Informan 1 menganggap bahawa pengurusan La Hot Spring telah cuba memberikan yang terbaik kepada pengunjung yang datang. Menurut Informan 1:

...di sini kalau nak diikutkan citizen ni memang di mana-mana tempat pun sentiasa ada yang tak berpuas hati sama ada dari segi maintenance, pengurusan sini. Sebab sini banyak perkara, di kolam, di tandas, dari segi chalet, kalau ikut nak puas hati pelanggan ni memang tak puas hati...(Informan 1, Temu bual, 24 November 2024).

Melalui temubual bersama pekerja *housekeeping* terdapat isu mengenai haiwan perosak yang selalu terjadi di bilik jika tidak dipantau. Setiap chalet mempunyai haiwan perosak yang berbeza. Informan 5 memberitahu “Biasanya kalau bilik vip dekat belakang tu banyak kera. Macam-macam lah dia buat dekat atas tu.” (Informan 5, Temu bual, 24 November 2024). Monyet memberi ketidakselesaan dan ancaman kepada pengunjung yang datang menginap. Binatang ini biasanya datang kerana kawasan sekitar yang mempunyai sisa makanan. Mereka akan menyelongkar tong sampah yang ada dan meninggalkan kawasan dalam keadaan kotor.

Selain itu, Informan 5 turut memberitahu bahawa “Depan tu kalau ydp tu dia ada tikus, cicak ada. Kalau dekat atas dorm tu burunglah. Kelawar.” (Temu bual, 24 November 2024). Masalah haiwan perosak yang berlaku di bilik khas untuk VVIP adalah tikus dan cicak manakala di bilik dorm masalah yang biasa berlaku adalah kehadiran burung dan kelawar di atas bumbung bangunan.

Bilik yang tidak dipantau juga selalunya akan berbau dan kotor dengan kesan tahi cicak. Fasiliti di chalet juga banyak yang sudah uzur dan lama menyebabkan beberapa kerosakan kerap berlaku seperti lampu dan katil yang rosak. Jumlah chalet yang hanya ada 28 buah bilik sahaja dan tidak mencukupi untuk menampung permintaan pengunjung yang ingin menginap di La Hot Spring. Pengunjung yang ingin menginap perlu membuat tempahan sebulan lebih awal sebelum tarikh kedatangan mereka.

Isu ini dikenalpasti setelah membuat temubual bersama Informan 6 yang merupakan penyelia La Hot Spring. Beliau mengatakan:

...bahagian chalet dia kena booking dulu baru boleh masuk. Walk in pun boleh tapi kalau penuh tak boleh nak masuklah kira bagitahu nama nombor telefon dan tarikh nak masuk bila. Pastu bagitahu nak duduk berapa chalet. Biasanya kalau buat family day bagitahu la. Dalam sebulan tu boleh dah. Sebab chalet pun tak banyak dalam 28 jah untuk orang booking dan guna... (Informan 6, Temu bual, 24 November 2024).

Selain itu, tandas yang kurang bersih juga sering berlaku terutamanya ketika cuti sekolah kerana peningkatan jumlah pengunjung yang datang. Tandas ini biasanya kotor kerana sikap sesetengah pengunjung yang mementingkan diri dan meninggalkan tandas dalam keadaan tidak bersih. Kekurangan dari segi fasiliti ini adalah hanya terdapat dua sahaja dan berada di hujung kawasan mandi manda. Pengunjung yang datang perlu berjalan jauh untuk menyalin pakaian ataupun melepaskan hajat. Bayaran masuk ke tandas dikenakan dengan caj Rm0.20 untuk ke tandas dan Rm0.50 untuk menyalin pakaian.

MALAYSIA

KELANTAN

Di samping itu, kebersihan di surau berada dalam keadaan kurang memuaskan dan perlu ditambah baik oleh pihak pengurusan La Hot Spring. Susunan telekung serta sejadah berada dalam keadaan kucar-kacir mungkin disebabkan oleh pengunjung yang tidak peka terhadap kekemasan surau. Telekung juga berada dalam keadaan kurang bersih dengan tompok-tompok hitam. Jumlah tong sampah yang sedikit menyukarkan pengunjung untuk membuang sampah ke tempat yang sepatutnya. Semasa pemerhatian ke La Hot Spring hanya terdapat beberapa tong sampah di sekitar sungai. Ini dapat menyumbang peningkatan sampah yang dibuang secara merata oleh pengunjung yang datang. Informan 8 mengatakan bahawa *“Ada yang buang dekat tempat bakar ayam. Kak la yang kena basuh. Cuba kita tak jaga seminggu penuh sampah.”* (Temu bual, 24 November 2024). Sikap pengunjung juga mempengaruhi kebersihan di sekitar kawasan La Hot Spring. Informan 8 memberitahu *“Tapi biasanya orang yang datang ni buang pampers rata-rata. Jadi yang mandi orang lain tu tak selesa nak mandi.”* (Temu bual, 24 November 2024).



