

**KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PENGURUSAN
BUKIT MALAWATI SEBAGAI TAPAK PELANCONGAN
WARISAN DI KUALA SELANGOR**

NOORFITRI BINTI MUZAKIR

C18A0208

UNIVERSITI

MALAYSIA

UNIVERSITI MALAYSIA KELANTAN

KELANTAN

2022



UNIVERSITI
MALAYSIA
KELANTAN

**KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PENGURUSAN
BUKIT MALAWATI SEBAGAI TAPAK PELANCONGAN
WARISAN DI KUALA SELANGOR**

NOORFITRI BINTI MUZAKIR

C18A0208

Tesis yang dikemukakan untuk memenuhi sebahagian daripada syarat
memperolehi Ijazah Sarjana Muda (Pengajian Warisan) dengan
Kepujian

Fakulti Teknologi Kreatif Dan Warisan

Universiti Malaysia Kelantan

2022

PERAKUAN TESIS

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



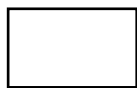
AKSES TERBUKA

Saya bersetuju bahawa laporan saya akan dibuat segera sedia sebagai salinan keras atau dalam talian akses terbuka (Teks Penuh)



SULIT

Mengandungi maklumat sulit di bawah Akta Rahsia Rasmi 1972



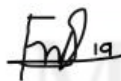
TERHAD

Mengandungi maklumat terhad yang telah ditentukan oleh organisasi di mana penyelidikan dijalankan

Saya mengakui bahawa Universiti Malaysia Kelantan berhak seperti berikut:

1. Laporan ini adalah hak milik Universiti Malaysia Kelantan.
2. Perpustakaan Universiti Malaysia Kelantan mempunyai hak untuk membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja.
3. Perpustakaan ini mempunyai hak untuk membuat salinan laporan untuk pertukaran akademik.

Disahkan Oleh:



Tandatangan

Nama: Noorfitri Binti Muzakir

No. Matriks: C18A0208

Tarikh: 26 FEBRUARI 2022



Tandatangan Penyelia

Nama: Dr. Suraya Binti Sukri

Cop:

Tarikh:

DR. SURAYA BINTI SUKRI
Senior Lecturer
Faculty of Creative Technology and Heritage
University Malaysia Kelantan

27/2/2022

PENGHARGAAN

Setinggi kesyukuran dipanjatkan kehadiran ilahi. Selawat dan salam ke atas junjungan besar Nabi Muhammad S.A.W, kaum keluarga baginda, para sahabat serta muslimin dan muslimat.

Alhamdulillah dengan izin Allah S.W.T kerana dengan limpah kurnianya dapat saya menyempurnakan tesis ini dengan lengkap dan sempurna setelah menghadapi pelbagai cabaran dan dugaan yang tidak terkata.

Setinggi-tinggi penghargaan diucapkan kepada Dr. Suraya binti Sukri yang merupakan penyelia terhormat bagi pengkaji dalam kursus Projek Penyelidikan ini. Kemahiran dan kepakaran yang tiada tolak bandingnya dalam membantu pengkaji dalam menjayakan kajian ini telah dapat dicapai dengan sempurna dan setiap kepayahan yang dirasai pengkaji dapat ditangkis sebaiknya dengan adanya kehadiran beliau disisi pengkaji. Malah setiap tunjuk ajar, kerjasama, sokongan, dan bimbingan padu yang diberikan beliau telah membantu pengkaji untuk terus maju dan tekun dalam menyelesaikan penulisan penyelidikan ini sehingga ke akhirnya.

Jutaan terima kasih juga diucapkan kepada kedua ibu bapa tersayang, Muzakir bin Iskandar dan Leni binti Saberi yang tidak jemu memberikan kata-kata semangat dan kepercayaan disulami doa setulus hati di sepanjang perjalanan kajian ini dilakukan. Kepercayaan dan ucapan semangat yang diberikan kepada pengkaji telah mengajar erti kesabaran dan keikhlasan sebenar dalam menuntut ilmu pengetahuan dan mempelajari ilmu baharu melalui kajian ini. Pengkaji juga menyedari bahawa tanpa pengorbanan, iltizam, tekad dan kesungguhan, tiada kejayaan yang bakal menanti pada masa hadapan.

Penghargaan yang tidak terkata turut diberikan kepada para responden dan rakan-rakan yang terlibat terlibat atas kerjasama yang diberikan sepanjang proses pengumpulan maklumat yang dilakukan untuk melengkapkan kajian ini. Sikap mereka yang tidak lokek ilmu dan sentiasa bersedia dalam menyampaikan maklumat, Kesudian mereka dalam segala yang baik itu datangnya dari Allah Yang Maha Esa dan setiap yang buruk itu datangnya dari pengkaji sendiri.

ISI KANDUNGAN

KANDUNGAN	HALAMAN
PERAKUAN TESIS	i
PENGHARGAAN	ii
JADUAL KANDUNGAN	v
SENARAI JADUAL	vi
SENARAI RAJAH	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
BAB 1 PENGENALAN	
1.0 Pengenalan	4
1.1 Latar Belakang Kajian	6
1.2 Permasalahan Kajian	8
1.3 Persoalan Kajian	9
1.4 Objektif Kajian	9
1.5 Skop Kajian	10
1.6 Kepentingan Kajian	12
1.7 Penutup	13
BAB 2 KAJIAN LITERATUR	
2.0 Pengenalan	14
2.1 Definisi Warisan	15
2.1.1 Elemen Warisan	16
2.2 Konsep Pelancongan	16
2.2.1 Pelancongan Budaya dan Warisan	17
2.2.2 Realiti Industri Pelancongan di Malaysia	18
2.2.3 Pelancongan Kuala Selangor	19
2.3 Latar Belakang Bukit Malawati	20
2.4 Konsep Pengurusan	21
2.4.1 Aspek Pengurusan Bukit Malawati	22
2.5 Kemudahan dan Perkhidmatan	23
2.6 Kepuasan	24
2.7 Pengunjung	24

2.8 Kerangka Teori	26
2.9 Penutup	27
BAB 3 KAEDAH PENYELIDIKAN	
3.0 Pengenalan	28
3.1 Reka Bentuk Kajian	28
3.2 Unit Analisis	29
3.3 Kaedah Campuran	29
3.4 Pengumpulan Data	29
3.4.1 Data Primer	31
3.4.2 Data Sekunder	32
3.5 Pensampelan Data	33
3.6 Instrumen Kajian	34
3.7 Analisis Data	37
3.8 Penutup	38
BAB 4 HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN	
4.0 Pengenalan	39
4.2 Latarbelakang Demografi Responden	45
4.3 Tarikan Warisan Budaya Ketara Yang Menarik Pengunjung Untuk Mengunjungi Bukit Malawati	52
4.4 Tahap Kepuasan Pengunjung Terhadap Pengurusan Bukit Malawati	52
4.4.1 Tahap Kepuasan Pengunjung Terhadap Pengurusan Bukit Malawati Bagi Aspek Kebersihan	57
4.4.2 Tahap Kepuasan Pengunjung Terhadap Pengurusan Bukit Malawati Bagi Aspek Keselamatan	61
4.4.3 Tahap Kepuasan Pengunjung Terhadap Pengurusan Bukit Malawati Bagi Aspek Kemudahan	65

4.4.4 Tahap Kepuasan Pengunjung Terhadap Pengurusan Bukit Malawati Bagi Aspek Perkhidmatan	69
4.6 Usaha Pemeliharaan Yang Telah Dilakukan Oleh Pihak Pengurusan Bukit Malawati	70
4.6.1 Kerjasama Pihak Yang Berkepentingan	72
4.6.2 Kerja-Kerja Pemeliharaan di Bukit Malawati	75
4.6.3 Contoh Pemeliharaan Yang Dilakukan Oleh Pihak Bertanggungjawab	77
4.6.4 Langkah Menjaga Kebersihan Dan Kesejahteraan	80
4.7 Penutup	80
BAB 5 CADANGAN DAN KESIMPULAN	
5.0 Pengenalan	84
5.1 Cadangan	84
5.5.1 Majlis Perbandaran Kuala Selangor	85
5.5.2 Masyarakat	86
5.2 Kesimpulan	87
RUJUKAN LAMPIRAN	88-92 93-105

SENARAI JADUAL

	Halaman
4.1 Taburan Responden Mengikut Jantina	40
4.2 Taburan Responden Mengikut Umur	41
4.3 Taburan Responden Mengikut Status	42
4.4 Taburan Responden Mengikut Taraf Pendidikan Tertinggi	43
4.5 Taburan Responden Mengikut Pekerjaan	44
4.6 Taburan Responden Mengikut Bangsa	45
4.7 Taburan Elemen Warisan Budaya Ketara Yang Menarik Pengunjung Untuk Mengunjungi Bukit Malawati	47
4.8 Tahap Kepuasan Pengunjung Terhadap Pengurusan Bukit Malawati Bagi Aspek Kebersihan	54
4.9 Tahap Kepuasan Pengunjung Terhadap Pengurusan Bukit Malawati Bagi Aspek Keselamatan	59
4.10 Tahap Kepuasan Pengunjung Terhadap Pengurusan Bukit Malawati Bagi Aspek Kemudahan	63
4.11 Tahap Kepuasan Pengunjung Terhadap Pengurusan Bukit Malawati Bagi Aspek Perkhidmatan	67

SENARAI RAJAH

	Halaman
1 Pintu Masuk Bukit Malawati	5
1.1 Peta Lokasi Bukit Malawati, Kuala Selangor	10
2 Model Penandaan Segitiga Pierce	25
2.1 Model Penandaan Segitiga Pelancongan Semiotik	26
3 Carta Aliran Proses Analisis Data Tematik	36
4 Rumput di kawasan Bukit Malawati	57
4.1 Perigi Beracun di Bukit Malawati	73
4.2 Kerja penyelenggaraan yang dilakukan di Bukit Malawati	78

KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PENGURUSAN BUKIT MALAWATI SEBAGAI TAPAK PELANCONGAN WARISAN DI KUALA SELANGOR

ABSTRAK

Penyelidikan ini merupakan satu kajian mengenai Bukit Malawati, Kuala Selangor yang terletak di negeri Selangor. Bukit Malawati, Kuala Selangor mempunyai potensi dalam industri pelancongan berasaskan warisan sejarah. Namun begitu, terdapat elemen-elemen warisan budaya ketara yang ada yang mampu menjadi faktor tarikan kepada pengunjung di Malaysia khususnya di Bukit Malawati. Pada masa yang sama tahap kepuasan pengunjung yang kurang memuaskan di Bukit Malawati, namun pihak bertanggungjawab tidak memelihara warisan ini serta telah menyebabkan Bukit Malawati semakin dilupakan. Penyelidikan ini juga memberi fokus kepada setiap objektif yang telah dikemukakan yang merangkumi elemen warisan budaya ketara yang ada di Bukit Malawati, tahap kepuasan pengunjung terhadap pengurusan Bukit Malawati dan usaha pemeliharaan warisan yang telah dilakukan oleh pihak pengurusan Bukit Malawati sehingga kini. Penyelidikan ini juga berpandukan kepada Teori Semiotik dengan menggunakan kaedah campuran. Kaedah ini dilaksanakan dengan menemu bual beberapa informan menggunakan pensampelan bukan kebarangkalian bola saji atau Snowball yang terdiri daripada pegawai Majlis Perbandaran Kuala Selangor (MDKS). Selain itu, borang soal selidik turut diberikan kepada 269 orang responden melalui google form yang diedarkan secara dalam talian dengan menggunakan pensampelan kebarangkalian rawak mudah. Secara keseluruhannya, dapatan kajian mendapati bahawa potensi Bukit Malawati sebagai tapak pelancongan warisan yang mempunyai tarikan elemen warisan budaya ketara yang terpelihara jika pihak bertanggungjawab memberi kerjasama. Hasil daripada kajian juga mendapati beberapa cadangan yang sesuai dengan permasalahan kajian yang melibatkan inisiatif yang perlu diambil oleh Majlis Perbandaran Kuala Selangor dalam melibatkan komuniti setempat. Kesimpulannya, terdapat banyak potensi elemen warisan yang terdapat di Bukit Malawati. Walau bagaimanapun, pelbagai usaha perlu dilakukan oleh pihak bertanggungjawab dalam memastikan warisan sejarah ini terjaga bersama penglibatan komuniti setempat.

Kata kunci: Kepuasan Pengunjung; Pelancongan; Pihak Bertanggungjawab

VISITORS SATISFACTION TOWARDS THE MANAGEMENT OF BUKIT MALAWATI AS A HERITAGE SITE IN KUALA SELANGOR

ABSTRACT

This research focused on Bukit Malawati, Kuala Selangor located in the state of Selangor. Bukit Malawati, Kuala Selangor has potential in the tourism industry based on historical heritage. However, there are significant cultural heritage elements that can be a factor of attraction to visitors in Malaysia, especially in Bukit Malawati. At the same time, the level of visitor satisfaction is unsatisfactory in Bukit Malawati, but the responsible party does not preserve this heritage and has caused Bukit Malawati to be increasingly forgotten. This research also focuses on each objectives that has been presented which includes elements of significant cultural heritage in Bukit Malawati, the level of visitor satisfaction with the management of Bukit Malawati and heritage preservation efforts that have been done by the management of Bukit Malawati to date. This research is also guided by Semiotic Theory by using mixed method. This method was implemented by interviewing several informants using non -probability sampling of Snowball techniques consisting of officers of the Kuala Selangor Municipal Council (MDKS). In addition, questionnaires were also given to 269 respondents through google form which was distributed online using simple random probability sampling. Overall, the findings found that the potential of Bukit Malawati as a heritage tourism site that has the attraction of significant cultural heritage elements preserved if the responsible parties cooperate. The results of the study also found some suggestions that are appropriate to the problems of the study that involve initiatives to be taken by the Kuala Selangor Municipal Council in involving the local community. In conclusion, there are many potential heritage elements found in Bukit Malawati. However, various efforts need to be made by those responsible parties in ensuring that this historical heritage sites is well preserved with the engagement from local community.

Keywords: Visitors Satisfaction; Tourism; Responsible Party

BAB 1

PENDAHULUAN

1.0 Pengenalan

Selangor adalah sebuah negeri yang diisytiharkan mempunyai tapak warisan yang telah diwartakan yang mana mempunyai sembilan belas tapak warisan. Salah satu tempat yang turut tersenarai adalah Bukit Malawati. Bukit Malawati ini telah diwartakan sebagai Monumen Lama dan Tapak Bersejarah dibawah Akta Bendapurba Bilangan 168/1976 pada 8 September 1977 (Portal Rasmi Dewan Negeri Selangor, 2019). Selangor merupakan sebuah negeri paling maju di Malaysia, malah negeri Selangor juga mempunyai warisan, sejarah kesultanan atau kaya dengan budaya dan kesenian (Astro Awani, 2019).

Dalam konteks ini, takrifan mengenai warisan adalah sesuatu warisan yang telah dipindahkan atau diturunkan kepada satu generasi ke generasi yang lain untuk dipelihara dari segi nilainya untuk menggambarkan seni, budaya, nilai sejarah bagi sesuatu kelompok masyarakat untuk difahami (Portal Rasmi Jabatan Warisan Negara, 2018). Selain itu, dalam Akta Warisan Kebangsaan 2005 yang terkandung di dalam Seksyen 67 telah menyatakan bahawa mana-mana tapak warisan, warisan kebangsaan, mana-mana orang hidup yang diisytiharkan, warisan kebudayaan bawah air atau objek warisan merupakan warisan kebangsaan (Yusof et al., 2011). Takrifan bagi warisan juga adalah warisan yang perlu dipelihara bagi sekelompok masyarakat dari segi tempat bersejarah seperti muzium, monumen, bangunan lama, tapak peperangan, adat dan budaya serta banyak lagi (Badaruddin, 2015). Seterusnya, bagi produk warisan pula ada terdiri daripada monumen atau bangunan yang dibina pada zaman dahulu dan diturunkan kepada sekelompok manusia untuk mengekalkan warisan tersebut serta membangunkan ketamadunan sesuatu kaum dari segi tradisi, kepercayaan, corak budaya masyarakat, tingkah laku dan adat. Justeru, Bukit

Malawati adalah sebagai tempat bersejarah atau tempat pelancongan warisan yang menyimpan pelbagai tinggalan sejarah generasi terdahulu.

Pelancongan adalah perkataan yang berasal dari “melancong” atau “lancong” iaitu melawat sambil bersenang-senang dan melihat-lihat (Kamus Dewan Edisi Keempat, 1997). Pelancongan dalam bahasa Inggeris, bermaksud “tourism” manakala bagi melancong ianya dimaksudkan sebagai “journey” atau “travel” (Kamus Dwibahasa Oxford Fajar Edisi Keempat, 2006). Oleh itu, pelancongan dan melancong adalah mempunyai makna yang berlainan. Pelancongan juga memiliki makna bagi perspektif lain di mana terdapat pihak yang terlibat dalam industri pelancongan secara langsung atau tidak langsung iaitu pelancong, organisasi, penginapan dan perkhidmatan, pihak kerajaan dan banyak lagi. Pelancongan adalah pergerakan seseorang manusia dari tempat lain atau juga dari rumah untuk mendapatkan pengalaman yang berbeza daripada kehidupan seharian (Douvis et.,al 1998).

Sejak awal 1980-an, pelancongan merupakan salah satu industri yang penting di serata dunia yang berupaya untuk memperkembangkan lagi dari segi sosial, politik, ekonomi, budaya, teknologi dan fizikal serta dapat memperolehi pulangan ekonomi kepada sesebuah negara (Hausman, 2001). Pada masa kini, industri pelancongan merupakan industri amat penting dalam menjana pendapatan sesebuah negara. Pelancongan juga merupakan industri yang berkembang pesat bagi sesebuah negara disamping memberikan sumbangan besar kepada sektor ekonomi sosial dan sebagainya (United Nation World Tourism Organization, 2011). Oleh itu, Malaysia merupakan salah satu negara yang bergantung kepada pelancongan termasuklah kebanyakan negara lain yang ada di dunia yang menjadikan pelancongan sebagai sumber utama pendapatan melalui tukaran asing (Conaghan & Hanrahan 2009; Jain, 2013; Er, 2012; Habibah et al., 2012).

Malah, kebolehpercayaan industri berterusan dalam jangka masa panjang adalah dipercayai dengan bergantung pada peningkatan jumlah penduduk dunia. Industri pelancongan juga telah terima jumlah 983 million pelancong serta menyumbang sebanyak sejumlah USD1.030 billion bagi pendapatan dunia. Prestasi pertumbuhan sebanyak 3.9% serta 4.6% dan jumlah ini adalah mengenai pendapatan dan ketibaan pelancong. Pada 2013, bagi pendapatan industri pelancongan di Malaysia telah mencatatkan peningkatan 7.2 peratus dengan nilai sebanyak RM103.3 billion pada tahun 2013 bagi menjana ekonomi Malaysia (Mohd Hazli & Khairulanuar, 2014). Bagi pendapatan sektor pelancongan di Malaysia, tahun 2019 telah mencatatkan sebanyak RM86.14 billion kepada ekonomi Malaysia dengan mencatatkan ketibaan jumlah pelancong sebanyak 26.1 juta (Tourism Malaysia, 2020). Oleh yang demikian, keadaan tersebut dapat membuktikan bahawa peningkatan pelancong yang memberangsangkan ini merupakan peningkatan yang sangat berpotensi tinggi dalam menjana sumber ekonomi kepada Malaysia.

Sehubungan dengan itu, terdapat lima kategori pelancongan yang terdiri daripada pelancongan budaya, pelancongan sejarah, pelancongan etnik, pelancongan rekreasi, pelancongan persekitaran dan sebagainya. Pelancongan budaya merupakan aktiviti pelancongan yang mempunyai daya tarikan seperti cara hidup, warisan budaya, seni bina, persembahan serta cara hidup masyarakat di sesebuah tempat (Mohamed Anwar Omar Din, 2008). Selain itu, pengunjung yang melawat tempat pelancongan bagi individu yang mempunyai minat terhadap kepentingan warisan sejarah iaitu pencinta sejarah, organisasi, institusi, ahli arkeologi, serta sekumpulan masyarakat yang sangat minat dengan warisan sejarah (Aurkene Azua et a., 1998). Oleh itu, pelancongan memerlukan pengurusan yang efektif dan sistematik supaya pelancongan dapat berkembang dengan berkesan.

Pengurusan adalah proses kerja mengawal, merancang, mengorganisasi, atau memimpin sesuatu organisasi untuk mendapatkan matlamat yang akan dicapai. Bagi konsep pengurusan, ianya merupakan proses kerja yang telah dirancang dengan sistematik serta mengikut turutan yang telah ditetapkan dan terdapat juga garis panduan yang disediakan (Mohammad Fauzi, 2008). Pengurusan pelancongan adalah merujuk kepada terdapat unsur-unsur serta ciri alam sekitar dalam satu sistem yang telah digabungkan dengan bentuk perancangan yang akan dibuat (Rokiah, 2007). Sesuatu projek pelancongan adalah dirancang oleh pengurusan alam sekitar bagi mendapatkan matlamat (Rosniza Aznie Cr et al., 2016). Pengurusan warisan merupakan salah satu penyeliaan yang menekankan pengorganisasian kebudayaan iaitu terdiri seperti budaya, sejarah dan seni (Syed Badrul Rohaizad, 2017).

1.1 Latar Belakang Kajian

Kuala Selangor merupakan daerah serta bandar yang terletak di zon utara di negeri Selangor. Daerah Kuala Selangor ini mempunyai kawasan 117, 844 hektar serta 291, 193 ekar dan mempunyai pekan serta beberapa mukim yang terdiri daripada Kuala Selangor, Jeram, Ijok dan banyak lagi (Majlis Daerah Kuala Selangor, 1998). Daerah Kuala Selangor ini terletak bersempadan antara Klang di bahagian Selatan, Sabak Bernam di Utara, Hulu dan Petaling di sebelah di timur, serta di Barat menghadap Selat Melaka. Namun begitu, Kuala Selangor telah bermula dengan nama Selangor iaitu pekan yang terletak di pinggir Sungai Selangor. Nama Selangor ini juga timbul adalah sempena sungainya (Portal Rasmi Majlis Daerah Kuala Selangor, 2002).

Rajah 1 di bawah menunjukkan pintu masuk ke Bukit Malawati di Kuala Selangor pada masa kini yang cukup dikenali kerana kewujudan Bukit Malawati yang mempunyai pelbagai keunikan yang tersendiri. Bukit Malawati terletak di Kuala Selangor di negeri Selangor (Malek, 1998). Bukit ini mempunyai daya tarikan pelancongan yang popular. Bukit ini menghadap Selat Melaka dan mempunyai rumah api serta tinggalan kubu Bukit Malawati (Portal Rasmi Majlis Daerah Kuala Selangor, 2016).



Rajah 1: Pintu Masuk Bukit Malawati

Sumber: DinoHauz (2016)

Sehubungan dengan itu, Kota Malawati ini terletak di atas bukit di belakang pekan Kuala Selangor malah berhampiran dengan Rumah Rehat Kuala Selangor serta ia dikenali sebagai Bukit Selangor. Namun begitu, orang-orang tempatan telah membina kawasan tersebut semasa pemerintahan Sultan Selangor ke II iaitu Sultan Ibrahim pada tahun 1777 sehingga tahun 1826. Bagi kedudukan tempat tersebut adalah tinggi di atas bukit dan menjadikan ia amat strategik sebagai sebuah kota pertahanan serta sebagai tapak istana sultan (Portal Rasmi Pejabat Daerah / Tanah Kuala Selangor, 2016).

Oleh itu, di akhir abad ke-18 dan awal abad ke-19, Bukit Malawati ini juga merupakan kubu kuat Kesultanan Melayu Selangor serta sebagai pusat pentadbiran. Pada tahun 1782 sehingga tahun 1826, bagi mempertahankan Kuala Selangor dari serangan Belanda, Sultan Ibrahim telah mendirikan sebuah kota di Bukit Malawati. Namun begitu, pada tahun 1784, kota tersebut telah jatuh ke tangan Belanda serta dinamakan “Kota Altingsburg” iaitu sempena nama Gabenor Belanda. Walau bagaimanapun, pada Januari 1785, dengan bantuan pahlawan-pahlawan dari Pahang, Sultan Ibrahim telah berjaya menawan kembali kota tersebut (Portal Rasmi Pejabat Daerah / Tanah Kuala Selangor, 2016).

Seterusnya, seorang Sultan dari Tanah Melayu juga telah berjaya mengalahkan satu kuasa besar asing dan ini merupakan kejayaan pertama di Tanah Melayu. Sehubungan dengan itu, menurut My Metro (2019), Bukit Malawati ini masih terdapat pelbagai tinggalan warisan budaya ketara di antaranya adalah seperti Batu Hampar, rumah api, dan tembok Kota yang masih berdiri teguh serta banyak lagi yang boleh dijalankan oleh pengkaji untuk melakukan kajian terhadap Bukit Malawati di Kuala Selangor ini.

1.2 Permasalahan Kajian

Pada masa kini, industri pelancongan yang merupakan salah satu penyumbang kepada pendapatan negara yang dapat membantu dalam menjamin pertumbuhan ekonomi serta meningkatkan pendapatan masyarakat. Secara umumnya, negeri Selangor adalah salah satu negeri yang kaya dengan daya tarikan kepada para pelancong (Amin, 2009). Oleh itu, penting bagi negara ini dalam mengenalpasti usaha dalam menarik pengunjung untuk datang ke tempat pelancongan di Malaysia. Dari aspek ini, pengkaji ingin melakukan kajian mengenai elemen-elemen warisan budaya ketara yang ada yang mampu menjadi faktor tarikan kepada pengunjung di Malaysia khususnya di Bukit Malawati.

