

**KAJIAN KEPUASAN PELANCONG TERHADAP
PENGURUSAN BANGUNAN BERSEJARAH DI KOTA BHARU
KELANTAN**

WAN NUR AKIRAH SYUHADA BINTI WAN ARIFFIN

IJAZAH SARJANA MUDA PENGAJIAN WARISAN

2023



UNIVERSITI
MALAYSIA
KELANTAN

Kajian Kepuasan Pelancong Terhadap Pengurusan Bangunan Bersejarah di Kota Bharu Kelantan.

OLEH

WAN NUR AKIRAH SYUHADA BINTI WAN ARIFFIN

Projek Penyelidikan yang dikemukakan ini untuk memenuhi keperluan bagi Ijazah Sarjana Muda Pengajian Warisan dengan Kepujian

**Fakulti Teknologi Kreatif Dan Warisan
UNIVERSITI MALAYSIA KELANTAN**

2023

PERAKUAN TESIS

Saya dengan ini mengesahkan bahawa kerja-kerja yang terkandung dalam laporan ini adalah hasil penyelidikan asal dan tidak pernah dikemukakan untuk ijazah yang lebih tinggi kepada mana-mana Universiti atau institusi lain.



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 yang 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 Pengkaji

Nama : Wan Nur Akirah Syuhada bt. Wan Ariffin

Tarikh : 23 Februari 2023

DR. SURAYA SUKRI
Senior Lecturer
Department of Heritage Studies
Faculty of Creative Technology and Heritage
Universiti Malaysia Kelantan (UMK)
16300, Kelantan, Malaysia

Tandatangan Penyelia

Nama : Dr. Suraya Binti Sukri

Tarikh: 2/3/2023

PENGHARGAAN

Alhamdulillah bersyukur kepada Allah S.W.T kerana dengan izin dan limpah kurniaNya dapat pengkaji menyempurnakan projek penyelidikan akhir dengan lengkap dan sempurna setelah mengharungi pelbagai cabaran dan rintangan yang tidak terkata sepanjang perjalanan dalam menyiapkan penyelidikand akhir ini.

Saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan kepada Dr. Suraya binti Sukri yang merupakan penyelia yang saya hormati bagi kursus Projek Penyelidikan ini. Terima kasih saya ucapkan kepada beliau atas bimbingan dan motivasi yang tidak putus-putus diberi sepanjang menyiapkan penulisan tesis ini. Kepakaran dan kemahiran yang tiada tolok bandingnya membantu pengkaji dalam menyempurnakan kajian ini. Setiap kepayahan dan kesusahan yang dirasai oleh pengkaji dapat ditangkis sebaiknya dengan kehadiran beliau. Setiap tunjuk ajar, sokongan dan dorongan yang telah diberikan oleh beliau telah membanu pengkaji untuk terus maju dan selalu memandangkan kedepan dalam menyelesaikan penulisan tesis ini sehingga ke akhirnya.

Jutaan terima kasih juga diucapkan kepada kedua ibubapa tersayang, Wan Ariffin bin Wan Said dan Jelawati binti Mahmood yang tidak pernah jemu memberi kata-kata semangat dan disulami doa setulus hati sepanjang perjalanan untuk menyiapkan kajian ini. Ucapan semangat dan kepercayaan yang telah diberikan telah mengajar pengkaji erti kesabaran dan keikhlasan dalam menuntut ilmu. Selain itu, ucapan terima kasih juga ditujukan kepada rakan-rakan seperjuangan yang banyak membantu pengkaji semasa menjalankan kajian ini. Segala pertolongan dan sokongan moral yang diberikan membantu pengkaji untuk meneruskan kajian ini.

Akhir sekali, penghargaan yang tidak terkata turut diberikan kepada informan dan para responden yang terlibat sepanjang proses pengumpulan maklumat yang dilakukan untuk melengkapkan kajian ini. Sikap mereka yang tidak lokek ilmu dan sentiasa bersedia dalam menyampaikan maklumat telah membantu pengkaji dalam menjayakan penulisan tesis ini.

ISI KANDUNGAN

	HALAMAN
PERAKUAN	II
PENGHARGAAN	III
ISI KANDUNGAN	IV- VI
SENARAI JADUAL	VIII
SENARAI RAJAH	IX
ABSTRAK	X
ABSTRACT	XI
BAB 1 PENGENALAN	
1.0 Pengenalan	1-2
1.1 Latar Belakang Kajian	3-5
1.2 Permasalahan Kajian	5-6
1.3 Persoalan Kajian	7
1.4 Objektif Kajian	8
1.5 Skop Kajian	9
1.6 Kepentingan Kajian	10-11
1.7 Penutup	11
BAB 2 KAJIAN LITERATUR	
2.0 Pengenalan	12
2.1 Sektor Pelancongan	12-13
2.2 Pelancongan Warisan	13-14
2.3 Kepuasan Pelancong	14-15
2.4 Bangunan Bersejarah	15-16

	2.5 Definisi Pengurusan	16
	2.6 Pengurusan Muzium dan Bangunan Bersejarah	17
	2.7 Kerangka Teori	18
	2.7.1 Teori Jangkaan Penolakan oleh Richard L Oliver	18-20
	2.8 Penutup	20
BAB 3	METODOLOGI KAJIAN	
	3.0 Pengenalan	21
	3.1 Pendekatan Kajian	21-22
	3.2 Rekabentuk Kajian	22
	3.3 Kaedah Kajian	22-23
	3.3.1 Kaedah Kualitatif	23
	3.3.2 Kaedah Kuantitatif	23-24
	3.4 Unit Analisis	24-25
	3.5 Teknik Pengumpulan Data	25
	3.5.1 Data Primer	25-27
	3.5.2 Data Sekunder	27-28
	3.6 Pensampelan	28-29
	3.7 Analisis Data	29-31
	3.8 Penutup	31
BAB 4	DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN	
	4.0 Pengenalan	32
	4.1 Aspek Pengurusan Bangunan Bersejarah	32-33
	i. Lokasi Awal Bangunan Bersejarah	33-37
	ii. Pengurusan Bangunan	38-39
	iii. Pengurusan Fasiliti	40

4.2 Kerosakan Koleksi Artifak	41-42
i. Pengurusan Koleksi Artifak	42-43
ii. Pemerolehan Koleksi Artifak	43-44
iii. Dana Pengurusan dan Penambahan Koleksi	44-45
4.3 Latar Belakang Demografi Responden	46-53
4.4 Tahap Kepuasan Pelancong Terhadap Aspek Pengurusan	53
4.4.1 Pengurusan Koleksi dan Pameran	53-57
4.4.2 Aspek Perkhidmatan	58-61
4.4.3 Aspek Kemudahan	62-65
4.5 Aspek Tambah Baik dalam Menjaga Bangunan Bersejarah	66
4.5.1 Penglibatan Pihak Berkepentingan	66-67
4.5.2 Penyelenggaraan Struktur Bangunan	67-69
4.5.3 Kerja-kerja Pemuliharaan	69-71
4.6 Penutup	71
BAB 5	KESIMPULAN DAN CADANGAN
5.0 Pengenalan	72
5.1 Kesimpulan	72-74
5.2 Cadangan	75-76
RUJUKAN	77-80
LAMPIRAN	81-98

SENARAI JADUAL

NO.	Halaman
4.1 Frekuensi Responden Mengikut Jantina	50
4.2 Frekuensi Responden Mengikut Negeri	51
4.3 Frekuensi Responden Mengikut Lokasi yang Pernah Dilawati	52
4.4 Frekuensi Responden Mengikut Umur	53
4.5 Frekuensi Responden Mengikut Bangsa	54
4.6 Frekuensi Responden Mengikut Tahap Pendidikan	55
4.7 Frekuensi Responden Mengikut Pekerjaan	56
4.8 Tahap Kepuasan Pelancong Terhadap Aspek Pengurusan Bangunan Bersejarah di Kota Bharu bagi Aspek Pengurusan Koleksi dan Pameran	58-59
4.9 Tahap Kepuasan Pelancong Terhadap Aspek Pengurusan Bangunan Bersejarah di Kota Bharu bagi Aspek Perkhidmatan	62-63
4.10 Tahap Kepuasan Pelancong Terhadap Aspek Pengurusan Bangunan Bersejarah di Kota Bharu bagi Aspek Kemudahan	66-67

SENARAI RAJAH

NO.	Halaman
1.1	Peta Lokasi Kajian Kota Bharu, Kelantan 11
2.1	Teori Jangkaan Penolakan oleh Richard L Oliver 21
2.2	Teori Jangkaan Penolakan berdasarkan Dapatan Kajian 22
3.1	Proses Analisis Data oleh Clarke & Braun (2006) 33
4.1	Istana Jahar Dahulu 38
4.2	Istana Jahar Sekarang 38
4.3	Bank Kerapu Dahulu 39
4.4	Bank Kerapu Sekarang 40
4.5	Muzium Diraja Istana Batu Dahulu 41
4.6	Muzium Diraja Istana Batu Sekarang 41

Kepuasan Pelancong Terhadap Pengurusan Bangunan Bersejarah di Kota Bharu Kelantan

ABSTRAK

Kepuasan pelancong merujuk kepada perasaan kepuasan yang ditunjukkan oleh setiap orang terhadap perkhidmatan yang diterima oleh mereka. Terdapat beberapa bangunan bersejarah di Kota Bharu yang menjadi destinasi pelancongan dan tumpuan kepada mereka yang datang ke Kelantan. Kajian ini telah mengumpulkan beberapa objektif seperti untuk mengenal pasti tahap kepuasan pelancong terhadap pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu, Kelantan dengan memfokuskan kepada tiga bangunan ikonik di Kota Bharu iaitu Istana Jahar, Bank Kerapu dan Muzium Diraja Istana Batu. Kajian ini diteliti berdasarkan teori penolakan jangkaan (EDT) melalui kaedah campuran. Bagi bahagian kuantitatif, kaedah tinjauan menggunakan soal selidik telah digunakan. Seramai 302 pelancong telah dipilih menggunakan teknik rawak mudah menggunakan jadual Krejcie & Morgan. Tahap kepuasan pelancong diukur menggunakan Skala Likert, melalui Skala Likert lima tahap kepuasan pelancong terhadap pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu Kelantan. Manakala kaedah pengumpulan data kualitatif pula digunakan melalui sesi temu bual bersama kakitangan serta pemerhatian di lokasi. Data kuantitatif dianalisis menggunakan analisis SPSS di mana analisis data kualitatif dilakukan menggunakan Clarke dan Braun (2016) iaitu 6 langkah analisis tematik. Kajian mendapati majoriti pelancong mempunyai tahap kepuasan yang tinggi terhadap pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu walaupun terdapat isu berkaitan kutipan, perkhidmatan dan kebersihan. Responden berharap agar bangunan bersejarah di Kota Bharu, Kelantan dapat diselenggara dan dipulihara dengan baik untuk manfaat generasi akan datang. Kajian ini penting untuk menentukan tahap kepuasan pelancong terhadap pengurusan bangunan bersejarah di Istana Jahar, Bank Kerapu dan Muzium Diraja Istana Batu dari perspektif pelancong kerana ia membantu menambah baik perkhidmatan akhirnya menggalakkan kunjungan berulang.

Kata Kunci: Kepuasan Pelancong, Bangunan Bersejarah, Kota Bharu, Pengurusan Bangunan.

Tourists' Satisfaction Towards the Management Of Historical Buildings In Kota Bharu Kelantan.

ABSTRACT

Tourist satisfaction refers to a feeling of satisfaction shown by everyone towards the services received by them. There are several historical buildings in Kota Bharu which have become the tourist destinations and the focus to those who come to Kelantan. This research has accumulated few objectives such as to identify the level of tourist satisfaction towards the management of historical buildings in Kota Bharu, Kelantan focusing on three iconic building in Kota Bharu namely Istana Jahar, Bank Kerapu and Muzium Diraja Istana Batu. This study is examined based on the theory of expectation disconfirmation (EDT) through mix method approached. For quantitative parts, the survey method using questionnaires were used. A sample of 302 tourists were selected using simple random techniques using Krejcie Morgan table. The level of tourist satisfaction was measured using Likert scale, through five-point Likert Scale of tourist satisfaction towards the management of historical building in Kota Bharu Kelantan. Meanwhile qualitative methods of data collection were used trough an interview sessions with the personnel as well as an observation at the location. The quantitative data were than analysed using SPSS analysis whereby the qualitative data analysis was done using Clarke and Braun (2016) 6 steps of thematic analysis. The study found that the majority of tourists have a high level of satisfaction with the management of historical buildings in Kota Bharu despite issues related to collections, services and cleanliness. Respondents hoped that the historical buildings in Kota Bharu, Kelantan can be properly maintained and preserved for the benefit of future generations. This study is important to determine the level of tourist satisfaction towards the management of historical buildings at Istana Jahar, Bank Kerapu and Muzium Diraja Istana Batu from the perspective of tourists as it helps to improve the service eventually encouraging repeat visitations.

Keywords: Tourist Satisfaction, Historical Buildings, Kota Bharu, Building Management

BAB SATU PENGENALAN

1.0 Pengenalan

Pelancongan merupakan antara aktiviti yang memberikan pulangan yang besar kepada sesebuah negara (Samsudin, 2013). Perkembangan terhadap kegiatan atau aktiviti pelancongan itu bergantung kepada jumlah pelancong yang datang ke sesuatu kawasan pelancongan dimana destinasi atau tempat tersebut boleh memberikan satu tarikan kepada mereka. Antara kawasan yang menjadi tarikan destinasi pelancong adalah seperti kawasan pantai, kawasan bersejarah, kawasan riadah dan juga tempat membeli belah (Binns & Etienne, 2002). Kawasan bersejarah yang dimaksudkan itu termasuklah bangunan-bangunan warisan atau bersejarah yang terdapat di destinasi kunjungan mereka (Binns & Nel, 2002).

Bangunan warisan atau bangunan bersejarah ini adalah satu tinggalan sejarah yang mempunyai potensi untuk dijadikan sebagai pelancongan warisan. Bangunan warisan atau bangunan bersejarah merupakan salah satu daripada warisan ketara dimana ianya kekal untuk dilihat. Menurut Fielden (2000), bangunan bersejarah ini mempunyai nilai seperti nilai senibina, estetik, sejarah, dan juga sosial masyarakat. Sekiranya sesebuah bangunan itu mampu untuk bertahan sehingga beratus tahun usia penggunaannya, ia patut digelar sebagai bangunan bersejarah. Bangunan bersejarah selalunya dianggap sebagai bangunan ataupun struktur yang mempunyai beberapa jenis nilai yang bersejarah seperti mempunyai kepentingan bersejarah yang istimewa kerana kepentingannya terhadap peristiwa sejarah yang tertentu, atau juga bangunan bersejarah tersebut ada dikaitkan dengan orang-orang penting dalam negara.

Selain itu, setiap bangunan bersejarah yang terdapat di seluruh dunia ini mempunyai kepentingan sejarah yang istimewa, seperti kaedah pembinaan, reka bentuk mahupun kepentingan seni binanya. Bangunan bersejarah juga boleh dikategorikan sebagai '*dead monument*' dan juga '*living monument*' dimana '*dead monument*' ini merupakan sebuah bangunan peninggalan bersejarah yang tidak digunakan atau dimanfaatkan oleh sesiapa. Manakala '*living monument*' pula merupakan sebuah

bangunan warisan bersejarah yang masih digunakan dan dimanfaatkan kegunaannya (Rumawan & lai, 2015).

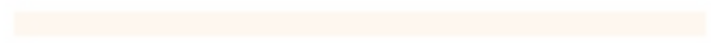
Menurut Akta Warisan Kebangsaan (2005), monumen merupakan satu gabungan monumen seni bina, lukisan, struktur jenis arkeologi dan juga ciri-ciri nilai sejagat yang luar biasa dari sudut sejarah, seni dan saintifik. Dapat dilihat bahawa penemuan sejarah dan peninggalan monumen di negara Malaysia adalah dalam berbagai bentuk. Di antara monumen-monumen yang popular yang terdapat di negara ini adalah candi di Lembah Bujang. Selain itu, terdapat juga beberapa istana dan kubu pertahanan yang merupakan peninggalan dari pembesar Melayu dan ada juga diantaranya merupakan monumen tinggalan dari penjajah. Namun, terdapat sesetengah monumen ini kurang diberi perhatian sehingga mengakibatkan struktur binaannya mengalami kerosakan dan memerlukan kos yang agak banyak untuk dibaikpulih (Jusoh, 2016). Contoh yang dapat diberi adalah seperti istana yang terdapat di negara kita yang mana telah dikategorikan sebagai bangunan bersejarah iaitu seperti Istana Raja Billah (Perak) dan juga Istana Balai Besar (Kelantan). Namun demikian, beberapa bangunan bersejarah yang terdapat di Malaysia terus menjadi tumpuan pelancong sama ada pelancong tempatan mahupun pelancong antarabangsa. Monumen-monumen yang terdapat di negara ini akan menjadi tarikan bagi pelancong untuk datang berkunjung ke sesuatu tempat atau kawasan tersebut (Samsudin, 2013). Usaha untuk mengekalkan monumen-monumen dan juga bangunan bersejarah adalah penting untuk menarik perhatian pelancong khususnya pelancong dari luar negara. Oleh itu, adalah penting bagi menjaga dan mengekalkan keaslian monumen yang terdapat di negara ini untuk menggalakan aktiviti pelancongan warisan.

Pelancongan warisan merupakan satu bentuk aktiviti spelancongan dimana pelancong datang untuk melihat khazanah warisan di sesuatu kawasan pelancongan yang telah diwarisi dari generasi yang terdahulu seperti sejarahnya, kebudayaan, alam semulajadi dan juga artifak (Razak, 2006). Dalam kajian Swarbrooke (1994), beliau mendefinisikan pelancongan warisan ini sebagai satu aktiviti pelancongan yang berasaskan warisan, di mana warisan yang terdapat di sesebuah negara itu menjadi tunjang yang utama dan terpenting bagi produk yang ditawarkan di kawasan tersebut. Secara umumnya, definisi yang dinyatakan ini merangkumi satu skop aktiviti pelancongan daripada lawatan ke bandar sehinggalah kepada melawat tempat-tempat bersejarah seperti bangunan- bangunan warisan dan sebagainya. Pelancongan warisan ini boleh

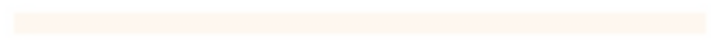
dijadikan sebagai sumber utama pendapatan ekonomi sesebuah negara. Tumpuan yang tinggi diberikan kepada pelancongan warisan boleh membantu masyarakat untuk mempelbagaikan sumber ekonomi negara dan bukan semata-mata bergantung kepada satu bidang industri sahaja (Samsudin, 2013).



UNIVERSITI



MALAYSIA



KELANTAN

1.1 Latar Belakang Kajian

Begitu juga dengan negeri Kelantan dimana negeri ini juga terkenal dengan pelancongan warisan. Daya tarikan yang terdapat di dalam dan luar Kota Bharu ini telah membuktikan bahawa negeri Kelantan merupakan antara pusat pelancongan warisan yang terkenal. Persembahan seni budaya warisan adalah merupakan antara acara yang perlu diberi perhatian lebih dalam usaha untuk memajukan lagi pelancongan warisan di sesebuah kawasan contohnya di negeri Kelantan ini sendiri. Menurut Abdul Rahman Aripin, (1997) pengunjung akan lebih terpaku dengan persembahan seni budaya terutamanya jika ianya dipersembahkan dalam bentuk dialog, cahaya, muzik dan juga drama. Penglibatan pihak penganjur aktiviti dan program daripada pihak muzium yang terdapat di Kota Bharu ini merupakan inisiatif yang baik untuk mempromosikan negeri Kelantan sebagai pusat pelancongan warisan bertaraf dunia (Choy, 2013).

Negeri Kelantan merupakan negeri yang sangat terkenal dengan lubuk budaya (Zainal Abidin & Haji Hamzah, 2018). Negeri ini juga terkenal dengan pelbagai gelaran seperti gelaran negeri “ Cik Siti Wan Kembang”, “ Tanah Serendah Sekebun Bunga”, “Kota Budaya” sehinggalah kepada gelaran sekarang iaitu “ Kelantan Darul Naim”. Boleh disimpulkan disini bahawa negeri Kelantan ini merupakan sebuah negeri yang mempunyai imej dan identitinya sendiri.