Rajah 4.8 : Penambahbaikan kolam air panas yang tergendala

(Sumber: Kajian Lapangan, 2024)

Terdapat juga takungan kolam air panas yang mengalami kerosakan akibat banjir seperti dalam Rajah 4.7. Kolam ini pada asalnya untuk wanita dan kanak-kanak tetapi sudah lama tidak dibaiki. Mengikut Informan 2, pembaikpulihan kolam ini masih tidak berjalan kerana kekurangan dana. Semasa pemerhatian dijalankan kolam berada dalam keadaan berlumut kerana sudah lama tidak dicuci. Sekeliling kawasan kolam ini juga ditutupi oleh papan. Selain itu, jambatan serta jalan juga berlaku kerosakan seperti yang dinyatakan oleh Informan 1 *“Dia sini awal tahun hari tu bulan satu bulan dua. Jambatan habis pecah hanyut yang baru siap buat. Banyak juga habis. Jalan habis rosak, jalan luar tu pun baru buat.”*(Temu bual, 24 November 2024)

Terdapat juga isu berkenaan air untuk kegunaan pengunjung yang biasanya tidak mencukupi bagi menampung ramai pengunjung yang datang. Ketika ramai pengunjung datang, mereka akan menggunakan air dengan kadar yang banyak. Pernyataan Informan 1 seperti berikut : *“Hari jumaat sabtu kalau cuti umum memang tak cukup sebab orang ramai. Parking pun penuh sampai dekat atas ni. Dalam sungai pun penuh. Waktu puncak orang tu buka air, orang tu nak mandi jadi air tu short.”*(Temu bual, 24 November 2024). Air yang disimpan dalam beberapa tangki tidak mencukupi terutamanya air daripada Syarikat Air Terengganu Sdn Bhd (SATU).

Terdapat juga khabar angin tentang pencemaran air kencing tikus di La Hot Spring. Namun, perkara ini disangkal oleh Informan 1 yang mengatakan ianya sekadar untuk memburukkan nama La Hot Spring sebagai destinasi pelancongan yang terkenal seperti berikut:

Itu viral sahaja. Dulu. Tempat lain sebenarnya berlaku viral air kencing tikus tapi di momokkan air panas habis rosak nama air panas. Masuk dalam facebook air kencing tikus. Sebenarnya tempat lain tapi buat mari di la hot spring. Di la hot spring keselamatan tempat lain tidak ada. Penyakit kencing tikus tiada lagi setakat ni.(Informan 1, Temu bual, 24 November 2024).



Rajah 4.9 : Tempat parking kereta

(Sumber: Kajian lapangan, 2024)

Rajah 4.9 menunjukkan keadaan kawasan parking bahagian atas berdekatan pejabat pengurusan La Hot Spring. Kawasan parking dalam keadaan baik namun ketiadaan petak parking yang jelas menyukarkan pengunjung yang datang untuk meletakkan kenderaan mereka. Keluasan tempat parking boleh dikatakan mencukupi untuk kereta pengunjung yang datang tetapi jika kehadiran pengunjung terlalu ramai mereka perlu meletakkan kereta di luar pagar masuk La Hot Spring. Ketiadaan tempat parking motor yang khas juga menyukarkan keadaan pengunjung yang datang.

4.8. Cadangan Penambahbaikan La Hot Spring

Setelah tinjauan melalui borang soal selidik dilakukan beberapa cadangan penambahbaikan telah diberi oleh responden. Cadangan ini dianalisis kepada dua bahagian iaitu fasiliti dan perkhidmatan. Penambahbaikan dalam kawasan La Hot Spring dapat meningkatkan kepuasan dan keselesaan pengunjung semasa mengunjungi La Hot Spring.

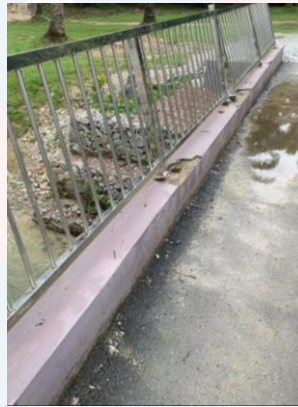
a. Fasiliti

Cadangan penambahbaikan yang paling banyak diusulkan oleh responden adalah menyediakan dan menambah jumlah pondok sebagai tempat duduk kepada pengunjung. Jumlah pondok yang ada semasa pemerhatian ke kawasan kajian hanya terdapat empat pondok. Namun, keadaan pondok ini sudah uzur kerana terdapat kayu yang sudah reput serta keretakan pada bahagian tiang dan bumbung. Peningkatan jumlah pengunjung yang ramai menyebabkan pengunjung terpaksa membawa tikar sendiri untuk duduk berkelah. Pihak pengurusan juga boleh menjual tikar kepada pengunjung sementara menambah jumlah pondok yang sedia ada.

Selain itu, pihak La Hot Spring perlu menambah jumlah tong sampah kerana tong sampah sangat sedikit dan pengunjung perlu membuang sampah jauh daripada tempat duduk mereka. Semasa pemerhatian di sana, hanya beberapa tong sampah yang diletakkan di sekitar kawasan. Pekerja kebersihan perlu meletakkan tong sampah di kawasan yang selalu pengunjung duduk berkelah terutamanya di kawasan bahagian atas sungai. Pengunjung yang selalu datang untuk mandi juga membuat aktiviti *barbeque* dan akan melonggokan sampah di satu tempat kerana ketiadaan tong sampah. Dengan menambah jumlah tong sampah ianya dapat memudahkan pengunjung membuang sampah mereka.

Pihak La Hot Spring juga boleh menambah tempat khas untuk aktiviti *barbeque* bagi mengelakkan pengunjung meninggalkan kesan arang serta sisa makanan di tepi sungai. Semasa pemerhatian, hanya terdapat dua tempat khas untuk *barbeque*. Dengan adanya tempat *barbeque* ianya dapat memudahkan pengunjung untuk melakukan aktiviti tersebut dan hanya perlu membawa arang serta makanan untuk dimasak.

Jambatan yang mempunyai dua bahagian juga perlu ditambah terutamanya jika pengunjung yang datang ramai, mereka terpaksa berjalan agak jauh untuk ke sungai bahagian atas. Keadaan jambatan seperti dalam Rajah 4.9 yang berlubang dan rosak juga boleh menyebabkan pengunjung tergelincir jika kawasan tersebut licin. Penambahbaikan jambatan dengan membaiki kerosakan di bahagian pejalan kaki serta menambah pemegang jambatan dapat mengelakkan daripada berlaku kemalangan.