Selain itu, dari aspek pelancong pula, setiap pelancong memiliki persepsi yang berlainan terhadap aspek pengurusan serta perkhidmatan sumber pelancongan (Muhd Rusli Yacob et al, 2011). Walhal, persepsi pelancong terhadap aspek pengurusan tempat pelancongan ini dapat meningkatkan dan menambah baik bentuk perkhidmatan oleh pihak pengurusan pelancongan dan dapat memajukan pelan pengurusan bersepadu pembangunan pelancongan. Tambahan pula, kaedah persepsi telah menjadi alat pengukuran kepuasan pelancong dari aspek kemudahan perkhidmatan yang diberikan oleh pihak pengurusan pelancongan (Rosniza Aznie et al, 2012). Oleh itu, terdapat pelancong yang tidak menyukai harga yang telah diberikan oleh pihak pengurusan pelancongan terutamanya ketika cuti umum dan musim perayaan. Manakala persepsi pula merujuk kepada penilaian tahap kepuasan pelancong mengenai kualiti perkhidmatan di tempat pelancongan (Salleh, 2012). Melalui kajian tersebut, beliau dapat mengetahui mengenai pelancong tempatan bahkan antarabangsa mengenai kepuasan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan oleh organisasi tersebut. Oleh itu perkara tersebut turut menjadi isu utama kepada sektor pelancongan. Justeru, apabila berlakunya isu tersebut, pengkaji ingin melakukan kajian mengenai tahap kepuasan pengunjung terhadap pengurusan Bukit Malawati.

Seterusnya, Bukit Malawati ini merupakan salah satu bukit bersejarah yang telah lama wujud di negeri Selangor tetapi Bukit Malawati tidak lari dari mempunyai masalah yang mengganggu seperti masalah pelancongan, pemeliharaan dan pemuliharaan (Portal Rasmi Dewan Negeri Selangor, 2020). Menurut Datuk Yusoff Hassan iaitu penulis kepada buku Sejarah Kuala Selangor, beliau menyatakan bahawa keadaan Bukit Malawati yang merupakan peninggalan negeri Selangor itu adalah seperti 'hidup segan mati tidak mahu' apabila pihak berkepentingan tidak memelihara warisan ini serta telah menyebabkan Bukit Malawati semakin dilupakan (BH Online, 2015). Secara umumnya, Bukit Malawati ini berada dibawah tanggungjawab Majlis Daerah Kuala Selangor (MDKS) dan Perbadanan Adat Melayu dan Warisan Negeri Selangor (PADAT). Oleh itu adalah menjadi tanggungjawab bagi pihak Majlis Daerah Kuala Selangor dan PADAT bagi menyediakan pengurusan yang baik supaya semua masalah berkaitan isu pelancongan, pemeliharaan dan pemuliharaan Bukit Malawati dapat ditangani dengan berkesan. Oleh itu, antara masalah yang dihadapi adalah usaha terkini pihak kerajaan negeri dalam menambah baik tarikan pelancong dan menambah baik usaha pemuliharaan warisan di Bukit Malawati (Portal Rasmi Dewan Negeri Selangor, 2020). Justeru, apabila wujudnya isu begini dapat membawa pengkaji untuk mengkaji usaha pemeliharaan warisan yang telah dilakukan oleh pihak pengurusan Bukit Malawati.

1.3 Persoalan Kajian

Seterusnya, antara persoalan kajian yang terdapat dalam penyelidikan ini seperti berikut:

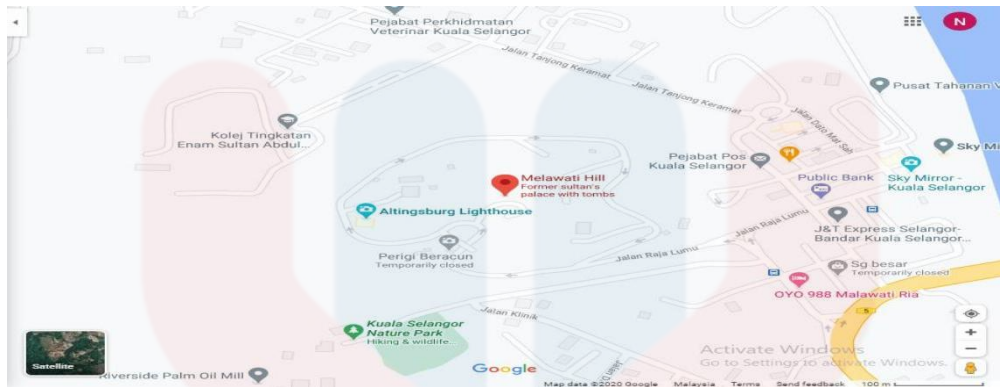
- i. Apakah elemen warisan budaya ketara yang ada sehingga menjadi daya tarikan kepada pengunjung di Bukit Malawati?
- ii. Apakah pandangan pengunjung mengenai Bukit Malawati?
- iii. Bagaimana pihak pengurusan Bukit Malawati membuat tindakan memelihara warisan sehingga kini?

1.4 Objektif Kajian

Secara umumnya, objektif kajian yang dijalankan ini seperti berikut:

- i. Mengenalpasti elemen warisan budaya ketara yang ada di Bukit Malawati.
- ii. Mengkaji tahap kepuasan pengunjung terhadap Bukit Malawati.
- iii. Menjelaskan usaha pemeliharaan warisan yang telah dilakukan oleh pihak pengurusan Bukit Malawati sehingga kini.

1.5 Skop Kajian



Rajah 1.1: Peta Lokasi Bukit Malawati, Kuala Selangor

Sumber: Google Maps (Maps, n.d., 2020)

Berdasarkan rajah 2 di atas, tumpuan dalam penyelidikan ini adalah merangkumi pengunjung, Bukit Melawati dan kepuasan pengunjung terhadap pengurusan Bukit Malawati sebagai produk pelancongan warisan di Kuala Selangor. Pemilihan lokasi kajian adalah kerana Bukit Malawati ini memiliki elemen warisan budaya ketara disamping ianya juga merupakan tempat tumpuan pengunjung serta kawasan yang mempunyai nilai sejarah dan pada masa yang sama juga kawasan kajian ini berada di bawah pentadbiran pihak berkepentingan iaitu Majlis Daerah Kuala Selangor.

Bukit Malawati atau dikenali sebagai nama Bukit Selangor yang mana telah mencatat nama dalam sejarah tanah air khususnya bagi negeri Selangor. (Malek, 1998). Bagi kedudukan Bukit Malawati adalah terletak di kedudukan 03°20'31.0 Utara dan 101°14'46.7 Timur (Badrul Munir et al, 2010). Antara kawasan yang terdapat di sekitar Bukit Melawati adalah seperti Rumah Api, Perigi Beracun, Taman Semulajadi Kuala Selangor, dan Tasik Cermin dan sebagainya. Dalam kawasan Bukit Malawati juga terdapat kemudahan yang telah disediakan antara seperti perkhidmatan Trem atau keretapi bagi pengunjung yang datang mengunji Bukit Malawati pada hari Sabtu dan Ahad.

1.6 Kepentingan Kajian

Setiap penyelidikan yang dilakukan ini mempunyai sesuatu yang hendak dicapai mengikut kepada objektif yang ditetapkan. Kajian yang dilaksanakan ini telah memberi kepada kepentingan dan amat bernilai kepada beberapa pihak. Melalui kajian ini juga, ia secara tidak langsung dapat membantu dalam menerangkan tentang Bukit Malawati yang lebih mendalam melalui lokasi kajian yang telah dipilih.

Kajian penyelidikan yang dijalankan dapat memberikan kepentingan kepada pengkaji sendiri. Dengan melakukan kajian ini dapat mendidik serta melatih pengkaji dalam melaksanakan sesuatu kajian penyelidikan untuk masa hadapan dan penyelidikan ini juga dilakukan dengan dapat memberi sumber pendedahan kepada masyarakat.

Seterusnya, penyelidikan yang dilakukan oleh pengkaji dapat memberikan kepentingan kepada pengunjung. Di mana kajian ini dilakukan untuk memperolehi tahap kepuasan pengunjung terhadap Bukit Malawati di Kuala Selangor. Seterusnya, dapat memberi ruang kepada pengunjung memberi pandangan mengenai Bukit Malawati di Kuala Selangor ini apabila kajian ini dijalankan. Melalui kajian ini juga dapat memperkenalkan dan mempromosikan Bukit Malawati kepada pengunjung untuk mencapai kepuasan yang maksimum.

Selain itu, kepentingan kajian ini kepada pihak Majlis Perbandaran Kuala Selangor. Kajian yang dilakukan ini juga dapat memberikan maklumat kepada pihak pengurusan Bukit Malawati bagi mengetahui tahap kepuasan pengunjung terhadap kemudahan yang terdapat di Bukit Malawati sama ada menarik ataupun tidak. Malah hasil kajian yang dilakukan ini dapat menjadi alat pengukuran kepada pihak Majlis Perbandaran Kuala Selangor untuk meningkatkan tahap pengurusan dalam pemeliharaan warisan Bukit Malawati.

Akhir sekali, kajian ini juga memberi pengetahuan serta sumber rujukan kepada para pelajar sama ada pelajar Universiti Malaysia Kelantan atau pelajar univerti lain mengenai kajian yang dijalankan. Kajian yang dilakukan ini juga dapat memberikan maklumat kepada bakal-bakal penyelidik di masa hadapan sebagai bahan rujukan tambahan untuk memudahkan mereka melakukan laporan kajian.



1.7 Penutup

Secara keseluruhannya, bahagian ini membincangkan mengenai latar belakang kajian, permasalahan kajian, persoalan kajian, objektif kajian, skop kajian serta kepentingan kajian yang ingin dilaksanakan oleh pengkaji. Setiap prosedur ini amat penting bagi peringkat awal penyelidikan bagi mengetahui dengan lebih terperinci mengenai hala tuju atau matlamat dan juga isu-isu yang menjadi kepada permasalahan dalam kajian ini. Elemen-elemen tersebut menjadi kepada alat pengukuran ke arah kejayaan pengkaji dalam penghasilan penulisan kajian yang lebih sistematik dan mampu memberi manfaat terhadap diri serta masyarakat setempat.



BAB DUA

KAJIAN LITERATUR

2.0 Pengenalan

Bab ini membincangkan hasil daripada pelbagai kajian yang telah dikaji daripada rujukan ilmiah mengenai definisi warisan, konsep pelancongan, pelancongan budaya dan warisan, realiti industri pelancongan di Malaysia dan pelancongan di Kuala Selangor, serta latar belakang Bukit Malawati. Selain itu, kajian ini juga membincangkan konsep pengurusan dan aspek pengurusan Bukit Malawati di Kuala Selangor. Seterusnya, kajian ini membincangkan kemudahan dan perkhidmatan, kepuasan dan akhir sekali pengunjung. Melalui analisis yang dilakukan secara langsung hubungan antara kajian lepas dan juga kajian yang dilakukan oleh pengkaji saling berkait antara satu sama lain. Dalam penyediaan kajian, pengkaji mestilah memastikan kajian yang ingin dilakukan perlulah berkaitan dan mempunyai gambaran yang menyeluruh.

2.1 Definisi Warisan

Definisi warisan menurut Kamus Dewan Bahasa dan Pustaka Edisi Keempat, (2017) menyatakan warisan adalah yang diturunkan dari satu generasi ke generasi yang lain bagi seseorang individu atau sekumpulan masyarakat untuk mewarisi warisan tersebut (Yusof et al., 2011). Namun begitu, dalam Akta Warisan Kebangsaan 2005 yang terkandung di dalam Seksyen 67 telah menyatakan bahawa mana-mana tapak warisan, warisan kebangsaan, mana-mana orang hidup yang diisytiharkan, warisan kebudayaan bawah air atau objek warisan merupakan warisan kebangsaan (Yusof et al., 2011). Secara umumnya warisan telah dibahagikan kepada dua kategori yang pertama adalah warisan ketara dan kategori kedua adalah warisan tidak ketara.

Menurut Dr Sabzali Musa Kahn (2011), warisan ketara merujuk kepada sesuatu perkara bersifat kekal dan tidak boleh diubah. Di Malaysia terdapat warisan budaya ketara seperti tapak warisan dan bangunan atau monumen yang dijaga dan dipelihara oleh pihak berkuasa (Howard, P. 2003). Bangunan yang telah dibina mengikut keperluan dan zaman telah menjadikan sesuatu yang amat bernilai dari segi seni bina dan hiasan ukiran dinding dan tiang bangunan. Begitu juga dengan artifak-artifak pada masa dahulu telah menjadi amat bernilai pada masa kini dan masa hadapan. (Yusoff, 2018). Justeru Bukit Malawati memiliki beberapa elemen warisan budaya ketara yang menyimpan pelbagai tinggalan sejarah iaitu warisan generasi terdahulu.

2.1.1 Elemen Warisan

Bukit Malawati sangat terkenal dengan sejarahnya yang tersendiri. Secara umumnya, terdapat beberapa bahan tinggalan sejarah yang masih ada ini untuk dijadikan bukti iaitu di Bukit Malawati dimana mempunyai elemen-elemen warisan budaya ketara. Terdapat juga pelbagai elemen warisan budaya yang ada di Bukit Malawati yang mampu menjadikan kawasan tersebut sebagai pusat pelancongan di Kuala Selangor. Antara elemen warisan budaya ketara yang ada di Bukit Malawati adalah seperti Perigi Beracun, Makam Diraja, Rumah Api, Tangga Seratus, Batu Hampar, Meriam Penggawa, Baitulhilar, Telaga Tujuh dan Busut Malawati dan banyak lagi (My Metro, 2019).

Terdapat juga kesan peninggalan sejarah yang lain seperti Batu Harimau, Keris dan banyak lagi. Seterusnya, Bukit Malawati juga mempunyai elemen warisan semulajadi di mana sesuai dijadikan sebagai pusat pelancongan dari segi Eko-pelancongan seperti Taman Alam Kuala Selangor yang memulihara hutan paya bakau. Malah kawasan Kuala Selangor juga mempunyai elemen semulajadi fizikal seperti Bukit Malawati yang mempunyai puncak bukit yang menempatkan elemen-elemen warisan budaya. Namun demikian, pada masa kini

Bukit ini juga terkenal dengan aktiviti memberi makanan kepada lutong. Oleh itu, dalam kajian ini elemen warisan budaya ketara dapat menarik pengunjung untuk mengunjungi ke tapak pelancongan warisan iaitu di Bukit Malawati, Kuala Selangor.

2.2 Konsep Pelancongan

Definisi pelancongan merupakan satu perkataan yang berasal dari “melancong” atau “lancong” iaitu melawat sambil bersenang-senang dan melihat-lihat (Kamus Dewan Edisi Keempat, 1997). Pelancongan dalam bahasa Inggeris, adalah bermaksud “tourism” manakala melancong pula dimaksudkan sebagai “journey” atau “travel” (Kamus Dwibahasa Oxford Fajar Edisi Keempat, 2006). Istilah pelancong adalah orang atau individu yang keluar ke suatu destinasi lain bagi beberapa tujuan seperti perkataan “touriste” yang bermaksud individu yang membuat lawatan dan perkataan “tour” bermaksud perjalanan. Menurut World Tourism Organization (WTO) menyatakan pandangan pelancong merujuk kepada melakukan aktiviti pengembaraan bagi seseorang individu ke suatu tempat keluar daripada persekitaran asalnya dan menetap di situ tidak lebih daripada setahun bagi tujuan rehat, perniagaan, bercuti dan sebagainya (Jhonson, 2015).

Menurut pandangan Koutulas (2004), definisi produk pelancongan adalah komponen yang ketara dan tidak ketara berdasarkan aktiviti di sesuatu tempat. Produk pelancongan juga berdasarkan sesuatu yang tidak boleh dipegang melalui pancaindera tetapi ia boleh dilihat, dan dinikmati serta dirasai dengan kesenorokan dan keterujaan apabila tiba di kawasan tersebut. Penggunaan produk pelancongan ini juga dapat mewujudkan seseorang individu menikmati pengalaman atau aktiviti di kawasan tersebut (Siti Rokyah Md Zain et al., 2016). Dalam kajian ini, Bukit Malawati merupakan destinasi tapak pelancongan warisan di Kuala Selangor.

2.2.1 Pelancongan Budaya dan Warisan

Bagi perspektif pelancongan, warisan budaya merujuk kepada satu jenis pelancongan iaitu termasuk dalam pelancongan budaya kerana dianggap dapat mempelajari serta mengetahui hasil kebudayaan bagi sesuatu kaum (Yoeti, 2011). Selain daripada itu, pelancongan budaya dan warisan adalah perjalanan yang melibatkan pengalaman dari segi sejarah, karakter dan seni yang berkaitan sesuatu kawasan yang wujud secara berinformatif. Secara umumnya, pelancongan budaya dan warisan adalah kerjasama masyarakat bagi membantu pelancong dalam mengekspresi, mentafsir dan memelihara sejarah untuk para pelancong.

Malah pelancongan warisan budaya dianggap penting kerana dapat dijadikan unsur pendidikan kepada orang ramai kerana memberikan pengajaran kepada generasi akan datang (I Nengah Tela, 2017). Oleh itu, menurut Jabatan Sumber Sejarah Virginia (1998) pelancongan budaya dan warisan mempunyai empat kelebihan yang dapat dilihat yang pertama iaitu memelihara budaya, sejarah dan sumber asli komuniti dan bandar. Kedua, membina komuniti yang kuat dan erat. Ketiga, memberi pendidikan kepada pelancong dan komuniti setempat mengenai tradisi dan sejarah masyarakat setempat. Akhir sekali, mempromosikan ekonomi sesebuah komuniti dan tempat. Sehubungan dengan itu, produk pelancongan budaya bagi negara Malaysia adalah merujuk kepada kehidupan masyarakat berbilang kaum yang ada di Malaysia seperti Little India, kehidupan di pasar (street culture), kehidupan di sawah padi serta nelayan, majlis perkahwinan, makanan tempatan, hari perayaan dan Chinatowns. Dengan mempunyai tarikan yang unik serta istimewa ini dapat menarik pelancong untuk datang ke Malaysia dan dijadikan sebagai pelancongan budaya (Mohamed Anwar Omar Din dan Zulayti Zakaria, 2011).

2.2.2 Realiti Industri Pelancongan di Malaysia

Industri pelancongan merupakan salah satu daripada sumber ekonomi yang dapat menjana pendapatan yang amat penting kepada Malaysia. Hal ini kerana ketibaan 26, 100, 784 pelancong antarabangsa ke Malaysia telah menjana pendapatan pelancongan sebanyak RM86. 14 billion pada tahun 2019. Perkara tersebut berlaku hasil daripada peningkatan jumlah kedatangan pelancong yang semakin meningkat malahan ketibaan pelancong juga turut meningkat sepanjang tahun 2019. Dari aspek ketibaan pelancong juga telah berlaku pertumbuhan kecil sebanyak 1.0% yang turut menyumbang kepada peningkatan perbelanjaan pelancongan sebanyak 2.4% berbanding tahun 2018 (Tourism Malaysia, 2020). Sehubungan itu, keadaan tersebut dapat membuktikan bahawa terdapat peningkatan pelancong yang memberangsangkan dan ini merupakan peningkatan yang sangat berpotensi dalam menyumbang kepada sumber ekonomi Malaysia.

Namun pada tahun 2020, berlaku penularan wabak “Coronavirus Disease” (Covid-19) yang semakin meningkat di Malaysia terutamanya dalam sektor pelancongan. Kebanyakan industri pelancongan mengalami penurunan akibat daripada penularan wabak Covid-19. Ini dibuktikan dengan pada bulan Januari sehingga September 2020, berlaku penurunan jumlah ketibaan pelancong sebanyak 78.6%. Pada tahun 2020 juga Malaysia hanya menerima 4.29 juta pelancong berbanding pada tahun 2019 sebanyak 20. 1 juta. Hal ini berlaku penurunan jumlah ketibaan pelancong kerana penutupan sempadan antarabangsa pada 18 Mac 2020, kerana kerajaan Malaysia mengambil tindakan bagi membendung penularan wabak Covid-19 (Sinar Harian, 2020). Oleh itu, kesan dari penurunan yang mendadak turut mencatatkan pertumbuhan negatif kerana disebabkan oleh penguatkuasaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) yang melarang perjalanan antarabangsa. Jelaslah bahawa pusat pelancongan Kuala Selangor iaitu Bukit Malawati turut ditutup sementara susulan kerajaan melaksanakan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) (MyMetro, 2020).

2.2.3 Pelancongan Kuala Selangor

Dalam industri pelancongan saban tahun, Kuala Selangor merupakan wilayah yang paling tinggi menerima faedah pelancongan. Hal ini kerana Kuala Selangor memiliki tempat pelancongan yang menawarkan pakej pelancongan seperti warisan, eko pelancongan dan sukan seperti Bukit Malawati, Taman Alam, Homestay Sungai Sireh, Pantai Remis, Taman Ikan Air Tawar, dan Kelip-kelip Kampung Kuatan. Sehubungan itu, di Kuala Selangor antara produk pelancongan terbaharu yang mampu menjadi tarikan pelancong adalah “Sky Mirror”, Dataran Pekan Lama Kuala Selangor dan “Blue Tears” iaitu kilauan biru.

Seterusnya, terdapat juga produk makanan yang merupakan tarikan pelancongan lain di Kuala Selangor dengan mempunyai pelbagai restoran makanan laut yang segar dan dapat menikmati keenakan makanan laut. Selain itu, produk-produk sedia ada turut ditambah baik seperti penambahan lukisan mural bersejarah di sekitar Pekan Lama Kuala Selangor dan Bukit Malawati (Sinar Harian, 2020). Di samping itu, daya tarikan adalah kebolehan sebuah tempat pelancongan bagi memenuhi keperluan pelancong dan dapat mempengaruhi sikap serta perasaan pelancong untuk lebih tertarik dan memilih destinasi itu. Kebolehan daya tarikan juga dapat dijadikan sebagai peningkatan sifat-sifat yang menyampaikan manfaat kepada pelancong dan membantu pelancong untuk menilai kualiti sesebuah destinasi itu dan membuat pilihan yang tepat (Zainab et., 2015). Kesimpulannya, salah satu pelancongan yang popular di Kuala Selangor dan semakin di gemari oleh pengunjung adalah Bukit Malawati.

2.3 Latar Belakang Bukit Malawati

Bukit Malawati mempunyai satu bukit yang unik atau penting dalam sejarah serta pelancongan bagi negeri Selangor. Lokasi Bukit Malawati yang strategik yang terletak di atas bukit serta membolehkan pengunjung melihat pemandangan indah menghadap ke Selat Melaka dan muara Sungai Selangor. Pada zaman dahulu, Bukit Malawati merupakan sebuah

kubu kuat Kesultanan Melayu Selangor pada abad ke-18. Bukit Malawati juga mempunyai tempat peninggalan sejarah untuk dijadikan tarikan kepada penduduk kawasan Kuala Selangor, pengunjung dan pelancong untuk mengunjungi kawasan tersebut (K. B. Shuib et al., 2015). Sehubungan itu, sejarah perkembangan elemen warisan budaya ketara di negeri Selangor iaitu terdapat tinggalan kerajaan terdahulu yang boleh dijadikan bukti kewujudan permulaan politik kerajaan Selangor yang bertapak di Kuala Selangor iaitu terdapat elemen warisan budaya ketara seperti beberapa jenis Meriam tinggalan kerajaan terdahulu. Selain itu, terdapat juga lebih daripada sepuluh elemen warisan ketara yang ada di Bukit Malawati yang menjadi tarikan kepada kawasan tersebut sebagai pusat pelancongan.

Antara warisan budaya ketara yang ada di Bukit Malawati adalah tiga jenis Meriam lama yang merupakan tinggalan kerajaan Belanda, Inggeris dan Melayu Selangor (Mohd Haidi Mohd Kasran et al., 2020). Seterusnya, elemen warisan lain yang ada adalah seperti Perigi Beracun, Busut Malawati, Muzium Kuala Selangor, Batu Hampar, Rumah Api, Meriam Penggawa, Kota Malawati, Muzium Permainan Tradisional, Baituhilal (tempat melihat anak bulan), Makam Diraja dan Tangga Seratus (Portal Rasmi Majlis Daerah Kuala Selangor, 2016). Dalam kajian ini, Bukit Malawati mempunyai banyak kesan-kesan sejarah yang menjadi produk pelancongan kerana mempunyai elemen-elemen warisan yang mampu menyumbang kepada pelancongan ekologi, pelancongan pendidikan dan pelancongan warisan. Jelaslah bahawa Bukit Malawati memerlukan sebuah pengurusan yang sistematik dan cekap bagi memenuhi keperluan dan kehendak para pelancong untuk mengunjungi kawasan tersebut.

2.4 Konsep Pengurusan

Pengurusan adalah proses kerja mengawal, merancang, mengorganisasi, atau memimpin sesuatu organisasi untuk mendapatkan matlamat yang akan dicapai. Bagi konsep pengurusan merupakan proses kerja yang telah dirancang dengan sistematik serta mengikut turutan yang telah ditetapkan dan terdapat juga garis panduan yang disediakan (Mohammad Fauzi, 2008). Selain itu, pengurusan menurut Peter F. Drucker juga merupakan salah satu prosedur sosial yang telah ditetapkan bagi memperolehi penglibatan, kerjasama dan penyertaan ahli kumpulan dalam sesebuah organisasi bagi mencapai matlamat atau objektif yang berkesan. Malah, dengan mempunyai kecekapan pentadbiran dapat memberikan sumbangan kepada objektif sesebuah organisasi (Morphet et al, 1982).