Keunikan yang terdapat di negeri Kelantan ini bukan sahaja terletak pada loghatnya, akan tetapi ianya lebih daripada itu dimana negeri ini kaya dengan warisan budaya yang dipelihara oleh pihak yang bertanggungjawab. Dapat dilihat bahawa terdapat banyak bangunan bersejarah yang terdapat di negeri ini. Turut menarik adalah, terdapat pelbagai muzium dan juga seni bina yang unik seperti Istana Diraja Lama yang masih diduduki oleh Raja dan Permaisuri. Menurut Ismail (2016), beliau menyatakan bahawa senibina yang terdapat di Kelantan ini adalah warisan seni bina dan sosial budaya yang sangat kaya dari masa lalu yang merupakan identiti yang sangat unik bagi rakyatnya. Hal ini menyebabkan negeri Kelantan ini mampu untuk hidup dan berkembang dalam lingkungan masyarakat dan budaya Melayu yang lebih luas.

Selain itu, Kota Bharu, yang merupakan ibu kota negeri Kelantan telah diwartakan oleh Majlis Perbandaran Kota Bharu-Bandar Raya Islam (MPKB-BRI) pada tahun 1991 sebagai zon warisan budaya kerana ia mempunyai pelbagai muzium dan bekas bangunan

ikonik diraja yang unik dengan seni bina tradisional Kelantan, kebanyakannya dibina abad lalu. Ia meliputi kawasan seluas dua belas hektar (Mohd et al., 2020).

Terdapat juga Muzium Diraja yang terletak di Bandar Kota Bharu. Muzium Diraja atau dikenali juga dengan Istana Batu telah dibina pada tahun 1939 semasa pemerintahan Sultan Ismail. Pada asalnya, Muzium Diraja Istana Batu merupakan istana yang dihadiahkan kepada Sultan Yahya Petra dan Raja Perempuan Zainab II sempena perkahwinan mereka. Reka bentuk keseluruhan Istana Batu ini di inspirasikan oleh Sultan Ismail sendiri. Muzium Diraja Istana Batu sebelum ini digunakan sebagai tempat khas perkahwinan diraja dan sebagai rumah tamu untuk melawat kerabat diraja (Ismail, 2016). Muzium Diraja kini berfungsi sebagai tempat penyimpanan sejarah kerabat diraja Kelantan dan mempamerkan pakaian, gambar, perak, perabot serta barangan istana bekas Sultan (Ismail, 2016). Selain itu, untuk menyampaikan info kepada seluruh masyarakat, Muzium Diraja ini selalu mempamerkan pameran sejarah mengenai sosial budaya istana di negeri Kelantan. Menurut Yusri Yusnita (2022), Muzium Diraja ini dikatakan sangat penting kepada masyarakat untuk mengetahui berkenaan dengan perkembangan institusi Diraja dan adat istiadat yang ada di Negeri Kelantan pada masa dahulu.

Istana Jahar atau dikenali juga sebagai Muzium Adat Istiadat ini telah dibina pada tahun 1883 iaitu pada zaman pemerintahan Sultan Muhammad II. Pembinaan ini adalah bersempena hadiah perkahwinan Long Kundur dan Tengku Embong. Reka bentuk Istana Jahar ini mempunyai senibina tradisional Melayu Kelantan (Perbadanan Muzium Negeri Kelantan, 2019). Istana Jahar ini diperbuat dengan menggunakan kayu balak secara keseluruhannya dan dibina sepenuhnya oleh para tukang rumah yang tersohor dari negeri Kelantan yang diketuai oleh Encik Sulaiman dan Nik Salleh (Warisan et al., 2014).

Seterusnya, ruang pameran yang terdapat di bangunan Istana Jahar ini terbahagi kepada beberapa bahagian, antaranya adalah seperti bahagian senjata, bahagian pakaian tradisional, dan lain-lain bahagian yang berkaitan dengan kesultanan (Ismail, 2016). Pada asalnya, bangunan Istana Jahar ini hanya mempunyai satu tingkat sahaja namun kini struktur binaanya berubah menjadi dua tingkat. Perubahan yang dilakukan seperti pengubahsuaian pada bahagian tangga dan juga tiang bangunan tersebut menyebabkan ramai para pelancong yang datang untuk berkunjung ke Istana Jahar. Hal ini kerana, seni bina Istana Jahar yang unik dengan adanya ukiran-ukiran yang cantik

telah menyerikan lagi bangunan istana ini dan membuka mata para pelancong untuk datang melawat dan melihat sendiri keindahan pameran yang terdapat di dalamnya.

1.2 Permasalahan Kajian

Malaysia merupakan antara negara yang unik dengan kepelbagaian kaum dan juga budaya. Terdapat banyak peninggalan bangunan bersejarah yang tidak ternilai harganya. Bangunan-bangunan bersejarah yang terdapat di Kelantan khususnya, dapat menarik lebih banyak pelancong untuk datang ke negeri ini. Akan tetapi, disebabkan oleh kurangnya peruntukan untuk membangunkan sebuah tempat bersejarah menjadikan negeri Kelantan ini kurang mempunyai lokasi bangunan warisan yang banyak untuk pelancong datang berkunjung (Abdullah Yatimin, 2022). Kebanyakan pelancong yang datang melancong ke Kelantan ini selalunya akan melawat bangunan yang sama sahaja setiap kali mereka berkunjung. Selain itu, kekurangan kepakaran dalam kalangan penduduk tempatan dalam bidang pemuliharaan baik bangunan bersejarah ini juga menyebabkan sebarang pembaikan mengambil masa yang lama (Zuraimee Zainal, 2021). Oleh itu, ianya akan mendatangkan kesan kepada sektor pelancongan warisan di negeri ini.

Selain itu, koleksi pameran yang terdapat di lokasi bangunan warisan di Kelantan juga kurang menarik menyebabkan para pelancong tidak berminat untuk datang berkunjung buat kali keduanya. Menurut Hussin (2016), pembangunan koleksi pameran dan ruangan yang sempit menghalang kepada perkembangan serta susun atur muzium yang sistematik. Secara tidak langsung ianya akan menyebabkan berlakunya kekurangan koleksi yang akan dipamerkan. Koleksi pameran yang terdapat di bangunan warisan di Kelantan adalah koleksi yang lama dan sama dimana pihak pengurusan mempunyai masalah dalam pemerolehan koleksi. Oleh itu, pihak pengurusan muzium perlu mengambil kira beberapa kaedah perolehan bagi mendapatkan sesuatu koleksi untuk dipamerkan di dalam muzium kerana koleksi-koleksi ini mempengaruhi tarikan pelancong.

Di samping itu, permasalahan terhadap rekaan dalaman dan gaya hiasan dalam bangunan warisan yang kaku menyebabkan para pelancong mudah merasa bosan dan tidak berminat untuk melawat. Gaya hiasan yang digunakan tidak sesuai dengan bangunan tersebut. Penyelenggaraan terhadap bangunan warisan di Kota Bharu juga kurang memuaskan. Tahap kesedaran pihak pengurusan terhadap pemuliharaan dan

pemeliharaan bangunan warisan yang mempunyai nilai senibina dan sejarah yang tinggi ini masih rendah. Kebanyakan bangunan-bangunan warisan yang terdapat di Kelantan ini sedang menghadapi tekanan dan ancaman kemusnahan akibat arus pembangunan yang begitu pesat (Kamarul Syahril, 2007). Oleh itu, penyelenggaraan bangunan warisan hendaklah dijalankan untuk menjamin keutuhannya dari segi reka bentuk dan nilai seni binanya.

Berkenaan dengan aspek pelancong pula, setiap pelancong itu mempunyai persepsi dan tanggapan yang berbeza terhadap sesuatu pekhidmatan serta pengurusan sektor pelancongan (Sahazali & Hanani, 2015). Kebanyakan bangunan bersejarah yang terdapat di Kelantan ini kurang menarik, hal ini mungkin disebabkan oleh pengurusan bangunan yang kurang penyelenggaraan. Perkara ini secara tidak langsung akan menjejaskan tahap kepuasan pelancong. Justeru, kajian yang dijalankan ini adalah untuk mengkaji tahap kepuasan pelancong terhadap pengurusan di ketiga-tiga bangunan bersejarah iaitu Istan Jahar, Bank Kerapu dan Istana Balai Besar di Kota Bharu, Kelantan.

1.3 Persoalan Kajian

Dalam persoalan kajian ini, pengkaji telah membina beberapa persoalan untuk menjawab objektif kajian berkenaan kepuasan pelancong terhadap pengurusan bangunan bersejarah di Kelantan. Antara persoalannya adalah

- 1) Apakah aspek pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu?
- 2) Bagaimanakah tahap kepuasan pelancong terhadap aspek pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu?
- 3) Sejauhmanakah langkah tambah baik dalam menjaga bangunan bersejarah untuk menarik para pelancong ke Kota Bharu?

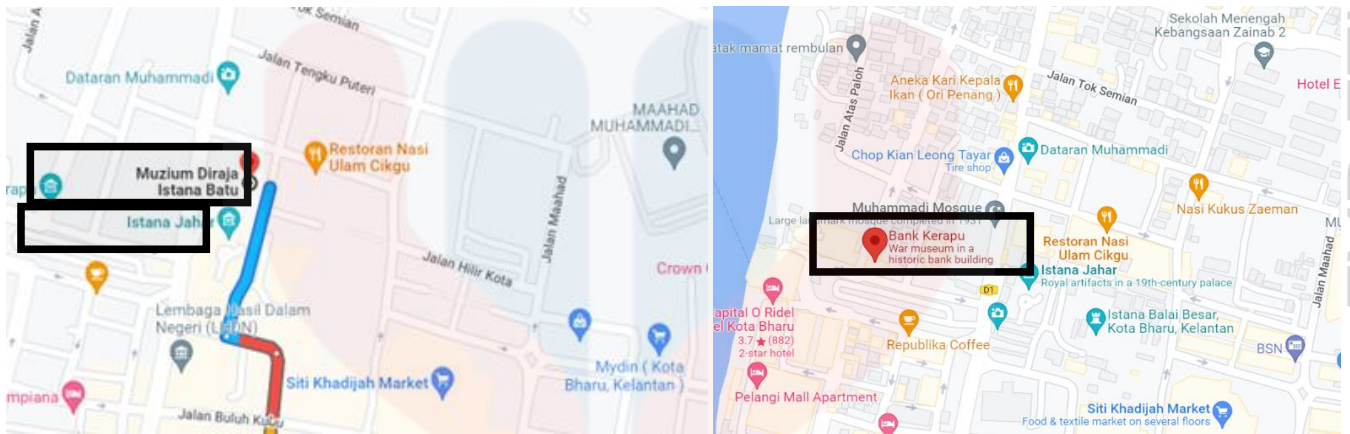
UNIVERSITI
MALAYSIA
KELANTAN

1.4 Objektif Kajian

Dalam menjalankan kajian ini, pengkaji telah membentuk beberapa objektif kajian. Antara objektif yang telah dibentuk bagi menjawab persoalan kajian adalah seperti dibawah :

- 1) Untuk mengetahui aspek pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu.
- 2) Untuk mengkaji tahap kepuasan pelancong terhadap aspek pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu.
- 3) Untuk menganalisis aspek tambah baik dalam menjaga bangunan bersejarah untuk menarik para pelancong ke Kota Bharu.

1.5 Skop Kajian



Rajah 1.1 : Peta Lokasi Kajian

Sumber : Google Maps (2022)

Rajah 1 menunjukkan lokasi dimana bangunan-bangunan bersejarah dimana terletak di Bandar Kota Bharu. Untuk kajian lapangan ini, pengkaji telah memilih sebanyak tiga buah bangunan bersejarah yang terdapat di Kelantan. Antaranya ialah Muzium Diraja Istana Batu, Istana Jahar dan juga Bank Kerapu yang terletak di Kota Bharu. Pemilihan lokasi kajian ini adalah kerana di Kota Bharu ini memiliki elemen warisan budaya dan ketiga-tiga bangunan bersejarah ini terletak di bandar Kota Bharu dimana merupakan antara tempat tarikan pelancongan yang popular di Kelantan dan selalu menjadi tumpuan para pelancong ketika mereka melawat negeri ini.

Tumpuan kajian ini juga merangkumi para pelancong, pihak pengurusan, penduduk setempat dan juga tahap kepuasan pelancong terhadap bangunan bersejarah di Kelantan. Dari segi aspek yang dikaji pula, pengkaji memfokuskan untuk mengetahui aspek pengurusan yang terdapat di bangunan warisan di Kota Bharu dan yang terakhir adalah untuk menganalisis langkah yang diambil oleh pihak pengurusan ke atas bangunan warisan untuk mengekalkan daya tarikan bangunan ketiga-tiga bangunan iaitu Muzium Diraja Istana Batu, Istana Jahar dan Bank Kerapu yang mana dapat menarik minat ramai lagi pelancong untuk datang ke Kelantan.

1.6 Kepentingan Kajian

Setiap kajian yang dijalankan mempunyai matlamat dan sesuatu yang hendak dicapai berdasarkan kepada objektif yang telah ditetapkan. Kajian ini dijalankan atas dasar untuk mengenal pasti tahap kepuasan pelancong terhadap bangunan bersejarah yang terdapat di Kota Bharu, Kelantan. Selain itu, kajian ini juga memberi kepentingan kepada pihak universiti. Kajian penyelidikan memberikan satu pendedahan kepada pelajar tentang kepentingan masa hadapan. Hasil daripada kajian ini dapat memberi kepentingan kepada pihak universiti dalam melahirkan para pengkaji yang berpengetahuan luas dan sekaligus dapat menjadi sebagai satu pusat rujukan bahan ilmiah yang berkaitan dengan bidang pengajian warisan. Seterusnya, kepentingan kajian yang akan didapati hasil dari kajian yang akan dijalankan ini adalah, ianya dapat melatih pengkaji untuk melaksanakan sebarang kajian penyelidikan pada masa hadapan dan kajian yang telah dijalankan ini dapat menjadi sumber rujukan kepada masyarakat.

Di samping itu, kajian yang dijalankan ini dapat memberi kepentingan kepada para pelancong dimana melalui kajian ini dapat mengetahui tahap kepuasan para pelancong terhadap bangunan bersejarah yang terdapat di Kota Bharu, Kelantan. Selain itu dapat memberi peluang serta ruang kepada mereka untuk memberi pandangan berkenaan dengan aspek pengurusan bangunan bersejarah di Kelantan.

Selain itu juga, kajian ini juga memberi kepentingan kepada pihak pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu, Kelantan. Kajian yang dijalankan ini dapat menjadi satu semangat kepada pihak muzium yang di kaji serta memberi manfaat dari segi aspek penyelidikan berdasarkan maklumat yang diperolehi seperti pengurusan penjagaan koleksi pameran yang lemah dapat diperbaiki oleh pihak pengurusan di ketiga-tiga buah bangunan bersejarah. Hal ini kerana, tiada lagi kajian lepas yang mengkaji mengenai sistem pengurusan penjagaan koleksi pameran di bangunan bersejarah di negeri Kelantan dan disebabkan itu terdapat kelemahan dari segi pengurusan. Seterusnya, kajian ini juga penting kepada pihak muzium di Kota Bharu kerana melalui kajian yang dijalankan pihak pengurusan di bangunan bersejarah di Kelantan boleh meningkatkan sistem pengurusan kearah yang lebih baik. Kepentingan pengurusan yang sistematik boleh memberi sumbangan kepada pihak-pihak bertanggungjawab terhadap bangunan bersejarah di Kelantan untuk mencapai matlamat dan sekaligus dapat menarik ramai pelancong untuk datang melancong ke sini.

Akhir sekali berharap kajian ini dapat memberi pengetahuan kepada para pelajar. Hal ini kerana, hasil daripada kajian yang dijalankan ini dapat memberi pendedahan kepada para pelajar berkenaan dengan tahap kepuasan para pelancong terhadap bangunan bersejarah di Kelantan dan dapat dijadikan sebagai salah satu rujukan kepada pelajar di masa yang akan datang.

1.7 Penutup

Secara kesimpulannya, dalam bahagian ini membincangkan mengenai pengenalan kajian, latar belakang kajian, permasalahan, persoalan, objektif, skop dan juga kepentingan kajian yang akan dilaksanakan oleh pengkaji. Setiap aturan yang ditetapkan ini amat penting bagi peringkat awal kajian untuk mengenalpasti dengan lebih jelas lagi berkenaan dengan isu-isu yang menjadi permasalahan kepada kajian ini dan juga hala tuju kajian ini. Komponen-komponen ini akan membantu pengkaji untuk menghasilkan penulisan kajian yang lebih kemas dan sistematik sekaligus dapat memberi manfaat kepada diri sendiri, pembaca dan juga masyarakat.

BAB DUA

SOROTAN KAJIAN

2.0 Pengenalan

Dalam bab kedua, pengkaji membincangkan hasil daripada sorotan kajian-kajian yang lepas mengenai tahap kepuasan pelancong terhadap bangunan bersejarah yang terdapat di Kota Bharu, Kelantan. Bab ini juga ada mengupas berkenaan dengan konsep pengurusan dan juga aspek pengurusan pihak muzium di Kota Bharu, Kelantan. Melalui sorotan kajian lepas ini, ianya dapat memberi gambaran kepada pengkaji dalam menggunakan maklumat yang berkaitan dengan kajian. Hasil dari kajian-kajian lepas ini juga dapat membantu pengkaji memahami masalah dan bagaimana cara penyelesaian yang digunakan oleh pengkaji-pengkaji yang lepas. Dalam pada yang sama, dapatan yang diperoleh hasil dari kajian yang lepas dapat membantu pengkaji dalam mengaitkan dapatan kajian yang dilakukan ini dengan hasil daripada dapatan kajian yang lepas. Dalam penyediaan kajian, pengkaji perlulah memastikan setiap kajian itu adalah saling berkaitan dan harus mempunyai gambaran yang menyeluruh.

2.1 Sektor Pelancongan

Menurut Kamus Dewan Edisi Ketiga (1997), pelancongan berasal dari perkataan lancong atau melancong yang bermaksud melawat sambil bersenang-senang. Pelancongan merupakan satu perjalanan yang dilakukan oleh seseorang ke sesuatu destinasi bagi tempoh masa yang singkat dengan tujuan untuk menjalankan aktiviti yang tidak berkaitan dengan pekerjaan yang mendatangkan pendapatan. Antara faktor kedatangan pelancong ke sesuatu destinasi adalah seperti tujuan untuk melancong, faktor daya tarikan kawasan yang dilawati, faktor ekonomi kawasan tersebut dan sebagainya (Norlida & Tamat, 2011). Pelancongan juga melibatkan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang individu itu selama mereka berada disana seperti membeli-belah serta menggunakan setiap kemudahan yang ada disediakan dikawasan pelancongan tersebut (Raduan et al., 2000). Pelancongan ini membabitkan pengalaman seseorang pelancong itu ke kawasan atau mana-mana negara dengan satu tujuan untuk melawat serta melibatkan diri dalam aktiviti pelancongan sama ada melawat tempat-tempat bersejarah atau melawat ke restoran-restoran yang terkenal yang terdapat di

lokasi pelancongan mereka. Pelancongan ini juga telah menyebabkan pertumbuhan kepada ekonomi dan juga telah membuktikan tahap pembangunan itu dapat menarik pelancong serta pembangunan pelancongan dan juga ekonomi negara (Suhaya et al., 2013).

2.2 Pelancongan Warisan

Pelancongan warisan adalah satu bentuk pelancongan dimana pelancong datang untuk melihat sendiri setiap khazanah warisan yang terdapat di sesuatu kawasan yang mana telah diwarisi dari generasi terdahulu seperti kebudayaan, artifak, alam semulajadi, dan lain-lain (Razak, 2006). Menurut Huh (2002), dalam kajian yang telah dijalankan, beliau mendefinisikan bahawa istilah "warisan" bukan sahaja berkaitan dengan landskap, sejarah semula jadi, bangunan, artifak, tradisi budaya dan seumpamanya yang diturunkan dari satu generasi ke generasi yang lain, tetapi mereka juga antara yang boleh dipromosikan sebagai produk pelancongan. Pelancongan warisan ini dirujuk sebagai pelancongan pengalaman kerana pengunjung mahu menyelami diri mereka dalam persekitaran dan juga pengalaman berkaitan dengan benda bersejarah (Huh, 2002). Terdapat beberapa sebab utama pelancong melawat tapak bersejarah antaranya adalah untuk melawati tempat yang berbeza, belajar menikmati pengalaman serebral dan juga untuk berkongsi dengan orang lain atau mengajar anak-anak mereka mengenai sejarah tapak atau kawasan tersebut.