Rajah 4.10 : Jambatan yang perlu dibaiki

(Sumber: Kajian lapangan, 2024)

Di samping itu, responden juga mencadangkan penambahan lampu jalan pada waktu malam. Ramai pengunjung datang yang rata-ratanya dalam kalangan lelaki ataupun pengunjung yang menginap di situ datang untuk menikmati kolam air panas waktu malam. Penambahan lampu jalan di kawasan pejalan kaki serta di kawasan yang agak gelap dapat mengelakkan kejadian buruk daripada berlaku.

Kedai makan juga perlu dibuka 24 jam terutamanya kepada pengunjung yang datang menginap di La Hot Spring. Kedai makan 24 jam dapat memudahkan pengunjung yang datang untuk membeli makanan. Selain itu, kedai makan di La Hot Spring juga perlu membuat satu inisiatif untuk membuat satu makanan unik. Keunikan ini akan menarik pengunjung untuk datang makan ke kedai dan menambah pendapatan kedai-kedai di sekitar kawasan tersebut.

Responden juga mencadangkan penambahbaikan kolam yang tergendala. Kolam yang tergendala ini mencacatkan suasana di La Hot Spring dan mengurangkan jumlah kolam yang boleh dinikmati oleh pengunjung yang datang.

Penambahbaikan lain juga adalah dengan menyediakan parking motor khas serta petak parking yang jelas. Tempat letak motor yang kurang memberi sedikit kesukaran bagi pengunjung yang datang untuk meletakkan motor mereka. Kesannya, mereka akan meletakkan motor di tempat parking kereta dan menyusahkan pengunjung yang lain. Mereka juga selalunya meletakkan motor di bahagian belakang kedai yang terdapat di sana.

b. Perkhidmatan

Cadangan penambahbaikan yang diusulkan oleh responden daripada segi perkhidmatan ialah dengan membuat satu laman web dalam talian untuk menempah bilik. Pihak pengurusan La Hot Spring masih lagi menggunakan cara lama untuk mengambil tempahan pengunjung yang ingin bermalam di La Hot Spring iaitu secara bersemuka atau melalui aplikasi Whatsapp. Pengunjung perlu berhubung dengan penyelia untuk membuat tempahan. Jika penempahan boleh dibuat secara dalam talian seperti aplikasi Agoda, Traveller ataupun Booking.com ianya dapat memudahkan pengunjung untuk merancang percutian mereka dengan kekosongan bilik yang ada.

Responden turut mencadangkan untuk mempromosikan La Hot Spring melalui media sosial terutamanya di Tiktok dan Facebook. Kedua-dua platform ini dapat menaikkan lagi La Hot Spring sebagai destinasi pelancongan yang unik. Terdapat juga cadangan untuk membuat satu Ekspo ataupun pesta air di La Hot Spring. Pesta air ini menyediakan pelbagai makanan dan aktiviti serta artis jemputan yang terkenal. Pesta ini boleh diadakan semasa awal atau pertengahan tahun ketika cuti penggal. Hal ini kerana, ramai pengunjung yang mempunyai masa terluang untuk mengunjungi La Hot Spring. Cadangan ini dapat menarik orang ramai mengunjungi La Hot Spring untuk menikmati acara yang jarang diadakan ini. Ia juga dapat meningkatkan pendapatan penjual tidak kira daripada luar mahupun dalam La Hot Spring.

Responden juga mencadangkan pekerja La Hot Spring melakukan rondaan keselamatan di sekitar kawasan terutamanya kawasan yang sering berlakunya kemalangan seperti di kolam air panas, tapak perkhemahan, bahagian atas sungai dan kawasan zon larangan orang awam. Rondaan keselamatan berkala dapat menjamin keselamatan pengunjung yang datang terutamanya ketika jumlah pengunjung yang ramai. Ia juga dapat memastikan pekerja sentiasa bersedia dengan segala ancaman dan kemungkinan perkara bahaya yang mungkin terjadi.

4.9. Sumbangan La Hot Spring Sebagai Destinasi Pelancongan

Berdasarkan temubual yang dijalankan bersama penduduk Kampung La dan Kampung Seberang La, La Hot Spring sebagai destinasi pelancongan sedikit sebanyak membantu ekonomi mereka. Sesi temubual bersama seorang penduduk kampung iaitu Informan 9, beliau mengatakan La Hot Spring membantu orang kampung yang berniaga terutamanya kedai makan yang menjual makanan berat serta makanan ringan seperti pisang goreng, sosej nuget dan lain-lain seperti berikut *“Boleh la tolong-tolong orang yang berniaga dalam tu”* (Temu bual, 30 Oktober 2024). Pengunjung yang datang dapat membeli dan menikmati makanan yang disediakan di kedai-kedai tersebut.