Pengurusan pelancongan adalah merujuk kepada terdapat unsur-unsur dalam satu sistem yang telah digabungkan dengan bentuk perancangan yang akan dibuat (Rokiah, 2007). Sesuatu projek pelancongan adalah dirancang oleh sebuah pengurusan bagi mendapatkan matlamat (Rosniza Aznie Cr et al., 2016). Pengurusan warisan merupakan salah satu penyeliaan yang menekankan pengorganisasian kebudayaan iaitu terdiri seperti budaya, sejarah dan seni (Mahmud, S. B., 2017). Justeru, bagi pengurusan Bukit Malawati adalah antara aspek yang perlu dibincangkan kerana mereka yang mengawal segala organisasi dan mereka yang menyelesaikan sebarang masalah mengenai kawasan Bukit Malawati.

2.4.1 Aspek Pengurusan Bukit Malawati

Bagi pengurusan Bukit Malawati antara pihak bertanggungjawab memelihara Bukit Malawati adalah Majlis Perbandaran Kuala Selangor (MDKS) dan juga Perbadanan Adat Melayu dan Warisan Negeri Selangor (PADAT). Majlis Perbandaran Kuala Selangor dan PADAT telah diberi tanggungjawab sepenuhnya dalam memelihara Bukit Malawati. Segala pengurusan yang telah dilaksanakan oleh Majlis Perbandaran Kuala Selangor dari segi

perkhidmatan, pembangunan, pengurusan, manakala PADAT dari segi pemeliharaan Bukit Malawati (Portal Rasmi Majlis Daerah Kuala Selangor, 2016). Selain itu, segala penambahbaikan kemudahan, pembangunan, pengurusan adalah untuk menjaga Bukit Malawati bagi mengelakkan segala komponen terpenting yang terdapat di Bukit Malawati ini rosak dan terabai. Justeru, aspek pengurusan yang diperlukan dalam menjaga Bukit Malawati perlulah secara sistematik dan efektif. Seterusnya, bagi aspek pengurusan yang dijalankan oleh Majlis Perbandaran Kuala Selangor adalah berdasarkan kepada mempromosikan produk pelancongan setempat antaranya seperti “agro tourism, edu-tourism, ecotourism dan sport-tourism,” menyediakan kemudahan awam dan infrastruktur, melaksanakan program pembangunan dan sebagainya (Portal Rasmi Majlis Daerah Kuala Selangor, 2016).

Selain itu, Perbadanan Adat Melayu dan Warisan Negeri Selangor (PADAT) telah bekerjasama dalam menjalankan kerja-kerja pemeliharaan dan pemuliharaan tapak warisan di negeri Selangor. PADAT juga merupakan salah sebuah organisasi yang bertanggungjawab dalam pemeliharaan dan pemuliharaan monumen yang berbentuk sejarah, seni bina, kesenian dan kaji purba. PADAT juga telah mengambil satu tindakan bagi menjaga tapak-tapak sejarah di Bukit Malawati berada dalam keadaan terpelihara (Portal Rasmi Dewan Negeri Selangor, 2020). Oleh itu, pihak pengurusan Majlis Perbandaran Kuala Selangor (MDKS) adalah antara pihak yang bertanggungjawab dalam menyediakan kemudahan dan perkhidmatan di kawasan Bukit Malawati.

2.5 Kemudahan dan Perkhidmatan

Kemudahan merujuk kepada sesuatu yang diwujudkan untuk melengkapkan kesenangan dan keselesaan seseorang pengguna. Secara umumnya, kemudahan dan perkhidmatan merupakan perkhidmatan dan kemudahan yang diberikan atau disediakan oleh sesebuah organisasi untuk kegunaan orang ramai. Selain itu, kemudahan dan perkhidmatan

juga adalah penyediaan infrastruktur dan utiliti dari segi sistem bekalan elektrik, air, perkhidmatan telekomunikasi, tandas, tempat solat dan banyak lagi yang disediakan oleh sesebuah organisasi kepada pengguna.

Seterusnya, kemudahan Infrastruktur seperti jalan raya, perumahan, dan sebagainya adalah penting untuk kesihatan bahkan perkembangan sosiobudaya masyarakat serta menjadi sebahagian daripada asas utama kesejahteraan ekonomi negara (Utusan Borneo, 2019). Bagi perkhidmatan pula merujuk kepada kemudahan yang disediakan untuk keperluan atau kepentingan orang ramai seperti perkhidmatan kewangan, hiburan dan sebagainya. Kemudahan infrastruktur dan perkhidmatan ini diperlukan untuk sebuah organisasi berfungsi untuk menjadi daya tarikan kepada para pengunjung untuk melawat kawasan tersebut (Zainab Binti Roslan et al., 2015). Justeru, kemudahan infrastruktur dan perkhidmatan yang disediakan oleh pengurusan Bukit Malawati dapat menjadi daya tarikan kepada pengunjung untuk datang mengunjungi Bukit Malawati.

2.6 Kepuasan

Kepuasan merupakan kenikmatan, kesenangan dan kelegaan (Kamus Dewan Edisi Ketiga, 1997). Kepuasan juga adalah penggunaan sesuatu produk atau perkhidmatan yang berlaku di akhir proses dan diberi penilaian oleh individu atau pengguna (Guolla, 1999). Menurut M. Faiz (2011) telah menyatakan kepuasan pelanggan adalah tahap pengukuran sesuatu produk atau perkhidmatan yang disediakan oleh pihak organisasi kepada pengguna untuk memenuhi kepuasan pengguna termasuklah dari segi keperluan dan kehendak dapat dipenuhi serta menjaga pengguna untuk terus setia menggunakan produk dan perkhidmatan yang diberikan (Hasyimah Said, 2013).

Kepuasan juga adalah berasal dari seseorang iaitu satu perasaan kecewa atau senang daripada perbandingan antara kesan terhadap sesuatu perkara. Dalam konteks kajian ini,

kepuasan bermaksud perasaan puas hati seseorang pengunjung terhadap produk atau perkhidmatan yang diberikan oleh pihak pengurusan Bukit Malawati kepada mereka. Malah, kepuasan juga adalah kenikmatan pengunjung terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang diberikan oleh pihak pengurusan Bukit Malawati kepada pengunjung.

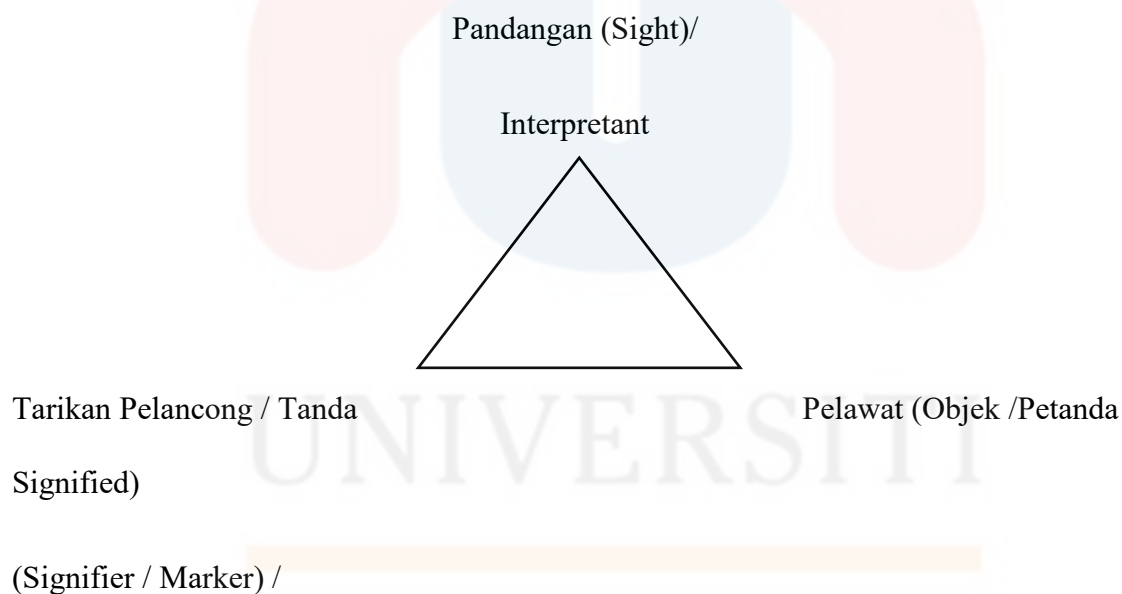
2.7 Pengunjung

Pengunjung merupakan pelawat pelancong atau orang yang mengunjungi sesuatu tempat (Kamus Dewan Edisi Ketiga, 1997). Pengunjung juga adalah aspek yang perlu diberi perhatian untuk memastikan mereka kembali lagi ke tempat yang mereka telah kunjungi. Definisi pengunjung juga juga dapat ditafsirkan sebagai elemen penting dalam mempengaruhi kemajuan sesuatu tempat pelancongan. Selain itu, pengunjung juga merujuk kepada sesiapa yang melawat sesuatu kawasan yang berlainan daripada tempat asalnya atas sebab menyusul pekerjaan yang diberi ganjaran kepada tempat yang dilawati (Thomas, 1992).

Seterusnya, pengunjung juga sebagai pengembara sementara secara sukarela atau perjalanan dalam keadaan yang menyeronokan bagi mendapatkan sesuatu yang baru dan perubahan yang dialami dengan meneroka ke sesuatu tempat (Lea, 1988). Di samping itu, pengunjung juga adalah orang yang berkunjung ke sesuatu kawasan sama ada di sesebuah negeri atau negara (Murphy, 1985). Dalam konteks kajian ini, pengunjung merupakan aspek penting untuk berkunjung ke Bukit Malawati dan pengunjung dapat menikmati kemudahan yang disediakan oleh pengurusan Bukit Malawati.

2.8 Kerangka Teori

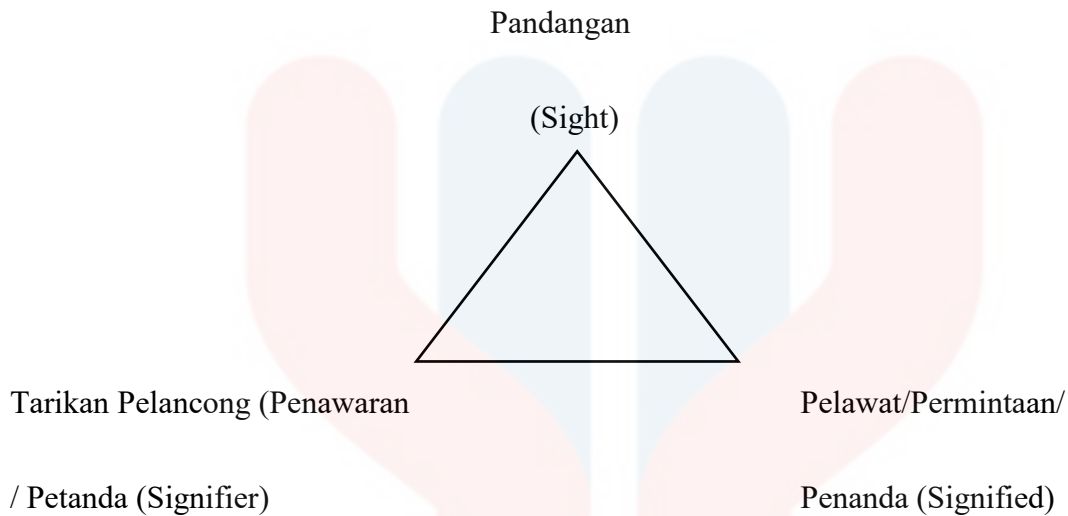
Asas bagi kerangka teori yang dipilih dan digunakan oleh pengkaji adalah menggunakan Teori Semiotik. Teori yang dikemukakan Peirce (1868) adalah pernyataan penanda yang dapat dikenalpasti dalam hubungan segi tiga atau dikenali “triadic” semasa proses semiosis berlaku melalui tiga kategori yang terdiri daripada objek, “interpretant” dan “representamen”. Bagi mewakili tanda untuk mengemukakan sesuatu adalah dikenali sebagai “representamen” atau “Signifier”, objek atau “signified” pula merujuk kepada yang ditunjuknya. Bagi konsep ketiga “interpretant” adalah yang menyatukan objek dengan “representamen” sebagai penghubung bagi tanda-tanda (Zainab binti Roslan et al., 2015).



Rajah 2: Model Penandaan Segitiga Pierce

Sumber: Dean Maccannell (1976)

2.8.1 Pelancongan Dalam Semiotik



Rajah 2.1: Model Penandaan Segitiga Pelancongan Semiotik

Sumber: Zainab Binti Roslan et al., (2015)

Rajah 2 menunjukkan model penandaan segi tiga melalui hubungan di antara tiga komponen hasil kombinasi di antara pendekatan yang diambil. Menurut Pierce (1868) komponen yang pertama adalah petanda atau dikenali “signifier” iaitu mewakili tanda untuk mengemukakan sesuatu iaitu penawaran dan daya tarikan pelancong yang merupakan produk pelancongan warisan di Bukit Malawati, Kuala Selangor iaitu terdapat elemen warisan budaya, menawarkan perkhidmatan atau tarikan yang berpadanan dengan permintaan pengunjung. Selain itu, bagi komponen kedua adalah penanda atau “signified” iaitu merujuk kepada permintaan yang merupakan kehendak pelancong yang dipenuhi serta pelawat yang dituju dan bersesuaian dengan komponen yang dapat menarik perhatian para pengunjung untuk mengunjungi Bukit Malawati, Kuala Selangor. Seterusnya, komponen yang ketiga adalah pandangan atau “sight” yang memainkan peranan untuk menjadi “mediator” atau penghubung bagi kedua-dua komponen kedua dan komponen pertama yang merujuk kepada pandangan atau tahap kepuasan pengunjung yang datang mengunjungi untuk menikmati keunikan elemen warisan budaya di Bukit Malawati, Kuala Selangor.

2.9 Penutup

Melalui kajian mengenai kepuasan pengunjung terhadap pengurusan Bukit Malawati sebagai produk pelancongan warisan di Kuala Selangor, pengkaji dapat mengetahui mengenai elemen warisan budaya yang ada di Bukit Malawati. Selain itu, pengkaji juga dapat mengenalpasti serta menilai tahap kepuasan pengunjung terhadap Bukit Malawati. Seterusnya pengkaji juga dapat mengkaji dan memahami usaha pemeliharaan yang telah dilakukan oleh pihak pengurusan Bukit Malawati. Sehubungan dengan itu, teori Semiotik amat berpadanan untuk kajian ini. Hal ini demikian kerana tahap kepuasan pengunjung terhadap Bukit Malawati dapat diukur serta dapat dikaitkan dengan menggunakan teori ini. Dengan ini, kajian lepas merupakan perkara penting dalam kajian ini. Setiap penyelidikan yang berjaya diperolehi oleh pengkaji saling berhubung kait dengan pengunjung, kepuasan pengunjung dan Bukit Malawati di Kuala Selangor.

BAB TIGA

KAEDAH PENYELIDIKAN

3.0 Pengenalan

Bahagian ini membincangkan tentang pelbagai kaedah yang telah diguna pakai oleh pengkaji untuk menjalankan kajian ke atas perkara tertentu (Hornby, 1985) dalam Nor Hidayah Binti Mohamed (2004). Namun begitu, kaedah metodologi yang digunakan dapat membantu pengkaji untuk memperolehi maklumat yang terperinci dan relevan. Oleh itu, bab ini juga akan menjelaskan mengenai data dan juga analisis yang dilakukan serta dapat memahami dan membantu dengan lebih terperinci serta mendalam mengenai pengaplikasian kaedah.

3.1 Reka Bentuk Kajian

Reka bentuk kajian adalah salah satu kaedah kajian yang berperanan sebagai panduan dalam proses menganalisis data, pengumpulan data, serta melakukan penafsiran hasil data melalui kajian yang dijalankan. Dengan menggunakan reka bentuk kajian dapat memastikan bahawa bukti yang diperoleh membolehkan sesuatu masalah dalam kajian dapat diselesaikan secara berkesan. Oleh itu, reka bentuk penyelidikan adalah jenis penyelidikan dalam kaedah campuran iaitu kaedah kualitatif dan kaedah kuantitatif yang akan digunakan. Dengan ini, reka bentuk kajian yang dijalankan adalah melalui Kaedah Campuran atau dikenali sebagai “Mixed Methods”.

3.2 Unit Analisis

Unit analisis merupakan satu permasalahan yang perlu diteliti. Dalam unit analisis, ia melibatkan objek untuk dikaji seperti kegiatan, lokasi, manusia dan sebagainya. Dalam kajian ini pengkaji telah memfokuskan kepada kepuasan pengunjung terhadap pengurusan Bukit

Malawati sebagai tapak pelancongan warisan di Kuala Selangor. Pengkaji telah memilih Bukit Malawati kerana ia merupakan sebuah tempat atau kawasan yang memiliki banyak elemen-elemen warisan yang boleh dimanfaatkan kepada industri pelancongan seperti pelancongan warisan sekaligus dapat memelihara dan memulihara kesemua warisan yang ada di Bukit Malawati.

Unit analisis yang digunakan dalam kajian ini adalah Bukit Malawati, Kuala Selangor. Pengkaji memilih lokasi kajian ini kerana ia merupakan kawasan yang sering dikunjungi oleh pengkaji dan berdekatan dengan kawasan rumah. Selain itu, pihak berkepentingan seperti Majlis Perbandaran Kuala Selangor (MDKS) merupakan komponen utama dalam unit analisis kajian yang dilakukan ini. Hal ini kerana mereka adalah pihak berkepentingan yang akan membantu pengkaji dalam merungkai persoalan dan masalah kajian.

3.3 Kaedah Campuran

Kaedah campuran atau dikenali sebagai “mix methods” merupakan gabungan antara kaedah kualitatif dengan kaedah kuantitatif. Oleh itu, pengkaji bakal menggunakan kaedah penyelidikan yang berbentuk campuran di mana lebih menekankan kepada kaedah kualitatif iaitu dengan hanya menggunakan kaedah pemerhatian dan temubual manakala untuk kaedah kuantitatif pula iaitu melalui soal selidik. Jelaslah bahawa dalam kajian ini pengkaji dapat memperolehi maklumat melalui kaedah kualitatif serta kaedah kuantitatif.

3.4 Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan proses mengumpul maklumat daripada semua sumber yang relevan untuk mencari jawapan berkaitan dengan kajian dan penyelidikan yang dilakukan. Oleh itu, sumber maklumat data dapat dibahagikan kepada dua kategori iaitu data primer dan juga data sekunder.

3.4.1 Data Primer

Bagi melengkapkan penyelidikan mengenai penilaian tahap kepuasan pengunjung terhadap pengurusan Bukit Malawati sebagai produk pelacongan warisan di Kuala Selangor, untuk mengumpul data berkaitan kajian ini, pengkaji telah memilih melalui pengumpulan data primer. Data primer yang digunakan dalam kajian ini adalah seperti temubual, pemerhatian dan soal selidik. Dengan menggunakan proses ini, pengkaji dapat maklumat yang tepat.

a) Temubual

Pengkaji telah memilih kaedah temubual dalam kajian penyelidikan ini kerana ingin mendapatkan maklumat yang berkaitan dari responden yang telah dipilih iaitu daripada pihak Majlis Perbandaran Kuala Selangor (MDKS) berkaitan Bukit Malawati. Melalui proses temubual ini dapat menguatkan lagi data yang diperolehi kerana mendapat maklumat daripada sumber yang sahih, tepat dan juga boleh dipercayai. Pengkaji juga akan berkomunikasi secara langsung dengan pihak yang akan ditemubual untuk mendapatkan info yang penting berkaitan Bukit Malawati tersebut.

b) Pemerhatian

Pengkaji akan melakukan pemerhatian di kawasan kajian, melalui pemerhatian ini dapat membantu pengkaji untuk mendapatkan maklumat dan dapat melihat sendiri suasana di tempat kajian. Dengan ini dapat membantu pengkaji untuk melengkapkan maklumat di dalam kajian penyelidikan.

c) Soal Selidik

Pengkaji akan menggunakan kaedah borang soal selidik untuk mendapatkan maklumat daripada pengunjung yang datang mengunjungi Bukit Malawati. Set soalan kajian soal selidik yang akan dilakukan dalam kajian ini adalah berbentuk soalan

tertutup di mana pilihan jawapan telah diberikan untuk ditanda sendiri oleh para pengunjung. Dengan menggunakan kaedah ini dapat memudahkan lagi proses pengumpulan maklumat atau data dalam penghasilan kajian penyelidikan pengkaji.

3.4.2 Data Sekunder

Bagi melengkapkan penyelidikan ini juga, pengumpulan data dan maklumat yang berkaitan dengan tahap kepuasan pengunjung terhadap pengurusan Bukit Malawati sebagai produk pelancongan warisan di Kuala Selangor, pengkaji telah memperolehi maklumat melalui data sekunder atau dikenali sebagai sumber kedua. Sumber sekunder merupakan sumber yang diperolehi melalui bahan-bahan ilmiah yang ditemui untuk dijadikan sumber serta bahan rujukan. Oleh itu, kajian ini telah menggunakan bahan-bahan yang melibatkan seperti jurnal, bahan-bahan internet, dan keratan akhbar yang berkaitan dengan Bukit Malawati.

a) Jurnal

Pengkaji telah menyiapkan kajian ini dengan menggunakan jurnal yang berjaya dijumpai untuk dijadikan maklumat serta sebagai satu rujukan yang berguna. Dengan ini, dengan adanya sumber rujukan secara tidak langsung dapat memberi kebaikan untuk dijadikan bahan rujukan dan dapat juga menjadi penanda aras kepada objektif yang ingin disampaikan di dalam kajian yang ingin dilakukan.

b) Sumber Internet

Sumber internet adalah salah satu sumber yang mudah didapati serta sering digunakan bagi membuat sebarang kajian oleh pengkaji. Dengan ini, pengkaji telah memilih sumber internet untuk dijadikan sebagai sumber untuk mencari pelbagai maklumat yang mana agak sukar untuk didapati melalui sumber-sumber yang lain di dalam kajian ini. Dengan menggunakan sumber internet ini dapat

memperolehi maklumat serta data berkaitan dengan konsep pelancongan, konsep pengurusan, definisi warisan dan banyak lagi mampu memperoleh maklumat daripada laman-laman sesawang atau portal rasmi dan juga blog di Google. Sebagai contoh, antara laman sesawang yang mudah dicari untuk memperoleh data adalah seperti Google Scholar, Portal Rasmi, Academia dan sebagainya. Oleh itu, dengan menggunakan sumber internet melalui carian Google dapat memperoleh maklumat dan rujukan yang merupakan sumber sahih dari para penulis.

c) Keratan Akhbar

Sumber yang seterusnya yang digunakan untuk mendapatkan maklumat adalah melalui surat khabar online. Surat khabar online merupakan halaman-halaman yang mengandungi maklumat yang sahih dan sah untuk dijadikan sebagai sumber rujukan. Dengan menggunakan sumber ini, segala maklumat mengenai Bukit Malawati dapat diambil serta diterapkan ke dalam penulisan kajian. Antara contoh surat khabar online yang digunakan oleh pengkaji adalah seperti Astro Awani, BH Online, My Metro dan banyak lagi. Dengan menggunakan keratan akhbar ini dapat membantu pengkaji untuk menghasilkan sebuah kajian yang bermanfaat.

3.5 Pensampelan Data

Pensampelan merupakan salah satu proses untuk mendapatkan maklumat daripada responden bagi menyiapkan penyelidikan ini. Pensampelan yang digunakan pengkaji adalah merangkumi dua iaitu pensampelan kebarangkalian (Probability Sampling) dengan teknik rawak mudah (Simple Random Sampling) dan pensampelan bukan kebarangkalian (Non Probability Sampling) dengan teknik bebola salji (Snowball). Seterusnya, bagi memperoleh data kuantitatif pula iaitu melalui borang soal selidik secara dalam talian, pengkaji telah menggunakan kaedah pensampelan kebarangkalian secara rawak atau dikenali sebagai

“Simple Random Sampling” iaitu memberikan borang soal selidik kepada responden yang terdiri daripada responden lelaki dan responden perempuan yang mengunjungi Bukit Malawati. Namun begitu, pemilihan secara rawak dan saiz populasi ditentukan berdasarkan jadual Krejcie Morgan (1970) dan melalui “Sampling Size Calculator” dengan jumlah populasi pengunjung yang mengunjungi Bukit Malawati seramai 46 620, maka responden yang terlibat dalam penyelidikan ini adalah sebanyak 269 orang responden dengan tahap kebolehppercayaan sebanyak 90% bersama “Margin Error” sebanyak 5%.

Manakala bagi pensampelan bukan kebarangkalian bola saji atau Snowball yang digunakan dalam kajian ini akan memfokuskan kepada pencarian data daripada orang sumber yang ingin ditemubual untuk memperolehi maklumat. Melalui dengan teknik Snowball, data yang diperolehi adalah melalui pelbagai cadangan daripada orang sumber yang meyakinkan untuk mencari maklumat dan data. Oleh itu, melalui teknik ini orang sumber akan berkongsi maklumat terhadap data bagi kajian yang akan dijalankan. Oleh itu, pengkaji akan menemubual pihak Majlis Daerah Kuala Selangor hal ini kerana pihak tersebut lebih memahami dan mengetahui mengenai perkara terperinci mengenai Bukit Malawati di Kuala Selangor.