Swarbrooke (1994), pula mendefinisikan pelancongan warisan ini sebagai pelancongan yang berasaskan warisan yang menjadi tunjang utama bagi produk yang ditawarkan kepada para pelancong. Definisi yang telah dinyatakan di atas adalah merangkumi seluruh aktiviti pelancongan termasuklah membuat lawatan ke tempat-tempat bersejarah sehinggalah kepada melawat muzium dan pameran seni. Pelancongan warisan juga digambarkan sebagai segmen pengembara yang bermotivasi tinggi dengan seni persembahan dan visual, pameran budaya, dan tarikan lain yang berkaitan (Huh, 2002). Warisan budaya yang terdapat di Malaysia merupakan satu keunikan yang memerlukan tanggungjawab bagi setiap bangsa untuk menjaga dan memeliharanya kerana ia mempunyai lambang budayanya tersendiri (Ah Choy Er; Nurul Fadilah Mohd Nawi, 2021). Pelancongan warisan menawarkan beberapa faedah kepada pelancong, penduduk, serta kerajaan antaranya adalah pelancongan warisan dapat mendidik

penduduk dan para pelancong tentang sejarah dan juga tradisi tempatan mahupun serantau. Melalui penyelidikan dan pembangunan destinasi warisan dan budaya, penduduk akan mendapat maklumat yang lebih banyak tentang sejarah dan tradisi tempatan yang mana maklumat ini boleh dikongsiersama pelancong.

2.3 Kepuasan Pelancong

Di Malaysia, terdapat banyak tinggalan sejarah yang penting kepada negara bangsa dan terdapat banyak juga tempat sejarah yang di sajian kepada pengunjung yang datang melancong ke sini. Kepuasan pelancong terhadap destinasi pelancongan juga tidak terkecuali menjadi antara faktor yang merangsang ketibaan pelancong di sesuatu kawasan tersebut. Kepuasan pelancong boleh dirujuk sebagai pengalaman pelancong selepas mereka melawat sesuatu tempat seperti bangunan bersejarah atau muzium. Kepuasan pelancong adalah penting untuk pemasaran destinasi yang berjaya kerana ianya akan mempengaruhi pilihan destinasi, penggunaan produk dan perkhidmatan serta keputusan untuk pelancong datang kembali (Kozak & Rimmington, 2000). Kepuasan pelancong didefinisikan sebagai satu perasaan puas hati yang ditunjukkan oleh setiap individu apabila perkhidmatan yang diterima adalah seperti mana yang mereka harapkan atau melebihi jangkaan mereka (Amoah et al., 2016; Hussin & Kunjuran, 2014). Selalunya perasaan berpuas hati ini melibatkan emosi yang dirasai oleh seseorang itu. Menurut Lim & Lee (2015), Pengalaman pelancongan yang positif akan memberikan seseorang individu perasaan positif yang seterusnya mampu meningkatkan kesejahteraan hidup subjektif mereka. Kepuasan yang ditunjukkan oleh para pelancong hasil dari lawatan mereka akan menentukan sama ada terdapat kunjungan semula ke destinasi pelancongan tersebut atau tidak (Ahmad et al., 2014). Lawatan ulangan merupakan perkara yang penting dalam aktiviti pelancongan (Darnell & Johnson , 2001). Kunjungan semula yang dilakukan oleh pelancong ke destinasi pelancongan bukan sahaja dapat menyumbang kepada pembangunan ekonomi di sesebuah negara, akan tetapi ainya juga dapat membantu untuk mengenalpasti ciri-ciri tarikan yang terdapat di destinasi tersebut yang mana menyebabkan para pelancong untuk datang berkunjung semula.

Kepuasan pelancong di setiap destinasi pelancongan yang telah dilawati merupakan antara faktor yang membawa kepada peningkatan ketibaan pelancong yang lain. Kepuasan terhadap sesebuah perkhidmatan yang di tawarkan akan menjamin kedatangan pelancong kembali ke sesebuah tempat dan seterusnya menyebabkan pelancong akan setia terhadap khidmat dan barangan yang di tawarkan kepada mereka (Norlida & Tamat, 2011). Selain itu, kepuasan pelancong juga mampu untuk membuatkan pelancong tersebut menceritakan dan memberitahu perkara baik yang terdapat di destinasi yang mereka lawati kepada saudara-mara dan kenalan mereka. Dengan kata yang lain, mereka akan mempromosikan kawasan atau destinasi pelancongan tersebut secara tidak langsung kepada rakan-rakan yang lain . Dalam konteks kajian ini, kajian terhadap kepuasan pelancong bermaksud kajian yang akan dilakukan dalam kajian ini adalah bertujuan untuk mengenalpasti tahap kepuasan yang ditunjukkan oleh para pelancong terhadap pengurusan bangunan bersejarah yang terdapat di Kota Bharu, Kelantan iaitu Muzium Diraja Istana Batu, Istana Jahar dan Bank Kerapu. Bangunan bersejarah yang terdapat di Kelantan ini adalah antara sebahagian daripada khazanah warisan negara yang wajar dipulihara dari masa ke semasa untuk tatapan generasi yang akan datang.

2.4 Bangunan Bersejarah

Berdasarkan definisi yang diberi oleh laman web Designing Buildings (2020), bangunan bersejarah merupakan sebuah bangunan atau struktur bangunan yang mempunyai nilai sejarah dan disambungkan kepada generasi masa kini melalui beberapa kaedah. Bangunan bersejarah juga dianggap sebagai warisan kebudayaan ketara yang membuktikan kemajuan pembinaannya dari segi teknologi dan juga pemikiran (Daeng Jamal & Ramli, 2021). Setiap bangunan bersejarah mungkin mempunyai kepentingan bersejarah yang dikatakan istimewa berdasarkan kepentingannya berkenaan dengan peristiwa sejarah yang tertentu. Bangunan bersejarah juga boleh didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang cenderung untuk memberi kesan terhadap emosi serta perasaan seperti perasaan bangga dan kagum. Boleh dilihat dalam kajian ini, bangunan bersejarah yang terdapat di Kota Bharu, Kelantan mempunyai sejarah yang tersendiri. Sebagai contoh, Bank Kerapu atau Muzium Perang merupakan bangunan The Mercantile Bank

of India Limited dan disini mereka menempatkan segala peringatan mengenai Peperangan Dunia Kedua (Team Travel, 2018).

Bangunan bersejarah mempunyai nilai signifikan yang mana penting dan tulen yang boleh diambil kira dari sudut masa, gaya, kecantikan, fungsi, peristiwa dan juga keunikannya (Runa, 2016). Menurut A. Ghafar (2000) dalam kajian beliau, bangunan bersejarah ini merupakan bangunan yang mempunyai unsur sejarah, budaya dan nilai seni bina yang unik. Melalui konsep yang telah diberi, ia boleh memberi gambaran tentang kepelbagaian reka bentuk yang mempunyai nilai- nilai warisan yang tinggi dan ini membuktikan bahawa setiap bangunan bersejarah itu tidak sama dan mempunyai senibina yang berlainan antara satu sama lain. Oleh itu, bangunan warisan yang terdapat di negara kita ini perlulah diurus dan diselenggara dengan baik dalam memastikan pelestarian warisan tidak ketara yang mempunyai nilai sejarah yang tinggi. Pengurusan terhadap bangunan bersejarah yang terdapat di Kelantan ini haruslah dipertingkatkan agar dapat menarik lebih ramai pelancong untuk datang ke sini dan berpuas hati sepanjang lawatan yang dilakukan.

2.5 Definisi Pengurusan

Pengurusan merangkumi perancangan, menyelidik, mengumpul koleksi dan melaksanakan sebarang kerja yang berkaitan dengan muzium. Di dalam setiap muzium atau bangunan bersejarah, pengurusan yang baik dan sistematik adalah sangat penting (JMM,2018). Selain itu, pengurusan yang telah dimaksudkan oleh Peter Drucker juga antara salah satu cara yang telah ditetapkan bagi memperolehi penglibatan dan kerjasama dari ahli dalam sesebuah organisasi bagi mencapai matlamat yang dan objektif yang disasarkan (Reckmann Nadia, 2022). Menurut Robiah (2003), pengurusan ini meliputi pelbagai proses yang bertujuan untuk mencapai matlamat dalam sesuatu organisasi dengan menggunakan banyak kaedah. Selain itu, pengurusan juga sering dikaitkan dengan seorang ketua akan melakukan kerja-kerja pengurusan seperti merancang, mengetuai dan memberi tugas kepada yang lain. Boleh dikatakan semua istilah pengurusan adalah sama dimana mengutamakan kualiti kerja secara produktif dan berkesan.

2.6 Pengurusan Muzium dan Bangunan Bersejarah

Prinsip asas bagi pengurusan sesebuah muzium dan bangunan bersejarah haruslah mempunyai etika dalam menyediakan standard minimum iaitu penyelenggaraan yang baik, dimana termasuk dalam meningkatkan pengurusan bagi semua aspek yang terdapat dalam muzium dan menyediakan perkhidmatan yang sewajarnya kepada pengunjung (ICOM,1974). Jika dilihat penubuhan awal bagi sesebuah muzium atau bangunan bersejarah, mereka hanya mementingkan koleksi sahaja dan bukannya menitikberatkan hal-hal yang berkaitan dengan konservasi. Menurut hasil kajian yang telah dijalankan oleh Muzium Negara pada tahun 1992 mengenai bangunan warisan yang terdapat di Malaysia, anggaran bagi bangunan warisan adalah sebanyak 35,000 buah bangunan yang dikaji di seluruh negara yang perlu untuk dipulihara (Syed Zainol, 1995). Setiap bangunan bersejarah yang terdapat di seluruh negara memerlukan pengurusan yang sistematik dan penyelenggaraan yang berterusan (Rose & Khalid, 2017). Menurut Norasikin (2005), pengurusan bangunan yang baik merupakan aspek yang paling penting dalam aktiviti pemuliharaan bagi sesebuah bangunan warisan ini supaya ianya dapat ditunjukkan kepada generasi yang akan datang.

Pengurusan pemuliharaan bagi setiap bangunan warisan adalah amat penting dan ianya perlu dilakukan oleh pihak berkepentingan yang bertanggungjawab dalam mengurus dan memulihara supaya ianya akan terus berada dalam keadaan yang baik. Dalam konteks muzium, dapat dilihat, terdapat banyak koleksi dan barangan di dalam muzium yang didapati telah musnah. Hal ini kerana, kurangnya penjagaan dan penyelenggaraan. Ia juga dilakukan tidak mengikut kaedah yang betul dan saintifik. Oleh yang demikian, pengurusan koleksi ini harus diberi perhatian yang lebih serius oleh pihak yang bertanggungjawab dalam pengurusan muzium (Rose & Khalid, 2017). Kebanyakan masyarakat menganggap muzium ini membosankan kerana pengurusan muzium yang menggunakan konsep yang lama dimana mereka tidak memberi peluang kepada para pengunjung untuk berinteraksi dengan koleksi-koleksi yang terdapat dalamnya (Fahy Anne, 1995). Konsep lama yang digunakan ini mungkin menjadi sebab utama kenapa berlakunya pengurangan kepada jumlah pengunjung yang datang ke muzium, galeri dan bangunan-bangunan warisan.

2.7 Kerangka Teori

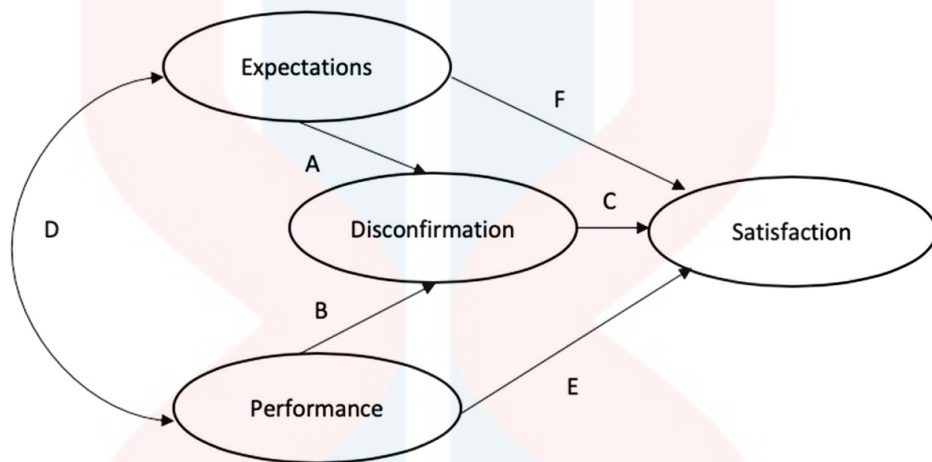
Kerangka teori adalah perkara yang penting dalam setiap kajian kerana melalui ini ia dapat mengukur sesuatu kajian yang dijalankan adalah dengan baik. Bagi membantu pengkaji dalam menjalankan kajian ini, teori berkaitan dengan kepuasan pelancong telah dikaitkan untuk membantu pengkaji menganalisis dapatan kajian yang diperolehi dengan lebih tepat .

2.7.1 Teori Jangkaan Penolakan oleh Richard L Oliver

Pengkaji telah memilih teori model jangkaan penolakan (*EDT*) yang menyatakan bahawa penolakan dimana perbezaan antara jangkaan dan prestasi yang dirasakan oleh seseorang. Teori ini juga menjelaskan berkaitan dengan proses terbentuknya kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan atau pelancong. Teori Jangkaan Penolakan ini dapat mengesahkan berkenaan dengan kepuasan pelanggan dalam konteks proses mental berbanding cara pelanggan itu berfikir. Teori ini membantu untuk memahami keadaan sebelum sesuatu pengalaman atau jangkaan, keadaan semasa pengalaman (*perceived performance*) dan perasaan pelanggan selepas itu sama ada mencapai tahap kepuasan atau sebaliknya (Rajeev Megha, 2018). Model jangkaan-penolakan ini telah menjadi pendekatan utama dalam menjelaskan tahap kepuasan pelanggan atau pelancong terhadap sesuatu perkhidmatan. Ia merupakan satu keadaan dimana pelancong membandingkan prestasi perkhidmatan dan pengurusan di bangunan bersejarah yang terdapat di Kota Bharu, Kelantan dengan jangkaan awal mereka terhadap perkhidmatan yang disediakan sebelum ke lokasi tersebut. Sesuatu kepuasan akan berlaku sekiranya perkhidmatan yang dirasakan memenuhi atau melebihi jangkaan awal mereka.

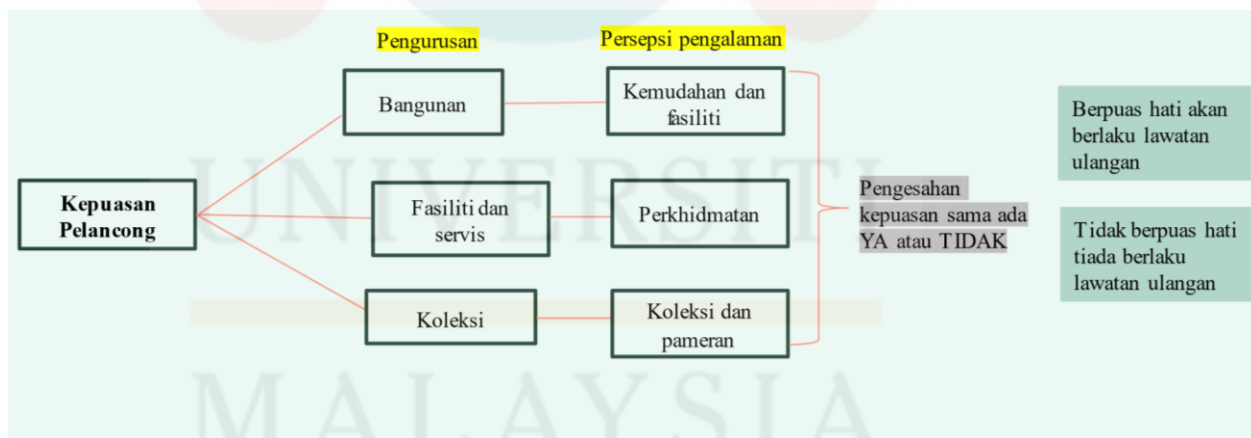
Menurut Bahru (2009), jangkaan penolakan boleh mengukur tahap kepuasan pelanggan berdasarkan perbezaan antara jangkaan dan juga pengalaman pelanggan dalam produk atau perkhidmatan yang mereka gunakan. Oleh itu, teori yang dikemukakan oleh Richard L Oliver ini sangat bersesuaian dengan kajian yang dijalankan iaitu kajian mengenai kepuasan pelancong terhadap pengurusan bangunan bersejarah. Boleh dilihat juga dalam teori ini dimana telah dinyatakan bahawa penolakan jangkaan atau keinginan boleh menjadi positif atau negatif. Apabila persepsi prestasi pelanggan tentang kualiti produk atau perkhidmatan tertentu adalah lebih baik daripada jangkaan

atau keinginan pelanggan, penolakan positif akan berlaku sama juga seperti jika pengurusan yang baik telah ditawarkan oleh bangunan-bangunan bersejarah di Kota Bharu, Kelantan kepada pelancong maka reaksi dan penolakan positif akan berlaku.



Rajah 2.1: Teori Jangkaan Penolakan oleh Richard L Oliver.

Sumber: Google scholar, 2022.



Rajah 2.2 : Teori Jangkaan Penolakan berdasarkan Dapatan Kajian

Sumber: Kajian Lapangan, 2022

Melalui hasil daripada dapatan kajian yang telah dijalankan oleh pengkaji, dapat disimpulkan bahawa kepuasan setiap pelancong adalah berdasarkan kepada

pengalaman mereka ketika melawat ke sesuatu bangunan bersejarah. Dalam kajian yang telah dijalankan ini, kepuasan pelancong bergantung kepada pengurusan bagi setiap bangunan bersejarah di Kota Bharu, Kelantan. Menurut hasil temubual bersama informan kedua, pengurusan dari segi peliharaan bangunan, pengurusan fasiliti dan juga koleksi akan mendorong mereka untuk melakukan lawatan ulangan. Melalui pengurusan yang dilakukan oleh pihak pengurusan inilah berlakunya pengesahan kepuasan oleh pelawat sama ada ya ataupun tidak. Sekiranya pelancong atau pelawat berpuas hati dengan pengurusan yang dilakukan oleh pihak pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu, maka akan berlaku lawatan ulangan dan sekiranya tidak berpuas hati, maka tidak berlaku lawatan ulangan dari mereka.

2.8 Penutup

Secara keseluruhan, bab ini telah membincangkan berkenaan dengan kajian-kajian lepas yang sudah dijalankan oleh pengkaji yang lain. Pengkaji menjadikan kajian lepas sebagai rujukan kerana ianya saling berkait dengan topik pengkaji dan dapat membantu pengkaji supaya dapat gambaran tentang kajian ini. Sehubungan dengan itu, teori yang dipilih iaitu teori EDT sangat sesuai untuk digunakan dalam kajian ini. Hal ini kerana, tahap kepuasan pelancong terhadap pengurusan bangunan bersejarah dapat diukur dan dikaitkan dengan teori jangkaan penolakan ini.

UNIVERSITI
MALAYSIA
KELANTAN

BAB TIGA

METODOLOGI KAJIAN

3.0 Pengenalan

Dalam bab ketiga, pengkaji membincangkan berkenaan dengan kaedah yang digunakan untuk menjalankan kajian ini. Metodologi kajian merupakan satu cara atau langkah untuk mengumpul data supaya dapat menghasilkan sebuah dapatan yang kukuh bagi menyokong sesuatu kajian. Menurut Hornby (1985), metodologi adalah satu kaedah yang digunakan terhadap sesuatu subjek kajian. Metodologi kajian yang jelas membantu pengkaji untuk mendapatkan data yang tepat dalam setiap kajian yang dilakukan. Kaedah-kaedah yang tertentu akan diguna oleh pengkaji untuk mengumpul dan menganalisis data yang berkaitan dengan kajian.

Melalui kaedah ini, ia akan membantu pengkaji untuk mendapatkan maklumat yang sahih dan lebih terperinci. Oleh itu, pengkaji telah merancang terlebih dahulu supaya data yang dikumpul dan diperolehi tidak mengalami sebarang masalah dan kesilapan yang mana dapat menyebabkan kajian tidak dapat disempurnakan.

3.1 Pendekatan Kajian

Pendekatan kajian merupakan satu kaedah bagi membantu pengkaji mendapatkan data-data bagi kajian yang dijalankan. Dalam kajian kepuasan pelancong terhadap pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu, Kelantan ini adalah menggunakan pendekatan kajian kes. Kajian kes ini sesuai digunakan oleh pengkaji kerana ianya membantu untuk mengkaji dengan lebih tepat untuk setiap kajian yang dijalankan. Melalui kajian kes ini juga, pengkaji telah mendapat maklumat yang lebih jelas dan padat untuk menjawab setiap persoalan kajian. Selain itu, kajian kes juga dapat memberikan penjelasan yang menyeluruh terhadap sesuatu peristiwa yang berlaku (Yin, 1994). Pengkaji menggunakan pendekatan secara kajian kes kerana pengkaji ingin menfokuskan kajian ini dengan melihat kepada situasi sebenar di tempat kajian iaitu di bangunan -bangunan bersejarah di Kota Bharu, Kelantan. Hal ini kerana, dalam kaedah kajian kes ini pengkaji memerlukan maklumat yang terperinci dan mendalam. Oleh itu,

pendekatan secara kajian kes ini dilihat bersesuaian untuk kajian yang dijalankan dalam mencapai obejktif kajian.