Di samping itu, La Hot Spring sebagai destinasi pelancongan secara tidak langsung banyak membantu penjual di tepi jalan kerana pengunjung yang datang akan membeli makanan sebagai bekal sebelum bertolak ke La Hot Spring. Pengunjung yang datang juga membeli buah yang dijual terutamanya pada musim buah kerana kebanyakan buah segar dijual oleh penduduk Kampung La. Ia disokong oleh pernyataan ketua Kampung Seberang La, Informan 11 seperti berikut :

Kalau hari minggu tu kedai kedai orang yang mari dia akan berhenti makan. Kalau time musim buah kan meriah la orang yang mari sini. Pasal kita kawasan sini musim buah, buah durian jadi banyak la jual tepi tepi jalan. Kadang orang luar mari otw ke air panas tu dia beli buah-buahan. Beli buah duku, buah langsung. Diorang suka la masa mari sini sebab buah segar kalau dekat Jerneh tu banyak buah dah 3 4 hari. Kalau sini pagi buah luruh, petang tu kita jual. Kalau masjid La tu hari jumaat penuh. Memang membantu juga la yang jual tu. (Temu bual, 24 November 2024)

Informan 11 turut mengatakan “*Cumanya kalau kita nak buat program sana kita maklum kepada dia lah nak guna fasiliti dia ke kerusi apa semua. Kita minta dengan Majlis Daerah. Ada juga JPKK sebelum ni buat program di sana*” (Temu bual, 24 November 2024) Mereka sebagai penduduk kampung juga biasa membuat seminar, program atau mesyuarat di La Hot Spring dan akan berurusan dengan Majlis Daerah Besut untuk menggunakan fasiliti di sana. Ini secara tidak langsung dapat memeriahkan lagi suasana di La Hot Spring.

Kedatangan pengunjung ke La Hot Spring juga banyak memberi kebaikan daripada segi sumbangan di masjid Kampung La. Jawatankuasa Kampung La telah membuka satu peti derma di masjid dan hasil kutipan derma digunakan untuk kemajuan kampung. Peti di dalam masjid dibuka sekali seminggu manakala peti di luar masjid dibuka 2 atau 3 kali seminggu bergantung kepada jumlah kehadiran pengunjung yang datang. Pernyataan ini dibuat oleh ketua Kampung La, Informan 10 seperti berikut:

...kita Kampung La tu atas dasar masjid. Kita ada juga sikit. Sumbangan pengunjung tu kalau hari jumaat kadang-kadang penuh masjid tu orang luar mari solat situ. Ada kita kata hasil punca daripada La Hot Spring atas dasar solat di masjid. Apabila berhenti, dia bagi jugak la. Tiap-tiap minggu tu kita buka la tabung tu berbeza dengan kampung lain.(Informan 10, Temu bual, 24 November 2024)

Sumbangan secara derma oleh pengunjung yang datang sedikit sebanyak membantu kemajuan Kampung La untuk membuat sebarang program. Program seperti gotong-royong juga selalu dilakukan oleh penduduk kampung untuk memastikan pengunjung yang luar datang ke Kampung La melihat kampung tersebut dalam keadaan bersih.

4.10. Kelebihan di La Hot Spring

a. Kolam Air Panas

Melalui temubual dan tinjauan berdasarkan soal selidik terdapat beberapa kelebihan La Hot Spring yang tidak terdapat di mana-mana kawasan pelancongan yang lain seperti Lata Kolam, Lata Tembakah serta Lata Belatan. Temu bual bersama dengan Informan 1 mengatakan bahawa keistimewaan La Hot Spring adalah ia mempunyai air panas yang mengandungi sulfur ataupun belerang untuk perubatan seperti penyakit kulit. Beliau juga mengatakan telah ramai pesakit yang datang sembuh dengan perubatan alternatif ini. Namun, perubatan dengan cara ini perlu datang secara berkala dan kerap. Pernyataan ini seperti berikut:

...Air panas di sini berbeza dengan tempat lain secara comparisonnya. Di sini orang panggil air panas sulfur. Orang kampung panggil belerang. Belerang ni untuk berubat. Kalau di Selayang, Kuala Lumpur semua tu air panas buatan tidak original. Di sini original orang strok, orang lumpuh. Dan ramai dah orang yang datang ke sini sejak saya bekerja 2015 ,orang strok yang berendam boleh berjalan tapi bukan mari sekali berendam, kena mari kerap. Selalunya seminggu sekali kena mari. Dia ada cara la berendam tu... (Informan 1, Temu bual, 24 November 2024)

Tinjauan juga menyatakan bahawa pengalaman yang disukai oleh pengunjung sepanjang berada di La Hot Spring yang utama adalah pengunjung dapat berendam dan mandi kolam air panas sambil mendapatkan manfaat daripada segi kesihatan. Pengunjung yang datang juga dapat merasakan pengalaman mandi sungai yang segar dan jernih. Air sungai cetek sesuai untuk kanak-kanak mandi dengan selamat. Selain itu, sungai di La Hot Spring tidak pernah ditutup semasa musim tengkujuh kerana tiada kepala air berbeza dengan lata di tempat lain. Sungai ini juga selamat untuk mandi tetapi pengunjung yang datang akan sentiasa dipantau oleh pekerja bagi mengelakkan daripada berlaku sebarang kejadian buruk. Ianya dinyatakan oleh Informan 1 seperti berikut:

Di sini under majlis daerah ni dia ada 4 iaitu Lata Tembakah, Lata Belatan. Lata Kolam ecopark dia bawah perhutanan. Musim ni dia tutup. Yang Majlis Daerah ni tidak pernah tutup sepanjang tahun sebab dia tak ada kepala air. Bulan 12 dia nak check in bilik boleh tapi dia atas dirilah. Kalau dekat lain contohnya Lata Tembakah sudah tutup, tidak boleh masuk, di Lata Kolam pun tidak boleh masuk, sini kita on lagi sampai akhir tahun. Tidak pernah tutup.(Informan 1, Temu bual, 24 November 2024)