3.6 INSTRUMEN KAJIAN

Kajian ini menggunakan beberapa instrumen bagi membuat proses penyelidikan berjalan dengan lancar. Dalam penyelidikan ini, beberapa peralatan yang sesuai akan digunakan bagi memenuhi kajian penyelidikan ini. Antara peralatan yang digunakan dalam penyelidikan adalah seperti berikut:

- a. Telefon pintar dan komputer riba

Pengkaji telah menggunakan gajet seperti telefon dan komputer riba untuk mencari data kajian secara dalam talian dan merakam audio temu bual informan dan mengambil

gambar responden selepas proses temubual selesai. Ini bertujuan sebagai bukti proses temubual telah dilaksanakan oleh pengkaji bagi tujuan pendokumentasian.

b. Kertas dan Pen

Pengkaji juga menggunakan kertas dan pen bagi memudahkan pengkaji menulis maklumat mengenai data-data yang diperolehi mengenai warisan di Bukit Malawati. Kertas dan pen tersebut akan digunakan sebagai kaedah tambahan semasa sesi temubual untuk menambahkan lagi bukti atau maklumat daripada pihak informan yang ditemubual.

c. Audio

Pengkaji menggunakan gajet seperti telefon bimbit atau perakam suara untuk merekod maklumat yang akan disampaikan oleh pegawai Majlis Perbandaran Kuala Selangor (MDKS) untuk dijadikan sebagai bahan dan bukti semasa melaksanakan kajian ini.

3.7 Analisis Data

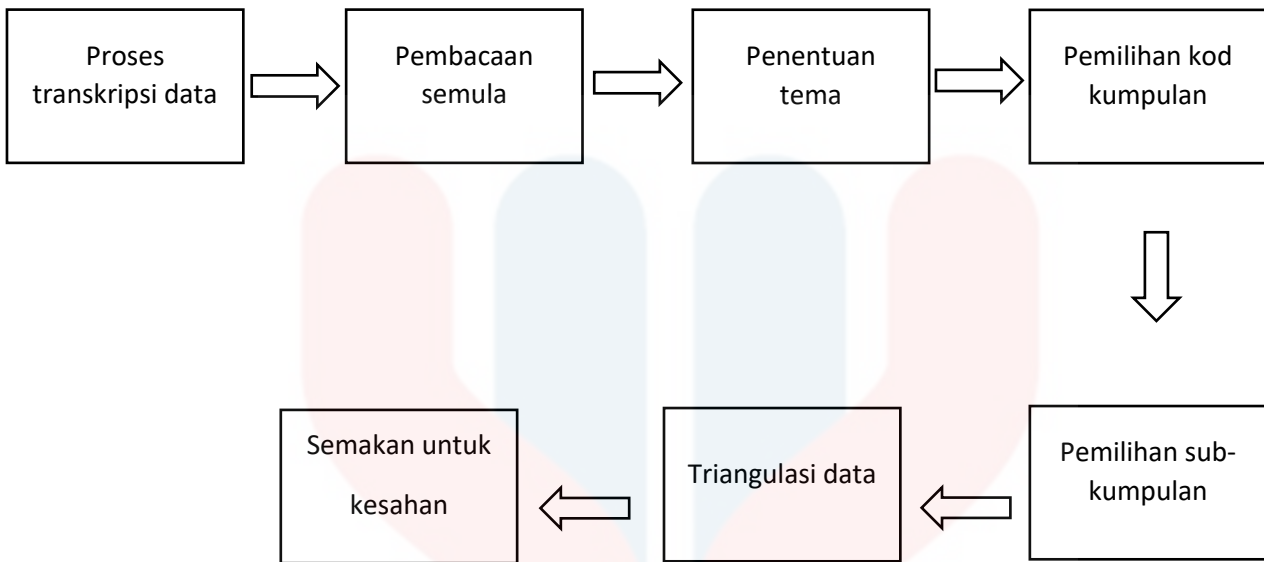
Analisis data merupakan proses pembersihan, transformasi, dan pemodelan data untuk menemukan informasi yang berguna untuk membuat keputusan. Tujuan analisis data adalah untuk mengekstrak maklumat yang berguna dari data dan mengambil keputusan berdasarkan analisis data (Krishna Rungta, 2020). Analisis data merupakan teknik dan juga cara yang digunakan untuk menganalisis data dan menyelesaikan masalah data daripada komponen-komponen dan dibentuk kepada karakter elemen dan strukturnya yang memerlukan urutan yang betul bagi mendapatkan hasil dapatan akhir dalam kajian yang dilakukan untuk memberikan hasil yang terbaik. Melalui penggunaan analisis data yang digunakan pengkaji telah menggunakan dua kaedah dalam kualitatif iaitu melalui tinjauan dan juga temu bual. Melalui tinjauan, pengkaji telah menggunakan kaedah Analisis Data Deskriptif.

Analisis data deskriptif merupakan kaedah data yang menentukan perkara yang mempunyai fungsi dalam suatu corak bagi satu kajian dan bersifat kesederhanaan dalam kajian. Penerangan kajian yang baik melalui analisis data deskriptif adalah mengenai suatu

analisis yang dapat menerangkan tentang keperluan, kaedah, populasi dan pengaturan dalam suatu penyelidikan (Loeb et., 2017). Oleh yang demikian, dalam kaedah tinjauan langkah-langkah pembaharuan yang digunakannya adalah dengan menganalisis setiap data dengan menggunakan pencarian data min, median, atau mod (Will Kenton, 2019). Oleh itu, analisis data deskriptif ini telah digunakan dalam menganalisis dapatan kajian daripada kaedah kuantitatif dan diolah dalam bentuk peratusan dan dirangkumkan dalam graf, carta dan jadual yang telah dibentuk.

Seterusnya, dalam menganalisis data melalui temubual, pengkaji telah menggunakan kaedah Analisis Data Tematik. Analisis data tematik (Thematic Analysis) adalah kaedah asas untuk menganalisis kaedah kualitatif kerana ianya dapat memberikan kemahiran yang teras bagi melakukan banyak bentuk analisis. Menurut Braun dan Clarke, mereka menyatakan bahawa analisis tematik adalah penyelidikan kualitatif yang boleh digunakan secara meluas dalam pelbagai persoalan epistemologi dan penyelidikan.

Ianya merupakan kaedah dalam mengenalpasti, menganalisis, mengatur, menerangkan serta melaporkan sesuatu set data (Nowell et al., 2017). Justeru, kaedah analisis ini sangat sesuai digunakan dalam kerja lapangan temu bual yang bertema yang dijalankan oleh pengkaji. Oleh itu, data daripada analisis deskriptif mengikut pengisian min, median, dan mod dapat dikaitkan dengan jawapan daripada soalan temu bual yang bertema agar ianya saling berhubung antara satu sama lain. Pengkaji juga telah menganalisis data dengan melakukan teknik dalam proses analisis data tematik. Rajah 3 menunjukkan proses analisis data tematik yang dilakukan dalam kajian ini:



Rajah 3: Carta Alir Analisis Data Tematik

Sumber: Teori dan Konseptual (Kajian Lepas, 2019)

Berdasarkan rajah 3, terdapat tujuh langkah dalam proses analisis data tematik. Langkah pertama dalam proses analisis data tematik adalah bermula daripada proses transkripsi data. Proses transkripsi data adalah proses pengolahan semula data-data yang diperolehi melalui temu bual dalam talian kepada bentuk penulisan. Dalam proses ini, pengkaji akan menyusun semula hasil akhir temubual yang dijalankan dan menulis ayat daripada rakaman audio yang dimainkan semula supaya lebih tersusun dan mudah difahami. Langkah kedua adalah pengkaji akan membuat pembacaan semula hasil penulisan yang dijalankan oleh pengkaji daripada responden melalui temu bual dalam talian. Catatan-catatan yang telah dicatat telah disusun semula mengikut keputusan temubual yang telah dijalankan agar ianya saling berkaitan antara satu sama lain. Dengan ini tiada sebarang kecaciran maklumat tidak berlaku dalam hasil temubual serta hasil catatan yang khusus.

Selain itu, langkah ketiga adalah dengan menentukan tema yang diperolehi hasil daripada pembacaan semula catatan-catatan tersebut. Melalui ini, pengkaji dapat menentukan corak serta tema yang berkaitan dengan objektif yang dilakukan dengan kajian. Langkah keempat adalah dengan membuat pemilihan bagi kod kumpulan. Hasil penentuan tema yang

telah dipilih, pengkaji akan memilih kod kumpulan sasaran yang sesuai dikategorikan dalam kajian seperti ini pati kajian. Misalnya maklumat tinjauan dan temubual yang diperolehi disusun mengikut pelbagai data-data sumber temubual yang lain agar ianya berpadanan dan berhubung antara satu sama lain. Kemudian langkah kelima adalah dengan pemilihan sub-kumpulan bagi kod kumpulan yang telah dikategorikan. Sub kumpulan akan dikategorikan mengikut pecahan bagi maklumat-maklumatnya kajian lapangan tinjauan kepada bentuk takrifan serta hujahan yang berkaitan dalam kajian lapangan temu bual.

Langkah keenam adalah dengan melakukan proses triangulasi terhadap gabungan sumber data temubual yang diperolehi perlulah disokong daripada hasil data tinjauan yang telah dijalankan bagi menunjukkan peratusan bagi min, mod, dan median melalui hasil tinjauan. Dalam proses ini kesemua sumber data daripada secara lisan dan bertulis telah digabungkan hasil daripada tinjauan serta temubual. Langkah terakhir adalah melakukan semakan untuk kesahan, pengkaji akan menyemak semula data sama ada data atau sumber yang diperolehi mampu mencapai objektif kajian yang dilakukan mahupun tidak. Keputusan hasil daripada maklumat serta sumber informasi yang diperolehi hendaklah mempunyai hubung kait antara satu sama lain agar penulisan yang dihasilkan membuahkan keputusan akhir yang jelas dan menepati maklumat kajian. Oleh yang demikian, proses analisis data ini penting dalam menyusun atur hasil dapatan kajian yang telah dilaksanakan agar ianya mencapai sasaran kajian serta tiada wujudnya keciciran maklumat atau informasi dalam penulisan kajian.

3.8 Penutup

Melalui metodologi kajian, terdapat banyak kaedah yang telah digunakan dalam teknik pengumpulan data yang mana perlu untuk dilakukan bagi pengkaji. Pengurusan serta pemilihan kaedah metodologi yang berpadanan dapat membantu pengkaji dalam mendapatkan hasil kajian dengan lebih terperinci dan jelas. Sehubungan dengan itu, teknik pengumpulan data serta kaedah persampelan yang bersesuaian dalam menganalisis data secara terperinci dapat memiliki sumber hasil kajian yang menepati matlamat dan juga objektif kajian yang ditetapkan.

BAB EMPAT

DAPATAN KAJIAN

4.0 Pengenalan

Bab empat ini membincangkan mengenai hasil dapatan kajian yang diperoleh oleh pengkaji semasa proses pengumpulan data dilakukan terhadap para responden yang terlibat. Pengkaji telah mengumpulkan pelbagai data dan juga maklumat yang berkaitan dengan kajian melalui set soalan borang soal selidik serta telah menemuramah beberapa orang responden untuk memperolehi data. Dapatan kajian ini mengandungi maklumat dan data yang lengkap mengenai kepuasan pengunjung terhadap produk pelancongan warisan di Bukit Malawati. Kajian ini juga dilakukan bertujuan untuk mengetahui sama ada para responden yang terlibat berpuas hati dengan pengurusan yang diberikan oleh pihak Bukit Malawati yang diuruskan oleh pihak Majlis Perbandaran Kuala Selangor (MPKS). Menerusi bab ini, pengkaji telah menganalisis data yang diperolehi daripada kerja lapangan yang dijalankan secara tinjauan dari semasa ke semasa. Segala data yang diperolehi berdasarkan hasil tinjauan, soal selidik, dan temubual di Bukit Malawati.

4.1 Latar Belakang Demografi Responden

Bahagian ini mengandungi data-data berkaitan latar belakang sosio demografi para responden yang terlibat untuk melengkapkan kajian ini. Dalam kajian yang dilaksanakan oleh pengkaji, terdapat 269 orang responden telah menjawab soalan soal selidik yang berkaitan dengan kepuasan pengunjung terhadap produk pelancongan warisan di Bukit Malawati. Borang soal selidik tersebut diedarkan melalui pelbagai media secara dalam talian. Maklumat-maklumat tersebut adalah berhubung dengan jantina, umur, status, taraf pendidikan tertinggi, pekerjaan, dan bangsa para responden yang terlibat telah diterjemahkan seperti yang ditunjukkan di bawah:

Jantina	Frekuensi	Peratus (%)
Lelaki	105	39
Perempuan	164	61
Jumlah	269	100

Jadual 4.1: Taburan Responden Mengikut Jantina.

Sumber: Kajian Lapangan, 2021.

Berdasarkan kepada jadual di atas, ianya merujuk kepada maklumat profil responden mengikut jantina bagi kesemua responden yang terdiri daripada 269 orang. Merujuk jadual tersebut, bilangan yang terlibat dalam kajian ini bagi lelaki adalah sebanyak 105 orang responden atau sebanyak 39%. Manakala, taburan responden bagi perempuan adalah sebanyak 164 orang responden atau sebanyak 61%. Secara keseluruhannya, sekaligus telah menjadikan golongan perempuan sebagai bilangan responden yang tertinggi berbanding dengan responden golongan lelaki. Hal ini kerana responden wanita lebih mudah untuk memberi kerjasama dalam menjawab soal selidik ini berkaitan kepuasan pengunjung terhadap pengurusan Bukit Malawati sebagai tapak pelancongan warisan di Kuala Selangor. Bagi taburan responden mengikut umur pula adalah seperti berikut:

Umur	Frekuensi	Peratus (%)
18 tahun-29 tahun	149	55
30 tahun-39 tahun	63	23
40 tahun-49 tahun	34	13
50 tahun-59 tahun	20	8

60 tahun ke atas	3	1
Jumlah	269	100

Jadual 4.2: Taburan Responden Mengikut Umur.

Sumber: Kajian Lapangan, 2021.

Jadual 4.2 menunjukkan bahawa seramai 149 orang dari kalangan responden berusia dalam lingkungan 18 sehingga 29 tahun atau sebanyak 55.4%. Manakala seramai 63 orang responden berada dalam lingkungan 30 sehingga 39 tahun atau sebanyak 23.4% dan seramai 34 orang responden atau 12.6% terdiri daripada responden yang berusia 40 sehingga 49 tahun. Terdapat juga segelintir pengunjung yang berumur 50 sehingga 59 tahun seramai 20 orang atau bersamaan dengan 7.4% serta 60 tahun ke atas yang berperanan dalam mengisi borang soal selidik tersebut dengan mencatatkan seramai 3 orang yang mendapat bantuan dari anak-anak muda iaitu dengan bersamaan 1.1%. Secara keseluruhannya, responden yang berusia dalam lingkungan 18 tahun sehingga 29 tahun menunjukkan peratusan yang tertinggi kerana soalan soal selidik ini diedarkan secara dalam talian. Faktor utama yang menyebabkan peratusan ini tertinggi kerana golongan ini yang banyak menggunakan laman sosial berbanding golongan tua. Hal ini demikian kerana pautan “Google Form” ini diedarkan menerusi laman sosial seperti Facebook, Whatsapp dan Instagram dan golongan ini lebih mahir dalam menjawab tinjauan yang berkaitan Bukit Malawati. Bagi taburan responden mengikut status adalah seperti berikut:

Status	Frekuensi	Peratus (%)
Bujang	143	53
Berkahwin	126	47
Jumlah	269	100

Jadual 4.3: Taburan Responden Mengikut Status.

Sumber: Kajian Lapangan, 2021.

Berdasarkan jadual 4.3 menunjukkan taburan responden mengikut status. Menerusi hasil kajian yang telah dijalankan, kebanyakan responden yang terlibat didominasi dengan status bujang iaitu seramai 143 orang responden bersamaan dengan 53%. Manakala, bagi status responden yang berkahwin adalah seramai 126 orang bersamaan dengan 47%. Secara keseluruhannya, responden yang berstatus bujang yang menjawab borang soal selidik yang diberikan berbanding dengan responden yang berstatus kahwin berkaitan tinjauan mengenai tahap kepuasan pengunjung terhadap pengurusan Bukit Malawati sebagai tapak pelancongan warisan di Kuala Selangor. Bagi taburan responden mengikut taraf pendidikan tertinggi adalah seperti berikut:

Taraf Pendidikan Tertinggi	Frekuensi	Peratus (%)
Pmr	20	7
Spm	59	22
Stpm / Diploma	94	35
Ijazah Sarjana Muda / Sarjana Muda / Phd	67	25
Lain-lain	29	11

Jumlah	269	100
---------------	-----	-----

Jadual 4.4: Taburan Responden Mengikut Taraf Pendidikan Tertinggi.

Sumber: Kajian Lapangan, 2021.

Berdasarkan jadual 4.4 menunjukkan taburan responden mengikut taraf pendidikan tertinggi. Melalui kajian ini, didapati bahawa responden yang mempunyai taraf pendidikan yang berbeza. Hal ini kerana, terdapat responden yang mempunyai taraf pendidikan Pmr iaitu sebanyak 20 orang bersamaan dengan 7%. Manakala bagi responden yang mempunyai taraf pendidikan Spm adalah sebanyak 59 orang bersamaan 22%. Namun begitu, bagi taraf pendidikan yang paling tinggi adalah responden yang mempunyai taraf pendidikan Stpm/Diploma iaitu sebanyak 94 orang dengan bersamaan 35%. Kemudian, terdapat juga responden yang mempunyai taraf pendidikan Ijazah Sarjana Muda/Sarjana Muda/Phd iaitu seramai 67 orang yang bersamaan dengan 25%. Manakala, bagi taraf pendidikan lain-lain adalah sebanyak 29 orang bersamaan dengan 11%. Secara keseluruhannya, dapat dilihat bahawa responden yang berpendidikan STPM/Diploma merupakan bilangan responden yang tertinggi daripada bilangan responden yang mempunyai taraf pendidikan yang lain. Hal ini kerana, golongan yang berpendidikan STPM/Diploma ini lebih berminat untuk menjawab tinjauan bagi kajian tentang kepuasan pengunjung terhadap pengurusan Bukit Malawati sebagai tapak pelancongan warisan di Kuala Selangor. Malah golongan ini lebih berminat untuk memartabatkan bahan tinggalan sejarah iaitu Bukit Malawati yang mempunyai elemen warisan budaya ketara yang perlu dipelihara. Bagi taburan responden mengikut pekerjaan adalah seperti berikut:

Pekerjaan	Frekuensi	Peratus (%)
Pelajar	70	26
Tidak Bekerja	34	13
Bekerja Sendiri	78	29
Kerajaan	13	5
Swasta	74	27
Jumlah	269	100

Jadual 4.5: Taburan Responden Mengikut Pekerjaan.

Sumber: Kajian Lapangan, 2021.

Jadual 4.5 menunjukkan taburan responden mengikut pekerjaan. Sebanyak 70 orang responden bersamaan dengan 26% dari kalangan pelajar. Manakala bagi kalangan responden yang tidak bekerja seramai 34 orang iaitu dengan bersamaan 13%. Seterusnya, bagi pecahan tertinggi adalah responden yang bekerja sendiri iaitu seramai 78 orang bersamaan dengan 29%. Kemudian, seramai 13 orang dari kalangan responden yang bekerja dalam sektor kerajaan atau sebanyak 5%.. Selebihnya, responden yang bekerja dalam sektor swasta iaitu seramai 74 orang ataupun sebanyak 27%. Secara keseluruhannya, responden yang bekerja sendiri mencatatkan bilangan peratusan yang paling tinggi kerana kajian soal selidik ini dilaksanakan secara dalam talian. Pengkaji menasaskan responden daripada jenis pekerjaan yang lain namun terdapat segelintir responden yang tidak dapat memberikan kerjasama terutama responden yang bekerja dalam sektor kerajaan. Oleh itu, pengkaji menasaskan responden yang terdiri daripada pelajar dan juga responden yang bekerja dalam sektor swasta bagi menjawab tinjauan mengenai Bukit Malawati ini. Bagi taburan responden mengikut bangsa adalah seperti berikut:

Bangsa	Frekuensi	Peratus (%)
Melayu	162	60.2
Cina	40	14.9
India	55	20.4
Lain-lain	12	4.5
Jumlah	269	100

Jadual 4.6: Taburan Responden Mengikut Bangsa.

Sumber: Kajian Lapangan, 2021.

Berdasarkan jadual 4.6 menunjukkan bahawa seramai 162 orang dari kalangan responden yang berbangsa Melayu atau bersamaan dengan 60.2%. Manakala bagi responden berbangsa Cina adalah seramai 40 orang responden atau sebanyak 14.9%. Selebihnya responden berbangsa India adalah seramai 55 orang bersamaan dengan 20.4%. Bagi responden yang berbangsa lain-lain hanyalah seramai 12 orang responden sahaja atau sebanyak 4.5%. Secara keseluruhannya, memandangkan soalan soal selidik ini diedarkan secara dalam talian, pemilihan responden berbangsa Melayu menunjukkan peratusan yang tertinggi. Hal ini demikian kerana pengkaji kurang mendapatkan responden yang berbangsa Cina, India dan reponden yang berbangsa lain-lain. Namun demikian, responden berbangsa Melayu lebih berminat dalam menjawab tinjauan yang berkaitan dengan pengurusan Bukit Malawati sebagai tapak pelancongan warisan di Kuala Selangor.

4.2 Tarikan Elemen Warisan Budaya Ketara Yang Menarik Pengunjung Untuk Mengunjungi Bukit Malawati

Tarikan yang ada di sesebuah destinasi pelancongan membawa kepada pengunjung untuk mengunjungi sesuatu kawasan pelancongan tersebut (Binns & Etienne, 2002). Selain itu, mempunyai tinggalan-tinggalan sejarah juga sering digunakan sebagai salah satu tarikan pelancong. Oleh itu, dengan mempunyai warisan sejarah dapat menarik minat pengunjung untuk melawati kawasan-kawasan berkenaan. Malah, pengunjung bukan sahaja dapat melawat tetapi dapat menghayati pengalaman sejarah di tempat-tempat yang mempunyai tinggalan sejarah. Melalui kajian ini, pelbagai tarikan warisan budaya ketara yang terdapat di Bukit Malawati antaranya adalah Perigi Beracun, Telaga Tujuh, Meriam Penggawa, Batu Hampar, Tangga Seratus, Rumah Api, Makam Diraja, Busut Malawati, dan Baitulhilar dan pelbagai kemudahan turut disediakan. Dapatan kajian ini telah diterangkan melalui gambaran jadual seperti di bawah:

Pernyataan	Skala Bilangan (Peratusan)					Jumlah (Orang)
	1	2	3	4	5	
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Setuju	Sangat Setuju	
1) Perigi Beracun sebagai tempat penyeksaan kepada penderhaka.	4 (1%)	25 (9%)	64 (24%)	150 (56%)	26 (10%)	269 (100%)
2) Telaga Tujuh yang	3	36	126	75	29	269

airnya tidak pernah kering.	(1%)	(13%)	(47%)	(28%)	(11%)	(100%)
3) Meriam Penggawa yang sentiasa dibalut dengan kain kuning.	4 (1%)	40 (15%)	110 (41%)	92 (34%)	23 (9%)	269 (100%)
4) Batu Hampar sebagai tempat memancang kepala penderhaka.	5 (2%)	41 (15%)	104 (39%)	94 (35%)	25 (9%)	269 (100%)
5) Tangga Seratus untuk mendaki Bukit Selangor.	5 (2%)	51 (19%)	113 (42%)	76 (28%)	24 (9%)	269 (100%)
6) Rumah Api sebagai panduan perjalanan kapal laut di Selat Melaka.	4 (2%)	14 (5%)	27 (10%)	184 (68%)	40 (15%)	269 (100%)
7) Makam Diraja sebagai tempat bersemadanya tiga sultan Selangor terawal.	3 (1%)	26 (10%)	56 (21%)	151 (56%)	33 (12%)	269 (100%)
8) Busut Malawati sebagai tempat istiharat sultan.	4 (1%)	51 (19%)	112 (42%)	78 (29%)	24 (9%)	269 (100%)
9) Baitulhلال sebagai tempat melihat anak bulan.	3 (1%)	22 (8%)	56 (21%)	157 (58%)	31 (12%)	269 (100%)

Jadual 4.7: Taburan Tarikan Warisan Budaya Ketara Yang Menarik Pengunjung Untuk

Mengunjungi Bukit Malawati.

Sumber: Kajian Lapangan, 2021.

Merujuk kepada hasil kajian bagi Jadual 4.7 di atas, analisis kajian yang dilakukan terhadap sembilan elemen pernyataan yang berkaitan dengan tarikan warisan budaya ketara yang menarik pengunjung untuk mengunjungi Bukit Malawati. Pernyataan yang pertama adalah Perigi Beracun sebagai tempat penyeksaan kepada penderhaka. Menerusi hasil kajian tersebut didapati 4 (1%) orang responden ‘Sangat Tidak Setuju’. Manakala terdapat 25 (9%) orang responden yang ‘Tidak Setuju’ dengan tarikan warisan budaya ketara tersebut.

Manakala 64 (24%) orang responden masih ‘Tidak Pasti’ dengan tarikan warisan budaya tersebut. Namun demikian, terdapat juga responden yang ‘Setuju’ dengan tarikan warisan budaya ketara tersebut iaitu seramai 150 (56%). Hal ini disokong dengan 26 (10%) orang responden yang ‘Sangat Setuju’ dengan tarikan tersebut. Tegasnya, tarikan warisan budaya ketara ini menunjukkan kebanyakan pengunjung Bukit Malawati tertarik dengan tarikan Perigi Beracun sebagai tempat penyeksaan kepada penderhaka.