3.2 Rekabentuk Kajian

Rekabentuk kajian adalah satu kaedah yang digunakan oleh pengkaji untuk mengumpul dan mendapatkan data berkaitan dengan kajian yang dijalankan. Rekabentuk kajian berfungsi sebagai panduan kepada pengkaji dalam mencari jawapan yang jelas kepada persoalan kajian (Kerlinger,1973). Rekabentuk kajian juga berperanan dalam memastikan setiap data yang diperolehi itu adalah tepat serta bersesuaian dengan permasalahan kajian.

Rekabentuk kajian juga berfungsi dalam membantu pengkaji untuk membuat penulisan yang sistematik terhadap isu yang bakal dihadapi oleh pengkaji. Melalui perkara ini, dapat dilihat bahawa pengkaji perlu memilih kaedah yang sesuai berdasarkan kajian yang dijalankan iaitu kepuasan pelancong terhadap pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu, Kelantan.

Kajian yang dijalankan ini adalah terdiri daripada rekabentuk kualitatif dan juga kuantitatif. Pemilihan rekabentuk yang sesuai seperti kajian kes ini telah membantu pengkaji dalam mencapai objektif kajian yang dijalankan dan turut membantu pengkaji untuk mendapatkan data dengan mudah. Dengan ini, rekabentuk kajian yang dijalankan ini adalah pengkaji menggunakan pendekatan kajian campuran iaitu kualitatif dan kuantitatif.. Oleh itu, jelaslah dapat dilihat bahawa pemilihan rekabentuk yang sesuai ini berupaya membantu pengkaji dalam memperolehi dapatan kajian yang sempurna.

3.3 Kaedah Kajian

Kaedah kajian merupakan satu langkah yang digunakan oleh pengkaji untuk mencapai objektif kajian serta menjawab kepada persoalan dan juga permasalahan kajian yang dijalankan. Kaedah kajian kes memerlukan maklumat yang terperinci bagi seseorang pengkaji. Oleh itu kaedah yang dipilih oleh pengkaji adalah menggunakan kaedah temubual, pemerhatian dan juga soal selidik bagi kaedah kualitatif dan juga kaedah *survey* bagi kuantitatif dimana melalui kaedah ini ia telah membantu pengkaji

untuk mendapatkan data-data yang lengkap berkenaan dengan kajian yang dijalankan. Menurut Cresswell (2011), rekabentuk kajian campuran ini adalah gabungan data antara kualitatif dan juga kuantitatif yang mana melalui kaedah ini ia membantu pengkaji untuk memahami dan menerangkan masalah kajian yang dijalankan dengan lebih terperinci.

3.3.1 Kaedah Kualitatif

Dalam kajian ini, pengkaji menggunakan kaedah kualitatif secara kajian kes. Kaedah kualitatif ini ialah satu proses pemahaman berdasarkan metodologi yang berbeza yang meneroka masalah sosial atau manusia (Khan, 2014). Melalui kaedah ini, pengkaji telah ke lokasi kajian itu sendiri untuk mendapat data-data berkaitan dengan kajian dimana kaedah kualitatif ini membantu pengkaji untuk menyoal secara umum dan meluas. Menurut Hawa & Santhiram (2000), kaedah kualitatif ini menggalakkan interaksi rapat dengan para responden kerana data yang timbul daripada interaksi ini adalah dalam bentuk maklumat secara langsung daripada sumber primer iaitu informan sendiri. Selain itu, kaedah kualitatif juga boleh merujuk kepada data sekunder dimana pengkaji akan menganalisis dokumen hasil daripada kajian yang lepas.

Kaedah kualitatif yang digunakan oleh pengkaji adalah seperti pemerhatian, temubual dan juga analisis dokumen. Melalui pemerhatian, pengkaji dapat melihat akan situasi sebenar di lokasi kajian. Selain itu, bagi temubual, ia akan membantu pengkaji untuk mendapatkan sebarang maklumat berkenaan dengan kajian dari responden. Seterusnya, bagi analisis dokumen pula, ianya membantu pengkaji dalam merekod sebarang pendapat atau tindakan seseorang itu. Hal ini secara tidak langsung membantu pengkaji untuk mencapai ketiga-tiga objektif dalam kajian yang dijalankan.

3.3.2 Kaedah Kuantitatif

Pengkaji juga ada menggunakan kaedah kajian kuantitatif dalam kajian ini. Kaedah kajian kuantitatif digunakan untuk mendapatkan data-data untuk memperkuatkan lagi dapatan kajian. Kaedah kuantitatif adalah pendekatan untuk

menguji hipotesis kajian dengan mengkaji hubungan antara pembolehubah. Pembolehubah ini biasanya boleh diukur melalui instrumen, supaya data bernombor boleh dianalisis menggunakan prosedur statistik dan ketepatan data (Creswell, 2014). Dalam kaedah kuantitatif, unsur seperti bias tidak akan berlaku kerana setiap hasil kajian yang didapati ini adalah berdasarkan data yang telahpun dikumpul. Oleh itu, kaedah kuantitatif ini sangat bersesuaian untuk mencapai objektif kajian yang kedua iaitu berkenaan dengan tahap kepuasan pelancong terhadap aspek pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu. Dalam kaedah kuantitatif ini, pengkaji akan menggunakan kaedah *survey* dimana pengkaji akan mengedarkan borang soal selidik jenis berstruktur untuk diedarkan kepada mereka yang pernah mengunjung ke bangunan bersejarah di Kota Bharu, Kelantan. Kaedah *survey* ini boleh memberikan pengkaji data yang tepat, boleh dipercayai dan sah. Pengkaji akan mengedarkan borang soal selidik ini secara bersemuka dan juga secara online iaitu melalui platform Google Form. Pengkaji akan memantau jumlah responden yang akan menjawab soal selidik sama ada mencapai sasaran berdasarkan jumlah bilangan pelancong yang datang ke tempat kajian menggunakan jadual Krejcie & Morgan.

3.4 Unit Analisis

Unit analisis merupakan satu permasalahan yang perlu dikaji dengan lebih terperinci oleh setiap pengkaji. Dalam unit analisis ini juga, ia ada melibatkan objek seperti manusia, lokasi, organisasi dan sebagainya untuk dikaji. Pengkaji telah mengkaji objek seperti manusia dan juga organisasi dimana manusia sebagai pelancong dan organisasi itu melibatkan pihak pengurusan bangunan bersejarah di Kelantan. Dalam kajian ini, pengkaji memfokuskan kepada tahap kepuasan pelancong terhadap pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu, Kelantan iaitu cara bagaimana pihak pengurusan di sana mempromosikan bangunan bersejarah ini kepada pelancong. Selain itu, dalam kajian ini juga, pengkaji menumpukan kepada pelancong yang datang melawat ke bangunan bersejarah di Kota Bharu, Kelantan yang mana pengkaji ingin mengenalpasti akan tahap kepuasan pelancong terhadap pengurusan bangunan bersejarah di tempat kajian.

Unit analisis yang digunakan dalam kajian ini adalah di Istana Jahar, Bank Kerapu dan Muzium Diraja Istana Batu yang terletak di Kota Bharu. Pengkaji memilih lokasi tersebut kerana ianya merupakan antara bangunan bersejarah yang sering dilawati oleh pelancong dan juga lokasi ini berdekatan dengan tempat tinggal pengkaji. Selain itu, pengkaji juga telah memfokuskan kajian kepada individu yang berkaitan dengan objektif kajian yang ingin dicapai seperti para pelancong yang datang ke bangunan bersejarah dan juga pihak pengurusan bangunan bersejarah di tiga buah bangunan di Kota Bharu, Kelantan. Dengan ini, pelancong dan pihak pengurusan bangunan bersejarah merupakan antara komponen utama dalam kajian yang dijalankan oleh pengkaji.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan satu kaedah untuk membantu pengkaji dalam mengumpulkan data atau maklumat yang diperolehi semasa kajian dijalankan. Data dan maklumat ini akan dikumpulkan dengan sistematik bagi mendapatkan data kajian yang terbaik. Kajian yang dijalankan ini menggunakan teknik pengumpulan data yang pelbagai iaitu melalui data primer dan data sekunder. Bagi kaedah kuantitatif, pengkaji akan menjalankan kajian menggunakan kaedah *survey* dimana akan mengedarkan borang soal selidik kepada responden untuk menjawab soalan berkenaan dengan kepuasan mereka terhadap bangunan bersejarah di Kelantan.

3.5.1 Data Primer

Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli yang mana ianya dikumpul untuk menjawab setiap persoalan kajian (Yusof 2003). Pengkaji mengumpulkan data-data yang diperolehi ini melalui kajian lapangan seperti pemerhatian, temu bual dan sebagainya. Dalam sumber data primer ini, pengkaji memperolehi maklumat dan juga data melalui sesi temu ramah atau temubual yang lebih terperinci kepada beberapa responden berkaitan dengan kajian yang dijalankan iaitu tahap kepuasan pelancong terhadap pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu, Kelantan.

I. Temubual

Kaedah temubual ini digunakan dalam setiap kajian untuk mendapatkan maklumat dari responden secara jelas berkenaan dengan permasalahan bagi kajian yang dijalankan. Pengkaji akan menemubual pihak pengurusan di tiga buah bangunan bersejarah iaitu Istana Jahar, Bank Kerapu dan Muzium Diraja Istana Batu dan akan merekod segala perbualan agar tidak ada maklumat yang akan tercicir dan mengelakan dari salah tafsir serta salah anggap sewaktu temubual dijalankan. Pengkaji juga akan menemubual pelancong atau masyarakat setempat untuk menjawab persoalan bagi kajian yang dijalankan.

II. Pemerhatian

Pengkaji akan membuat pemerhatian di kawasan kajian iaitu di tiga buah bangunan bersejarah iaitu Istana Jahar, Bank Kerapu dan Muzium Diraja Istana Batu. Melalui pemerhatian, ianya akan membantu pengkaji untuk mendapat maklumat dan memerhati sendiri keadaan di kawasan kajian. Kaedah pemerhatian ini juga membolehkan pengkaji untuk lebih memahami berkenaan dengan situasi yang akan digambarkan oleh responden.

III. Soal Selidik

Pengkaji akan menggunakan kaedah soal selidik untuk mendapatkan maklumat dari pelancong dan pengunjung yang datang ke bangunan bersejarah di Kota Bharu, Kelantan. Set soalan bagi soal selidik ini adalah set soalan yang tertutup dimana jawapan telah diberikan dan pengunjung hanya perlu menandakannya sahaja. Melalui proses ini, ianya akan memudahkan pengkaji untuk mendapatkan data dan maklumat berkenaan dengan kajian yang dikaji.

IV. Survey

Dalam kajian ini, pengkaji akan menggunakan kaedah *survey* dimana pengkaji mengedarkan borang soal selidik jenis berstruktur kepada responden atau pelancong yang pernah melawat ketiga-tiga buah bangunan bersejarah iaitu Muzium Diraja Istana Batu, Istana Jahar dan juga Bank Kerapu. Maklumat yang diberikan oleh responden ini sangat penting untuk untuk membantu pengkaji untuk menjawab objektif berkenaan dengan tahap kepuasan pelancong terhadap bangunan bersejarah di Kota Bharu.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan satu data yang telah dikumpulkan oleh pengkaji lain (Marican 2005). Data sekunder ini terdiri daripada rujukan dari sumber ilmiah, kaedah perpustakaan, kajian lepas dan sebagainya. Dalam kaedah data sekunder juga, pengkaji mendapat data serta maklumat berkaitan dengan kajian melalui sumber internet kerana ianya merupakan sumber yang mudah untuk didapati dan juga ianya boleh digunapakai dalam kajian ini. Selain itu, pengkaji ada juga mendapatkan data melalui buku-buku yang terdapat di perpustakaan bagi mengumpul maklumat di awal kajian. Pengkaji juga turut mendapat maklumat dari jurnal-jurnal yang boleh digunapakai sebagai rujukan untuk menyempumakan kajian ini.

I. Sumber Internet

Sumber internet merupakan rujukan yang terpenting bagi pengkaji untuk mendapatkan maklumat berkenaan dengan kajian yang dijalankan iaitu tahap kepuasan pelancong terhadap bangunan bersejarah di Kota Bharu, Kelantan. Pengkaji mendapat maklumat berkenaan dengan kajian yang dijalankan melalui pelbagai laman sesawang seperti *Google Scholar*, *Google Search*, *research gate*, laman-laman rasmi seperti blog dan sebagainya. Hasil maklumat yang pengkaji perolehi dari internet ini merupakan maklumat yang sahih dari penulis asal.

II. Jurnal

Pengkaji juga menggunakan sumber rujukan dari jurnal untuk mendapatkan maklumat yang berkaitan dengan kajian yang dijalankan. Ini kerana, jurnal merupakan antara rujukan yang boleh dipercayai dan boleh digunakan sebagai rujukan lengkap untuk pengkaji. Kebanyakkan jurnal yang dirujuk adalah bercorak umum dan sesuai untuk dijadikan sebagai rujukan buat pengkaji.

III. Kaedah Perpustakaan

Kaedah keperpustakaan juga digunakan oleh pengkaji untuk mendapat maklumat tambahan berkenaan dengan kajian. Maklumat diperolehi melalui bacaan dari bahan ilmiah dan kajian lepas mengenai kepuasan pelancong terhadap bangunan bersejarah.

IV. Surat Khabar Online

Pengkaji juga mendapat maklumat berkenaan dengan kajian yang dijalankan melalui surat khabar online. Maklumat yang terdapat dalam surat khabar adalah sahih dan sesuai untuk dijadikan sebagai rujukan. Terdapat isu-isu berkenaan dengan pengurusan muzium atau bangunan bersejarah yang boleh diguna oleh pengkaji sebagai rujukan.

3.6 Pensampelan

Pensampelan merupakan satu proses di mana sebilangan kecil daripada keseluruhan populasi dipilih dan dikaji untuk membolehkan kita membuat generalisasi mengenai populasi itu (Sheffie, 1991). Melalui pensampelan ini, ia akan membantu pengkaji untuk mendapat maklumat dari responden. Terdapat dua jenis pensampelan iaitu pensampelan kebarangkalian dan juga bukan kebarangkalian. Dalam kajian ini pengkaji menggunakan *non probability sampling* iaitu pensampelan *snowball* atau bola

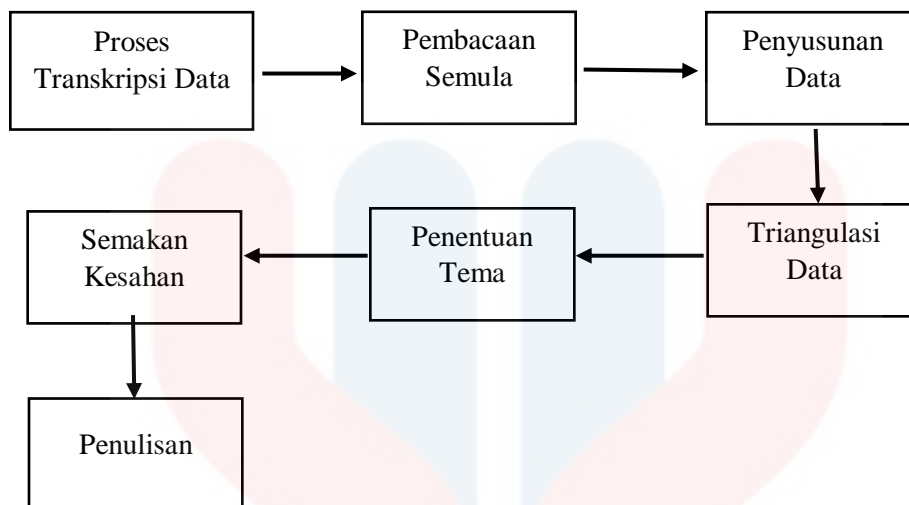
salji untuk kaedah kualitatif. Hal ini kerana, pensampelan yang telah dinyatakan ini adalah bersesuaian dengan kajian yang dijalankan.

Pensampelan secara kebetulan akan memudahkan pengkaji untuk mendapatkan data dan maklumat kerana pensampelan ini tidak ditentukan oleh prosedur pensampelan dan sesiapa sahaja boleh dijadikan sebagai sampel kajian. Seterusnya pensampelan *snowball* atau bola salji juga merupakan pensampelan yang digunakan oleh pengkaji. Teknik ini dipanggil bola salji kerana ianya umpama bola salji dimana ianya akan bergerak lalu menghasilkan bentuk yang besar. Perkara yang sama berlaku dalam kajian ini, pengkaji akan bergerak untuk mendapatkan maklumat dan akan berhenti mengumpul data apabila data yang diperoleh sudah cukup dan menjawab kepada objektif kajian.

Bagi kaedah kuantitatif pula, untuk mendapatkan data iaitu melalui borang soal selidik, pengkaji akan menggunakan *probability sampling* iaitu *simple random sampling* dengan memberikan set borang soal selidik kepada pelancong yang pernah melancong atau melawat ke tempat kajian iaitu Istana Balai Besar, Istana Jahar dan juga Bank Kerapu di Kota Bharu, Kelantan. Responden yang akan menjawab soalan soal selidik ini adalah bergantung kepada jumlah pelancong yang datang melawat ke tempat kajian dalam masa sebulan atau setahun melalui jadual penentuan saiz sampel atau *table sampling estimation* oleh Krejcie & Morgan.

3.7 Analisis Data

Teknik menganalisis data memerlukan susunan dan urutan yang betul dan lengkap supaya hasil dapatan yang diperoleh di akhir kajian ini dapat menjadi bukti yang kuat. Analisis data secara analisis tematik telah digunakan dalam menjalankan kajian ini. Kaedah ini banyak digunakan dalam peneylidikan kualitatif. Kaedah ini membantu pengkaji untuk mengumpul data deskriptif untuk menjawab soalan terhadap kajian yang dijalankan. Setelah data dikumpul, pengkaji akan mengulangi data untuk menemui corak, tema, subtema yang membolehkan pengkaji menyusun data kepada bahagian yang berbeza.



Rajah 3.1 : Proses Analisis Data oleh Clarke & Braun (2006)

Sumber: Google Scholar 2022

Rajah 3.1 diatas menunjukkan proses-proses dalam menganalisis data. Proses yang pengkaji gunakan dalam kajian ini adalah proses transkripsi data dimana ianya merupakan proses pengalihan data yang berbunyi menggunakan rakaman ke dalam bentuk data tulisan. Ini dilakukan untuk memudahkan kerja-kerja untuk menganalisis data.

Selain itu, pengkaji akan membuat pembacaan semula dan meneliti semula hasil-hasil penulisan melalui sumber pengumpulan maklumat untuk memastikan terdapat kesinambungan mengenai kajian yang dikaji. Proses ini merupakan proses yang amat penting supaya tidak berlaku kesalahan dalam setiap maklumat yang dicari.

Seterusnya, pengkaji menggunakan proses penyusunan data. Analisis data yang sah dibantu oleh paparan data yang betul untuk membenarkan paparan set data penuh dalam satu lokasi dan disusun secara sistematik untuk menjawab soalan-soalan kajian (Huberman and Miles, 1994). Data-data ini harus disusun dengan cara yang mudah untuk dilihat dan membolehkan pengkaji untuk melalui setiap topik untuk memilih konsep dan juga tema terhadap kajian. Setelah menyusun data mengikut bahagian-bahagian yang telah ditetapkan, pengkaji memulakan dengan membiasakan diri dengan data-data yang diperoleh. Pengkaji mendengar semula hasil temubual melalui rakaman dan membuat ringkasan sebelum proses analisis formal dilakukan.

Langkah yang seterusnya adalah melakukan proses triangulasi data terhadap sumber- sumber yang pengkaji perolehi dan juga teknik metodologi yang digunakan ketika menjalankan kajian ini. Kesemua data yang dinyatakan di metodologi kajian akan digabungkan bagi memastikan kesesuaian data dan mempunyai hubungkait dengan kajian yang pengkaji jalankan. Setiap data yang pengkaji dapat daripada hasil pemerhatian, temuramah, sumber internet dan juga kajian-kajian lepas akan dikaitkan agar dapat menjawab semua persoalan kajian.

Akhir sekali adalah pengkaji membuat penulisan laporan untuk menyempumakan kajian ini. Pada bahagian ini, pengkaji mengulas serta mentafsir dapatan kajian yang diperolehi dan hasilnya akan dipersembahkan dengan jelas untuk menyakinkan para pembaca. Jika kesemua objektif kajian dapat dicapai, maka kajian yang dijalankan ini dikatakan berjaya dan mampu memberi rujukan kepada pembaca.