b. Tapak Perkhemahan dan *Jungle Tracking*

La Hot Spring mempunyai tapak perkhemahan yang disediakan di hujung kawasan serta laluan untuk melakukan aktiviti *jungle tracking*. Informan 3 mengatakan seperti berikut: *"Ada jungle tracking hiking Kita ada guide lah. Kita ada guide untuk melawat check point. Banyak sini check point untuk lawatan."*(Temu bual, 24 November 2024). Aktiviti *jungle tracking* ini akan diuruskan oleh renjer hutan yang disediakan oleh pihak La Hot Spring. *Check point* yang dilalui oleh peserta juga terbahagi kepada beberapa kawasan yang disesuaikan mengikut peserta. Aktiviti ini selalu dilakukan oleh pelajar sekolah yang datang membuat program. Pengunjung terutamanya pelajar sekolah mempunyai pengalaman menarik sepanjang melakukan aktiviti perkhemahan di kawasan yang telah disediakan. Kawasan perkhemahan yang dikelilingi alam semulajadi dapat membuatkan mereka mengingati pengalaman tersebut. Selain itu, menerusi tinjauan soal selidik mendapati pengunjung yang datang bermalam di chalet selesa dengan bilik yang disediakan serta keadaan malam yang tenang tanpa gangguan. Mereka dapat menenangkan fikiran sambil menghirup udara segar daripada bukit bukau.

MALAYSIA
KELANTAN

4.11. Kesimpulan

Rumusannya, bab empat ini menerangkan tentang dapatan kajian yang dianalisis daripada data melalui kaedah campuran iaitu kualitatif dan kuantitatif. Dapatan kajian daripada kaedah kualitatif adalah melalui temubual bersama dengan sebelas orang Informan yang terdiri daripada pekerja La Hot Spring, ketua Kampung Seberang La, ketua Kampung La, dan penduduk Kampung La. Selain itu, dapatan kajian daripada kaedah kuantitatif pula adalah melalui tinjauan menggunakan borang soal selidik. Borang soal selidik ini telah diedarkan kepada penduduk kampung di sekitar Hulu Besut serta melalui Google Form. Dapatan kajian yang dikumpulkan telah disusun dan dikelaskan mengikut tema yang sesuai secara terperinci.

BAB LIMA

KESIMPULAN

5.1. Pengenalan

Bab ini menerangkan mengenai rumusan keseluruhan bab dalam kajian secara ringkas. Rumusan ini merangkumi bab satu, bab dua, bab tiga dan bab empat. Bab ini juga membincangkan mengenai dapatan utama dan cadangan kajian yang boleh digunakan oleh pengkaji lain pada masa akan datang. Kesimpulannya, bab ini menyimpulkan keseluruhan kajian.

5.2. Rumusan bab

Kajian mengenai pengurusan ekopelancongan di La Hot Spring, Hulu Besut, Terengganu telah dijalankan bagi mengenalpasti sistem pengurusan yang digunakan untuk menjaga kolam air panas di La Hot Spring, Hulu Besut, Terengganu. Selain itu, kajian ini juga adalah untuk mengkaji tahap kepuasan pengunjung yang datang terhadap kolam air panas di La Hot Spring, Hulu Besut, Terengganu. Akhir sekali, kajian ini dijalankan bagi menganalisis peranan pihak berkepentingan dalam penjagaan kolam air panas di La Hot Spring, Hulu Besut, Terengganu. Oleh itu, kajian ini mempunyai lima bab yang merangkumi beberapa subtopik bagi mencapai ketiga-tiga objektif tersebut.

Bab satu membincangkan mengenai keseluruhan pengenalan kajian. Ia merangkumi latar belakang La Hot Spring, pernyataan masalah, persoalan kajian, objektif kajian dan skop kajian. Bab satu turut menerangkan mengenai kepentingan kajian terhadap masyarakat, pendidikan dan kerajaan. Permasalahan kajian yang telah dikenalpasti ialah tahap kepuasan pengunjung terhadap fasiliti dan perkhidmatan yang tersedia serta peranan pihak berkepentingan dalam menjaga kolam air panas di La Hot Spring.

Bab dua pula menerangkan tentang kajian literatur dan teori yang digunakan dalam kajian. Kajian literatur ini berkait dengan dengan konsep kolam air panas, kolam air panas sebagai ekopelancongan, pengurusan ekopelancongan yang berkait dengan pengurusan penjagaan dan keselamatan serta pengurusan pemasaran. Bab dua juga menerangkan tentang pelawat atau pengunjung dari segi kepuasan mereka. Dalam bab dua juga membincangkan tentang teori fungsi pengurusan oleh Henry Fayor yang diaplikasikan kepada kajian. Teori pengurusan ini berdasarkan proses perancangan, pengorganisasian, pengarahan, kepimpinan serta pengawalan organisasi dengan menggunakan semua sumber organisasi supaya dapat mencapai tujuan yang ditetapkan.

Bab tiga pula menjelaskan tentang metodologi kajian yang digunakan bagi memperoleh dan mengumpul maklumat berkaitan dengan kajian. Pendekatan campuran iaitu kualitatif dan kuantitatif telah digunakan dalam kajian ini. Pendekatan kualitatif ini menggunakan kaedah temubual dan pemerhatian manakala pendekatan kuantitatif pula menggunakan kaedah tinjauan kepada responden. Pengumpulan data pula melalui data primer dan sekunder. Data primer melalui kaedah temubual secara langsung, pemerhatian dan borang tinjauan manakala data sekunder pula melalui buku, jurnal, artikel dan surat khabar. Bab tiga juga menerangkan tentang kaedah analisis data yang telah digunakan iaitu analisis tematik daripada transkrip temubual manakala kaedah deskriptif statistik digunakan untuk data berdasarkan soalan soal selidik yang telah dianalisis.