Selain itu, bagi pernyataan yang kedua adalah Telaga Tujuh yang airnya tidak pernah kering. Hal ini dapat dilihat bahawa 3(1%) orang responden ‘Sangat Tidak Setuju’. Manakala bagi yang ‘Tidak Setuju’ adalah seramai 36 (13%) orang responden. Namun begitu, sebanyak 126 (47%) orang responden merasakan ‘Tidak Pasti’ dengan pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan pilihan yang paling tinggi dalam skala. Seterusnya, seramai 75 (28%) orang responden ‘Setuju’ dengan pernyataan tersebut. Ditambah juga dengan 29 (11%) orang responden ‘Sangat Setuju’ dengan pernyataan tersebut. Oleh yang demikian, ini membuktikan bahawa kebanyakan responden tidak pasti dengan tarikan warisan budaya ketara iaitu Telaga Tujuh yang menarik pengunjung mengunjungi Bukit Malawati.

Kemudian pernyataan ketiga adalah Meriam Penggawa yang sentiasa dibalut dengan kain kuning. Hal ini dilihat bahawa sebanyak 4 (1%) orang responden merasakan ‘Sangat

Tidak Setuju' dan seramai 40 (15%) orang responden yang 'Tidak Setuju' dengan pernyataan tersebut. Selain itu, sebanyak 110 (41%) orang responden 'Tidak Pasti'. Di samping itu, sebanyak 92 (34%) orang responden 'Setuju'. Seterusnya, sebanyak 23 (9%) orang responden yang 'Sangat Setuju'. Tegasnya ini membincangkan bahawa kesemua responden tidak pasti dengan Meriam Penggawa sebagai tarikan elemen warisan budaya ketara yang menarik pengunjung melawat Bukit Malawati.

Seterusnya adalah pernyataan keempat iaitu Batu Hampar sebagai tempat memancing kepala penderhaka. Hasil analisis didapati menunjukkan sebanyak 5 (2%) orang responden 'Sangat Tidak Setuju' dengan pernyataan tersebut. Namun begitu, bagi responden yang 'Tidak Setuju' sebanyak 41 (15%) orang responden. Sehubungan itu, terdapat juga responden yang 'Tidak Pasti' dengan pernyataan tersebut iaitu sebanyak 104 (39%) orang responden. Kemudian, sebanyak 94 (35%) orang responden yang 'Setuju' dengan pernyataan tersebut. Hal ini disokong dengan sebanyak 25 (9%) responden yang 'Sangat Setuju' dengan pernyataan tersebut. Hal ini membuktikan bahawa kebanyakan responden tidak pasti dengan elemen warisan budaya ketara iaitu Batu Hampar sebagai tarikan yang dapat menarik pengunjung mengunjungi Bukit Malawati.

Pernyataan yang kelima adalah Tangga Seratus untuk mendaki Bukit Selangor. Menerusi pernyataan tersebut sebanyak 5 (2%) orang 'Sangat Tidak Setuju'. Manakala, sebanyak 51 (19%) orang responden yang 'Tidak Setuju'. Namun begitu, terdapat 113 (42%) orang responden memilih 'Tidak Pasti' bagi pernyataan tersebut. Selain itu, terdapat 76 (28%) orang responden yang memilih 'Setuju' dengan pernyataan tersebut. Hal ini juga disokong dengan 24 (9%) orang responden yang 'Sangat Setuju' dengan pernyataan tersebut. Oleh yang demikian dapat dilihat bahawa tarikan warisan budaya ketara seperti Tangga Seratus dapat menarik pengunjung untuk mengunjungi Bukit Malawati.

Bagi pernyataan yang keenam adalah Rumah Api sebagai panduan perjalanan kapal laut di Selat Melaka. Menerusi hasil kajian tersebut didapati 4 (2%) orang responden 'Sangat Tidak Setuju'. Manakala terdapat 14 (5%) orang responden yang "Tidak Setuju" dengan tarikan warisan budaya ketara tersebut. Manakala 27 (10%) orang responden masih 'Tidak Pasti' dengan tarikan warisan budaya tersebut. Namun demikian, terdapat juga responden yang 'Setuju' dengan tarikan warisan budaya ketara tersebut iaitu seramai 184 (68%). Hal ini disokong dengan 40 (15%) orang responden yang 'Sangat Setuju' dengan tarikan tersebut. Tegasnya, tarikan warisan budaya ketara ini menunjukkan kebanyakan pengunjung Bukit Malawati tertarik dengan tarikan Rumah Api sebagai panduan perjalanan kapal laut di Selat Melaka yang dijadikan elemen warisan budaya ketara yang menarik orang ramai untuk melawat kawasan Bukit Malawati.

Sehubungan itu, bagi pernyataan yang ketujuh pula adalah Makam Diraja sebagai tempat bersemadanya tiga sultan Selangor terawal. Hal ini dapat dilihat bahawa terdapat 3(1%) orang responden 'Sangat Tidak Setuju'. Manakala bagi responden yang 'Tidak Setuju' adalah seramai 26 (10%) orang responden dengan pernyataan tersebut. Namun begitu, sebanyak 56 (21%) orang responden yang merasakan 'Tidak Pasti' dengan pernyataan tersebut. Seterusnya, seramai 151 (56%) orang responden 'Setuju' dengan pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan pilihan yang paling tinggi dalam skala. Ditambah juga dengan 33 (12%) orang responden yang 'Sangat Setuju' dengan pernyataan tersebut. Oleh yang demikian, ini membuktikan bahawa kebanyakan responden bersetuju dengan tarikan warisan budaya ketara iaitu Makam Diraja sebagai tempat bersemadanya tiga sultan Selangor terawal yang menarik pengunjung mengunjungi Bukit Malawati.

Di samping itu, bagi pernyataan kelapan pula berbentuk Busut Malawati sebagai tempat istiharat sultan. Terdapat 4 (1%) orang responden yang 'Sangat Tidak Setuju'. Manakala terdapat 51 (19%) orang responden yang 'Tidak Setuju' dengan pernyataan

tersebut. Malah, terdapat juga responden yang 'Tidak Pasti' dengan pernyataan tersebut iaitu sebanyak 112 (42%) orang responden. Hal ini demikian kerana kebanyakan responden tidak pasti dengan warisan ketara tersebut. Namun begitu, seramai 78 (29%) orang responden yang merasakan 'Setuju' dengan pernyataan tersebut. Malah, terdapat sebanyak 24 (9%) orang responden yang 'Sangat Setuju' dengan pernyataan tersebut. Jelaslah bahawa kebanyakan responden yang merasakan tidak pasti dengan Busut Malawati untuk dijadikan faktor tarikan pengunjung.

Akhir sekali, pernyataan yang berbentuk Baitulhilar sebagai tempat melihat anak bulan. Hasil kajian didapati terdapat sebanyak 3 (1%) 'Sangat Tidak Setuju'. Manakala sebanyak 22 (8%) orang responden 'Tidak Setuju' dengan pernyataan tersebut. Walau bagaimanapun, terdapat 56 (21%) yang 'Tidak Pasti' dengan pernyataan tersebut. Namun demikian, terdapat juga responden yang 'Setuju' iaitu seramai 157 (58%) orang responden. Hal ini disokong dengan 31 (12%) yang 'Sangat Setuju' dengan pernyataan tersebut.

Secara keseluruhannya menunjukkan bahawa elemen-elemen warisan budaya ketara yang terdapat di Bukit Malawati berdasarkan justifikasi responden menunjukkan kebanyakan responden tidak pasti terhadap elemen-elemen warisan budaya ketara seperti Telaga Tujuh, Meriam Penggawa, Batu Hampar, Tangga Seratus dan Busut Malawati sebagai tarikan untuk menarik pengunjung untuk mengunjungi Bukit Malawati. Hal ini kerana mereka tidak tahu mengenai kewujudan bukit bersejarah tersebut. Malah, perkara ini turut disokong oleh Datuk Yusoff Hassan bahawa masyarakat kini lebih diberi pendedahan mengenai sejarah Kota A Famosa di Melaka berbanding dengan Bukit Malawati ini (BH Online, 2015). Namun begitu, terdapat responden yang bersetuju terhadap elemen-elemen warisan budaya ketara seperti Perigi Beracun, Rumah Api, Makam Diraja dan Baitulhilar sebagai tarikan yang menarik mereka untuk mengunjungi Bukit Malawati. Hal ini kerana bagi mereka, elemen seperti tempat melihat anak bulan atau dikenali sebagai Baitulhilar sering digunakan untuk melihat

anak bulan bagi program cerapan anak bulan yang disiarkan di televisyen. Oleh itu, Baitulhilar yang terdapat di Bukit Malawati ini telah dikenalpasti oleh Jabatan Agama Islam sebagai tempat melihat anak bulan. Maka daripada itu, mereka mengetahui mengenai elemen warisan budaya ketara yang ada di Bukit Malawati. Dengan ini, daya tarikan merupakan keupayaan suatu destinasi pelancongan untuk memenuhi keperluan pengunjung serta mengembalikan perasaan dan sikap para pengunjung apabila mereka berpuas hati terhadapnya (Zainab, 2015). Justeru dapat dirumuskan bahawa terdapat responden yang kurang tahu mengenai elemen warisan budaya ketara sama ada menarik mereka untuk mengunjungi Bukit Malawati malah ada di antara mereka yang mengenali atau mengetahui mengenai elemen warisan budaya yang ada di Bukit Malawati dan elemen tersebut merupakan salah satu faktor tarikan kepada mereka untuk mengunjungi Bukit Malawati.

4.3 Tahap Kepuasan Pengunjung Terhadap Pengurusan Bukit Malawati

Menurut Hamidi dan Md Sirat (2016), kepuasan adalah merujuk terhadap pencapaian bersifat hodomistik atau memenuhi citarasa seseorang pengunjung. Berdasarkan kajian mereka lakukan, kepuasan perlu memfokuskan kepada faktor jangkaan dan pencapaian yang diharapkan oleh seseorang. Kepuasan merujuk terhadap perasaan suka atau kecewa yang muncul daripada hasil sesuatu produk yang diharapkan. Selain itu, kepuasan boleh dianggap sebagai maklum balas maksimum daripada sesuatu produk atau perkhidmatan. Berdasarkan konsep kepuasan ini, perasaan itu terhasil daripada psikologi ke arah memenuhi jangkaan dan pencapaian berkaitan dengan penawaran sesuatu produk atau perkhidmatan.

4.3.1 Tahap Kepuasan Pengunjung Terhadap Pengurusan Bukit Malawati Bagi Aspek Kebersihan

Kajian ini mengenengahkan persoalan secara umum terlebih dahulu untuk mencapai objektif yang telah dilandaskan dengan sebaiknya. Oleh itu, soalan yang berbentuk skala likert dengan penggunaan pilihan dari ‘Sangat Tidak Setuju’, ‘Tidak Setuju’, ‘Tidak Pasti’, ‘Setuju’, dan ‘Sangat Setuju’ telah dibina untuk memahami konteks kajian berhubung dengan kepuasan pengunjung terhadap pengurusan Bukit Malawati bagi aspek kebersihan. Dapatan kajian ini telah diterangkan melalui gambaran jadual seperti di bawah:

Pernyataan		Skala Bilangan (Peratusan)					Jumlah (Orang)
		1	2	3	4	5	
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Setuju	Sangat Setuju	
1) Saya seronok mengunjungi Bukit Malawati kerana mempunyai persekitaran yang cantik dan bersih.		1 (0%)	4 (1%)	31 (12%)	199 (74%)	34 (13%)	269 (100%)
2) Longkang dan jalan di sekitar Bukit Malawati di selenggara dengan baik.		2 (1%)	22 (8%)	136 (50%)	77 (29%)	32 (12%)	269 (100%)
3) Bukit Malawati		1	13	111	109	35	269

menyediakan tong sampah yang mencukupi.	(0%)	(5%)	(41%)	(41%)	(13%)	(100%)
4) Pemotongan rumput di bahu jalan Bukit Malawati sentiasa terjaga.	3 (1%)	96 (36%)	65 (24%)	73 (27%)	32 (12%)	269 (100%)
5) Kebersihan kemudahan tandas awam yang disediakan sentiasa dijaga.	1 (0%)	20 (8%)	71 (26%)	140 (52%)	37 (14%)	269 (100%)

Jadual 4.8: Tahap Kepuasan Pengunjung Terhadap Pengurusan Bukit Malawati Bagi Aspek Kebersihan.

Sumber: Kajian Lapangan, 2021.

Merujuk kepada hasil kajian bagi jadual 4.8 di atas, analisis kajian yang dilakukan terhadap lima elemen pernyataan yang berkaitan dengan tahap kepuasan pengunjung terhadap pengurusan Bukit Malawati bagi aspek kebersihan. Pernyataan yang pertama adalah ‘Saya seronok mengunjungi Bukit Malawati kerana mempunyai persekitaran yang cantik dan bersih’. Menerusi hasil kajian tersebut didapati 1 (0%) orang responden ‘Sangat Tidak Setuju’. Manakala terdapat sebanyak 4 (1%) orang responden yang ‘Tidak Setuju’ dengan pernyataan tersebut. Manakala sebanyak 31 (12%) orang responden masih ‘Tidak Pasti’ dengan pernyataan tersebut. Namun demikian, terdapat juga responden yang ‘Setuju’ dengan pernyataan tersebut iaitu seramai 199 (74%). Hal ini disokong dengan 34 (13%) orang responden yang ‘Sangat Setuju’ dengan pernyataan tersebut. Jelaslah bahawa kebanyakan responden berasa seronok mengunjungi Bukit Malawati kerana mempunyai persekitaran yang cantik dan bersih. Dengan mempunyai persekitaran yang cantik dan bersih mampu memberi

kesan yang baik untuk pengurusan Bukit Malawati di Kuala Selangor sekaligus mampu menarik lebih ramai kedatangan pengunjung.

Selain itu, bagi pernyataan yang kedua adalah 'Longkang dan jalan di sekitar Bukit Malawati di selenggara dengan baik'. Hal ini dapat dilihat bahawa 2 (1%) orang responden 'Sangat Tidak Setuju'. Manakala bagi yang 'Tidak Setuju' adalah seramai 22 (8%) orang responden. Namun begitu, sebanyak 136 (50%) orang responden merasakan 'Tidak Pasti' dengan pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan pilihan yang paling tinggi dalam skala. Seterusnya, seramai 77 (29%) orang responden 'Setuju' dengan pernyataan tersebut. Ditambah juga dengan 32 (12%) orang responden 'Sangat Setuju' dengan pernyataan tersebut. Oleh yang demikian, ini membuktikan bahawa kebanyakan responden tidak pasti dengan longkang dan jalan di sekitar Bukit Malawati di selenggara dengan baik.

Seterusnya, pernyataan ketiga adalah Bukit Malawati menyediakan tong sampah yang mencukupi. Hal ini dilihat bahawa sebanyak 1 (0%) orang responden merasakan 'Sangat Tidak Setuju' dan seramai 13 (5%) orang responden yang 'Tidak Setuju' dengan pernyataan tersebut. Selain itu, sebanyak 111 (41%) orang responden 'Tidak Pasti' dengan Bukit Malawati menyediakan tong sampah yang mencukupi. Di samping itu, sebanyak 109 (41%) orang responden 'Setuju' dengan pernyataan tersebut. Seterusnya, sebanyak 35 (13%) orang responden yang 'Sangat Setuju' dengan pernyataan tersebut. Tegasnya ini membincangkan bahawa kesemua responden tidak pasti sama ada Bukit Malawati menyediakan tong sampah yang mencukupi di kawasan tersebut.

Kemudian bagi pernyataan keempat iaitu 'Pemotongan rumput di bahu jalan Bukit Malawati sentiasa terjaga'. Hasil analisis didapati menunjukkan sebanyak 3 (1%) orang responden 'Sangat Tidak Setuju' dengan pernyataan tersebut. Namun begitu, bagi responden yang 'Tidak Setuju' sebanyak 96 (36%) orang responden. Sehubungan itu, terdapat juga

reponden yang 'Tidak Pasti' dengan pernyataan tersebut iaitu sebanyak 65 (24%) orang responden. Kemudian, sebanyak 73 (27%) orang responden yang 'Setuju' dengan pernyataan tersebut. Hal ini disokong dengan sebanyak 32 (12%) responden yang 'Sangat Setuju' dengan pemotongan rumput di Bukit Malawati. Melalui kajian ini, pengkaji dapat menyimpulkan bahawa kebanyakan responden tidak setuju dengan pemotongan rumput di bahu jalan Bukit Malawati sentiasa terjaga. Oleh itu, dengan mempunyai rumput yang kurang dijaga akan menyebabkan pengunjung kurang mempunyai minat untuk datang ke Bukit Malawati.

Akhir sekali, pernyataan yang berbentuk 'Kebersihan kemudahan tandas awam yang disediakan sentiasa dijaga'. Hasil kajian didapati terdapat sebanyak 1 (0%) 'Sangat Tidak Setuju'. Manakala sebanyak 20 (8%) orang responden 'Tidak Setuju' dengan pernyataan tersebut. Walau bagaimanapun, terdapat 71 (26%) yang 'Tidak Pasti' dengan pernyataan tersebut. Namun demikian, terdapat juga responden yang 'Setuju' iaitu seramai 140 (52%) orang responden. Hal ini disokong dengan 37 (14%) yang 'Sangat Setuju' dengan pernyataan tersebut.

Oleh yang demikian, tahap kepuasan pengunjung terhadap pengurusan Bukit Malawati bagi aspek kebersihan, majoriti daripada responden mendapati bahawa kepuasan mereka terhadap penyelenggaraan kebersihan kurang memuaskan. Hal ini terbukti dengan dua pernyataan yang menjelaskan bahawa mereka tidak pasti dengan longkang dan jalan di sekitar Bukit Malawati sama ada di selenggara dengan baik serta penyediaan tong sampah yang mencukupi dan mereka juga tidak bersetuju dengan pernyataan pemotongan rumput di bahu jalan Bukit Malawati sentiasa terjaga. Bagi pandangan mereka, penyelenggaraan kawasan Bukit Malawati kurang efisien. Malah perkara tersebut turut disokong oleh pengkaji setelah melakukan kaedah pemerhatian di kawasan kajian. Pengkaji melihat sendiri keadaan rumput di Bukit Malawati tidak dipotong oleh pihak pengurusan Bukit Malawati terutamanya Majlis Perbandaran Kuala Selangor (MDKS).



Rajah 4: Rumput di kawasan Bukit Malawati.

Sumber: Kajian Lapangan, 2021.

Berdasarkan rajah 6, rumput di Bukit Malawati yang tidak dipotong ini akan menyebabkan semak samun dan merosakkan pemandangan kawasan Bukit Malawati ini. Secara keseluruhannya, kebanyakan dari responden merasakan bahawa tapak Bukit Malawati mempunyai kawasan yang bersih dan cantik namun begitu dari segi penyelenggaraan kebersihan kurang memuaskan. Selain itu, menurut Hassanain (2008), bagi pengurusan dari segi aspek kebersihan adalah sangat penting kerana tempat yang bersih berupaya memberi ketenangan jiwa dan disenangi oleh pengamal atau pengguna yang mengamalkan gaya hidup yang sihat.

4.4.2 Tahap Kepuasan Pengunjung Terhadap Pengurusan Bukit Malawati Bagi Aspek Keselamatan

Kajian ini mengengahkan persoalan secara umum terlebih dahulu untuk mencapai objektif yang telah dilandaskan dengan sebaiknya. Oleh itu, soalan yang berbentuk skala likert dengan penggunaan pilihan dari ‘Sangat Tidak Setuju’ sehinggalah ‘Sangat Setuju’ telah dibina untuk memahami konteks kajian berhubung tahap kepuasan pengunjung

terhadap pengurusan Bukit Malawati bagi aspek keselamatan. Dapatan kajian telah diterangkan melalui gambaran jadual seperti di bawah:

Pernyataan	Skala Bilangan (Peratusan)					Jumlah (Orang)
	1	2	3	4	5	
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Setuju	Sangat Setuju	
1) Saya berasa selamat ketika mengunjungi kawasan Bukit Malawati.	1 (0%)	8 (3%)	38 (14%)	185 (69%)	37 (14%)	269 (100%)
2) Saya berasa selamat ketika menggunakan laluan pejalan kaki di Bukit Malawati.	1 (0%)	11 (4%)	50 (19%)	170 (63%)	37 (14%)	269 (100%)
3) Saya berasa selamat ketika menggunakan tempat letak kereta yang disediakan.	1 (0%)	5 (2%)	47 (18%)	175 (65%)	41 (15%)	269 (100%)
4) Saya berasa selamat ketika menggunakan tandas awam di Bukit Malawati.	2 (1%)	13 (5%)	66 (24%)	156 (58%)	32 (12%)	269 (100%)

5) Saya berasa selamat ketika menggunakan perkhidmatan trem.	1 (0%)	12 (5%)	59 (22%)	162 (60%)	35 (13%)	269 (100%)
--	-----------	------------	-------------	--------------	-------------	---------------

Jadual 4.9: Tahap Kepuasan Pengunjung Terhadap Pengurusan Bukit Malawati Bagi Aspek Keselamatan.

Sumber: Kajian Lapangan, 2021.

Jadual 4.9 menunjukkan tahap kepuasan pengunjung terhadap pengurusan Bukit Malawati bagi aspek keselamatan. Pernyataan yang pertama adalah ‘Saya berasa selamat ketika mengunjungi kawasan Bukit Malawati’. Hasil kajian mendapati bahawa seramai 1 (0%) responden telah memilih ‘Sangat Tidak Setuju’ dan seramai 8 (3%) responden memilih ‘Tidak Setuju’ dengan pernyataan tersebut. Manakala sebanyak 38 (14%) orang responden yang masih ‘Tidak Pasti’ dengan pernyataan tersebut. Namun demikian, terdapat juga responden yang ‘Setuju’ dengan pernyataan tersebut iaitu seramai 185 (69%). Hal ini disokong dengan 37 (14%) orang responden yang ‘Sangat Setuju’ dengan pernyataan tersebut. Melalui maklumat yang diperolehi dari kesemua responden tersebut menyatakan bahawa kebanyakan mereka yang datang berkunjung berasa selamat mengunjungi kawasan Bukit Malawati. Dari sini dapat dilihat bahawa Bukit Malawati menyediakan tahap keselamatan yang selamat kepada para pengunjung yang berkunjung.

Kemudian, bagi pernyataan yang kedua adalah ‘Saya berasa selamat ketika menggunakan laluan pejalan kaki di Bukit Malawati.’ Dengan ini dapat dilihat bahawa terdapat sebanyak 1 (0%) orang responden ‘Sangat Tidak Setuju’ dengan pernyataan tersebut. Manakala bagi yang ‘Tidak Setuju’ adalah sebanyak 11 (4%) orang responden. Walau bagaimanapun, sebanyak 50 (19%) orang responden merasakan ‘Tidak Pasti’ dengan pernyataan tersebut. Manakala, seramai 170 (63%) orang responden ‘Setuju’ dengan

pernyataan tersebut. Malah, turut ditambah dengan 37 (14%) orang responden ‘Sangat Setuju’ dengan pernyataan tersebut. Justeru, dapat dilihat kebanyakan responden bersetuju dengan berasa selamat ketika menggunakan laluan pejalan kaki yang disediakan di Bukit Malawati.

Di samping itu, bagi pernyataan ketiga adalah ‘Saya berasa selamat ketika menggunakan tempat letak kereta yang disediakan.’ Oleh itu, dapat dilihat bahawa sebanyak 1 (0%) orang responden yang merasakan ‘Sangat Tidak Setuju’. Manakala, seramai 5 (2%) orang responden yang ‘Tidak Setuju’ dengan pernyataan tersebut. Sehubungan itu, sebanyak 47 (18%) orang responden ‘Tidak Pasti’ untuk berasa selamat dengan menggunakan tempat letak kereta yang disediakan. Namun begitu, terdapat seramai 175 (65%) orang responden ‘Setuju’ dengan pernyataan tersebut. Seterusnya, sebanyak 41 (15 %) orang responden yang ‘Sangat Setuju’ dengan pernyataan tersebut. Melalui maklumat yang diperoleh dari kesemua responden tersebut menyatakan bahawa mereka bersetuju dengan berasa selamat menggunakan tempat letak kereta yang disediakan oleh pengurusan Bukit Malawati. Oleh itu, para pengunjung yang datang berkunjung tidak berasa takut untuk meletakkan kenderaan di tempat meletak kenderaan yang disediakan.

Bagi pernyataan keempat iaitu ‘Saya berasa selamat ketika menggunakan tandas awam di Bukit Malawati.’. Hasil analisis menunjukkan bahawa sebanyak 2 (1%) orang responden ‘Sangat Tidak Setuju’ dengan pernyataan tersebut. Namun begitu, terdapat responden yang ‘Tidak Setuju’ seramai 13 (5%) orang responden. Walau bagaimanapun, terdapat juga reponden yang ‘Tidak Pasti’ dengan pernyataan tersebut iaitu sebanyak 66 (24%) orang responden. Kemudian, sebanyak 156 (58%) orang responden yang ‘Setuju’ dengan pernyataan tersebut. Malah terdapat juga sebanyak 32 (12%) orang responden yang ‘Sangat Setuju’ dengan pernyataan tersebut. Tegasnya dapat disimpulkan bahawa kesemua responden berpuas hati untuk berasa selamat ketika menggunakan tandas awam di Bukit

Malawati. Oleh itu, dengan mempunyai tahap keselamatan yang selamat terhadap tandas awam di Bukit Malawati, secara tidak langsung para pengunjung tidak berasa ragu-ragu untuk menggunakan tandas awam tersebut.