Manakala untuk analisis data kuantitatif pula adalah melalui analisis deskriptif dimana menggunakan instrumen soal selidik. Responden kajian adalah terdiri daripada pelancong dan mereka yang pernah melawat ke bangunan bersejarah iaitu di Istana Balai Besar, Istana Jahar dan juga Bank Kerapu di Kota Bharu, Kelantan. Teknik pensampelan yang digunakan oleh pengkaji dalam pemilihan responden adalah melalui teknik kebarangkalian secara rawak mudah dimana menggunakan jadual penentuan saiz sampel Krejcie & Morgan. Seterusnya, analisis deskriptif telah digunakan dalam menganalisis dapatan kajian untuk mendapatkan peratusan kekerapan min, mod dan median.

3.8 Kesimpulan

Kesimpulannya, dalam bab ini telah membincangkan mengenai kaedah kajian dan juga metodologi yang digunakan dalam menjalankan kajian. Pemilihan kaedah yang tepat akan akan memudahkan pengkaji untuk menyempurnakan kajian yang dijalankan ini. Seterusnya, pemilihan metodologi yang sesuai dalam kajian adalah amat penting. Hal ini kerana, ianya dapat membantu pengkaji dalam mendapatkan hasil kajian yang berkualiti.

BAB EMPAT

DAPATAN KAJIAN

4.0 Pengenalan

Dalam bab empat telah membincangkan berkenaan hasil dapatan kajian yang telah diperolehi oleh pengkaji dalam proses pengumpulan data yang dilakukan terhadap informan dan responden yang telah terlibat. Pengkaji telah mengumpul pelbagai maklumat dan data melalui temubual dimana pengkaji telah menemubual beberapa informan dan juga telah mengedarkan set soalan soal selidik melalui *google form* untuk memperoleh data. Dalam dapatan kajian ini, terdapat data dan maklumat yang lengkap mengenai kajian yang dijalankan iaitu tahap kepuasan pelancong terhadap pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu, Kelantan. Kajian yang dijalankan ini juga bertujuan untuk mengetahui sama ada responden berpuas hati ataupun tidak dengan pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu, Kelantan. Pengkaji juga telah menganalisis setiap data yang diperolehi dari kajian lapangan yang telah dijalankan ini dari semasa ke semasa. Setiap data dan maklumat yang diperolehi ini adalah melalui hasil pemerhatian, temubual dan juga melalui soal selidik. Data-data yang diperolehi itu akan diperincikan melalui graf, carta dan juga gambar rajah.

4.1 Aspek Pengurusan Terhadap Bangunan Bersejarah Di Kota Bharu.

Berdasarkan Majlis Muzium Antarabangsa (ICOM) (1974), antara prinsip asas bagi pengurusan di sesebuah bangunan bersejarah itu haruslah mempunyai etika bagi operasi bangunan tersebut seperti penyelenggaraan yang baik, memajukan semua aspek bagi bangunan bersejarah dan menyediakan perkhidmatan yang sewajarnya kepada semua pelancong. Jika dilihat, penubuhan bangunan bersejarah ini lebih tertumpu kepada barangan ataupun koleksi di dalamnya dan bukan melibatkan konservasi. Oleh itu, bangunan bersejarah ini menjadi satu daya tarikan buat para pelancong untuk mengetahui dan memulihara keunikan dan kepelbagaian budaya ini dari pelbagai aspek. Seterusnya, bangunan bersejarah ini juga berperanan dalam membuka peluang kepada para

pelancong untuk belajar dan memahami dengan lebih mendalam mengenai khazanah warisan di negara kita.

i. Lokasi Awal Bangunan Bersejarah di Kota Bharu, Kelantan.

Hasil dari temubual yang telah dijalankan bersama informan dari Muzium Negeri Kelantan yang merupakan seorang kurator mengenai aspek pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu ini telah menjawab kepada objektif pertama pengkaji dalam kajian yang dijalankan.

Menurut informan dari Muzium Negeri Kelantan yang merupakan seorang kurator di sana bersetuju untuk ditemubual dengan persoalan yang telah dikemukakan iaitu berkenaan dengan lokasi awal bangunan bersejarah bagi ketiga-tiga bangunan yang pengkaji fokuskan iaitu Istana Jahar, Bank Kerapu dan Muzium Diraja Istana Batu di Kelantan.

“ Istana Jahar didirikan pada awal tahun 1887 tetapi Perbadanan Muzium Negeri Kelantan mengambilnya pada sekitar tahun 1990. Jika kita lihat, lokasi asal Istana Jahar sebelum ini merupakan satu kawasan yang kosong dan hanya digunakan sebagai stor kegunaan istana. Sebelum terbinanya Istana Jahar, bangunan ini pada asalnya merupakan Istana Raja Bendahara Long Kundur. Istana Jahar lalu dijadikan muzium kerana pewaris sudah tiada dan diserahkan sepenuhnya kepada kerajaan untuk dijadikan sebagai sebuah galeri.”

(Informan 1, Kajian Lapangan, November 2022)

Berdasarkan petikan diatas, Istana Jahar dibina pada tahun 1887 oleh Sultan Mohamad II untuk cucunya, Long Kundur lalu selepas itu ianya diubah suai menjadi Istana Jahar yang kita dapat lihat sekarang (Ismail, 2016). Istana Jahar ini telah menjadi salah satu muzium yang memaparkan warisan budaya negeri Kelantan. Jika kita lihat dalam Istana Jahar itu sendiri, terdapat banyak gambar dan pelbagai jenis artifak yang mana menjadi bukti kepada warisan budaya negeri Cik Siti Wan Kembang (Ismail, 2016).



Gambar 4.1: Istana Jahar dahulu.

Sumber : Anon. (2000). *Muzium-Muzium di Kelantan*. Perbadanan Muzium Negeri Kelantan.



Gambar 4.2 : Istana Jahar sekarang.

Sumber : Kajian Lapangan 2022.

Berdasarkan temubual bersama informan dari Muzium Negeri Kelantan, beliau menyatakan bahawa lokasi Bank Kerapu pada awalnya merupakan tapak rumah pembesar negeri Kelantan. Bank Kerapu merupakan bank yang paling awal di Kelantan pada masa itu. Pernyataan ini turut disokong oleh Ismail (2016) yang menyatakan bahawa bangunan Bank Kerapu telah siap dibina dan digunakan sebagai bank oleh "The Mercatile Bank of India Ltd" pada tahun 1912, yang juga merupakan bank pertama dibuka di Kelantan. Menurut informan, Perbadanan Muzium Negeri Kelantan menjadikan Bank Kerapu ini sebagai galeri pada awal tahun 90-an.

Sebelum ini, Bank Kerapu telah dijadikan sebagai tempat untuk meletakkan senjata dan tempat tawanan seperti penjara semasa zaman selepas perang dengan Jepun. Mulai tahun 1992, bangunan ini dijadikan sebagai peringatan kepada Perang Dunia ke-2, yang mula mendaratkan tentera di Tanah Melayu. Kini, Bank Kerapu telah menjadi sebuah repositori untuk dokumen, gambar dan peralatan ketenteraan Pendudukan Jepun dari tahun 1941 hingga tahun 1945. Pameran lain termasuklah gambar Sultan Ismail Petra sebagai Kolonel Kehormat Rejimen Diraja Artileri Malaysia, sejarah mengenai hubungan Kelantan-Thai sebelum kemerdekaan Tanah Melayu, dan kehidupan penduduk di Kelantan sebelum dan selepas perang. Menurut informan juga, basikal yang digunakan oleh tentera Jepun pada ketika itu turut dipamerkan di Bank Kerapu.



Gambar 4.3 : Bank Kerapu dahulu.

Sumber : Anon. (2000). *Muzium-Muzium di Kelantan*. Perbadanan Muzium Negeri Kelantan.

MALAYSIA

KELANTAN



Gambar 4.4 : Bank Kerapu sekarang.

Sumber : Kajian Lapangan 2022.

Menurut informan, Muzium Diraja Istana Batu dibina pada tahun 1939 pada zaman pemerintahan Almarhum Sultan Ibrahim iaitu Sultan Muhammad keempat dimana bangunan ini dihadiahkan sempena perkahwinan Sultan Yahya Petra. Muzium Diraja Istana Batu merupakan bangunan sambungan tetapi selepas pada tahun 1939 satu bangunan baharu telah dibina menggantikan bangunan tersebut. Pada tahun 1961, Muzium Diraja Istana Batu ini dijadikan sebagai tempat bersemayan Almarhum Sultan Yahya Petra dan Sultan Ibrahim dan seterusnya Istana Batu ini dijadikan Muzium Diraja pada tahun 1991. Pada asalnya Istana Batu ini merupakan istana yang dihadiahkan kepada Sultan Yahya Petra dan Raja Perempuan Zainab II sempena perkahwinan mereka (Yusri Yusnita, 2022). Istana Batu telah dibina pada tahun 1939 semasa pemerintahan Sultan Ismail. Reka bentuk keseluruhan istana ini di inspirasikan oleh Sultan Ismail sendiri (Ismail, 2016). Sebelum ini, Istana Batu digunakan sebagai tempat perkahwinan diraja dan sebagai rumah tamu untuk melawat diraja. Namun kini, Muzium Diraja lebih berfungsi sebagai tempat penyimpanan sejarah kerabat diraja Kelantan dan mempamerkan pakaian, perak, perabot serta barangan istana bekas Sultan (Ismail, 2016).

KELANTAN



Gambar 4.5 : Muzium Diraja Istana Batu dahulu.

Sumber : Anon. (2000). *Muzium-Muzium di Kelantan*. Perbadanan Muzium Negeri Kelantan.



Gambar 4.6 : Muzium Diraja Istana Batu sekarang.

Sumber : Kajian Lapangan 2022.

Bangunan bersejarah yang terdapat di Kelantan seperti Istana Jahar, Bank Kerapu dan Muzium Diraja Istana Batu ini telah menjadi salah satu tarikan pelancong untuk datang melawat ke sana. Hal ini kerana, rekaan atau senibina bangunan bersejarah yang terdapat di Kelantan ini adalah sangat unik dan ianya masih kekal terpelihara sehingga kini walaupun usia bangunan itu sendiri sudah mencecah ratusan tahun. Selain itu, terdapat juga pelbagai artifak dan khazanah yang menarik yang dapat pelancong lihat setelah mereka memasuki ke dalam bangunan bersejarah ini.

ii. Aspek Pengurusan Bangunan Bersejarah di Kota Bharu, Kelantan.

Seperti yang kita tahu, pelancongan warisan dan budaya sangat menekankan keaslian dan juga nilai sejarah (Rhama, 2019). Pengurusan warisan budaya dimana termasuk kepada pengurusan bangunan adalah sangat penting dalam memastikan segala usaha pemeliharaan dan konservasi dalam apa jua tinggalan budaya ini agar ianya terus terpelihara untuk ditunjukkan kepada generasi yang akan datang sekaligus dapat menjadi satu tarikan untuk pelancong datang ke sesuatu destinasi tersebut. Oleh yang demikian, pengkaji telah mengambil peluang untuk menemubual seorang timbalan pengarah di Muzium Negeri Kelantan untuk menjawab kepada soalan bagi objektif yang telah dikemukakan oleh pengkaji dalam kajian ini.

Menurut informan dari Muzium Negeri Kelantan iaitu Encik Muhammad Ali Hussaini, bersetuju untuk menjawab persoalan yang kedua iaitu mengenai aspek pengurusan terhadap bangunan bersejarah di Kota Bharu, Kelantan.

“ Sebenarnya, seperti apa yang awak tahu.. Untuk skop bangunan bersejarah ianya adalah dibawah pewartaan warisan, dimana setiap dua tahun pihak Muzium akan mengadakan satu kerja pembaikpulih bagi setiap bangunan bersejarah. Bagi kos pembaikpulih bangunan ini, pihak Muzium mengambil dari bajet yang diberi oleh kerajaan pusat dan kerajaan negeri. Tujuan pembaikpulih ini adalah untuk merealisasikan supaya bangunan bersejarah ini terus terpelihara bukan sahaja dari segi struktur bangunan malahan kepada pengurusan koleksi di dalam bangunan sendiri kerana pembaikpulih ini, ianya melibatkan dalaman dan juga pameran di setiap muzium itu sendiri.”

(Informan 1, Kajian Lapangan, November 2022)

Berdasarkan temubual pengkaji dengan informan iaitu kurator di Muzium Negeri Kelantan, biasanya pengurusan bagi ketiga-tiga buah bangunan bersejarah ini akan dilakukan secara berkala sekiranya terdapat kerosakan yang berlaku. Contohnya, kalau permukaan kayu rosak, pihak pengurusan akan melakukan proses untuk memasukkan walnut ke dalam permukaan kayu. Walnut ini adalah seperti cat yang mana ianya akan diserap oleh kayu dengan sangat cepat. Biasanya untuk kerja pemasangan walnut ke dalam permukaan kayu ini akan diserahkan kepada konservator luar untuk memantau.

Pengurusan koleksi pameran di setiap muzium memerlukan aspek pengurusan yang sangat sistematik untuk melancarkan proses pengurusan seperti dari segi aspek keselamatan koleksi itu sendiri. Selain itu, penjagaan koleksi pameran seperti aspek kebersihan juga perlu dilakukan supaya kualiti koleksi pameran tersebut dapat dikekalkan. Dalam pengurusan muzium ini, peranan pegawai dan juga kakitangan muzium adalah sangat penting dalam menentukan pengurusan bangunan bersejarah. Penjagaan bangunan dan koleksi yang betul dan sempurna mengikut prosedur yang telah ditetapkan perlu dilakukan untuk memelihara dan mengekalkan kelangsungan kepada struktur bangunan serta jangka hayat koleksi pameran di setiap muzium (Hussin, 2016).

“ Kita ada penyelia di setiap muzium jadi penyelia ini yang akan *update* apa-apa aktiviti ataupun masalah di setiap bangunan warisan ni dan mereka akan *update* kepada curator dan curator akan update kepada pengarah... Disini lah berlaku perbincangan untuk adakan benda-benda yang sepatutnya seperti program dan sebagainya. Kita akan develop program di setiap muzium itu...”

(Informan 1, Kajian Lapangan, November 2022)

Berdasarkan kenyataan yang diberikan oleh informan di atas, pengkaji mendapati bahawa peranan kakitangan di setiap muzium adalah sangat penting dalam memastikan pengurusan bangunan ini berjalan lancar sekaligus dapat memelihara struktur bangunan dan koleksi pameran yang terdapat di setiap muzium. Hal ini kerana, reputasi setiap muzium untuk menarik para pelancong untuk datang melawat ke bangunan bersejarah adalah bergantung kepada struktur bangunan dan juga koleksi pameran yang terdapat di dalam muzium tersebut.

iii. Pengurusan Fasiliti Bangunan.

Pengurusan fasiliti merupakan satu pendekatan untuk meningkatkan dan mengekalkan bangunan dan juga infrastruktur yang lain yang terdapat dalam sesebuah organisasi itu (Zaki & Manaf, 2021). Perkara ini adalah untuk mewujudkan persekitaran untuk menyokong kepada objektif utama organisasi tersebut. Pengurusan fasiliti juga merupakan satu aktiviti penyelarasan bagi sesebuah organisasi yang memerlukan pengendalian untuk memastikan sesebuah organisasi berada dalam keadaan yang baik dan terkawal.

Berdasarkan temubual pengkaji bersama informan di kajian lapangan, informan menyatakan bahawa penjadualan akan dibuat bagi pengurusan fasiliti di setiap bangunan bersejarah. Penjadualan yang dimaksudkan oleh informan termasuklah seperti menjaga dalaman serta luaran bangunan bersejarah, mencuci tandas dan sebagainya. Kerja-kerja pengurusan fasiliti yang dapat dilihat adalah seperti pembersihan dan penyelenggaraan. Penyelia dan pekerja di setiap bangunan ini ditugaskan untuk menjaga dan mengurus setiap fasiliti yang terdapat di sana untuk memudahkan urusan para pelancong yang menggunakannya. Menurut informan juga, pengurusan fasiliti ini juga sama seperti pengurusan kepada koleksi dimana penyelia yang bertanggungjawab untuk memastikan semuanya dalam keadaan yang baik.

Menurut informan kedua iaitu Pn. Nuha yang juga merupakan penolong kurator, bersetuju untuk menjawab persoalan yang telah dikemukakan semasa sesi temubual.

“Didalam galeri tu kita boleh lihat macam pertukaran artifak dimana kalau dia tengok benda tu rosak dia akan tukar kpd artifak baru. Bahagian pengurusan yang akan buat.”

(Informan 2, Kajian Lapangan, November 2022)

Dapat dilihat disini bahawa pengurusan fasiliti berperanan sebagai salah satu perkhidmatan sokongan yang penting bagi sesebuah organisasi. Tidak dapat dinafikan bahawa kepentingan keadaan fasiliti akan mempengaruhi pelancong yang datang ke bangunan bersejarah di Kota Bharu begitu juga dengan kepuasan pelanggan dalam menikmati fasiliti-fasiliti yang terdapat disana.

4.2 Kerosakan Koleksi Artifak di Bangunan Bersejarah.

Koleksi artifak yang terdapat di muzium terbahagi kepada dua jenis iaitu artifak jenis organik dan bukan organik. Bagi kedua-dua jenis artifak ini, sesetengah daripadanya mempunyai kerosakan yang sama namun tetapi dengan cara yang berbeza. Sebagai contoh, bagi artifak jenis organik pelapukan merupakan antara kerosakan yang sering berlaku kerana sering terdedah kepada suhu dan kelembapan yang berlebihan. Bagi artifak bukan organik pula contohnya seperti besi atau tembaga, kerosakan yang sering berlaku adalah disebabkan oleh pengkaratan.

Dalam mengenalpasti punca dan jenis kerosakan yang berlaku ke atas koleksi artifak dan barangan warisan di muzium ini, pengkaji telah menemubual informan kedua iaitu Pn. Nurunnuha bt. Ghazali selaku penolong kurator di Muzium Negeri Kelantan.

“ Kerosakan yang sering berlaku pada koleksi artifak di ketiga-tiga bangunan tu adalah kerana kelembapan suhu dan pengcahayaan. Kerosakan yang lain juga ada melibatkan oleh serangga perosak dan juga kecuaiian para pelancong yang hadir yang memindahkan koleksi ke tempat yang lain”

(Informan 2, Kajian Lapangan, Disember 2022)

Melalui kenyataan yang telah diberikan oleh informan kedua ini, dapat dilihat kerosakan yang sering berlaku ke atas koleksi dan barang warisan yang terdapat di ketiga-tiga bangunan bersejarah ini berpunca dari faktor semulajadi seperti pengcahayaan, kelembapan suhu dan ada juga kerosakan yang juga berpunca dari kecuaiian pengunjung dan juga akibat serangga perosak.

Menurut informan selaku penolong kurator di Muzium Negeri Kelantan, suhu memainkan peranan yang penting kepada koleksi artifak di sesebuah muzium. Jika suhu yang digunakan tidak bersesuaian dengan koleksi tersebut, ianya akan menyebabkan berlaku kerosakan terhadap koleksi-koleksi pameran. Antara koleksi yang selalu mengalami kerosakan adalah seperti koleksi tembaga, besi dan juga perak.

Selain itu, kerosakan koleksi pameran juga berpunca dari kecuaiannya para pengunjung yang datang ke sana. Aktiviti pengunjung yang mengalihkan koleksi dari tempat asal ke tempat yang lain menyebabkan sesuatu koleksi itu jatuh dan mengakibatkan berlakunya rekahan terhadap objek tersebut. Terdapat juga kecuaiannya pengunjung yang memegang koleksi di dalam muzium dan menyebabkan kerosakan kepada koleksi tersebut seperti pecah, reka dan sebagainya.

Melalui pemerhatian pengkaji, ruang pameran bagi ketiga-tiga buah bangunan bersejarah iaitu Bank Kerapu, Istana Jahar dan Muzium Diraja Istana Batu agak terhad dan sempit. Ruang yang sempit ini akan menyebabkan koleksi yang dipamerkan ini cenderung untuk mengalami kerosakan. Menurut informan, terdapat beberapa koleksi artifak yang terkena tompokkan air disebabkan oleh kecuaiannya pengunjung yang membawa masuk minuman ke dalam muzium.

Berdasarkan temubual bersama informan di Muzium Negeri Kelantan, beliau menyatakan bahawa kerosakan koleksi di ketiga-tiga buah bangunan bersejarah ini juga berpunca dari serangga perosak. Ruang pameran di Istana Jahar yang terbuka menyebabkan koleksi disana menjadi tumpuan kepada serangga perosak untuk bersarang dan meninggalkan kesan kepada koleksi tersebut. Selain itu, terdapat juga sarang labah-labah yang terdapat pada koleksi jenis fabrik yang terdapat di Istana Jahar.

i. Aspek Pengurusan Terhadap Koleksi Artifak.