Bab empat pula membincangkan tentang dapatan kajian yang telah berhasil dikumpulkan daripada temubual dan borang tinjauan yang telah diedarkan kepada responden. Ketiga-tiga data berdasarkan objektif kajian dihuraikan dan dianalisis untuk mendapatkan data kajian “Pengurusan Ekopelancongan La Hot Spring, Hulu Besut, Terengganu”. Maklumat yang didapatkan daripada temubual bersama sebelas orang Informan dianalisis menggunakan analisis tematik daripada transkrip temubual manakala borang tinjauan pula telah diedarkan kepada 300 orang responden yang merupakan penduduk kampung di sekitar Hulu Besut. Tema yang didapatkan dibahagikan kepada sepuluh tema bahagian iaitu demografi responden, kepuasan responden terhadap kolam air panas di La Hot Spring, cadangan La Hot Spring kepada rakan atau keluarga, sistem pengurusan di La Hot Spring, peranan pihak berkepentingan, isu di La Hot Spring, cadangan penambahbaikan La Hot Spring, sumbangan La Hot Spring sebagai destinasi pelancongan dan yang terakhir sekali adalah kelebihan di La Hot Spring. Melalui

demografi responden mendapati bahawa golongan muda dalam lingkungan umur 20 hingga 29 tahun dan 30 hingga 39 tahun banyak mengunjungi La Hot Spring. Mereka juga berpuas hati dengan fasiliti dan perkhidmatan yang telah disediakan di La Hot Spring sehingga mereka mencadangkan La Hot Spring sebagai salah satu destinasi pelancongan yang perlu dikunjungi. Walaupun terdapat beberapa isu yang berlaku di La Hot Spring, penambahbaikan akan dilakukan oleh pihak berkepentingan iaitu pengurus dan pekerja di sana. La Hot Spring juga mempunyai kelebihan dan sumbangan yang tersendiri terutamanya kepada masyarakat Kampung La. Hasil dapatan kajian dalam bab empat menunjukkan bahawa La Hot Spring sesuai dinaikkan sebagai destinasi pelancongan yang terkenal.

5.3. Dapatan Utama

Dapatan kajian utama yang telah diperoleh daripada kajian antaranya ialah dapat mengenalpasti pengurusan ekopelancongan di La Hot Spring, Hulu Besut, Terengganu mengikut teori fungsi pengurusan Henry Fayol. Pengurusan di La Hot Spring berjalan dalam keadaan lancar dan baik. Hal ini kerana, setiap pekerja di La Hot Spring mengetahui tugas serta tanggungjawab masing-masing dalam melancarkan lagi pengurusan sebagai destinasi ekopelancongan. Sepanjang melakukan temu bual dan pemerhatian di sana, dapat disimpulkan juga bahawa pengurus dan pekerja bekerjasama di antara satu sama lain dalam keadaan harmoni. Ia mencapai sesuai dengan kenyataan Ambarwati (2021) bahawa sekumpulan manusia bekerjasama antara satu sama lain di bawah satu pengarahan organisasi yang mempunyai satu matlamat.

Selain itu, tahap kepuasan pengunjung terhadap fasiliti dan perkhidmatan di La Hot Spring berada dalam keadaan memuaskan. Rata-rata responden bersetuju tahap kebersihan kolam air panas berada dalam keadaan bersih. Ini menunjukkan bahawa reputasi La Hot Spring menjadi salah satu pilihan responden untuk berehat dan menenangkan minda. La Hot Spring juga dikunjungi kerana dipercayai mempunyai kebaikan dalam kesihatan ketika berendam sesuai dengan kenyataan Finkelmann (2006) bahawa kolam air panas mempunyai kandungan mineral yang mempunyai faedah dalam perubatan. Antara unsur mineral yang terdapat dalam La Hot Spring adalah *sulfur* yang dapat menyembuhkan penyakit kulit dan sakit sendi. Oleh itu, La Hot Spring mampu memberikan pengalaman dan kepuasan kepada pengunjung yang datang serta dapat memberi pendedahan penjagaan persekitaran alam semula jadi kepada masyarakat.

Akhir sekali, dapatan utama yang diperoleh dalam kajian ini adalah peranan pihak berkepentingan dalam penjagaan kolam air panas di La Hot Spring, Hulu Besut, Terengganu. Pihak berkepentingan ini adalah pihak pengurusan La Hot Spring terutamanya penyelia, staf majlis daerah dan pekerja kontrak. Mereka menjalankan tugas masing-masing dalam menaikkan lagi La Hot Spring di Terengganu. Mereka juga membantu menaikkan lagi pendapatan penduduk Kampung La sebagai salah satu lokasi yang berdekatan dengan destinasi pelancongan.

5.4. Cadangan

La Hot Spring sebagai salah satu destinasi pelancongan yang unik kerana tidak terdapat di mana-mana lokasi dan menjadi satu tanggungjawab kepada semua pihak untuk menjaga dan memeliharanya supaya terus kekal. La Hot Spring sebagai warisan semulajadi yang mempunyai keistimewaan tersendiri perlu diperkenalkan sebagai ekopelancongan yang terkenal setanding dengan destinasi ekopelancongan yang lain di Terengganu seperti Pulau Redang ataupun Tasik Kenyir. Oleh itu, terdapat beberapa cadangan dalam memastikan La Hot Spring sebagai ekopelancongan terus kekal.