Bagi pernyataan yang terakhir adalah berbentuk 'Saya berasa selamat ketika menggunakan perkhidmatan trem'. Hasil kajian menunjukkan terdapat sebanyak 1 (0%) 'Sangat Tidak Setuju'. Manakala bagi responden yang 'Tidak Setuju' adalah sebanyak 12 (5%) orang responden dengan pernyataan tersebut. Oleh itu, terdapat juga sebanyak 59 (22%) yang 'Tidak Pasti' dengan pernyataan tersebut. Namun begitu, terdapat responden yang 'Setuju' iaitu sebanyak 162 (60%) orang responden. Malah turut disokong dengan 35 (13%) yang 'Sangat Setuju' dengan pernyataan tersebut.

Jelaslah disini dapat dirumuskan bahawa kesemua responden berpuas hati mengenai tahap kepuasan pengunjung terhadap pengurusan Bukit Malawati bagi aspek keselamatan dari segi semasa lawatan mengunjungi Bukit Malawati, dari segi menggunakan laluan pejalan kaki, dari segi tempat letak kenderaan, dari segi keselamatan semasa menggunakan tandas awam dan juga semasa menggunakan perkhidmatan trem. Selain itu, menurut Logeswaran (2015), bagi pengurusan dari aspek keselamatan merupakan satu pengukur kepada tahap kepuasan pengunjung disuatu destinasi. Hal ini demikian kerana kejayaan sesebuah destinasi suatu pelancongan adalah bergantung kebolehan untuk menyediakan persekitaran yang selamat dan terjamin kepada para pengunjung.

4.4.3 Tahap Kepuasan Pengunjung Terhadap Pengurusan Bukit Malawati Bagi Aspek Kemudahan

Kajian ini mengengahkan persoalan secara umum terlebih dahulu untuk mencapai objektif yang telah dilandaskan dengan sebaiknya. Oleh itu, soalan yang berbentuk skala likert dengan penggunaan pilihan dari 'Sangat Tidak Setuju' sehinggalah 'Sangat Setuju'

telah dibina untuk memahami konteks kajian berhubung tahap kepuasan pengunjung terhadap pengurusan Bukit Malawati bagi aspek kemudahan. Dapatan kajian telah diterangkan melalui gambaran jadual seperti di bawah:

Pernyataan		Skala Bilangan (Peratusan)					Jumlah (Orang)
		1	2	3	4	5	
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Setuju	Sangat Setuju	
1) Kemudahan tempat letak kenderaan yang luas disediakan.	1 (0%)	6 (2%)	31 (12%)	196 (73%)	35 (13%)	269 (100%)	
2) Kemudahan tandas awam yang bersih disediakan.	1 (1%)	16 (6%)	57 (21%)	162 (60%)	33 (12%)	269 (100%)	
3) Kemudahan tempat berehat yang memuaskan disediakan.	1 (0%)	8 (3%)	40 (15%)	185 (69%)	35 (13%)	269 (100%)	
4) Mempunyai kemudahan trem atau keretapi yang memudahkan pengunjung disediakan.	2 (1%)	9 (3%)	57 (21%)	163 (61%)	38 (14%)	269 (100%)	
5) Kemudahan tempat	2	15	58	162	32	269	

menunggu trem yang selesa disediakan.	(1%)	(6%)	(21%)	(60%)	(12%)	(100%)
--	------	------	-------	-------	-------	--------

Jadual 4.10: Tahap Kepuasan Pengunjung Terhadap Pengurusan Bukit Malawati Bagi Aspek Kemudahan.

Sumber: Kajian Lapangan, 2021.

Berdasarkan jadual 4.10 di atas menunjukkan tahap kepuasan pengunjung terhadap pengurusan Bukit Malawati bagi aspek kemudahan. Bagi Pernyataan yang pertama adalah ‘Kemudahan tempat letak kenderaan yang luas disediakan.’ Hasil kajian mendapati bahawa seramai 1 (0%) telah memilih ‘Sangat Tidak Setuju’ dan seramai 6 (2%) responden memilih ‘Tidak Setuju’. Selain itu, terdapat juga bagi responden yang memilih ‘Tidak Pasti’ iaitu sebanyak 31 (12%) orang responden. Manakala seramai 196 (73%) orang responden telah memilih ‘Setuju’ dan yang telah memilih ‘Sangat Setuju’ adalah seramai 35 (13%) orang responden dengan pernyataan tersebut. Dengan ini menunjukkan kebanyakan responden berpuas hati dengan kemudahan tempat letak kenderaan yang luas disediakan. Oleh itu, pengunjung tidak berasa risau untuk mengunjungi Bukit Malawati kerana mempunyai tempat letak kenderaan yang luas telah disediakan oleh pihak pengurusan Bukit Malawati dan kenderaan berada dalam kenderaan selamat.

Sehubungan itu, bagi pernyataan yang kedua mengenai ‘Kemudahan tandas awam yang bersih disediakan.’ Dengan ini dapat dilihat bahawa 1 (1%) orang responden ‘Sangat Tidak Setuju’ dengan pernyataan tersebut. Namun demikian, bagi responden yang ‘Tidak Setuju’ adalah seramai 16 (6%) orang responden. Manakala, sebanyak 57 (21%) orang responden merasakan ‘Tidak Pasti’. Walau bagaimanapun, seramai 162 (60%) orang responden yang ‘Setuju’. Malah, turut ditambah juga dengan 33 (12%) orang responden

‘Sangat Setuju’ dengan pernyataan tersebut. Justeru, dapat membuktikan bahawa kesemua responden berpuas hati dengan mempunyai tandas awam yang bersih yang disediakan oleh pihak pengurusan kawasan tersebut.

Kemudian bagi pernyataan ketiga pula adalah ‘Kemudahan tempat berehat yang memuaskan disediakan.’ Hal ini dapat dilihat bahawa sebanyak 1 (0%) orang responden merasakan ‘Sangat Tidak Setuju’ dan sebanyak 8 (3%) orang responden yang ‘Tidak Setuju’ dengan pernyataan tersebut. Di samping itu, seramai 40 (15%) orang responden ‘Tidak Pasti’. Manakala, seramai 185 (69%) orang responden ‘Setuju’ dengan kemudahan tempat berehat yang memuaskan disediakan. Namun begitu, terdapat juga seramai 35 (13%) orang responden yang ‘Sangat Setuju’. Melalui kajian ini, dapat disimpulkan bahawa mempunyai kemudahan tempat berehat yang memuaskan hati pengunjung dapat memainkan peranan yang penting dalam menarik pengunjung untuk berkunjung ke Bukit Malawati.

Selain itu, adalah pernyataan keempat iaitu ‘Mempunyai kemudahan trem atau keretapi yang memudahkan pengunjung disediakan.’ Hasil analisis menunjukkan seramai 2 (1%) orang responden ‘Sangat Tidak Setuju’ dengan pernyataan tersebut. Namun begitu, bagi responden yang ‘Tidak Setuju’ sebanyak 9 (3%) orang responden. Sehubungan itu, terdapat juga responden yang ‘Tidak Pasti’ dengan pernyataan tersebut iaitu sebanyak 57 (21%) orang responden. Kemudian, sebanyak 163 (61%) orang responden yang ‘Setuju’. Malah terdapat sebanyak 38 (14%) responden yang ‘Sangat Setuju’ dengan pernyataan tersebut. Hal ini demikian dapat membuktikan bahawa kebanyakan responden bersetuju bahawa dengan mempunyai kemudahan trem atau keretapi dapat memudahkan pengunjung. Malah bukan itu sahaja, dapat menjimatkan masa pengunjung dengan menaiki trem atau keretapi ke Bukit Malawati.

Bagi pernyataan yang terakhir adalah berbentuk ‘Kemudahan tempat menunggu trem yang selesa disediakan.’. Dengan ini didapati terdapat seramai 2 (1%) ‘Sangat Tidak Setuju’. Manakala sebanyak 15 (6%) orang responden ‘Tidak Setuju’. Selain itu,, terdapat 58 (21%) yang ‘Tidak Pasti’ dengan pernyataan yang diberikan. Namun begitu, terdapat responden yang ‘Setuju’ iaitu sebanyak 162 (60%) orang responden dengan pernyataan tersebut. Malah turut disokong dengan 32 (12%) yang ‘Sangat Setuju’ dengan pernyataan tersebut.

Secara keseluruhannya, majoriti responden bersetuju terhadap pengurusan Bukit Malawati bagi aspek kemudahan dari segi menyediakan kemudahan tempat letak kenderaan yang luas, kemudahan tandas awam yang bersih, kemudahan tempat menunggu trem dimana mereka dapat berteduh dan dapat melindungi diri daripada terkena matahari yang panas, kemudahan tempat berehat yang memuaskan dan mempunyai kemudahan trem atau keretapi yang memudahkan mereka. Ini disokong dengan kajian lepas iaitu dengan mempunyai kemudahan infrastruktur seperti jalan raya, tandas, tempat solat dan sebagainya adalah penting untuk kesihatan bahkan perkembangan sosiobudaya masyarakat serta menjadi sebahagian daripada asas utama kesejahteraan ekonomi negara dan juga dalam industri pelancongan (Anas, 2019).

4.4.3 Tahap Kepuasan Pengunjung Terhadap Pengurusan Bukit Malawati Bagi Aspek Perkhidmatan

Kajian ini mengenengahkan persoalan secara umum terlebih dahulu untuk mencapai objektif yang telah dilandaskan dengan sebaiknya. Oleh itu, soalan yang berbentuk skala likert dengan penggunaan pilihan dari ‘Sangat Tidak Setuju’ sehinggalah ‘Sangat Setuju’ telah dibina untuk memahami konteks kajian berhubung tahap kepuasan pengunjung terhadap pengurusan Bukit Malawati bagi aspek perkhidmatan. Dapatan kajian telah diterangkan melalui gambaran jadual seperti di bawah:

Skala Bilangan (Peratusan)						
Pernyataan	1	2	3	4	5	Jumlah (Orang)
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Setuju	Sangat Setuju	
1) Perkhidmatan layanan yang diberikan kepada pengunjung sangat cepat dan efektif.	1 (0%)	19 (7%)	138 (51%)	80 (30%)	31 (12%)	269 (100%)
2) Perkhidmatan di kaunter bayaran sangat baik.	1 (0%)	16 (6%)	85 (32%)	134 (50%)	33 (12%)	269 (100%)
3) Memberi perkhidmatan yang baik tanpa prejudis.	1 (0%)	15 (6%)	122 (45%)	98 (37%)	33 (12%)	269 (100%)
4) Staf mesra pelanggan dalam berurusan.	1 (1%)	19 (7%)	81 (30%)	134 (50%)	33 (12%)	269 (100%)
5) Staf memberi maklumat dan penjelasan yang jelas dan tepat kepada pengunjung.	1 (1%)	25 (9%)	116 (43%)	91 (34%)	35 (13%)	269 (100%)

Jadual 4.11: Tahap Kepuasan Pengunjung Terhadap Pengurusan Bukit Malawati Bagi Aspek Perkhidmatan.

Sumber: Kajian Lapangan, 2021.

Merujuk kepada hasil kajian dalam jadual 4.11, analisis kajian yang dilakukan terhadap lima elemen pernyataan yang berkaitan dengan tahap kepuasan pengunjung terhadap pengurusan Bukit Malawati bagi aspek perkhidmatan. Pernyataan yang pertama adalah 'Perkhidmatan layanan yang diberikan kepada pengunjung sangat cepat dan efektif'. Menerusi hasil kajian tersebut, didapati 1 (0%) orang responden 'Sangat Tidak Setuju' dan bagi responden yang 'Tidak Setuju sebanyak 19 (7%)' dengan pernyataan tersebut. Manakala 138 (51%) orang responden masih 'Tidak Pasti' dengan pernyataan tersebut. Namun demikian, terdapat juga responden yang 'Setuju' dengan pernyataan tersebut iaitu seramai 80 (30%). Hal ini disokong dengan 31 (12%) orang responden yang 'Sangat Setuju' dengan pernyataan tersebut. Tegasnya, ini menunjukkan kebanyakan pengunjung merasakan tidak pasti bahawa mereka dapat perkhidmatan layanan yang diberikan oleh pihak pengurusan Bukit Malawati kepada para pengunjung sangat cepat dan efektif.

Seterusnya adalah pernyataan kedua yang mengenai 'Perkhidmatan di kaunter bayaran sangat baik'. Hal ini dilihat bahawa sebanyak 1 (0%) 'Sangat Tidak Setuju' Manakala bagi yang 'Tidak Setuju' terdapat sebanyak 16 (6%) orang responden. Namun demikian, sebanyak 85 (32%) responden merasakan 'Tidak Pasti' dengan pernyataan tersebut. Namun, seramai 134 (50%) orang responden 'Setuju' dengan pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan pilihan yang paling dalam skala. Disokong juga dengan seramai 33 (12%) orang responden 'Sangat Setuju' dengan pernyataan tersebut. Oleh yang demikian membuktikan bahawa kesemua responden bersetuju bahawa mereka mendapat perkhidmatan di kaunter bayaran sangat baik yang diberikan oleh pihak pengurusan Bukit Malawati.

Kemudian pernyataan ketiga adalah ‘Memberi perkhidmatan yang baik tanpa prejudis’. Hal ini dilihat bahawa 1 (0%) bagi ‘Sangat Tidak Setuju’ dan bagi responden yang ‘Tidak Setuju’ sebanyak 15 (6%) orang responden dengan pernyataan tersebut. Di samping itu, sebanyak 122 (45%) orang responden ‘Tidak Pasti’ Selain itu, seramai 98 (37%) orang responden yang ‘Setuju’ dengan pernyataan tersebut. Malah turut disokong dengan sebanyak 33 (12%) orang responden yang ‘Sangat Setuju’. Oleh yang demikian membuktikan bahawa kesemua responden merasakan tidak pasti bahawa mereka mendapatkan perkhidmatan yang baik tanpa sikap prejudis yang diberikan oleh pengurusan Bukit Malawati.

Seterusnya adalah pernyataan keempat iaitu ‘Staf mesra pelanggan dalam berurusan’. Hasil analisis didapati 1 (1%) bagi ‘Sangat Tidak Setuju’. Manakala bagi responden yang ‘Tidak Setuju’ adalah sebanyak 19 (7%) dengan pernyataan tersebut. Namun, bagi ‘Tidak Pasti’ terdapat 81 (30%) orang responden. Kemudian, seramai 134 (50%) responden yang ‘Setuju’ dengan pernyataan tersebut. Malah, terdapat sebanyak 33 (12%) orang responden yang ‘Sangat Setuju’ dengan pernyataan tersebut. Tegasnya, ini membuktikan bahawa kebanyakan bersetuju bahawa staf di Bukit Malawati mesra pelanggan dalam berurusan dengan mereka.

Pernyataan yang kelima adalah ‘Staf memberi maklumat dan penjelasan yang jelas dan tepat kepada pengunjung’. Menerusi pernyataan tersebut 1 (1%) orang ‘Sangat Tidak Setuju’. Manakala bagi responden yang ‘Tidak Setuju’ sebanyak 25 (9%) bagi pernyataan tersebut. Namun begitu, terdapat responden yang memilih ‘Tidak Pasti’ bagi pernyataan tersebut iaitu seramai 116 (43%) orang responden. Namun begitu, seramai 91 (34%) orang responden yang memilih ‘Setuju’ dengan pernyataan tersebut. Hal ini juga disokong dengan 35 (13%) yang ‘Sangat Setuju’ dengan pernyataan tersebut.

Secara keseluruhannya, bagi pengurusan dari segi aspek perkhidmatan menunjukkan bahawa kebanyakan responden merasakan tidak pasti dari segi perkhidmatan yang diberikan kepada mereka sama ada cepat atau efektif, dan mereka juga berasa ragu-ragu mengenai memberi perkhidmatan yang baik tanpa sikap prejudis dan mereka turut tidak pasti bahawa staf Bukit Malawati memberi maklumat dan penjelasan yang jelas dan tepat kepada mereka. Hal ini kerana mereka beranggapan bahawa tiada servis yang diberikan mengenai perkhidmatan di Bukit Malawati atau responden kurang tahu mengenai pengurusan Bukit Malawati dari aspek perkhidmatan kerana mereka tidak pernah datang ke Bukit Malawati. Hal ini kerana borang soal selidik ini diedarkan secara dalam talian. Walau bagaimanapun, terdapat responden yang bersetuju terhadap perkhidmatan di kaunter bayaran adalah sangat baik dan mereka juga bersetuju bahawa staf Bukit Malawati mempunyai sikap mesra pelanggan ketika berurusan. Justeru dapat dirumuskan bahawa kebanyakan dari responden merasakan bahawa pengurusan Bukit Malawati mempunyai perkhidmatan yang mesra pelanggan dan sangat baik namun begitu dari segi perkhidmatan yang diberikan cepat, efektif, tanpa sikap dan memberi maklumat dan penjelasan yang jelas dan tepat kurang memuaskan. Seterusnya, pernyataan disokong dengan kajian lepas iaitu menurut Saleha (2015), bagi pengurusan dari segi aspek perkhidmatan pula merujuk kepada kemudahan yang disediakan untuk keperluan atau kepentingan orang ramai. Perkhidmatan ini diperlukan untuk sebuah organisasi berfungsi untuk menjadi daya tarikan kepada para pengunjung untuk melawat kawasan tersebut.

4.6 Usaha Pemeliharaan Yang Telah Dilakukan Oleh Pihak Pengurusan Bukit Malawati

Analisis temubual diambil daripada tema yang ditetapkan iaitu untuk mengetahui dengan lebih terperinci berkaitan usaha pemeliharaan warisan yang telah dilakukan oleh pihak pengurusan Bukit Malawati sehingga kini. Antara tema-tema yang telah dibuat adalah

seperti kerjasama pihak yang berkepentingan, kerja-kerja pemeliharaan di Bukit Malawati, contoh pemeliharaan yang telah dilakukan oleh pihak bertanggungjawab dan langkah menjaga kebersihan dan kesejahteraan di Bukit Malawati. Melalui temubual yang dilakukan terdapat hasil yang diperoleh daripada informan seperti berikut:

4.6.1 Kerjasama Pihak Yang Berkepentingan

Kerjasama pihak yang berkepentingan merujuk kepada sebarang pihak yang terlibat perlu bertanggungjawab di dalam menjalankan tugas dalam usaha pemeliharaan dan pemuliharaan sesuatu warisan (Zurina, 2007). Antara pihak yang berkepentingan yang terlibat dalam proses pengurusan warisan adalah khususnya pihak kerajaan yang memainkan peranan penting. Hal ini kerana kerajaan tempatan berpengaruh dan mempunyai kuasa dalam mengawal dan merancang undang-undang terutama bagi kawasan-kawasan yang termaktub dalam Rancangan Kawasan.

Penyataan di atas sejajar dengan kenyataan yang diberikan oleh informan dari Majlis Perbandaran Kuala Selangor iaitu Encik Asyraf Bin Kamarrazaman selaku Penolong Pegawai Tadbir. Beliau menyatakan bahawa antara kerjasama pihak yang berkepentingan adalah daripada pihak kerajaan.

Terdapat beberapa agensi kerajaan yang bertanggungjawab menjaga dan melindungi kawasan Bukit Malawati antaranya.. khususnya Majlis Perbandaran Kuala Selangor lah, Pejabat Daerah Tanah Kuala Selangor, Pihak PADAT, Jabatan Laut dan lain-lain. Pihak berkuasa tempatan iaitu Majlis Perbandaran Kuala Selangor sebagai pihak utama yang menjaga, menyelenggara, membersihkan dan menguruskan pusat pelancongan Bukit Malawati.

(R1, Temubual Kerja Lapangan, 22 November, 2021)

Dengan ini, hasil daripada temubual bersama informan dapat menjelaskan bahawa terdapat beberapa agensi kerajaan yang menjaga dan memelihara kawasan Bukit Malawati ini

antaranya Majlis Perbandaran Kuala Selangor, Pejabat Daerah Tanah Kuala Selangor, Perbadanan Adat Melayu dan Warisan Negeri Selangor (PADAT), Jabatan Laut dan sebagainya. Pihak Berkuasa Tempatan iaitu Majlis Perbandaran Kuala Selangor sebagai pihak utama yang menjaga penyelenggaraan, kebersihan dan menguruskan pusat pelancongan di Bukit Malawati. Hal ini menunjukkan bahawa pihak-pihak tersebut turut terlibat dan memberi kerjasama yang baik dalam menguruskan Bukit Malawati.

Selain itu, pengkaji juga telah menemui informan kedua. Menurut informan kedua dari Majlis Perbandaran Kuala Selangor iaitu Encik Sazlan Hakeem Bin Mazalan selaku Pegawai Unit Pelancongan pula menegaskan bahawa perkara ini berada di bawah tanggungjawab kerjasama antara pihak yang berkepentingan. Pihak yang berkepentingan yang dimaksudkan ialah Majlis Perbandaran Kuala Selangor dan Perbadanan Adat Melayu dan Warisan Negeri Selangor (PADAT) yang sentiasa bekerjasama dalam memelihara warisan budaya di Bukit Malawati dan pihak bertanggungjawab yang lain yang terlibat dalam pengurusan kawasan pelancongan ini iaitu Bukit Malawati.

Antara beberapa pihak yang terlibat dalam segala aktiviti pemeliharaan dan pemuliharaan elemen warisan budaya di Bukit Malawati adalah seperti.. kami MPKS sendiri, lepastu PADAT iaitu Perbadanan Adat Melayu dan Warisan Negeri Selangor yang sentiasa bekerjasama dalam memelihara warisan budaya di Bukit Malawati dan banyak lagi agensi-agensi yang terlibat di kawasan ini.

(R2, Temubual Kerja Lapangan, 25 November, 2021)

Oleh itu, dapat dilihat dari hasil temubual dari informan kedua bahawa terdapat beberapa pihak yang berkepentingan yang terlibat dalam segala aktiviti pemeliharaan dan pemuliharaan elemen warisan adalah seperti Perbadanan Adat Melayu dan Warisan Negeri Selangor (PADAT), Majlis Perbandaran Kuala Selangor, Pejabat Daerah Tanah Kuala

Selangor dan sebagainya. Perkara ini turut disokong oleh Portal Rasmi Majlis Daerah Kuala Selangor (2016) yang mengatakan bagi pengurusan Bukit Malawati antara pihak bertanggungjawab memelihara Bukit Malawati adalah Majlis Daerah Kuala Selangor (MDKS) dan juga Perbadanan Adat Melayu dan Warisan Negeri Selangor (PADAT). Majlis Daerah Kuala Selangor dan PADAT telah diberi tanggungjawab sepenuhnya dalam memelihara Bukit Malawati. Segala pengurusan yang telah dilaksanakan oleh Majlis Daerah Kuala Selangor dari segi perkhidmatan, pembangunan, pengurusan, manakala PADAT dari segi pemeliharaan Bukit Malawati.

4.6.2 Kerja-Kerja Pemeliharaan di Bukit Malawati

Kerja-kerja pemeliharaan warisan merupakan satu aktiviti dalam memelihara dan membaik pulih sesebuah warisan agar ianya sentiasa dalam keadaan yang baik (Hussein, 2002). Aktiviti kerja-kerja pemeliharaan warisan ini juga merupakan suatu aktiviti yang amat penting dalam memastikan keadaan sesuatu warisan seperti elemen warisan budaya ketara sentiasa berada di dalam keadaan yang baik dan secara tidak langsung aktiviti ini dapat melindungi bahan tinggalan sejarah daripada rosak dan dibiarkan begitu sahaja.

Penyataan di atas sejajar dengan kenyataan yang diberikan oleh informan dari Majlis Perbandaran Kuala Selangor iaitu Encik Asyraf Bin Kamarrazaman selaku Penolong Pegawai Tadbir. Beliau menyatakan bahawa kerja-kerja pemeliharaan ini menunjukkan bagaimana proses pemeliharaan dilakukan dalam setahun khususnya terhadap pusat pelancongan Bukit Malawati. Antara kerja-kerja pemeliharaan di Bukit Malawati adalah dilakukan oleh pihak Majlis Perbandaran Kuala Selangor yang sentiasa melakukan penyelenggaraan berkala iaitu dua bulan sekali dan melakukan pembersihan kawasan setiap hari oleh Jabatan Lanskap Majlis Perbandaran Kuala Selangor. Oleh itu, bagi tempoh usaha pemeliharaan dilakukan terhadap elemen warisan budaya ketara di Bukit Malawati adalah pihak Perbadanan Adat

Melayu dan Warisan Negeri Selangor yang menguruskan pemeliharaan elemen warisan di Bukit Malawati.

Bagi pemeliharaan warisan, Bukit Malawati telah diwartakan sebagai Warisan Selangor pada 28 Jun 1979. MPKS... Majlis Perbandaran Kuala Selangor sentiasa melakukan penyelenggaraan berkala iaitu 2 bulan sekali dan melakukan pembersihan kawasan setiap hari oleh Jabatan Landskap Majlis Perbandaran Kuala Selangor. Okay haaa.. kawasan ni telah diwartakan jadi itu agensi pihak PADAT lah yang mengurus untuk pemeliharaan elemen warisan kat Bukit Malawati ni. Pihak PADAT juga yang lakukan pemeliharaan terhadap elemen-elemen warisan.