Menurut Lakassa Norsimah (2007), pada peringkat awal penubuhan muzium ianya lebih mementingkan koleksi artifak dan kurang menitikberatkan berkenaan dengan pemuliharaan dan konservasi. Terdapat banyak koleksi di muzium didapati rosak dan musnah. Hal ini kerana kurangnya penyelenggaraan dan penjagaan secara berkala oleh pihak pengurusan muzium. Oleh itu, aspek pengurusan dari segi pengurusan koleksi artifak ini perlu diberi perhatian yang lebih serious oleh mereka yang bertanggungjawab.

Berdasarkan temubual bersama informan yang merupakan kurator di Muzium Negeri Kelantan, setiap koleksi artifak yang terdapat di ketiga-tiga buah bangunan bersejarah iaitu Bank Kerapu, Istana Jahar dan Muzium Diraja Istana Batu akan dipelihara berpandukan kaedah seperti perancangan, pengorganisasian, kepimpinan dan juga kawalan. Hasil temubual pengkaji bersama informan, perancangan yang dilakukan ini

adalah bertujuan untuk melaksana dan mengekalkan pengurusan yang terbaik terhadap setiap koleksi yang terdapat di setiap muzium.

Pengurusan koleksi perlu dilakukan dengan lebih terperinci kerana, ianya merupakan tinggalan sejarah yang telah lama dan mempunyai kerosakan sedia ada. Oleh itu, penjagaan yang baik terhadap koleksi-koleksi ini penting untuk mengelakkan daripada bertambah rosak,

Menurut informan dari Muzium Negeri Kelantan, menjawab kepada persoalan yang dikemukakan oleh pengkaji ketika sesi temubual dijalankan:

“Aaa biasanya untuk koleksi artifak di muzium ni, kita akan guna bahan untuk membersihkan artifak tersebut. Contohnya seperti besi keris, kita akan guna asam limau untuk material besi kering untuk mengelakkan besi itu dari berkarat. Untuk bahan atau koleksi artifak tembaga, logam ni kita akan basuh dengan air biasa tapi ada beberapa bahan yang lain yang digunakan la..”

(Informan 1, Kajian Lapangan, November 2022)

Melalui kaedah yang diterapkan oleh pihak pengurusan di setiap bangunan bersejarah, pemeliharaan koleksi artifak akan berada dalam keadaan baik dan terjaga sepenuhnya. Selain itu, kerosakan yang sangat minimum pada koleksi artifak ini menunjukkan bahawa perancangan yang dilakukan oleh pihak pengurusan adalah sangat baik kerana mereka mempunyai matlamat dan tujuan yang perlu diambil untuk melindungi serta menjaga koleksi artifak ini.

ii. Pemerolehan Koleksi Artifak.

Setiap perbadanan permuziuman mempunyai cara untuk mendapatkan artifak yang pelbagai. Di bangunan bersejarah yang pengkaji bataskan iaitu Bank Kerapu, Istana Jahar dan Muzium Diraja Istana Batu, koleksi artifak yang terdapat di sana diperolehi melalui kaedah pembelian, pemberian hadiah, sumbangan, dan juga melalui sedekah dari orang awam.

Menurut informan, beliau menyatakan bahawa untuk pembelian artifak pihak muzium akan mengadakan mesyuarat pengurusan dahulu untuk berbincang sama ada perlu

membeli artifak ataupun tidak. Perkara yang dijelaskan ni memakan masa yang agak lama kerana ada banyak perbincangan dan sebagainya. Menurut informan lagi, artifak yang didapati melalui sedekah, akan didaftarkan dan dimasukkan dalam mana-mana muzium yang bersesuaian.

Menurut informan yang juga merupakan seorang kurator di Muzium Negeri Kelantan, kebanyakan koleksi yang terdapat di Istana Jahar semuanya adalah melalui kaedah pembelian. Hal ini kerana, sewaktu Istana Jahar ini didirikan, terdapat banyak usaha pembelian untuk mencari semula barangan warisan ini. Beliau menyatakan bahawa, sekiranya terdapat bangunan atau galeri baharu yang akan dibina, pihak pengurusan akan melakukan kaedah yang sama untuk pemerolehan koleksi iaitu melalui kaedah pembelian.

- iii. Dana Bagi Pengurusan dan Penambahan Koleksi di Bangunan Bersejarah di Kota Bharu, Kelantan.

Pengurusan terhadap bangunan bersejarah dalam kepelbagaian aspek memerlukan kos dan dana yang sangat tinggi termasuklah juga untuk menambahkan koleksi pameran dimana ianya memerlukan pengeluaran yang besar. Menurut informan, pihak kerajaan negeri dan kerajaan pusat ada memberikan dana tahunan yang digunakan untuk membayar gaji pekerja sehinggalah kepada aktiviti yang akan dijalankan. Bagi pengurusan terhadap bangunan seperti membaiki kerosakan biasanya tidak ada dana yang khas diberikan dan jika terdapat sebarang kerosakan pada mana-mana bahagian bangunan ini, pihak bangunan bersejarah sendiri yang akan mengeluarkan kos hasil daripada kutipan tiket masuk. Bagi pengurusan dalam penambahan koleksi, pihak perbadanan muzium akan mengadakan mesyuarat dahulu untuk berbincang berkenaan dengan dana dan bajet yang akan digunakan. Kebanyakan dana dikeluarkan oleh pihak muzium sendiri dimana pihak pengurusan akan menggunakan hasil daripada asset seperti rumah sewa dan sebagainya kerana dana tahunan yang telah disalurkan oleh pihak kerajaan negeri tidak mencukupi untuk membeli sebarang koleksi pameran.

KELANTAN

Menurut informan iaitu Encik Muhammad Ali Hussaini, bersetuju untuk menjawab persoalan yang telah dikemukakan semasa sesi temubual.

“ Selalunya isu yang berbangkit adalah dana itu sendiri lah.. Untuk bajet kepada pengurusan ni selalunya ia akan turun selepas pada pengurusan setiap bangunan.. contoh MOTAC, dia akan ada pegawai yang akan cek balik, kenapa 200 ribu kalau tak capai apa yang di target atau kpi dia, dana tersebut atau bajet tu dia akan cut la tapi *still* membantu dari segi pembangunan bangunan warisan di Kelantan ni..”

(Informan 1, Kajian Lapangan, November 2022).

Berdasarkan temubual bersama informan pertama, beliau menyatakan bahawa pihak kerajaan negeri dan kerajaan pusat akan mengeluarkan dana sekiranya terdapat sebarang program atau aktiviti yang dijalankan di bangunan bersejarah. Sekiranya pihak muzium atau bangunan bersejarah ingin melakukan sebarang aktiviti atau program seperti Program Koleksi Keris Pembesar, kerajaan negeri akan memberi sedikit dana untuk menyediakan poster, banner dan juga *showcase* untuk menjayakan program tersebut.

UNIVERSITI
MALAYSIA
KELANTAN

4.3 Latar Belakang Demografi Responden

Dalam bahagian ini terdapat data mengenai latar belakang bagi kesemua responden yang telah terlibat dalam menjayakan kajian ini. Dalam kajian yang dijalankan ini, terdapat seramai 302 orang responden yang telah menjawab set soalan soal selidik yang berkaitan dengan tahap kepuasan pelancong terhadap pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu, Kelantan. Pengkaji telah mengedarkan borang soal selidik tersebut melalui pelbagai media massa secara dalam talian dan juga melalui qr code. Maklumat yang terdapat dalam bahagian tersebut adalah negeri responden, umur, jantina, taraf pendidikan, pekerjaan, dan bangsa bagi responden yang terlibat dalam soal selidik ini dan ianya telah diterjemahkan dalam bentuk jadual seperti yang ditunjukkan di bawah:

Jantina	Frekuensi	Peratus %
Lelaki	77	25.5
Perempuan	225	74.5
Jumlah	302	100.0

Jadual 4.1 : Frekuensi Responden Mengikut Jantina

Sumber : Kajian Lapangan 2022

Berdasarkan jadual 4.1 merujuk kepada frekuensi responden mengikut jantina yang terdiri daripada 302 orang responden . Merujuk kepada jadual diatas, bilangan responden lelaki yang terlibat adalah sebanyak 77 orang atau sebanyak 25.5%. Manakala, bagi responden perempuan adalah sebanyak 225 orang atau sebanyak 74.5%. Secara keseluruhannya jumlah responden perempuan melebihi responden lelaki. Hal ini berkemungkinan responden lelaki kurang berminat dalam memberi kerjasama untuk menjawab soal selidik berkaitan dengan tahap kepuasan pelancong terhadap pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu, Kelantan. Frekuensi responden mengikut negeri adalah seperti dibawah:

KELANTAN

Negeri	Frekuensi	Peratus %
Kelantan	160	53.0
Kedah	19	6.3
Terengganu	29	9.6
Pahang	12	4.0
Perlis	4	1.3
Pulau Pinang	3	1.0
Perak	11	3.6
Negeri Sembilan	5	1.7
Wilayah Persekutuan	12	4.0
Selangor	13	4.3
Melaka	4	1.3
Johor	16	5.3
Sabah	9	3.0
Sarawak	5	1.7
Jumlah	302	100.0

Jadual 4.2 : Frekuensi Responden Mengikut Negeri

Sumber : Kajian Lapangan 2022

Berdasarkan jadual dua diatas, menunjukkan bahawa seramai 160 orang responden yang berasal dari Kelantan atau bersamaan dengan 53%. Manakala bagi responden dari negeri Kedah adalah seramai 19 orang responden iaitu sebanyak 6.3%. Terdapat seramai 29 orang responden iaitu sebanyak 9.6% dari negeri Terengganu. Bagi responden dari negeri Pahang mencatat seramai 12 orang responden iaitu bersamaan dengan 4%. Responden dari negeri Perlis dan Melaka mencatat jumlah yang sama iaitu seramai 4 orang responden atau sebanyak 1.3%. Manakala bagi responden dari Pulau Pinang adalah sebanyak 3 orang responden sahaja atau bersamaan dengan 1%. Untuk negeri Perak, seramai 11 orang responden iaitu sebanyak 3.6%. Responden dari Negeri Sembilan adalah seramai 5 orang bersamaan dengan 1.7%. Bagi responden dari Wilayah Persekutuan adalah seramai 12 orang atau sebanyak 4%. Seramai 13 orang dari kalangan responden yang berasal dari Selangor iaitu sebanyak 4.3%. Selebihnya responden dari Johor adalah seramai 16 orang bersamaan dengan 5.3%. Bagi

responden dari Sabah dan Sarawak, seramai 9 orang responden iaitu sebanyak 3% dari negeri Sabah dan seterusnya 5 orang responden bersamaan dengan 1.7% dari Sarawak. Dapat dilihat, memandangkan soalan soal selidik ini diedarkan secara dalam talian dan lokasi kajian yang terletak di Kelantan, pemilihan responden dari negeri Kelantan menunjukkan peratusan yang tertinggi berbanding yang lain. Hal ini demikian kerana pengkaji telah mengedarkan set soalan soal selidik melalui qr code kepada pelawat yang puratanya terdiri daripada orang Kelantan di ketiga-tiga bangunan bersejarah iaitu Bank Kerapu, Istana Jahar dan Muzium Diraja Istana Batu. Seterusnya, frekuensi responden yang melawat ke setiap lokasi pula adalah seperti berikut :

Lokasi	Frekuensi	Peratus %
Bank Kerapu	40	13.2
Istana Jahar	55	18.2
Muzium Diraja Istana Batu	84	27.8
Istana Jahar, Bank Kerapu	30	9.9
Istana Jahar, Muzium Diraja Istana Batu	30	9.9
Istana Jahar, Muzium Diraja Istana Batu, Bank Kerapu	48	15.9
Muzium Diraja Istana Batu, Bank Kerapu	15	5.0
Jumlah	302	100.0

Jadual 4.3 : Frekuensi Responden Mengikut Lokasi yang Pernah dilawati

Sumber : Kajian Lapangan 2022

Jadual 4.3 menunjukkan frekuensi responden mengikut lokasi bangunan bersejarah yang telah dilawati. Berdasarkan hasil kajian, didapati bahawa terdapat 40 orang responden yang pernah melawat ke Bank Kerapu iaitu bersamaan dengan 13.2%. Bagi responden yang pernah melawat ke Istana Jahar pula adalah seramai 55 orang iaitu bersamaan dengan 18.2%. Manakala, responden yang pernah melawat ke Muzium Diraja Istana Batu mencatat angka yang tertinggi iaitu seramai 84 orang responden atau sebanyak 27.8%. Seterusnya, bagi responden yang pernah melawat ke Istana Jahar dan

Muzium Diraja Istana Batu adalah seramai 30 orang iaitu bersamaan dengan 9.9%. Seramai 48 orang responden iaitu sebanyak 15.8% yang pernah melawat di ketiga-tiga buah bangunan bersejarah iaitu Istana Jahar, Muzium Diraja Istana Batu dan Bank Kerapu. Selebihnya adalah seramai 15 orang responden pernah melawat Muzium Diraja Istana Batu dan Bank Kerapu atau bersamaan dengan 5%. Secara keseluruhannya, peratusan yang paling tinggi adalah Muzium Diraja Istana Batu kerana lokasinya adalah berhadapan dengan pusat kraftangan dan kebanyakan para pengunjung akan singgah untuk melihat pameran yang terdapat di sana. Pernyataan ini juga turut disokong oleh informan kedua, dimana beliau menyatakan bahawa pelancong atau pengunjung akan melawat ke Istana Batu setelah mereka selesai membeli belah di Pusat Kraftangan kerana lokasi antara kedua Istana Batu dan Pusat Kraftangan adalah sangat dekat berbanding istana yang lain. Bagi frekuensi responden mengikut umur adalah seperti di bawah :

Umur	Frekuensi	Peratus %
13 - 18 tahun	21	7.0
19 - 24 tahun	201	66.6
25 - 29 tahun	44	14.6
30 - 34 tahun	12	4.0
35 - 39 tahun	3	1.0
40 - 44 tahun	8	2.6
45 tahun dan ke atas	13	4.3
Jumlah	302	100.0

Jadual 4.4 : Taburan Responden Mengikut Umur

Sumber : Kajian Lapangan 2022

Berdasarkan jadual 4.4 terdapat seramai 21 orang berusia dalam lingkungan 13 sehingga 18 tahun atau bersamaan dengan 7%. Bagi responden yang berusia 19 sehingga 24 tahun mencatat angka yang paling tinggi iaitu seramai 201 responden atau sebanyak 66.6%. Manakala, seramai 44 orang responden iaitu 14.6% terdiri daripada responden yang berusia lingkungan 25 sehingga 29 tahun. Responden yang berumur 30

hingga 34 tahun mencatat frekuensi sebanyak 12 orang bersamaan dengan 4%. Bagi responden yang berumur lingkungan 35 hingga 39 tahun pula hanya mencatat seramai tiga orang iaitu 1%. Manakala bagi responden yang berumur 40 hingga 44 tahun adalah seramai lapan orang atau sebanyak 2.6%. Terdapat juga pengunjung yang berumur 45 tahun dan keatas iaitu seramai seorang atau bersamaan dengan 4.3 % . Secara keseluruhannya dapat dilihat bahawa responden yang berusia 19 tahun sehingga 24 tahun telah menunjukkan peratusan yang paling tinggi. Hal ini demikian kerana, set soalan soal selidik ini diedarkan secara atas talian yang menggunakan platform seperti facebook, whatsapp, telegram dan juga melalui qr code yang telah diedarkan. Faktor yang menyebabkan peratusan golongan ini tinggi adalah kerana mereka lebih banyak menggunakan dan menghabiskan masa di media sosial berbanding golongan yang lain. Bagi frekuensi responden mengikut bangsa pula adalah seperti berikut:

Bangsa	Frekuensi	Peratus %
Melayu	287	95.0
Cina	5	1.7
India	3	1.0
Bajau	3	1.0
Kadazan	2	0.7
Siam	1	0.3
Dusun	1	0.3
Jumlah	302	100.0

Jadual 4.5 : Frekuensi Responden Mengikut Bangsa

Sumber : Kajian Lapangan 2022

Jadual 4.5 menunjukkan terdapat seramai 287 orang responden yang berbangsa Melayu iaitu bersamaan dengan 95 %. Bagi responden berbangsa Cina adalah seramai lima orang responden iaitu sebanyak 1.7%. Selebihnya responden berbangsa India adalah seramai tiga orang bersamaan dengan satu peratus. Manakala bagi responden yang berbangsa lain-lain adalah seramai tujuh orang responden yang terdiri daripada

Bajau iaitu sebanyak tiga orang responden atau bersamaan dengan satu peratus, bangsa Kadazan sebanyak dua orang responden iaitu sebanyak 0.7% dan bangsa Siam dan Dusun merupakan kelompok bangsa yang paling rendah dimana masing-masing mencatat seorang responden sahaja atau bersamaan dengan 0.3%. Secara keseluruhannya, responden yang berbangsa Melayu menunjukkan peratus yang paling tinggi berbanding bangsa yang lain memandangkan set soalan soal selidik ini diedarkan secara atas talian dan menggunakan qr code yang telah diedar kepada pengunjung yang majoritinya adalah mereka yang berbangsa Melayu. Perkara ini berlaku kerana pengkaji kurang mendapatkan responden yang berbangsa Cina, India dan lain-lain bangsa lagi. Selain itu, responden berbangsa Melayu lebih ramai mengunjung ke bangunan bersejarah di Kota Bharu dan berminat menjawab tinjauan yang berkaitan dengan tahap kepuasan terhadap pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu, Kelantan.

Tahap Pendidikan	Frekuensi	Peratus %
Tidak Bersekolah	3	1.0
Sekolah Menengah	37	12.3
Diploma	40	13.2
Degree	217	71.9
Master	4	1.3
Phd	1	0.3
Jumlah	302	100.0

Jadual 4.6 : Frekuensi Responden Mengikut Tahap Pendidikan

Sumber : Kajian Lapangan 2022

Jadual 4.6 menunjukkan frekuensi responden mengikut tahap pendidikan. Melalui hasil kajian ini, didapati bahawa setiap responden mempunyai tahap pendidikan yang berlainan. Dapat dilihat, terdapat beberapa responden yang tidak bersekolah iaitu seramai tiga orang atau bersamaan dengan satu peratus. Bagi responden yang mempunyai tahap pendidikan sekolah menengah adalah sebanyak 37 orang iaitu 12.3%. Manakala bagi responden yang mempunyai tahap pendidikan Diploma pula adalah

sebanyak 40 orang bersamaan 13.2%. Bagi tahap pendidikan yang mencatat angka yang paling tinggi adalah responden yang mempunyai tahap pendidikan Degree iaitu sebanyak 217 orang atau bersamaan dengan 71.9%. Manakala bagi responden yang mempunyai tahap pendidikan Master adalah seramai empat orang iaitu sebanyak 1.3%. Seterusnya, terdapat juga responden yang mempunyai tahap pendidikan Phd iaitu seramai seorang yang bersamaan dengan 0.3%. Secara keseluruhannya, dapat dilihat bahawa responden yang mempunyai tahap pendidikan Degree mencatat bilangan responden yang tertinggi berbanding bilangan yang lain. Hal ini demikian kerana, golongan yang mempunyai tahap pendidikan Degree ini kerap mengunjungi bangunan bersejarah yang terdapat di Kota Bharu untuk menjalankan kajian mereka. Malah golongan ini lebih berminat untuk mempelajari berkenaan dengan bangunan warisan yang mempunyai elemen warisan budaya ketara yang perlu dipelihara.

Pekerjaan	Frekuensi	Peratus %
Tidak bekerja	208	68.9
Bekerja Sendiri	30	9.9
Kerajaan	32	10.6
Swasta	32	10.6
Jumlah	302	100.0

Jadual 4.7 : Taburan Responden Mengikut Pekerjaan

Sumber : Kajian Lapangan 2022

Berdasarkan jadual 4.7 menunjukkan frekuensi responden mengikut pekerjaan. Bagi mereka yang tidak bekerja mencatat angka yang paling tinggi iaitu sebanyak 208 orang responden bersamaan dengan 68.9% . Kemudian, seramai 30 orang dari kalangan responden yang bekerja sendiri atau sebanyak 9.9%. Manakala, bagi responden yang bekerja dalam sektor kerajaan dan swasta masing-masing mencatat jumlah yang sama iaitu seramai 32 orang ataupun sebanyak 10.6%. Secara keseluruhannya, responden yang tidak bekerja mencatatkan bilangan peratusan yang paling tinggi kerana kajian soal selidik ini dilaksanakan secara dalam talian yang banyak memfokuskan kepada pengunjung yang datang ke bangunan bersejarah di Kota Bharu. Pengkaji turut

mensasarkan responden yang terdiri daripada pelajar bagi menjawab soalan selidik ini. Seterusnya adalah data yang diperolehi berkenaan dengan tahap kepuasan pelancong mengikut aspek seperti aspek pekhidmatan, aspek kemudahan dan aspek pengurusan koleksi dan pameran.