5.4.1. Dana Berterusan Daripada Kerajaan

Dana serta bantuan daripada kerajaan terutamanya Pelancongan Negeri Terengganu serta Kementerian Kewangan Malaysia amat penting dalam memastikan La Hot Spring sentiasa berada dalam keadaan memuaskan untuk diguna oleh pengunjung yang datang. Dana secara berkala mengikut keperluan perlu digunakan sebaiknya oleh pihak pengurusan dalam menjadikan fasiliti La Hot Spring bertambah baik

5.4.2. Promosi Secara Meluas

Selain itu, promosi melalui teknologi yang semakin maju ini dapat meningkatkan penyebaran La Hot Spring sebagai salah satu ekopelancongan terbaik kepada pengunjung. Ia juga boleh diperkenalkan semasa Kempen Melawat Malaysia 2026. Kempen Melawat Malaysia yang meletakkan keindahan semulajadi sebagai destinasi pelancongan sesuai dengan La Hot Spring. Promosi oleh pengunjung yang datang serta berpuas hati dengan suasana di kawasan tersebut turut membantu menaikkan lagi nama La Hot Spring. Ia mampu menarik pengunjung daripada luar untuk datang dan menikmati La Hot Spring.

5.5. Kesimpulan

Rumusannya, kajian yang telah dijalankan ini menjawab semua persoalan dan objektif kajian. Kajian ini meringkaskan bahawa La Hot Spring sememangnya kaya dengan kelebihan yang tersendiri dan memberi sumbangan kepada masyarakat. La Hot Spring bukan sahaja mempunyai pengurusan yang sistematik, ia juga memberi contoh satu sistem yang berfungsi mengikut peranan yang telah ditetapkan. Kajian ini menegaskan La Hot Spring perlu dijaga sebagai salah satu aset penting yang memerlukan pemeliharaan dan pemuliharaan. Oleh itu, pengurusan yang baik dapat memastikan kelangsungan La Hot Spring sebagai warisan semulajadi yang menjadi salah satu destinasi ekopelancongan yang terkenal.

UNIVERSITI
MALAYSIA
KELANTAN

RUJUKAN

- Ahmad, H., Jusoh, H., Idris, M., Buang, A., Zaman, N. A. K., Winarni, S., & Anuar, A. N. A. (2013). Pemerkasaan asset semula jadi untuk kelestarian pelancongan di Negeri Pahang. *Malaysia Journal of Society and Space*, 9(3), 80-94.
- Ahmad, M. Z., & Ibrahim, J. A. (2006). Pelancongan dan alam sekitar: Ekopelancongan sebagai alat untuk mencapai pembangunan pelancongan mapan dan meningkatkan kualiti persekitaran.
- Akta Warisan Kebangsaan (2005). Kuala Lumpur, Malaysia: Pesuruhjaya Penyemak Undang-Undang Malaysia
- Ambarwati, A. (2021). *Perilaku dan teori organisasi*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Arif, S. (2009). Keupayaan Pemasaran dalam kalangan Pengusaha kecil makanan halal di Melaka tengah: satu kajian Awal. *Malim Bil*, 10, 188.
- Arrandale, T. (2025). Has anyone died from falling in a geyser? Yellowstone National Park Trips. Diakses dari <https://www.yellowstonepark.com/things-to-do/geysers-hot-springs/cautionary-tale/>
- Athula C. Gnanapala. (2014). Factors Affecting Customer Satisfaction Related to the Tourist Hotel Industry in Sri Lanka. *J. of Tourism and Hospitality Management*, 2(7). <https://doi.org/10.17265/2328-2169/2014.07.001>
- Baioumy, H. M., Nawawi, M., Wagner, K., & Arifin, M. H. (2014). Geological setting and origin of non-volcanic hot springs in West Malaysia. In 3rd Annual International Conference on Geological & Earth Science (GEOS2014) (pp. 14-18).
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Qualitative Research in Psychology Using thematic analysis in psychology Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2).

- Butler, J. R. (1992, February). Ecotourism: Its changing face and evolving philosophy. In IVth World Congress on National Parks and Protected Areas, Caracas, Venezuela.
- Chandra, H. P., Wiguna, I. P. A., & Kaming, P. (2011). Peran Kondisi Pemangku Kepentingan Dalam Keberhasilan Proyek. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 13(2), 135-150.
- Diamantis, D. (1999). The concept of ecotourism: Evolution and trends. *Current Issues in Ecotourism*, 2(2&3), 93-122
- Dewan Bahasa dan Pustaka. (2005). Kamus Dewan edisi keempat. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Emerson, R. W. (2015). Convenience Sampling, Random Sampling, and Snowball Sampling: How Does Sampling Affect the Validity of Research? *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 109(2), 164-168.
<https://doi.org/10.1177/0145482X1510900215>
- Erfurt-Cooper, P. A. T. R. I. C. I. A. (2009). Use of Natural Hot and Mineral Springs Throughout History. Erfurt-Cooper, P. & Cooper. M.(Eds.), *Helth and Wellness Tourism: Spas and Hot Spring*. Canadá: Channel View Publications, 49-109.
- Fennel D.A., (2000). *Ecotourism: an Introduction*. Londres, Routledge. DOI : 10.4324/9780203939581
- Finkelman, R. B. (2006). Health benefits of geologic materials and geologic processes. *International journal of environmental research and public health*, 3(4), 338-342.
- Godwin, A., Handsome, O. E., Ayomide, W. A., Enobong, A. E., & Johnson, F. O. (2017). Application of the Henri Fayol Principles of Management in Startup Organizations. *IOSR: Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 19(10).
- Hammersley, M. (2014). Methodological philosophies. In *What is Qualitative Research?*
<https://doi.org/10.5040/9781849666084.ch-002>
- Harun, Z. (1992). *Anatomi sesar-sesar utama Semenanjung Malaysia*.