(R1, Temubual Kerja Lapangan, 22 November, 2021)

Berdasarkan petikan di atas menunjukkan hasil temubual dari informan pertama menyatakan bahawa bagi kerja-kerja pemeliharaan di Bukit Malawati antara pihak yang bertanggungjawab dalam menguruskan kawasan pelancongan Bukit Malawati adalah Majlis Perbandaran Kuala Selangor dan pihak Perbadanan Adat Melayu dan Warisan Negeri Selangor yang sentiasa bekerjasama dalam memelihara warisan budaya di Bukit Malawati. Ini disokong dengan artikel yang mengatakan antara kerja-kerja pemeliharaan yang dilakukan oleh Majlis Daerah Kuala Selangor adalah dengan mempromosikan Bukit Malawati sebagai produk pelancongan iaitu “agro tourism, edu-tourism, ecotourism dan sport-tourism,” menyediakan kemudahan awam dan infrastruktur, melaksanakan program dan sebagainya (Portal Rasmi Majlis Daerah Kuala Selangor, 2016). Selain itu, Perbadanan Adat Melayu dan Warisan Negeri Selangor (PADAT) telah bekerjasama dalam menjalankan kerja-kerja pemeliharaan dan pemuliharaan tapak warisan di negeri Selangor. PADAT juga telah

mengambil satu tindakan bagi menjaga tapak-tapak sejarah di Bukit Malawati berada dalam keadaan terpelihara (Portal Rasmi Dewan Negeri Selangor, 2020).

Namun begitu, hasil pemerhatian pengkaji di kawasan kajian mendapati bahawa terdapat elemen warisan yang tidak dipelihara dan dibiarkan terbengkalai tanpa ada apa-apa tindakan atau pemeliharaan warisan yang dilakukan daripada pihak yang bertanggungjawab. Antara elemen warisan budaya ketara yang tidak dipelihara adalah Perigi Beracun yang airnya berisi racun, hasil ramuan beberapa jenis getah dan miang rebung. Airnya juga diisi sehingga paras dagu sebagai penyiksaan kepada penderhaka. Hal ini menunjukkan pihak bertanggungjawab tidak memelihara elemen warisan budaya ketara iaitu Perigi Beracun dengan membiarkan perigi tersebut dipenuhi dengan rumput yang tidak dipotong.



Rajah 4.1: Perigi Beracun di Bukit Malawati.

Sumber: Kajian Lapangan, 2021.

Rajah 4.1 menunjukkan hasil pemerhatian yang telah dilakukan oleh pengkaji. Dengan ini dibuktikan bahawa kerja pemeliharaan terhadap elemen warisan budaya ketara

seperti Perigi Beracun tidak diurus dan dipelihara dengan baik oleh pihak pengurusan Bukit Malawati. Malah, pihak pengurusan Bukit Malawati iaitu Majlis Perbandaran Kuala Selangor perlu mengenalpasti elemen-elemen warisan budaya ketara yang rumputnya agak terbiar sehingga panjang perlu mengaturkan jadual bagi menjaga elemen warisan budaya ini.

4.6.3 Contoh Pemeliharaan Yang Dilakukan Oleh Pihak Bertanggungjawab

Contoh pemeliharaan warisan dalam memelihara elemen warisan perlu dilakukan oleh pihak yang bertanggungjawab. Pemeliharaan sesuatu warisan adalah perkara yang amat penting dalam melindungi sebuah warisan. Oleh itu, contoh pemeliharaan warisan ini perlu dilakukan oleh pihak berkepentingan yang bertanggungjawab dalam merancang, mengurus, memelihara dan mengawal elemen dan tapak warisan ini supaya terus berada dalam keadaan yang baik (Rose & Khalid, 2017).

Menerusi kenyataan ini, menurut informan pertama dari Majlis Perbandaran Kuala Selangor iaitu Encik Sazlan Hakeem Bin Mazalan selaku Pegawai Unit Pelancongan beliau menyatakan bahawa antara contoh pemeliharaan yang dilakukan oleh pihak Majlis Perbandaran Kuala Selangor (MPKS) adalah menjaga dan memelihara kebersihan kawasan Bukit Malawati. Namun begitu, bagi contoh pemeliharaan yang dilakukan oleh pihak Perbadanan Adat Melayu dan Warisan Negeri Selangor (PADAT) adalah menjaga dan mengekalkan tapak warisan sejarah dan Muzium Sejarah Kuala Selangor.

Seterusnya, contoh pemeliharaan yang dijalankan oleh pihak Pejabat Daerah Tanah Kuala Selangor (PDTKS) adalah menjaga pewartaan kawasan Bukit Malawati. Sehubungan itu, contoh pemeliharaan yang dilakukan oleh Jabatan Laut adalah menyelenggara Rumah Api Altingsburg. Namun, contoh pemeliharaan yang dilakukan oleh Pihak Istana adalah menjaga Makam Diraja Kuala Selangor. Manakala, contoh pemeliharaan yang dilakukan oleh Jabatan Mufti Negeri Selangor adalah menjaga Baitulhilar. Akhir sekali, penduduk setempat

juga memainkan peranan penting dalam menjaga dan memartabatkan tapak kawasan Bukit Malawati ini. Tegasnya disini dapat dilihat, setiap pihak memainkan peranan penting dalam menjaga dan melindungi kawasan bersejarah ini iaitu Bukit Malawati.

Pihak MPKS memelihara dan menjaga kebersihan kawasan ini.. manakala pihak PADAT menjaga dan mengekalkan tapak warisan sejarah dan muzium sejarah Kuala Selangor. PDTKS menjaga pewartaan kawasan ini.. Jabatan Laut menyelenggara Rumah Api Altingsburg... Pihak Istana menjaga Makam Diraja Kuala Selangor.. Jabatan Mufti Negeri Selangor menjaga Baitulhilar.. Penduduk setempat menjaga dan memartabatkan tapak kawasan ini.

(R2, Temubual Kerja Lapangan, 25 Novermber, 2021)

Justeru dapat dilihat dari hasil temubual dari informan kedua menjelaskan bahawa contoh pemeliharaan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang terlibat adalah Pihak Majlis Perbandaran Kuala Selangor dalam memelihara dan menjaga kebersihan di Bukit Malawati. Bagi pihak Perbadanan Adat Melayu dan Warisan Negeri Selangor berperanan mengekalkan warisan sejarah yang ada di Bukit Malawati. Bagi pihak Pejabat Daerah Tanah Kuala Selangor berperanan menjaga pewartaan Bukit Malawati. Bagi Jabatan Laut berperanan sebagai menyelenggara Rumah Api. Bagi pihak Istana adalah berperanan menjaga Makam Diraja Kuala Selangor. Malah, terdapat juga pihak lain yang turut terlibat dalam menjaga Bukit Malawati seperti Jabatan Mufti Negeri Selangor berperanan dalam menjaga Baitulhilar.

Hal ini turut disokong dengan artikel yang mengatakan contoh pemeliharaan yang dijalankan oleh pihak Perbadanan Adat Melayu dan Warisan Negeri Selangor (PADAT) iaitu mengambil satu tindakan yang teliti bagi memastikan bahan tinggalan sejarah di Bukit Malawati berada dalam keadaan terpelihara. Sehubungan dengan itu, pihak Perbadanan Adat Melayu dan Warisan Negeri Selangor telah membentuk satu pasukan khas yang dikenali

sebagai Rescue Team PADAT yang terdiri daripada kakitangan sedia ada bagi menjalankan kerja-kerja kebersihan dan pemeliharaan tapak sejarah di Bukit Malawati seperti memelihara elemen warisan budaya ketara Perigi Beracun, Tangga Seratus, Telaga Tujuh, Batu Hampar dan sebagainya (Portal Rasmi Dewan Negeri Selangor, 2020).

4.6.4 Langkah Menjaga Kebersihan Dan Kesejahteraan

Langkah menjaga kebersihan dan kesejahteraan terhadap kawasan pelancongan diberi satu tanggungjawab kepada pihak yang berkepentingan untuk memelihara dan memulihara tapak pelancongan daripada pelbagai ancaman termasuk kerosakan dari segi elemen-elemen warisan atau bahan tinggalan sejarah. Oleh itu, tanpa pengurusan dan perancangan yang berkesan dan sistematik, kemusnahan dan kerosakan warisan boleh berlaku.

Pernyataan di atas disokong oleh seorang informan pertaman daripada dari pihak Majlis Perbandaran Kuala Selangor iaitu Encik Asyraf Bin Kamarrazaman selaku Penolong Pegawai Tadbir beliau menyatakan bahawa Bukit Malawati ini telah diwartakan sebagai Warisan Selangor. Oleh yang demikian, tiada pembangunan yang dibenarkan dalam kawasan pelancongan iaitu Bukit Malawati. Malah, beliau turut mengatakan bahawa jika berlaku kerosakan, pihak Majlis Perbandaran Kuala Selangor akan menggantikan atau membaiki kerosakan seperti sedia kala. Selain itu, pihak Majlis Perbandaran Kuala Selangor juga sentiasa melakukan penyelenggaraan berkala iaitu dua bulan sekali dan melakukan pembersihan di kawasan Bukit Malawati pada setiap hari oleh Jabatan Lanskap Majlis Perbandaran Kuala Selangor.

Bukit Malawati ni telah diwartakan sebagai warisan Selangor.. oleh hal yang demikian tiada pembangunan yang dibenarkan dalam kawasan ini.. jika berlaku kerosakan.. pihak MPKS akan menggantikan / membaiki kerosakan mengikut kerosakan sedia kala. Pihak MPKS juga sentiasa melakukan penyelenggaraan

berkala iaitu 2 bulan sekali dan melakukan pembersihan kawasan setiap hari oleh Jabatan Lanskap MPKS.

(R1, Temubual Kerja Lapangan, 22 November, 2021)

Oleh yang demikian dapat dilihat dari hasil temubual dari informan pertama yang menjelaskan bahawa terdapat kerja pembersihan dan kesejahteraan bagi tapak pelancongan warisan iaitu Bukit Malawati yang masih dilakukan bagi mengekalkan tapak warisan tersebut.

Walau bagaimanapun, perkara tersebut turut disokong oleh pengkaji setelah melakukan kaedah pemerhatian di kawasan kajian. Pengkaji melihat sendiri terdapat kerja penyelenggaraan yang dilakukan oleh pihak kerajaan, terutamanya Majlis Perbandaran Kuala Selangor bagi menaiktaraf kemudahan dan keselasaan orang ramai.



Rajah 4.2: Kerja penyelenggaraan yang dilakukan di Bukit Malawati

Sumber: Kajian Lapangan, 2021.

Rajah 4.2 menunjukkan bahawa kerja penyelenggaraan yang dilakukan oleh pihak kerajaan, terutamanya Majlis Perbandaran Kuala Selangor dengan membaiki atau mengganti jalan pejalan kaki untuk memberi keselasaan kepada para pengunjung yang mengunjungi Bukit Malawati.

Selain itu, pernyataan di atas disokong oleh informan kedua dari Majlis Perbandaran Kuala Selangor iaitu Encik Sazlan Hakeem Bin Mazalan selaku Pegawai Unit Pelancongan pula, beliau menjelaskan bahawa Bukit Malawati telah menyatakan antara langkah menjaga kebersihan dan kesejahteraan kawasan tapak pelancongan ini adalah Bukit Malawati ini dibawah peruntukan Undang-undang kecil Majlis Perbandaran Kuala Selangor. Oleh itu, pihak Majlis Perbandaran Kuala Selangor telah mengeluarkan peraturan bagi memasuki kawasan Bukit Malawati perlu mempunyai kelulusan Pihak Berkuasa Tempatan. Selain itu, terdapat juga langkah bagi menjaga kebersihan di kawasan Bukit Malawati iaitu melarang pengunjung untuk memberi makanan kepada monyet hal ini kerana boleh memudaratkan monyet. Seterusnya bagi memastikan kesejahteraan kawasan Bukit Malawati, kenderaan persendirian tidak dibenarkan bagi mengelakkan kemalangan pelancong.

Bukit Malawati ni dibawah peruntukan Undang-undang kecil MPKS. Haa.. kalau nak masuk kawasan Bukit Malawati ni perlu dapat kelulusan Pihak Berkuasa Tempatan. Pihak kami juga telah menyediakan peraturan yang sedia bagi menjaga kebersihan dan kesejahteraan bukit ni.. Antara peraturannya pelu jaga kebersihan kawasan ni.. jangan buang sampah merata-rata. Kemudian.. pihak kami melarang memberi makanan kepada monyet sebab itu boleh memudaratkan haiwan tersebut. Seterusnya, pihak kami juga tidak membenarkan menggunakan kenderaan semasa menaiki Bukit Malawati ni sebab untuk elakkan kemalangan dalam kalangan pelancong.

(R2, Temubual Kerja Lapangan, 25 November, 2021)

Oleh yang demikian dapat dilihat dari hasil temubual dari informan kedua yang menjelaskan bahawa terdapat peraturan yang telah ditetapkan dengan mengambil pelbagai inisiatif untuk menjaga kesejahteraan tapak pelancongan warisan iaitu Bukit

Malawati dan mengekalkan tapak warisan tersebut. Dengan ini, badan kerajaan seperti Majlis Perbandaran Kuala Selangor memainkan peranan dalam pemeliharaan tapak sejarah di Bukit Malawati.

Secara keseluruhannya, melalui pernyataan yang diberikan oleh kedua-dua informan ini, jelaslah bahawa terdapat tindakan undang-undang yang telah ditetapkan oleh pihak Majlis Perbandaran Kuala Selangor (MPKS) dalam memelihara kawasan Bukit Malawati. Dengan ini tindakan undang-undang ini juga memperlihatkan pihak bertanggungjawab ini sangat mengambil berat dalam menjaga kebersihan dan kesejahteraan tapak pelancongan warisan iaitu Bukit Malawati.

4.7 Penutup

Secara keseluruhannya menunjukkan bahawa hasil bab ini melibatkan penganalisan data untuk membincangkan serta menghuraikan dapatan hasil kajian yang diperolehi oleh pengkaji. Melalui analisis data yang diperolehi menerusi kaedah soal selidik dan kaedah temu bual yang dijalankan oleh pengkaji di Bukit Malawati. Sementara itu, melalui soal selidik pengkaji telah memperolehi banyak maklumat mengikut bilangan responden serta peratusan yang bersetuju atau tidak bersetuju dengan pernyataan yang telah dikemukakan oleh pengkaji berdasarkan persoalan kajian dan objektif kajian.

BAB LIMA

KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.0 Pengenalan

Bahagian ini membincangkan tentang rumusan secara keseluruhan berhubung hasil dapatan kajian seperti yang telah diterangkan dengan kejelasan dan ketelitian di tahap maksimum di lembaran sebelumnya. Perbincangan tersebut menyentuh keseluruhan topik yang dapat dilihat oleh pengkaji yang mana terdapat bahagian-bahagian yang saling berhubungkait antara permasalahan kajian, teori dan cadangan-cadangan yang di rasakan perlu untuk diketengahkan melalui kajian ini. Melalui perbincangan ini, pengkaji mampu mengulas dengan lebih mendalam secara kritis supaya dapat merungkaikan segala kekuatan dan kelemahan hasil dari dapatan kajian. Berdasarkan dapatan kajian yang diperolehi, terdapat cadangan yang dinyatakan kepada pihak yang berkaitan bagi tujuan menambahbaik pengurusan di Bukit Malawati supaya ianya dapat memberikan sumbangan dan keselesaan kepada pelawat pada masa akan datang.

Kesimpulan daripada bab satu dalam kajian ini membincangkan tentang latar belakang kajian, permasalahan kajian, persoalan kajian, objektif kajian, skop kajian dan kepentingan kajian. Latar belakang pengkaji menetapkan di Bukit Malawati, Kuala Selangor. Permasalahan kajian dikenalpasti bahawa elemen-elemen warisan budaya ketara yang ada yang mampu menjadi faktor tarikan kepada pengunjung di Malaysia amnya dan Bukit Malawati khasnya. Di samping itu, masalah tahap kepuasan pengunjung yang kurang memuaskan di Bukit Malawati. Pada masa yang sama, Bukit Malawati ini merupakan salah satu bukit bersejarah yang telah lama wujud di negeri Selangor tetapi Bukit Malawati tidak lari dari mempunyai masalah yang mengganggu seperti masalah pelancongan, pemeliharaan dan pemuliharaan. Di mana keadaan Bukit Malawati yang merupakan peninggalan negeri

Selangor itu adalah seperti ‘hidup segan mati tidak mahu’ apabila pihak berkepentingan tidak memelihara warisan ini serta telah menyebabkan Bukit Malawati semakin dilupakan. Kepentingan kajian dijalankan adalah untuk menilai kepuasan pengunjung yang mengunjungi Bukit Malawati dan sekaligus dapat menjaya alat pengukur kepada pihak berkepentingan untuk menambah baik sistem pengurusan terutamanya pengurusan di Bukit Malawati, Kuala Selangor.

Manakala bab dua membincangkan mengenai sorotan kajian tentang kajian-kajian yang lepas secara umum mengenai Bukit Malawati. Di samping itu, pengkaji juga turut merujuk kajian-kajian lepas yang telah dijalankan sebelum ini tentang definisi warisan, konsep pelancongan, pelancongan budaya dan warisan, realiti industri pelancongan di Malaysia dan pelancongan di Kuala Selangor. Selain itu, ulasan dan pendapat berkaitan buku dan kajian terdahulu berkaitan dengan tajuk Bukit Malawati yang dimuatkan dalam bab ini sebagai rujukan kepada pengkaji. Setiap kajian yang berjaya diperolehi oleh pengkaji saling berhubungkait dengan Bukit Malawati. Kajian ini juga mementingkan sorotan kajian yang lepas kerana ianya dijadikan sebagai contoh dan panduan terbaik untuk menghasilkan kajian yang sempurna dari setiap sudut.

Kesimpulan di dalam bab seterusnya adalah mengenai metodologi kajian yang merupakan kaedah pengumpulan maklumat dan data yang berkaitan dengan tinjauan yang dijalankan di samping berperanan sebagai medium untuk menjawab segala persoalan dan objektif kajian. Metodologi kajian yang digunakan dalam kajian ini adalah kaedah campuran bertujuan untuk mengukuhkan kesahihan data yang ditulis oleh pengkaji. Pendekatan kaedah kualitatif yang digunakan merangkumi temu bual di mana pengkaji menemubual dua orang informan yang terdiri daripada pegawai di Majlis Perbandaran Kuala Selangor (MPKS). Pada masa yang sama juga, pendekatan kaedah kuantitatif turut digunakan oleh pengkaji merangkumi soal selidik secara dalam khalian menggunakan “Google Form”. Selain itu,

pengkaji menggunakan kaedah rujukan kajian lepas untuk memperolehi maklumat mengenai tajuk kajian ini. Justeru, metodologi kajian amat penting untuk diletakkan dalam sesuatu kajian kerana ianya berperanan memudahkan pengkaji mendapatkan bahan kajian, sumber rujukan serta maklumat yang berkaitan dengan kajian.

Bab empat membincangkan dapatan kajian dan perbincangan yang mana tema-tema soalan yang diperolehi hasil daripada temu bual bersama informan akan dibincangkan. Bab ini juga membincangkan mengenai tarikan warisan budaya ketara yang menarik pengunjung untuk mengunjungi Bukit Malawati, tahap kepuasan pengunjung terhadap pengurusan Bukit Malawati dari aspek kebersihan, keselamatan, kemudahan dan perkhidmatan. Kajian ini juga dilakukan bertujuan untuk mengetahui sama ada para informan yang terlibat mempunyai pengetahuan yang luas mengenai pengurusan Bukit Malawati. Selain itu, data-data yang diperolehi juga saling berkait rapat dengan maklumat berkaitan. Manakala terdapat beberapa soalan yang berbeza mengikut kepada tema yang ditetapkan untuk ditemubual merangkumi aspek kerjasama pihak yang berkepentingan, kerja-kerja pemeliharaan di Bukit Malawati, contoh pemeliharaan yang dilakukan oleh pihak bertanggungjawab, dan langkah menjaga kebersihan dan kesejahteraan. Setiap daripada hasil tersebut dilakukan berlandaskan objektif yang telah diselaraskan untuk melengkapkan kajian ini.

Secara keseluruhannya dapat disimpulkan hasil daripada dapatan kajian yang telah dijalankan oleh pengkaji adalah bagi objektif satu, menunjukkan bahawa kebanyakan pengunjung kurang terdedah dengan daya tarikan elemen warisan budaya ketara seperti Telaga Tujuh, Meriam Penggawa, Batu Hampar, Tangga Seratus, dan Busut Malawati yang dapat mendorong pengunjung untuk datang ke Bukit Malawati. Selain itu, objektif kedua adalah dapat disimpulkan bahawa tahap kepuasan pengunjung terhadap pengurusan Bukit Malawati bagi aspek keselamatan dan kemudahan amat memuaskan bagi mereka. Akhir sekali, objektif yang ketiga adalah terdapat usaha pemeliharaan warisan masih dilakukan oleh

pihak pengurusan Bukit Malawati seperti Pihak Majlis Perbandaran Kuala Selangor dan PADAT bagi mengekalkan tapak Warisan Selangor ini.

Oleh itu, melalui objektif satu, dua dan tiga dapat disimpulkan bahawa memelihara elemen warisan budaya ketara ini oleh pihak pengurusan Bukit Malawati secara tidak langsung dapat menarik pengunjung untuk mengunjungi Bukit Malawati ini. Justeru, dengan memberi kerjasama di antara agensi-agensinya yang terlibat dapat mempamerkan Bukit Malawati sebagai tapak warisan pelancongan di Kuala Selangor.

5.1 Cadangan

Dalam memastikan pengurusan Bukit Malawati sebagai produk pelancongan di Kuala Selangor terus dikekalkan, terdapat beberapa cadangan meliputi aspek seperti penambahbaikan kemudahan infrastruktur. Hal ini bagi memastikan pengunjung Bukit Malawati dan orang ramai dapat menikmati keindahan Bukit Malawati yang bersih, selesa dan selamat serta dapat membantu masyarakat setempat meningkatkan kualiti hidup. Antara cadangannya adalah seperti berikut:

5.5.1 Majlis Perbandaran Kuala Selangor

Melihat daripada kajian yang dilaksanakan ini, kepuasan pengunjung terhadap pengurusan Bukit Malawati sebagai tapak pelancongan warisan di Kuala Selangor berada di tahap yang memuaskan. Segala objektif kajian ini berjaya dicapai dengan sebaiknya. Segala kajian yang dilaksanakan melibatkan temu bual dan soal selidik menunjukkan bahawa semua responden berpuas hati dengan segala pengurusan yang diberikan oleh Majlis Perbandaran Kuala Selangor terhadap pengurusan Bukit Malawati sebagai tapak pelancongan warisan di Kuala Selangor.

Oleh yang demikian, pengkaji mencadangkan agar pihak Majlis Perbandaran Kuala Selangor (MDKS) selaku pihak berkepentingan yang utama kepada tapak sejarah ini

menggiatkan lagi usaha dalam memastikan tapak pelancongan warisan ini kekal dilindungi dan dipulihara agar nilai warisan yang terdapat pada elemen warisan ini dapat dikekalkan. Sebagai contoh, pihak Majlis Perbandaran Kuala Selangor perlu mempromosikan tapak pelancongan warisan Bukit Malawati sebagai lokasi wajib untuk dikunjungi dalam destinasi pelancongan di Kuala Selangor. Perkara ini secara tidak langsung dapat menggalakkan kemasukan lebih ramai pengunjung khususnya ke Bukit Malawati. Dengan menggiatkan lagi usaha menerusi program yang berasaskan warisan ini dapat memartabatkan elemen warisan budaya yang ada di Bukit Malawati kepada orang ramai. Hal ini kerana, masyarakat kini kurang diberi pendedahan mengenai elemen warisan budaya ketara yang ada di Bukit Malawati.

Akhir sekali, pengkaji mencadangkan kepada pihak Majlis Perbandaran Kuala Selangor meneruskan usaha dengan giat untuk menjaga keindahan kawasan Bukit Malawati dengan memastikan pengurusan berjalan dengan sistematik dan teratur serta segala penyelenggaraan kemudahan yang terdapat di Bukit Malawati terus dilaksanakan seperti sedia ada. Hal ini bertujuan Bukit Malawati adalah antara salah satu kawasan pelancongan yang menerima kunjungan pengunjung yang ramai saban tahun dan menjadi kawasan tumpuan pelancong.

5.5.2 Masyarakat

Pengkaji mencadangkan kepada semua masyarakat menjaga kebersihan dan keindahan persekitaran Bukit Malawati. Dengan menjaga keadaan persekitaran yang bersih dapat mempamerkan ciri-ciri warga Malaysia yang cemerlang. Selain itu, dengan menitikberatkan faktor kebersihan di kawasan Bukit Malawati dapat meningkatkan kedatangan pelawat dan pelancong ke Bukit Malawati untuk melawat ke kawasan pelancongan warisan iaitu Bukit Malawati di Kuala Selangor ini. Justeru, semua lapisan

masyarakat wajar mengutamakan soal kebersihan alam sekeliling mereka untuk membangunkan Bukit Malawati dalam sektor pelancongan di Kuala Selangor.

5.2 Kesimpulan

Secara keseluruhannya, pengkaji dapat mengulaskan bahawa kepuasan pengunjung terhadap pengurusan Bukit Malawati sebagai tapak pelancongan warisan di Kuala Selangor dengan baik, mampu memberikan satu nilai yang berharga ke arah pembangunan serta peningkatan kualiti hidup masyarakat setempat. Selain itu, pengurusan terhadap produk pelancongan warisan di salah satu tempat tumpuan pelancong amat penting agar semua kemudahan yang disediakan selari dengan kehendak dan keperluan semasa pengunjung. Oleh itu, dalam merancang serta menjalankan sesuatu pengurusan di kawasan tumpuan pelancong, persepsi ataupun tahap kepuasan pengunjung perlu dititikberatkan dalam membuat pelan yang berkesan dan pada masa yang sama juga mampu memberi kepuasan yang maksimum kepada pengunjung.