4.4 Tahap Kepuasan Pelancong Terhadap Aspek Pengurusan Bangunan Bersejarah Di Kota Bharu.

Kepuasan merujuk kepada pencapaian bersifat hedonistik atau memenuhi citarasa seseorang pelancong (Hamidi 2016). Kepuasan pelancong juga merujuk kepada sesuatu perasaan suka ataupun kecewa yang hadir hasil dari sesuatu produk yang diharapkan. Dengan kata lain kepuasan akan mewujudkan satu penggunaan secara ulangan yang dimaksudkan sebagai kesetiaan terhadap sesuatu produk atau perkhidmatan yang memuaskan (Azhar & Ahmad, 2019). Selain itu, kepuasan pelancong juga boleh dianggap sebagai maklum balas terhadap sesuatu produk atau perkhidmatan secara maksimum. Kepuasan pelancong terhadap perkhidmatan yang diberikan akan mendorong mereka untuk mengulangi servis, produk dan juga perkhidmatan yang sama secara berterusan pada masa yang akan datang.

4.4.1 Pengurusan Koleksi dan Pameran.

Dalam kajian ini, pengkaji telah mengedarkan set soalan soal selidik berkenaan dengan tahap kepuasan pelancong terhadap aspek pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu ini. Pengkaji juga menggunakan pilihan soalan berbentuk skala likert dengan menggunakan pilihan seperti 'Sangat Tidak Setuju', 'Tidak Setuju', 'Sederhana Setuju', 'Setuju', dan 'Sangat Setuju'. Terdapat beberapa item yang telah disenaraikan iaitu terdapat koleksi pameran menarik dipamerkan, terdapat koleksi barangan antik dan objek sejarah, susunan koleksi disusun rapi, rekaan dan gaya hiasan menarik dan terdapat kolaborasi pameran bersama organisai luar. Dapatan kajian adalah seperti dalam gambaran jadual di bawah:

Pernyataan	Skala Bilangan (Peratusan)					Jumlah
	1	2	3	4	5	
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sederhana setuju	Setuju	Sangat Setuju	
1. Terdapat pelbagai koleksi pameran yang menarik dipamerkan.	1 (0.3 %)	1 (0.3 %)	42 (13.9 %)	185 (61.3 %)	73 (24.2 %)	302 (100%)
2. Terdapat koleksi barangan antik dan objek sejarah.	1 (0.3 %)	2 (0.7 %)	34 (11.3 %)	182 (60.3 %)	83 (27.5 %)	302 (100%)
3. Susunan koleksi pameran disusun dengan rapi dan tersusun.	1 (0.3 %)	58 (19.2 %)	45 (14.9 %)	130 (43%)	68 (22.5 %)	302 (100%)
4. Rekaan dalaman dan gaya hiasan dalam bangunan sangat menarik.	3 (1 %)	90 (29.8 %)	37 (12.3 %)	95 (31.5%)	77 (25.5 %)	302 (100%)

		2	5	48	180	67	302
5.Terdapat pameran organisasi luar.	kolaborasi bersama	(0.7 %)	(1.7 %)	(15.9 %)	(59.6%)	(22.2 %)	(100%)

Jadual 4.8: Tahap Kepuasan Pelancong Terhadap Aspek Pengurusan Bangunan Bersejarah Di Kota Bharu bagi Aspek Pengurusan Koleksi dan Pameran.

Sumber : Kajian Lapangan 2022.

Jadual 4.8 menunjukkan tahap kepuasan pelancong terhadap aspek pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu bagi aspek pengurusan koleksi dan pameran. Pernyataan bagi item 'terdapat pelbagai koleksi pameran yang menarik dipamerkan' menunjukkan bahawa seramai seorang responden (0.3 %) telah memilih 'Sangat Tidak Setuju' dan 'Tidak Setuju'. Seterusnya, terdapat seramai 42 orang responden iaitu (13.9 %) telah memilih 'Sederhana Setuju' dengan pernyataan tersebut. Manakala seramai 185 orang responden atau (61.3 %) yang 'Setuju' dengan pernyataan 'terdapat pelbagai koleksi pameran yang menarik dipamerkan'. Turut disokong dengan terdapat seramai 73 responden iaitu (24.2 %) yang 'Sangat Setuju' dengan pernyataan tersebut. Melalui maklumat yang diperolehi hasil daripada dapatan kajian dari kesemua responden, kebanyakan pengunjung yang datang berkunjung di bangunan bersejarah di Kota Bharu berpuas hati dengan pameran koleksi yang dipamerkan bagi ketiga-tiga buah bangunan bersejarah iaitu Istana Jahar, Bank Kerapu dan Muzium Diraja Istana Batu. Dari sini dapat dilihat bahawa bangunan bersejarah di Kota Bharu mempamerkan pelbagai koleksi pameran yang menarik kepada para pengunjung yang datang.

Manakala bagi item 'Terdapat koleksi barangan antik dan objek sejarah', terdapat seorang responden iaitu (0.3 %) memilih 'Sangat Tidak Setuju' dengan pernyataan tersebut. Manakala bagi responden yang memilih 'Tidak Setuju' adalah seramai dua orang (0.7 %). Bagi mereka yang memilih 'Sederhana Setuju' mencatat bilangan responden seramai 34 orang iaitu (11.3 %). Walau bagaimanapun, terdapat seramai 182 orang responden atau (60.3 %) 'Setuju' dengan pernyataan yang telah disebut. Malah, turut ditambah dengan 83 orang responden (27.5 %) yang memilih 'Sangat Setuju' dengan pernyataan tersebut. Oleh itu, dapat dilihat kebanyakan responden bersetuju dengan

terdapat koleksi barangan antik dan objek sejarah yang terdapat di bangunan bersejarah di Kota Bharu, Kelantan.

Kemudian, bagi item ketiga iaitu 'Susunan koleksi pameran disusun dengan rapi dan tersusun' mencatat seorang responden (0.3 %) yang merasakan 'Sangat Tidak Setuju'. Manakala, seramai 58 orang responden (19.2 %) yang 'Tidak Setuju' dengan pernyataan yang telah dinyatakan. Bagi responden yang memilih 'Sederhana Setuju' adalah seramai 45 orang iaitu (14.9 %). Namun begitu, terdapat seramai 130 orang responden (43 %) 'Setuju' dengan pernyataan tersebut. Seterusnya, seramai 68 orang iaitu (22.5 %) memilih 'Sangat Setuju' dengan pernyataan 'susunan koleksi pameran disusun dengan rapi dan tersusun'. Berdasarkan maklumat yang diperolehi dari kajian ini, dapat dinyatakan bahawa kebanyakan responden bersetuju dengan susunan koleksi pameran disusun dengan rapi dan tersusun dalam bangunan bersejarah di Kota Bharu. Oleh itu, para pengunjung dan pelancong yang datang ke sini dapat melihat koleksi pameran mengikut susunan jenis koleksi dan sebagainya.

Seterusnya, bagi item 'Rekaan dalaman dan gaya hiasan dalam bangunan sangat menarik' terdapat seramai tiga orang responden iaitu satu peratus memilih 'Sangat Tidak Setuju' dengan pernyataan yang telah dinyatakan. Manakala, terdapat seramai 90 orang responden atau sebanyak (29.8 %) yang 'Tidak Setuju'. Walau bagaimanapun, terdapat juga seramai 37 orang responden (12.3 %) yang memilih 'Sederhana Setuju' dengan pernyataan tersebut. Seterusnya, terdapat seramai 95 orang responden iaitu bersamaan dengan (31.5 %) yang 'Setuju' dengan pernyataan tersebut. Terdapat juga seramai 77 orang responden (25.5 %) yang 'Sangat Setuju' dengan pernyataan yang telah dinyatakan di atas. Oleh itu, dapat disimpulkan bahawa kebanyakan responden berpuas hati dengan rekaan dalaman dan gaya hiasan yang terdapat di dalam setiap bangunan bersejarah di Kota Bharu. Rekaan dalaman dan gaya hiasan yang menarik ini secara tidak langsung akan membuat para pengunjung merasa lebih tertarik untuk mengadakan lawatan ulangan ke bangunan bersejarah di Kota Bharu, Kelantan.

Di samping itu, bagi item yang terakhir adalah 'Terdapat kolaborasi pameran bersama organisasi luar' telah menunjukkan bahawa terdapat seramai tiga orang responden iaitu (0.7 %) 'Sangat Tidak Setuju' dengan pernyataan tersebut. Manakala bagi responden yang memilih 'Tidak Setuju' adalah seramai lima orang atau bersamaan (1.7 %). Walau bagaimanapun, terdapat seramai 48 orang responden (15.9 %) yang

'Sederhana Setuju' dengan pernyataan yang dinyatakan. Terdapat seramai 180 orang responden (59.6 %) yang 'Setuju' dan turut disokong dengan 67 orang responden yang lain (22.2 %) yang 'Sangat Setuju' dengan pernyataan tersebut.

Jelaslah bahawa kesemua responden berpuas hati dengan pengurusan bangunan bersejarah bagi aspek pengurusan koleksi dan pameran di bangunan bersejarah yang terdapat di Kota Bharu iaitu Istana Jahar, Bank Kerapu dan Muzium Diraja Istana Batu dari segi terdapat pelbagai koleksi pameran yang menarik dipamerkan, koleksi barangan antik dan objek sejarah, dari segi susunan koleksi pameran disusun dengan rapi, rekaan dalaman dan gaya hiasan yang menarik dan juga terdapat kolaborasi pameran bersama organisasi luar. Selain itu, menurut Hussin (2016), aspek pengurusan koleksi dan pameran merupakan perkara penting yang menjadi pengukur kepada tahap kepuasan seseorang pelancong di sesuatu kawasan. Hal ini dikatakan demikian kerana, kedatangan pelancong ke sesuatu bangunan bersejarah bergantung kepada kepentingan bahan koleksi pameran yang terdapat di muzium tersebut dan bagaimana kaedah yang digunakan oleh pihak pengurusan muzium untuk menjadikan muzium atau bangunan berejarah itu kelihatan menarik untuk dilawat.

4.4.2 Perkhidmatan

Dalam kajian ini, pengkaji telah mengedarkan set soalan soal selidik berkenaan dengan tahap kepuasan pelancong terhadap aspek pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu ini. Pengkaji juga menggunakan pilihan soalan berbentuk skala likert dengan menggunakan pilihan seperti 'Sangat Tidak Setuju', 'Tidak Setuju', 'Sederhana Setuju', 'Setuju', dan 'Sangat Setuju'. Terdapat beberapa item yang telah disenaraikan iaitu perkhidmatan layanan yang diberikan kepada pengunjung sangat cepat dan efektif, perkhidmatan di kaunter bayaran sangat baik, staf memberi maklumat dan penjelasan yang jelas, staf mesra pelanggan dalam berurusan dan perkhidmatan pelanggan sangat membantu pelawat. Dapatan kajian bagi bahagian aspek perkhidmatan diterangkan melalui jadual seperti di bawah :

Pernyataan	Skala Bilangan (Peratusan)					Jumlah
	1	2	3	4	5	
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sederhana Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
1. Perkhidmatan layanan yang diberikan kepada pengunjung sangat cepat dan efektif.	1 (0.3 %)	2 (0.7 %)	54 (17.9 %)	167 (55.3 %)	78 (25.8 %)	302 (100%)
2. Perkhidmatan di kaunter bayaran sangat baik.	2 (0.7 %)	7 (2.3 %)	47 (15.6 %)	165 (54.6 %)	81 (26.8 %)	302 (100%)

3. Staf memberi maklumat dan penjelasan yang jelas dan tepat kepada pengunjung.	3 (1 %)	2 (0.7 %)	55 (18.2 %)	155 (51.3%)	87 (28.8 %)	302 (100%)
4. Staf mesra pelanggan dalam berurusan.	1 (0.3 %)	6 (2 %)	46 (15.2 %)	156 (51.7%)	93 (30.8 %)	302 (100%)
5. Perkhidmatan pelanggan sangat membantu pelawat.	1 (0.3 %)	6 (2 %)	44 (14.6 %)	156 (51.7 %)	95 (31.5 %)	302 (100%)

Jadual 4.9 : Tahap Kepuasan Pelancong Terhadap Aspek Pengurusan Bangunan Bersejarah Di Kota Bharu bagi Aspek Perkhidmatan.

Sumber : Kajian Lapangan 2022.

Merujuk kepada jadual 4.9 diatas merupakan analisis kajian berdasarkan kepada lima pernyataan berkaitan tahap kepuasan pelancong terhadap pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu bagi aspek perkhidmatan. Bagi item 'Perkhidmatan layanan yang diberikan kepada pengunjung sangat cepat dan efektif' mencatat seorang responden iaitu (0.3 %) 'Sangat Tidak Setuju' dan seramai dua orang responden memilih 'Tidak Setuju' (0.7 %) ' dengan pernyataan tersebut. Manakala seramai 54 orang responden (17.9 %) memilih 'Sederhana Setuju' dengan pernyataan yang telah dinyatakan di atas. Namun, terdapat seramai 167 orang responden (55.3 %) yang memilih 'Setuju' dengan pernyataan tersebut. Ini turut disokong dengan seramai 78 orang responden (25.8 %). Jelaslah dapat dilihat bahawa kebanyakan pengunjung berpuas hati dengan perkhidmatan layanan yang diberikan oleh pihak pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu.

Selain itu, bagi item 'Perkhidmatan di kaunter bayaran sangat baik' mencatat seramai dua orang responden (0.7 %) memilih 'Sangat Tidak Setuju'. Manakala seramai tujuh orang responden (2.3 %) 'Tidak Setuju' dengan pernyataan yang dinyatakan di atas. Namun, terdapat seramai 47 orang responden iaitu sebanyak (15.6 %) memilih 'Sederhana Setuju'. Walau bagaimanapun, terdapat seramai 165 responden (54.6%) 'Setuju' dengan pernyataan yang telah dinyatakan. Ia juga disokong dengan seramai 81 responden (26.8 %) yang 'Sangat Setuju' dengan pernyataan tersebut. Oleh itu, jelaslah dapat dilihat bahawa kebanyakan responden bersetuju bahawa mereka mendapatkan perkhidmatan yang baik di kaunter bayaran di bangunan bersejarah di Kota Bharu, Kelantan.

Seterusnya, bagi item 'Staf memberi maklumat dan penjelasan yang jelas dan tepat kepada pengunjung', terdapat seramai tiga orang responden iaitu bersamaan dengan satu peratus memilih 'Sangat Tidak Setuju' dan seramai dua orang iaitu (0.7 %) 'Tidak Setuju' dengan pernyataan yang telah dinyatakan. Namun demikian, terdapat juga seramai 55 orang responden (18.2 %) memilih 'Sederhana Setuju'. Dapat dilihat juga, terdapat seramai 155 orang responden (51.3 %) yang 'Setuju' dengan pernyataan tersebut. Malah pernyataan ini juga turut disokong dengan seramai 87 responden (28.8 %) yang 'Sangat Setuju'. Oleh itu ianya membuktikan bahawa kebanyakan responden bersetuju dimana mereka mendapat penjelasan dan maklumat yang jelas dari staf di bangunan bersejarah di Kota Bharu, Kelantan.

Kemudian, bagi item 'Staf mesra pelanggan dalam berurusan' didapati seramai seorang iaitu (0.3%) memilih 'Sangat Tidak Setuju'. Manakala terdapat seramai enam orang responden (2 %) memilih 'Tidak Setuju' dengan pernyataan yang telah dinyatakan. Namun, bagi responden yang memilih 'Sederhana Setuju' adalah seramai 46 orang (15.2%) . Seterusnya, terdapat seramai 156 orang responden (51.7 %) yang 'Setuju' dan terdapat 93 responden iaitu (30.8 %) ' Sangat Setuju' dengan pernyataan tersebut. Dapat dilihat disini bahawa responden bersetuju bahawa semua staf di bangunan bersejarah di Kota Bharu ini adalah mesra pelanggan dan senang berurusan.

Akhir sekali bagi item 'Perkhidmatan pelanggan sangat membantu pelawat', terdapat seorang responden iaitu (0.3 %) 'Sangat Tidak Setuju'. Manakala bagi responden yang 'Tidak Setuju' adalah seramai enam orang bersamaan dengan (2%). Namun begitu, terdapat juga seramai 44 responden (14.6 %) yang memilih 'Sederhana

Setuju' bagi pernyataan tersebut. Melalui analisis kajian, terdapat seramai 156 responden iaitu sebanyak (51.7%) memilih 'Setuju' dan turut disokong dengan 95 (31.5%) responden yang lain yang 'Sangat Setuju' dengan pernyataan tersebut.

Dapat disimpulkan bahawa bagi pengurusan bangunan bersejarah dari segi aspek perkhidmatan menunjukkan kebanyakan responden berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh pihak bangunan bersejarah kepada mereka dimana mereka mendapat layanan yang sangat cepat dan efektif, staf memberi maklumat dan penjelasan yang jelas dan tepat dan sebagainya. Dapat dirumuskan bahawa kebanyakan dari responden ini merasakan bahawa pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu mempunyai perkhidmatan yang mesra pelanggan dan sangat baik. Pernyataan ini juga disokong oleh kajian lepas dimana pengkaji menjelaskan bahawa pengurusan bangunan ini melibatkan kepada segala jenis kemudahan yang disediakan kepada pengunjung (Azhar & Ahmad, 2019). Secara tidak langsung, segala perkhidmatan yang disediakan berfungsi untuk menarik lebih ramai pelancong untuk datang ke bangunan bersejarah yang terdapat di Kota Bharu, Kelantan.

4.4.3 Aspek Kemudahan Fasilitas.

Dalam kajian ini, pengkaji telah mengedarkan set soalan soal selidik berkenaan dengan tahap kepuasan pelancong terhadap aspek pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu ini. Pengkaji juga menggunakan pilihan soalan berbentuk skala likert dengan menggunakan pilihan seperti 'Sangat Tidak Setuju', 'Tidak Setuju', 'Sederhana Setuju', 'Setuju', dan 'Sangat Setuju'. Terdapat beberapa item yang telah disenaraikan iaitu papan tanda ke arah muzium sangat jelas, kemudahan tempat letak kereta yang luas disediakan, tandas awam yang bersih disediakan untuk para pelancong, disediakan tempat untuk solat bagi orang Islam, terdapat pintu kecemasan disediakan dan fasiliti dan kemudahan memberi manfaat kepada pelawat. Dapatan kajian bagi bahagian aspek kemudahan fasiliti diterangkan melalui jadual seperti di bawah :

Pernyataan	Skala Bilangan (Peratusan)					Jumlah
	1	2	3	4	5	
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sederhana Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
1. Papan tanda ke arah muzium sangat jelas untuk pelancong berkunjung tanpa menggunakan waze.	1 (0.3 %)	11 (3.6 %)	53 (17.5 %)	168 (55.6 %)	69 (22.8 %)	302 (100%)
2. Kemudahan tempat letak kereta yang luas disediakan.	2 (0.7 %)	41 (13.6 %)	56 (18.5 %)	144 (47.7 %)	59 (19.5 %)	302 (100%)

3. Tandas awam yang bersih disediakan untuk para pelancong.	5 (1.7 %)	10 (3.3 %)	55 (18.2 %)	168 (55.6%)	64 (21.2 %)	302 (100%)
4. Disediakan tempat untuk solat bagi orang Islam.	4 (1.3 %)	7 (2.3 %)	35 (11.6 %)	175 (57.9 %)	81 (26.8 %)	302 (100%)
5. Terdapat pintu kecemasan disediakan untuk tujuan waktu kecemasan.	2 (0.7 %)	8 (2.6 %)	44 (14.6 %)	177 (58.6 %)	71 (23.5 %)	302 (100%)
6. Fasiliti dan kemudahan memberi manfaat kepada pelawat.	2 (0.7 %)	4 (1.3 %)	44 (14.6 %)	169 (56 %)	83 (27.5 %)	302 (100%)

Jadual 4.10 : Tahap Kepuasan Pelancong Terhadap Aspek Pengurusan Bangunan Bersejarah Di Kota Bharu bagi Aspek Kemudahan .

Sumber : Kajian Lapangan 2022.

Jadual 4.10 diatas menunjukkan tahap kepuasan pelancong terhadap pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu bagi aspek kemudahan fasiliti yang disediakan oleh pihak pengurusan di sana. Bagi item 'Papan tanda ke arah muzium sangat jelas untuk pelancong berkunjung tanpa menggunakan waze' adalah seramai seorang responden (0.3%) telah memilih 'Sangat Tidak Setuju' dan seramai 11 responden (3.6 %) yang memilih "Tidak Setuju". Namun demikian, terdapat juga seramai 53 responden (17.5 %) memilih 'Sederhana Setuju' bagi pernyataan yang telah dinyatakan diatas. Selain itu, terdapat seramai 168 orang responden iaitu (55.6 %) memilih 'Setuju' dan seramai 69 orang responden iaitu sebanyak (22.8%) yang telah memilih 'Sangat Setuju' dengan pernyataan tersebut Ini menunjukkan bahawa

kebanyakan responden telah berpuas hati dengan kemudahan papan tanda yang telah disediakan untuk ke lokasi bangunan bersejarah dimana pengunjung atau pelancong tidak perlu lagi menggunakan waze dan google maps untuk sampai ke sana.