- Hussin, S. R. (2004). *Asas Pemasaran*. Shah Alam : Mc Graw Hill.
- Javed, A., Iqbal, J., Asghar, U., Khan, F. A., Munshi, A. B., & Sddiqui, I. (2009). A study to evaluate therapeutic properties of minerals of Manghopir Hot Spring, Karachi. *J. Chem. Soc. Pak*, 31(3), 396-401.
- Ji-Yang, W. (1995). 23. Historical Aspects of Geothermal Waters in China. Conference Paper. *Proceedings of the World Geothermal Congress*.
- Kemp, S. E., Ng, M., Hollowood, T., & Hort, J. (2017). Introduction to Descriptive Analysis. In *Descriptive Analysis in Sensory Evaluation*. <https://doi.org/10.1002/9781118991657.ch1>
- Krejcie, R. v., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3). <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>
- Kresic, N. (2010). Types and classifications of springs. In *Groundwater hydrology of springs* (pp. 31-85). Butterworth-Heinemann.
- Kukkonen-Harjula, K., & Kauppinen, K. (2006). Health effects and risks of sauna bathing. In *International journal of circumpolar health* (Vol. 65, Issue 3). <https://doi.org/10.3402/ijch.v65i3.18102>
- Ladplee, N. (2019). Hin Dad Hot Spring of Thong Pha Phum in Kanchanaburi. Dalam "International Conference" Actual economy: local solutions for global challenges" (pp. 440-446).
- Leh, F. C., Yunus, N. K. Y., Abd Razak, A. Z. A., & Omar, B. (2013). Konsep Pemasaran Tempat dan Kepentingannya dalam Sektor Pelancongan: Kajian Kes di Bandar Diraja Kuala Kangsar, Perak: Place Marketing Concept and it's Significance in the Tourism Sector: A Case Study in Royal City of Kuala Kangsar, Perak. *Perspektif Jurnal Sains Sosial dan Kemanusiaan*, 5(3), 68-79.
- Leiper N (1981) Towards a cohesive curriculum in tourism: The case for a distinct discipline. *Annals of Tourism Research* 7 (2), 255-258.

- Mathieson & Wall. (1982). *Tourism: Economic, Physical and Social Impact*. New York: Longman Scientific and Technical.
- Mohd Kher Hussein, M. K. H., Saiful Arif Abdullah, S. A. A., Chamhuri Siwar, C. S., & Shaharuddin Mohamad Ismail, S. M. I. (2013). An analysis on recreational forest landscape development in Selangor, Malaysia.
- Mothersbaugh, D.L. & Hawkins, D.I. (2016). *Consumer Behavior Building Marketing Strategy*. New York: McGraw-Hill Education.
- Nasurdin, A. M. (2006). *Pengantar pengurusan*. Utusan Publications.
- Ogawa, Y., Ishiyama, D., Shikazono, N., Iwane, K., Kajiwar, M., & Tsuchiya, N. (2013). Fractionation and deposition of indium and arsenic from the kusatsu and tamagawa acidic hot springs, Japan: Possible man-made analogues for rare metal concentrations onto lake beds? *Economic Geology*, 108(7). <https://doi.org/10.2113/econgeo.108.7.1641>
- Pimentel, J. L. (2010). A note on the usage of Likert Scaling for research data analysis. *USM R&D Journal*, 18(2), 109-112.
- Pirajno, F. (2008). *Hydrothermal processes and mineral systems*. Springer Science & Business Media.
- Puteh, A. (2002). Pengenalan kepada pengurusan organisasi menurut perspektif Islam. In *Prosiding Seminar Kebangsaan Sains, Teknologi dan Sains Sosial Jilid 1* (pp. 40-44).
- Porowski, A. (2019). Mineral and thermal waters. *Environ. Geol*, 149-181.
- Ramli, Z., Samsudin, M., Hadrawi, M., & Duli, A. (Eds.). (2015). *Arkeologi, sejarah dan budaya: prosiding Seminar Antarabangsa Ke-4 Arkeologi, Sejarah dan Budaya di Alam Melayu, Pusat Penyelidikan Langkawi, Kampus Tuanku Abdul Halim Mu'adzam Syah, Langkawi, 25-26 November 2015*. Institut Alam dan Tamadun Melayu.

- Rochaendi, E. (2022). Konsep Dasar Teori Manajemen. *Manajemen Pendidikan Berbasis Sekolah, 1*.
- Rosca, M. (2003). Geothermal energy and therapy uses in Romanian spas. IGC2003-short course, Geothermal Training Programme, 99-117.
- Samsudin, A. R., Hamzah, U., Rahman, R. A., Siwar, C., Jani, M. F. M., & Othman, R. (1997). Thermal springs of Malaysia and their potential development. *Journal of Asian Earth Sciences*, 15(2-3), 275-284.
- Serbulea, M., & Payyappallimana, U. (2012). Onsen (hot springs) in Japan—Transforming terrain into healing landscapes. *Health & place*, 18(6), 1366-1373.
- Subtavewung, P.-H., Raksaskulwong, M., & Tulyatid, J. (2005). The Characteristic and Classification of Hot Springs in Thailand. In *Proceedings World Geothermal Congress*.
- Tangavello, L., Mapjabil, J., Ab Rahman, B., Zainol, R. M., Abidin, M. K. Z., & Ibrahim, M. Z. (2015). Isu keselamatan dalam industri pelancongan: Satu tinjauan konsep (Safety and security concerns in tourism industry: A conceptual review). *Geografia*, 11(12).
- UNWTO. (2025). Glossary of tourism terms. UN Tourism. Diakses dari <https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>
- Watson, R. (2015). Quantitative research. *Nursing standard*, 29(31).
- Yoshiike, Y. (2003). Variation in the chemical composition of Obuki Spring, Tamagawa hot springs (1951–2000). *Geochemical journal*, 37(6), 649-662.
- Yu, Q., & Wang, Y. (2020). Effects of hot spring tourism on human health. *Design Engineering*, 11-19.
- Ziffer KA (1989) Ecotourism, the uneasy alliance. Conservation International, Washington DC.