Malah, pengurusan Bukit Malawati ini memainkan peranan utama dalam memberikan kemudahan dan perkhidmatan kepada pengunjung dan pada masa yang sama juga ianya mampu meningkatkan keindahan dan persekitaran Bukit Malawati. Dalam kajian yang dijalankan ini, pengkaji telah mencapai ketiga-tiga objektif kajian. Secara keseluruhannya, maklum balas yang diberikan oleh responden dapat dilihat sangat penting untuk dijadikan sebagai panduan atau rujukan bagi penambahbaikan pada masa akan datang. Walau bagaimanapun, tahap kepuasan pengunjung secara tidak langsung turut mempengaruhi pengunjung untuk mengunjungi sesuatu destinasi dengan berulang kali. Namun begitu, pihak Majlis Perbandaran Kuala Selangor perlu mengambil langkah segera bagi setiap masalah yang berkaitan dengan tahap kepuasan pengunjung terhadap pengurusan Bukit Malawati tercapai dengan lebih tinggi daripada sebelumnya.

Oleh itu, usaha penambahbaikan pengurusan Bukit Malawati bukan sahaja menjamin tahap kepuasan pengunjung tetapi ia juga dapat menarik lebih minat pengunjung datang mengunjungi ke Bukit Malawati. Selain daripada peranan pihak Majlis Perbandaran Kuala Selangor, pengunjung juga perlulah memainkan peranan penting dalam menjaga kemudahan awam yang disediakan. Dengan ini janganlah menjadi masyarakat yang mundur dengan mengamalkan sikap yang suka merosakkan harta benda awam. Justeru, diharapkan agar kepuasan pengunjung terhadap pengurusan Bukit Malawati berjalan dengan baik dan mampu menarik lebih ramai pengunjung ataupun pelancong atau masyarakat luar untuk menghargai Bukit Malawati sebagai tapak pelancongan warisan di Kuala Selangor.

4.0 Rujukan

- Abdullah, M. (2019, Ogos 9). Astro Awani. *'Selangor Royal Trail' Inisiatif Tourism Selangor Promosi Pelancongan Sejarah.*
- Amin, M. A. (2009). Faktor Tarikan Pelancongan Pantai: Kajian Kes Di Pantai Port Dickson, Negeri Sembilan. (*Factors Attracting Beach Tourism: Case Study At Port Dickson Beach, Negeri Sembilan*), 1-12.
- Aurkene Alzua, Joseph T. O'leary Dan Alastair M. Morrison. 1998. Cultural And Heritage Tourism: Identifying Niches For International Travelers. *The Journal Of Tourism Studies* 9(2):2-13.
- Badaruddin, M. (2015). Memartabatkan Warisan Sejahta Melalui Kearifan Tempatan. Pulau Pinang: Universiti Sains Malaysia.
- Badrul Munir Md-Zain, N. M.-D.-N. (2010). *Journal of Lildlife And Parks. Ciiaracterizing Silvered Leaf Monkey-Visitor Interactions At Bukit Melawati, Kuala Selangor, Malaysia*, 1-13.
- Conaghan A, Hanrahan J (2009) Demand For And Perception Of Sustainable Tourism Certification In Ireland [Cited 22/2/2014].
- Dean Maccannell (1976). *The Tourist: A New Theory Of The Leisure Class*. United States Of America: Schocken Books.
- Dinohauz. (2016). *Bukit Melawati Kuala Selangor Tempat Bukit Melawati Kuala Selangor Tempat Menarik Kuala Selangor*. Retrieved From Bidasari Lifestyle, Travel, Blog &

Dino Lovers: [Http://Www.Dinohauz.Com/2016/01/Bukit-Melawati-Kuala-Selangor.Html](http://Www.Dinohauz.Com/2016/01/Bukit-Melawati-Kuala-Selangor.Html)

Douvis, J., A. Yusof & S. Douvis. (1998). Demographic And Psychographic Characteristics Of Sport Tourists. *Cyber Journal Of Sport Marketing*,2(4).

Er Ah Choy (2013) Pembangunan Pelancongan Lestari Di Melaka: Perspektif Pelancong. *Geografia: Malaysian Journal Of Society And Space* 9(3),12-23.

Google Maps. (N.D.). *Bukit Melawati* From <https://Www.Google.Com/Maps/Place/Melawati+Hill/@3.3416401,101.2441598,17z/Data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x31ccf35911cab10d:0x40ca9f4bae274a07!8m2!3d3.3416401!4d101.2463485>

Guolla, M. (1999). Assessing The Teaching Quality To Student Satisfaction Relationship: Applied Customer Satisfaction Research In The Classroom. *Journal Of Marketing Theory And Practice* Summer: 87-97.

Habibah A, Musrifah I, Hamzah J, Toriman Me, Buang A, Jusoff K, Mohd Fuad Mj, Er Ac (2012) Assessing Natural Capitals For Sustainable Ecotorism In Tasik Chini Biosphera Reserve. *Applied In Natural And Applied Sciences* 6((1), 1-9.

Harian, S. (2020, Disember 7). *Kedatangan Pelancong Ke Malaysia Merosot 78.6 Peratus.*

Hornby (1985) Dalam Nor Hidayah Binti Mohamed (2004). Pembinaan E-Modul Mata Pelajaran Hidrologi : Kajian Di Politeknik Shah Alam. Tesis, Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn.

Howard, P. (2003). *Heritage: Management, Interpretation*. London: Continuum.

Jain D (2013) *Visitors' Perception Of Destination Image – A Case Study Of J&K Tourism*.

Jhonson. (2015). *Tanggapan Masyarakat Tempatan Terhadap Pelancongan Budaya Di Kabupaten Samosir, Sumatera Utara, Indonesia*. 1-46.

Joyce M. Hawkins (2006), *Kamus Dwibahasa Oxford Fajar*, Edisi Keempat, Oxford Fajar Sdn Bhd, H. 203.

K. B. Shuib, H. H. (2015). *Finding Value In A Heritage Landscape: The Visitors' Perception Study*. 1-8.

Koutoulas, D. (2004). *Understanding The Tourist Product*, Interim Symposium Of The Research Committee On International Tourism (Rc 50) Of The International Sociological Association (Isa), Greece.

Mahmud, S. B. (2017). *Kajian Terhadap Pengurusan Warisan Yayasan Warisan Johor (Ywj)*. 1-24.

Malaysia, T. (2020, April 10). *Sektor Pelancongan Menyumbang Sebanyak Rm86.14 Bilion Kepada Ekonomi Malaysia Dengan Ketibaan 26.1 Juta Pelancong Pada Tahun 2019*.

Malik, M. R. (1998). *Kesan Sejarah Dan Tempat-Tempat Menarik Negeri Selangor Darul Ehsan*. Selangor: Oscar Book International.

Mohamed Anwar Omar Din. 2008. *Pelancongan-Budaya: Konsep Dan Profil Di Malaysia*. Jurnal Melayu 3

- Mohamed Anwar Omar Din, Z. B. (2011). Pelancongan Budaya Di Malaysia: Membina Konsepnya (Cultural Tourism In Malaysia: Con Guring Its Concept). *Jurnal Melayu* , 1-11.
- Mohd Haidi Mohd Kasran, R. H. (2020). Meriam Di Kota Melawati, Kuala Selangor. *Cannons In Fort Melawati, Kuala Selangor*, 1-6.
- Mohd Hazli Hassan, Khairulanuar Yahya (2014) Pendapatan Industri Pelancongan Catat Peningkatan.
- Mohd Rusli Yacob, A. R. (2011). Tourists Perception And Opinion Towards Ecotourism Development And Management In Redang Island Marine Parks, Malaysia . *International Business Research 1*, 62-73.
- Noresah Bt Baharom (1997), Kamus Dewan Edisi Ketiga, Kuala Lumpur, Dewan Bahasa Dan Pustaka, H. 756.
- Portal Rasmi Arkib Negara Malaysia. (2018). Latar Belakang Bukit Puteri.
- Rahman, H. A. (2019, Ogos 9). My Metro. *Bukit Malawati Lokasi Penuh Misteri*.
- Rosniza Aznie Cr, A. M. (2012). Persepsi Pelancong Terhadap Agensi Pelancongan Di Langkawi Geopark. *Geografia: Malaysia Journal Of Society And Space 8(7)*., 147-154.
- Rosniza Aznie Cr, N. H. (2016). Pengurusan Rekreasi Di Pusat Tumpuan Bandar Bukit Fraser. (*The Recreation Management At Fraser's Hill Centre Business District*), 1-15.
- Said, H. B. (2013). Kepuasan Pelajar Di Kolej Komuniti Hulu Selangor : Suatu Tinjauan Dari Aspek Kemudahan Dan Perkhidmatan Dalam Keperluan Pembelajaran. 1-15.

- Selangor, P. R. (2002). Info Kuala Selangor. *Sejarah Awal*.
- Selangor, P. R. (2016, November 11). Bukit Melawati. *Tempat - Tempat Bersejarah Di Bukit Melawati*.
- Selangor, P. R. (2016). Objektif.
- Selangor, P. R. (2019, November 11). *Mesyuarat Ketiga Penggal Kedua Dewan Negeri Selangor Tahun 2019*.
- Selangor, P. R. (2020, Mac 17). Mesyuarat Pertama Penggal Ketiga Dewan Negeri Selangor Tahun 2020. *Bukit Malawati*.
- Siti Rokyah Md Zain, R. N. (2016). Masjid Sebagai Produk Pelancongan? Satu Tinjauan. 1-6.
- Tela, I. N. (2017). Penilaian Aset Warisan Budaya Minangkabau Sebagai Tonggak Pelancongan Warisan Di Kabupaten Tanah Datar, Indonesia. 1-58.
- World Tourism Organization, [Http://Unwto.Org/](http://Unwto.Org/) Akses Pada 9 Mac 2011.
- Yusoff, M. Y. (2018). Pemuliharaan Warisan Budaya Melalui Perundangan Warisan Dan Agensi Pelaksana Di Malaysia. 1-17.
- Yuszaidy Mohd Yusoff, H. D. (2011). Akta Warisan Kebangsaan, 2005: Tinjauan Sepintas Lalu. *National Heritage Act, 2005: A Review*, 1-16.
- Zainab Binti Roslan, Z. R. (2015). Konseptualisasi "Pelancongan Semiotik" Dalam Pembangunan Pelancongan Warisan: Kajian Kes Di Jugra, Selangor. 1-16.

LATAR BELAKANG INFORMAN

Informan 1

Nama	Encik Mohd Asyraf Bin Kamarrazaman
Pekerjaan	Penolong Pegawai Tadbir
Tarikh/Hari Temubual	22 November 2021 (Isnin)
Masa Temubual	10.00 – 10.30 Pagi
Lokasi	Pautan Google Meet

Informan 2

Nama	Encik Sazlan Hakeem Bin Mazalan
Peranan	Pegawai Unit Pelancongan
Tarikh/Hari Temubual	25 November 2021 (Khamis)
Masa Temubual	10.00 – 10.30 Pagi
Lokasi	Pautan Google Meet

TRANSKRIP TEMUBUAL

1. Usaha Pemeliharaan Yang Telah Dilakukan Oleh Pihak Pengurusan Bukit Malawati

a. Kerjasama pihak yang berkepentingan

Informan 1	Terdapat beberapa agensi.. kerajaan yang bertanggungjawab menjaga dan melindungi kawasan Bukit Malawati ni.. antaranya.. khususnya Majlis Bandaraya Kuala Selangor lah, Pejabat Daerah Tanah Kuala Selangor, Pihak PADAT, Jabatan Laut dan lain-lain. Pihak berkuasa tempatan.. iaitu Majlis Bandaraya Kuala Selangor sebagai pihak utama yang menjaga, menyelenggara, membersihkan dan menguruskan Pusat Pelancongan di Bukit Malawati.
Informan 2	Antara beberapa pihak yang terlibat dalam segala aktiviti pemeliharaan dan pemuliharaan elemen warisan budaya di Bukit Malawati adalah seperti.. kami MPKS sendiri, lepastu PADAT iaitu Perbadanan Adat Melayu dan Warisan Negeri Selangor yang sentiasa bekerjasama dalam memelihara warisan budaya di Bukit Malawati dan banyak lagi agensi-agensi yang terlibat di kawasan ini.

b. Kerja-kerja pemeliharaan di Bukit Malawati

Informan 1	Bagi pemeliharaan warisan, Bukit Malawati telah diwartakan sebagai Warisan Selangor pada 28 Jun 1979. MPKS... Majlis
-------------------	--

	<p>Perbandaran Kuala Selangor sentiasa melakukan penyelenggaraan berkala iaitu 2 bulan sekali dan melakukan pembersihan kawasan setiap hari oleh Jabatan Landskap Majlis Perbandaran Kuala Selangor. Okay haaa.. kawasan ni telah diwartakan jadi itu agensi pihak PADAT lah yang mengurus untuk pemeliharaan elemen warisan kat Bukit Malawati ni. Pihak PADAT yang lakukan pemeliharaan terhadap elemen-elemen warisan.</p>
--	---

c. Contoh pemeliharaan yang dilakukan oleh pihak bertanggungjawab

Informan 2	<p>Pihak MPKS memelihara dan menjaga kebersihan kawasan ini.. manakala pihak PADAT menjaga dan mengekalkan tapak warisan sejarah dan muzium sejarah Kuala Selangor. PDKS menjaga pewartaan kawasan ini.. Jabatan Laut menyelenggara Rumah Api Altingsburg... Pihak Istana menjaga Makam Diraja Kuala Selangor.. Jabatan Mufti Negeri Selangor menjaga Baitulhital.. Penduduk setempat menjaga dan memartabatkan tapak kawasan ini.</p>
-------------------	--

d. Langkah menjaga kebersihan dan kesejahteraan Bukit Malawati

Informan 1	<p>Bukit Malawati ni telah diwartakan sebagai warisan Selangor.. oleh hal yang demikian tiada pembangunan yang dibenarkan dalam kawasan ini.. jika berlaku kerosakan.. pihak MPKS akan menggantikan / membaiki kerosakan mengikut kerosakan sedia</p>
-------------------	---

	<p>kala. Pihak MPKS juga sentiasa melakukan penyelenggaraab berkala iaitu 2 bulan sekali dan melakukan pembersihan kawasan setiap hari oleh Jabatan Lanskap MPKS.</p>
Informan 2	<p>Bukit Malawati ni dibawah peruntukan Undang-undang kecil MPKS. Haa.. kalau nak masuk kawasan Bukit Malawati ni perlu dapat kelulusan Pihak Berkuasa Tempatan. Pihak kami juga telah menyediakan peraturan yang sedia bagi menjaga kebersihan dan kesejahteraan bukit ni.. Antara peraturannya pelu jaga kebersihan kawasan ni.. jangan buang sampah merata-rata. Kemudian.. pihak kami melarang memberi makanan kepada monyet sebab itu boleh memudaratkan haiwan tersebut. Seterusnya, pihak kami juga tidak membenarkan menggunakan kenderaan semasa menaiki Bukit Malawati ni sebab untuk elakkan kemalangan dalam kalangan pelancong.</p>

- JUMLAH KEHADIRAN PELANCONG BUKIT MALAWATI BAGI TAHUN 2018 - OKTOBER 2021

BULAN	BUKIT MALAWATI			
	2018	2019	2020	2021
Januari	9,955	12,271	15,014	Perintah kawalan Pergerakan (PKP)
Februari	11,477	15,292	9,435	
Mac	11,322	11,711	4,579	18,232
April	9,046	8,508	Perintah Kawalan Pergerakan (PKP)	13,623
Mei	9,576	9,249		1,474 (PKP)
Jun	7,294	13,158	6,070	Perintah Kawalan Pergerakan (PKP 2.0)
Julai	10,584	13,672	16,267	
Ogos	13,658	14,768	26,811	
September	19,727	17,562	18,575	
Oktober	8,644	11,184	4,802	14,765
November	13,803	11,633	Perintah Kawalan Pergerakan Bersyarat (PKPB)	
Disember	19,097	17,040	12,620	
JUMLAH	144,183	156,048	114,173	46,620

LAMPIRAN 1: SET SOALAN BORANG SOAL SELIDIK (berdasarkan objektif kajian)

TAJUK: KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PENGURUSAN BUKIT MALAWATI SEBAGAI PRODUK PELANCONGAN WARISAN DI KUALA SELANGOR

BAHAGIAN A : LATAR BELAKANG RESPONDEN

MAKLUMAT PERIBADI

1. Jantina : Lelaki ()
Perempuan ()
2. Umur : 18 tahun-29 tahun ()
30 tahun-39 tahun ()
40 tahun-49 tahun ()
50 tahun-59 tahun ()
60 tahun ke atas ()
3. Status : Belum berkahwin ()
Berkahwin ()
4. Taraf Pendidikan Tertinggi : Pmr ()
Spm ()
Stpm/Diploma ()
Sarjana/Master/Phd ()
Lain-lain ()
5. Pekerjaan : Pelajar ()
Tidak Bekerja ()
Bekerja Sendiri ()
Kerajaan ()
Swasta ()
6. Bangsa : Melayu ()
Cina ()
India ()
Lain-lain ()

BAHAGIAN B : ELEMEN WARISAN BUDAYA YANG ADA DI BUKIT MALAWATI.

Objektif 1: Mengenalpasti elemen warisan budaya ketara yang ada di Bukit Malawati

Arahan: Berdasarkan pernyataan tersebut, sila tandakan (/) pada nombor yang mewakili tahap persetujuan anda.

Perkara	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Setuju	Sangat Setuju
Skala	5	4	3	2	1

BIL	PERNYATAAN	SKALA				
		5	4	3	2	1
	TARIKAN WARISAN BUDAYA KETARA YANG MENARIK PENGUNJUNG UNTUK MENGUNJUNGI BUKIT MALAWATI					
1.	Perigi Beracun sebagai tempat penyeksaan kepada penderhaka.					
2.	Telaga Tujuh yang airnya tidak pernah kering.					
3.	Meriam Penggawa yang sentiasa dibalut dengan kain kuning.					
4.	Batu Hambar sebagai tempat memancang kepala penderhaka.					
5.	Tangga Seratus untuk mendaki Bukit Selangor.					
6.	Rumah Api sebagai panduan perjalanan kapal laut di Selat Melaka.					
7.	Makam Diraja sebagai tempat bersemadinya tiga sultan Selangor terawal.					
8.	Busut Malawati sebagai tempat istirahat sultan.					

9.	Baitulhilar sebagai tempat melihat anak bulan.					
----	--	--	--	--	--	--

BAHAGIAN C : TAHAP KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PENGURUSAN BUKIT MALAWATI.

Objektif 2: Mengkaji tahap kepuasan pengunjung terhadap pengurusan Bukit Malawati

Arahan: Berdasarkan pernyataan tersebut, sila tandakan (/) pada nombor yang mewakili tahap persetujuan anda.

Perkara	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Setuju	Sangat Setuju
Skala	5	4	3	2	1

BIL	PERNYATAAN	SKALA				
		5	4	3	2	1
A	ASPEK KEBERSIHAN					
1.	Saya seronok mengunjungi Bukit Malawati kerana mempunyai persekitaran yang cantik dan bersih.					
2.	Longkang dan jalan di sekitar Bukit Malawati di selenggara dengan baik.					
3.	Bukit Malawati menyediakan tong sampah yang mencukupi.					
4.	Pemotongan rumput di bahu jalan Bukit Malawati sentiasa terjaga.					
5.	Kebersihan kemudahan tandas awam yang disediakan sentiasa dijaga.					
B	ASPEK KESELAMATAN	5	4	3	2	1

1.	Saya berasa selama ketika mengunjungi kawasan Bukit Malawati.					
2.	Saya berasa selamat ketika menggunakan laluan pejalan kaki di Bukit Malawati.					
3.	Saya berasa selamat ketika menggunakan tempat letak kereta yang disediakan.					
4.	Saya berasa selamat ketika menggunakan tandas awam di Bukit Malawati.					
5.	Saya berasa selamat ketika menggunakan perkhidmatan trem.					
C	ASPEK KEMUDAHAN	5	4	3	2	1
1.	Kemudahan tempat letak kenderaan yang luas disediakan.					
2.	Kemudahan tandas awam yang bersih disediakan.					
3.	Kemudahan tempat berehat yang memuaskan disediakan.					
4.	Mempunyai kemudahan trem atau keretapi yang memudahkan pengunjung disediakan.					
5.	Kemudahan tempat menunggu trem yang selesa disediakan.					
D	ASPEK PERKHIDMATAN	5	4	3	2	1
1.	Perkhidmatan layanan yang diberikan					

	kepada pengunjung sangat cepat dan efektif.					
2.	Perkhidmatan di kaunter bayaran sangat baik.					
3.	Memberi perkhidmatan yang baik tanpa prejudis.					
4.	Staf mesra pelanggan dalam berurusan.					
5.	Staf memberi maklumat dan penjelasan yang jelas dan tepat kepada pengunjung.					

LAMPIRAN 2 GALERI LOKASI KAJIAN DAN INFORMAN



Gambar 1 dan 2: Makam Diraja di Bukit Malawati, Kuala Selangor.

Sumber: Tinjauan Lokasi, 2021.



Gambar 3 dan 4: Rumah Api dan Baitulhلال di Bukit Malawati, Kuala Selangor.

Sumber: Tinjauan Lokasi, 2021.



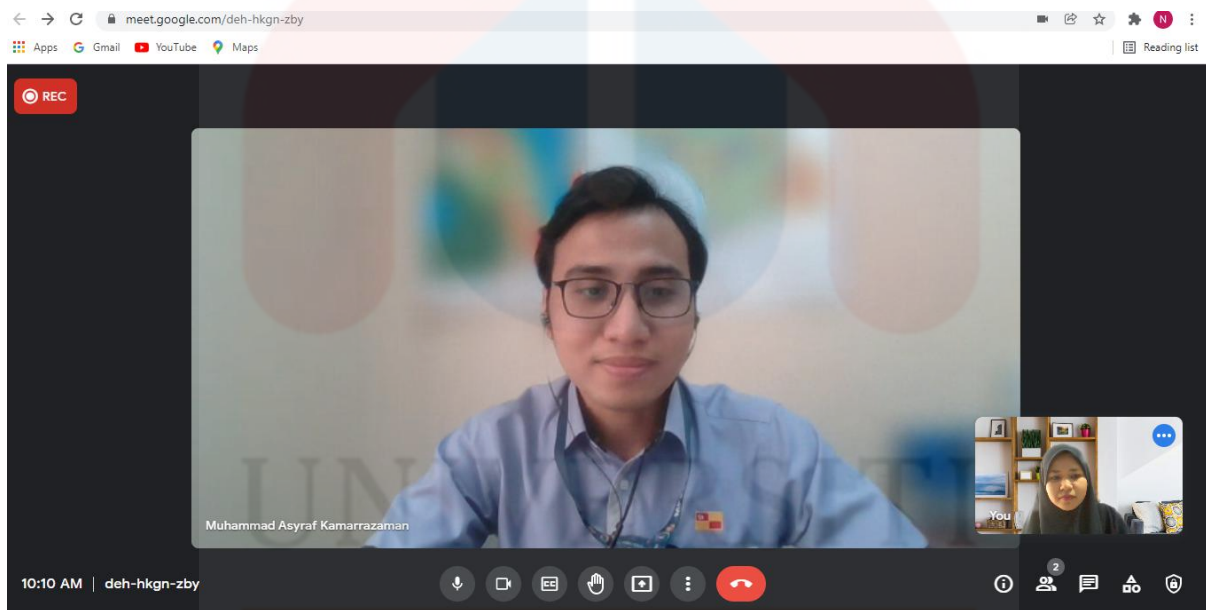
Gambar 5 dan 6: Pintu Masuk dan Perigi Beracun di Bukit Malawati, Kuala Selangor.

Sumber: Tinjauan Lokasi, 2021.



Gambar 7 dan 8: Pengkaji di Hadapan Pintu Masuk Bukit Malawati dan di Hadapan Pintu Masuk Majlis Perbandaran Kuala Selangor.

Sumber: Tinjauan Lokasi, 2021.



Gambar 9: Temubual bersama informan 1 Encik Muhammad Asyraf Kamarrazaman

Sumber: Google Meet, 2021.



UNIVERSITI
MALAYSIA
KELANTAN

Bukit Malawati
Bukit Malawati
45000 Kuala Selangor
Selangor

UMK.A02.600-4/7/4 JILID 2 (73)

RUJ. KAMI (Our Ref) : 30 SEPTEMBER 2021

TARIKH (Date) :

Tuan/Puan,

MEMOHON KEBENARAN UNTUK PELAJAR UMK MENJALANKAN KAJIAN / PENYELIDIKAN / TEMURAMAH

Dengan hormatnya merujuk kepada perkara di atas.

2. Sukacita dimaklumkan bahawa senarai nama di bawah adalah merupakan pelajar dari Fakulti Teknologi Kreatif Dan Warisan, Universiti Malaysia Kelantan yang akan menjalankan kajian/ penyelidikan/ temuramah di organisasi tuan/ puan. Tujuan menjalankan kajian/ penyelidikan/ temuramah ini adalah bagi memenuhi keperluan kursus **Projek Penyelidikan II (CFT 4134)**. Nama pelajar adalah seperti butiran berikut:

Bil.	Nama Pelajar	No Matrik	No. Kad Pengenalan	Program
1	Noorfitri Binti Muzakir	C18A0208	980119145490	Ijazah Sarjana Muda Pengajian Warisan dengan Kepujian

3. Sukacita sekiranya pelajar ini mendapat kerjasama daripada tuan/ puan.

Kerjasama tuan/ puan dalam hal ini amatlah dihargai dan didahului dengan ucapan ribuan terima kasih.

Sekian.

"RAJA BERDAULAT, RAKYAT MUAFKAT, NEGERI BERKAT"

"WAWASAN KEMAKMURAN BERSAMA 2030"

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menjalankan amanah,


PROF. MADYA TS. DR. KHAIRUL AZHAR BIN MAT DAUD
Timbalan Dekan (Akademik dan Pembangunan Pelajar)