Seterusnya, bagi item 'Kemudahan tempat letak kereta yang luas disediakan' mencatat seramai dua orang responden iaitu (0.7%) memilih 'Sangat Tidak Setuju' dan seramai 41 orang bersamaan dengan (13.6%) yang 'Tidak Setuju' dengan pernyataan yang telah dinyatakan di atas. Manakala, bagi yang memilih 'Sederhana Setuju' pula adalah seramai 56 orang responden iaitu (18.5%). Walau bagaimanapun, terdapat seramai 144 responden atau sebanyak (47.7%) yang 'Setuju' dan turut disokong dengan 59 orang responden iaitu (19.5%) yang memilih 'Sangat Setuju' dengan pernyataan tersebut. Tegasnya, dapat dibuktikan bahawa kesemua responden berpuas hati dengan kemudahan tempat letak kereta yang disediakan.

Selain itu, bagi item 'Tandas awam yang bersih disediakan untuk para pelancong' telah mencatat seramai lima orang responden (1.7%) merasakan 'Sangat Tidak Setuju' dan 10 orang responden iaitu sebanyak (3.3%) 'Tidak Setuju' dengan pernyataan yang disebut diatas. Manakala, terdapat juga seramai 55 orang responden (18.2%) yang memilih 'Sederhana Setuju'. Seterusnya, bagi responden yang memilih 'Setuju' adalah seramai 168 orang (55.6%). Malah ia turut disokong dengan 64 orang responden (21.2%) yang 'Sangat Setuju' dengan pernyataan tersebut. Jelaslah dapat disimpulkan bahawa tandas awam yang bersih yang disediakan untuk para pelancong memainkan peranan yang penting dalam menarik mereka untuk mengunjungi bangunan bersejarah di Kota Bharu.

Seterusnya bagi item 'Disediakan tempat untuk solat bagi orang Islam', menunjukkan bahawa terdapat seramai empat orang responden iaitu (1.3 %) memilih 'Sangat Tidak Setuju' dan seramai tujuh orang responden iaitu sebanyak (2.3%) yang 'Tidak Setuju'. Sehubungan dengan itu, terdapat juga responden yang memilih 'Sederhana Setuju' iaitu seramai 35 orang responden (11.6%). Walau bagaimanapun, terdapat seramai 175 orang responden (57.9%) yang 'Setuju' dengan pernyataan tersebut. Malah ianya disokong dengan seramai 81 responden yang lain iaitu (26.8%) yang 'Sangat Setuju' dengan pernyataan yang telah dinyatakan di atas. Tegasnya dapat dibuktikan bahawa kebanyakan responden bersetuju bahawa terdapat tempat untuk solat bagi

orang Islam yang disediakan oleh pihak pengurusan di bangunan bersejarah di Kota Bharu, Kelantan.

Kemudian bagi item 'Terdapat pintu kecemasan disediakan untuk tujuan waktu kecemasan', terdapat seramai dua orang responden iaitu (0.7%) merasakan 'Sangat Tidak Setuju' dan seramai lapan responden (2.6%) yang 'Tidak Setuju' Namun begitu, terdapat juga seramai 44 responden (14.6%) yang memilih 'Sederhana Setuju' dengan pernyataan di atas. Manakala, bagi responden yang memilih 'Setuju' dengan kemudahan pintu kecemasan yang disediakan adalah seramai 177 orang (58.6%). Selain itu, terdapat juga seramai 71 orang responden (23.5%) yang 'Sangat Setuju' dengan pernyataan tersebut. Oleh itu, dapat disimpulkan bahawa pintu kecemasan yang disediakan oleh pihak pengurusan bangunan bersejarah adalah sangat penting bagi keselamatan para pengunjung yang datang sekiranya terdapat sebarang kecemasan yang akan berlaku.

Akhir sekali, bagi item 'Fasiliti dan kemudahan memberi manfaat kepada pelawat' menunjukkan bahawa terdapat seramai dua orang responden atau (0.7%) memilih 'Sangat Tidak Setuju', manakala bagi responden yang memilih 'Tidak Setuju' adalah seramai 4 orang (1.3%). Namun begitu, terdapat juga seramai 44 orang responden (14.6%) yang memilih 'Sederhana Setuju' dengan pernyataan yang dinyatakan diatas. Selain itu, melalui analisis kajian ini, dapat dilihat juga terdapat responden yang 'Setuju' dengan pernyataan tersebut iaitu seramai 169 (56%) dan turut disokong dengan 83 responden yang lain iaitu (27.5 %) yang 'Sangat Setuju'. Tegasnya, kebanyakan responden bersetuju bahawa fasiliti dan kemudahan yang disediakan oleh pihak pengurusan bagi ketiga-tiga buah bangunan bersejarah iaitu Istana Jahar, bank Kerapu dan Muzium Diraja Istana batu dapat memudahkan dan memberi manfaat kepada para pengunjung.

MALAYSIA
KELANTAN

4.5 Aspek Tambah Baik Dalam Menjaga Bangunan Bersejarah Untuk Menarik Para Pelancong Ke Kota Bharu.

Hasil analisis data melalui analisis tematik menunjukkan terdapat beberapa tema, antaranya adalah seperti penglibatan pihak berkepentingan, penyelenggaraan struktur bangunan dan kerja-kerja pemeliharaan di ketiga-tiga buah bangunan bersejarah yang pengkaji bataskan di Kota Bharu. Melalui temubual yang dijalankan oleh pengkaji di kajian lapangan terdapat data yang diperolehi daripada informan.

4.5.1 Penglibatan Pihak Berkepentingan

Menurut Nazrin et al., (2012), pihak berkepentingan atau dipanggil juga sebagai “stakeholder” merupakan seorang individu ataupun secara berkumpulan yang mempunyai kepentingan di dalam tindakan untuk mempengaruhi sesuatu perkara. Penglibatan pihak berkepentingan merujuk kepada seseorang individu yang bertanggungjawab untuk menjalankan tugas dalam usaha untuk memelihara dan memulihara sesuatu warisan (Zurina, 2007). Antara pihak berkepentingan yang terlibat dalam pengurusan bangunan bersejarah adalah seperti pihak kerajaan dan juga pihak NGO. Hal ini dikatakan demikian kerana, pihak kerajaan mempunyai kuasa dalam mengawal dan merancang sebarang undang-undang termasuklah terlibat sama dalam usaha untuk menambahbaik aspek pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu, Kelantan.

Penyataan diatas disokong oleh kenyataan yang telah diberikan oleh informan pertama. Beliau menyatakan bahawa terdapat pihak berkepentingan yang bekerjasama dalam pengurusan bangunan di Kota Bharu. Terdapat juga pihak NGO yang datang mempamerkan koleksi mereka sekiranya terdapat sebarang program yang dijalankan.

“ Di Bank Kerapu, ada peminat perang dunia kedua dan biasanya pihak kerajaan, pihak NGO dan pencinta sejarah Kelantan, mereka akan turun untuk mempamerkan barang dan koleksi dari pihak mereka sendiri untuk dipamerkan di bangunan bersejarah di sini ”

(Informan 1, Kajian Lapangan, November 2022).

Menurut informan juga, pihak berkepentingan seperti pihak kerajaan dan pihak NGO ini membantu dan akan menyampaikan maklumat yang lebih terperinci berkaitan dengan koleksi yang dipamerkan. Beberapa koleksi yang dipamerkan oleh pihak berkepentingan seperti koleksi pakaian askar tidak terdapat di bank Kerapu dan dengan koleksi yang dipamerkan oleh mereka ini mampu untuk menarik lebih ramai lagi pelancong untuk datang. Bagi Istana Jahar pula pihak berkepentingan lebih kepada menganjurkan aktiviti seperti mencipta busana, program pertandingan membuat wau dan pelbagai aktiviti lagi. Menurut informan kedua, setiap program yang dianjurkan ini telah meletakkan syarat-syarat utama dimana objek warisan seperti wau yang telah dibuat oleh peserta akan diletakkan di muzium yang bersesuaian dan peserta tersebut akan diberi ganjaran ataupun saguhati diatas penglibatan mereka. Melalui program ataupun aktiviti yang dianjurkan oleh pihak berkepentingan ini akan membantu dalam menambahkan koleksi pameran di bangunan bersejarah di Kota Bharu, Kelantan.

Selain itu, informan juga ada menyatakan bahawa terdapat juga Pihak Berkuasa Tempatan iaitu Majlis Perbandaran Kota Bharu yang membantu dalam menjaga kebersihan di sekitar kawasan bangunan bersejarah. Perkara ini menunjukkan bahawa pihak berkepentingan seperti pihak kerajaan, pihak NGO dan pihak berkuasa tempatan turut terlibat dalam memberi kerjasama untuk menguruskan bangunan bersejarah di Kota Bharu ini.

4.5.2 Penyelenggaraan Struktur Bangunan Bersejarah di Kota Bharu, Kelantan

Bangunan lama ataupun bangunan bersejarah merupakan antara komponen penting yang menyumbang kepada pembentukan identiti bagi sesebuah bandar (SAARI et al., 2021). Ciri-ciri sejarah dan warisan yang terdapat pada bangunan bersejarah ini perlu dihargai dan dipelihara oleh semua pihak dan komuniti terutama dari segi struktur agar bangunan bersejarah tersebut tidak hilang identitinya. Oleh itu, pihak yang bertanggungjawab perlulah mengetahui jenis-jenis penyelenggaraan yang perlu dilakukan bagi memastikan kerja-kerja penyelenggaraan yang dilaksanakan itu adalah bersesuaian dengan keadaan bangunan bersejarah tersebut.

Berdasarkan temubual pengkaji bersama informan, beliau menyatakan bahawa pihak pengurusan bangunan bersejarah dan pihak berkepentingan akan turut serta dalam menjayakan program gotong-royong secara besar-besaran untuk membersihkan kawasan

bangunan bersejarah di Kota Bharu. Program gotong-royong untuk membersihkan kawasan bangunan ini akan dilakukan sebanyak dua kali dalam setahun untuk memastikan setiap elemen-elemen dan struktur bangunan berada dalam keadaan yang baik.

Selain itu juga, informan turut menyatakan bahawa penyelenggaraan bangunan dari segi struktur dan elemen-elemen penting pada bangunan tersebut juga dilakukan tetapi ianya lebih kepada usaha dari pihak pengurusan di bangunan bersejarah itu sendiri tanpa kerjasama dari pihak kerajaan.

Menurut informan dari Muzium Negeri Kelantan, bersetuju dengan persoalan yang dikemukakan oleh pengkaji semasa sesi temubual dijalankan:

“Kita akan ada checklist. Kalau kata berlaku kerosakan pada atap, kita akan baiki.. sama juga laporan dari penyelia di setiap bangunan bersejarah akan sampai kepada kurator dan benda ni akan diusahakan bersama kontraktor. Kalau pandai dari segi tukar atap, mereka yang akan datang baiki dan tukar balik kepada atap baru.”

(Informan 1, Kajian Lapangan, November 2022).

Berdasarkan temubual bersama informan kedua juga turut menyatakan bahawa dari segi penyelenggaraan bangunan, pihak berkepentingan hanya turun jika ada melibatkan program seperti gotong-royong dan sebagainya, tetapi dari segi pengurusan terhadap kerosakan pada elemen bangunan bersejarah, kebanyakannya akan dilakukan oleh pihak pengurusan bangunan sendiri. Jika kerosakan yang dialami oleh bangunan dalam keadaan yang harus dibaiki maka pihak pengurusan akan membaiki dengan menggunakan hasil dari kutipan bayaran masuk ke dalam muzium.

Setiap bangunan bersejarah di sesuatu tempat mempunyai keunikan dan keistimewaan yang tersendiri bagi menarik pelancong luar untuk datang melawat. Menurut informan, bagi bangunan lama atau bangunan bersejarah ini, ianya sudah dibina dengan rekabentuk yang menarik. Jadi rekabentuk bangunan itu tidak dapat diubah tetapi dari segi usaha untuk penambahbaikan bagi bangunan biasanya jika terdapat kerosakan seperti tiang patah di Istana Jahar pihak pengurusan akan membaiki struktur tiang tersebut menggunakan *stamping* besi untuk mengukuhkan lagi keadaan tiang tersebut.

Menurut temubual bersama informan satu, beliau menjelaskan bahawa dalam usaha untuk menarik lebih ramai pelancong untuk datang ke bangunan bersejarah yang

terdapat di Kota Bharu ini, penambahbaikan yang dilakukan oleh pihak pengurusan bangunan bersejarah adalah dengan menambah lampu atau cahaya pada waktu malam. Melalui kaedah ini, pengunjung akan lebih tertarik untuk datang melawat kerana penggunaan lampu bercahaya seperti warna oren akan menjadikan bangunan bersejarah kelihatan lebih menarik pada waktu malam.

Melalui pemerhatian pengkaji, kerja-kerja penyelenggaraan yang dilakukan ke atas bangunan bersejarah di Kota Bharu ini, dapat mengekalkan keunikan warisan yang terbina sejak zaman dahulu lagi dan sekaligus dapat dijadikan satu bukti yang kukuh tentang peristiwa yang terjadi di negeri Kelantan pada suatu ketika dahulu. Perkara ini juga dapat dijadikan rujukan buat para pelancong yang datang melawat dan mereka dapat mempelajari sejarah negeri Kelantan.

4.5.3 Kerja-Kerja Pemeliharaan pada Bangunan Bersejarah di Kota Bharu.

Kerja-kerja pemeliharaan merupakan salah satu aktiviti untuk membaikpulih semula keadaan bagi sesuatu warisan seperti monumen atau tapak warisan kepada seni bina ataupun kepada bahan binaan yang hampir sama dengan bahan yang asal digunakan semasa ianya mula dibina supaya warisan ini berada dalam keadaan yang baik untuk tatapan generasi yang akan datang. Aktiviti pemeliharaan ini merupakan antara kerja yang penting untuk memastikan warisan yang terdapat di negara kita dan dapat melindungi warisan ini daripada musnah.

Berdasarkan temubual pengkaji bersamai informan di Muzium Negeri Kelantan yang merupakan seorang kurator disana, beliau menyatakan bahawa aktiviti pemeliharaan yang dilakukakan oleh pihak pengurusan menunjukkan bagaimana cara pemeliharaan yang dijalankan dalam setahun pada setiap bangunan bersejarah yang terdapat di Kota Bharu. Antara kerja pemeliharaan yang dilakukan oleh pihak pengurusan di bangunan bersejarah yang terdapat di Kota Bharu ini adalah dengan melakukan penyelenggaraan secara berkala.

Bagi senibina Istana Jahar yang menggunakan bahan binaan kayu, ianya sangat memerlukan penelitian yang mendalam supaya keadaan asalnya tidak terjejas. Bahan binaan kayu ini biasanya akan menjadi reput disebabkan oleh serangga perosak seperti anai-anai dan kumbang kayu. Pemuliharaan dan pemeliharaan ke atas bangunan Istana

Jahar dan juga bahan-bahan binaan yang menggunakan kayu ini perlu dilaksanakan secara berperingkat.

“...pihak pengurusan akan melakukan penyelenggaraan *atleast* dua bulan sekali bagi setiap bangunan, mereka ni akan membersihkan di kawasan bangunan, pembersihan ini dilakukan setiap hari untuk memastikan bangunan ni berada dalam keadaan yang bersih lah..”

(Informan 2, Kajian Lapangan, November 2022).

Berdasarkan pernyataan yang diberikan oleh informan pertama di atas, dapat dilihat bahawa bagi kerja pemeliharaan bangunan bersejarah yang terdapat di Kota Bharu, Kelantan ini diuruskan sendiri oleh pihak pengurusan yang telah ditugaskan di bangunan bersejarah tersebut. Namun, terdapat juga kerjasama antara pihak berkuasa tempatan dalam usaha untuk memelihara bangunan bersejarah ini, antaranya adalah dengan mempromosikan bangunan bersejarah sebagai salah satu produk pelancongan seperti ecopelancongan, agro pelancongan dan sebagainya di negeri Kelantan.

Menurut informan pertama dalam temubual yang telah dijalankan, beliau menyatakan bahawa penjagaan bangunan bersejarah kadang-kadang tidak menentu kerana kerosakan yang berlaku keatas bangunan berlaku tanpa kita sedari. Justeru, bagi menjaga dan memelihara bangunan untuk menarik lebih ramai pelancong untuk datang adalah dengan kaedah pembelajaran. Para pelancong yang datang ke bangunan warisan ini perlu menunjukkan minat untuk belajar dan mengetahui setiap elemen yang terdapat pada objek warisan yang dipamerkan.

“... dalam muzium, kita ada replika bangunan warisan, jadi macam mana kita nak tahu cara seseorang pereka memasang tiang dan sebagainya ni adalah dengan belajar. Contoh lah kita lihat pada Masjid Kg. Laut sendiri, senibinanya tidak menggunakan paku tetapi macam mana ianya boleh kekal kukuh.. benda yang macam ni generasi muda perlu ambil tahu.”

(Informan 1, Kajian Lapangan, November 2022).

Penyataan yang diberikan oleh informan di atas menunjukkan bahawa penting bagi seseorang untuk mempelajari warisan yang terdapat di negara kita ini. Perkara ini perlu disampaikan kepada semua generasi muda supaya mereka lebih supaya mereka juga boleh memainkan peranan untuk memperkukuh warisan, budaya dan identiti masyarakat Melayu.

4.7 Penutup

Secara keseluruhannya dalam bab empat ini, dapat disimpulkan kesemua maklumat yang diperolehi hasil daripada pemerhatian, temubual dan juga soal selidik yang telah melibatkan responden yang pernah melawat di ketiga-tiga buah bangunan bersejarah di Kota Bharu iaitu Istana Jahar, Bank Kerapu dan juga Muzium Diraja Istana Batu. Melalui hasil pemerhatian yang dijalankan, pengkaji dapat melihat sendiri bentuk-bentuk pengurusan yang terdapat di setiap bangunan bersejarah di Kota Bharu. Selain itu, bagi mengukuhkan lagi hasil dapatan kajian ini, pengkaji telah menemubual dua orang informan dari Muzium Negeri Kelantan untuk mendapatkan data mengenai pengurusan yang dilakukan di ketiga-tiga buah bangunan bersejarah. Bukan itu sahaja, pengkaji juga menggunakan kaedah tinjauan iaitu mengedarkan set soalan soal selidik untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelancong terhadap pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu. Melalui kesemua kaedah yang digunakan oleh pengkaji, dapat disimpulkan bahawa kesemua responden yang terlibat ini berpendapat yang sama dimana pengurusan terhadap bangunan bersejarah ini merupakan perkara yang penting untuk menarik minat para pelancong untuk datang ke sana.

BAB LIMA

KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.0 Pengenalan

Bab lima secara keseluruhannya membincangkan berkenaan dengan kesimpulan serta cadangan kajian mengikut data dan maklumat yang telah diperolehi melalui pelbagai sumber berhubung dengan hasil dari dapatan kajian. Melalui perbincangan yang telah dijelaskan terdapat bahagian-bahagian yang saling berkaitan antara permasalahan kajian dan cadangan-cadangan yang perlu ditekankan. Selain itu, pengkaji mengemukakan cadangan yang dilihat melalui hasil daripada dapatan kajian yang telah dijalankan mengikut kelemahan bagi setiap pengurusan yang telah dijalankan oleh pihak pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu, Kelantan. Terdapat cadangan yang dinyatakan oleh pengkaji melalui dapatan kajian yang telah diperolehi bagi tujuan untuk penambahbaikan pengurusan di bangunan bersejarah di Kota Bharu supaya ianya dapat memberikan kepuasan kepada pelancong pada masa hadapan. Perkara ini juga akan membuka peluang kepada pengkaji yang lain untuk menjalankan kajian mengenai pengurusan bangunan bersejarah ini dengan lebih mendalam lagi.

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan bagi bab satu dalam kajian ini adalah membincangkan berkenaan dengan latar belakang kajian, permasalahan kajian, objektif kajian, persoalan kajian, skop kajian dan kepentingan kajian. Pengkaji telah menetapkan latar belakang kajian di bangunan bersejarah di Kota Bharu, Kelantan. Selain itu, bagi permasalahan kajian telah dikenalpasti bahawa pengurusan bangunan yang kurang penyelenggaraan menjadi faktor kepada tahap kepuasan pelancong di bangunan bersejarah di Kota Bharu iaitu Istana Jahar, Bank Kerapu dan Muzium Diraja Istana Batu. Bagi kepentingan kajian pula adalah bertujuan untuk menilai kepada tahap kepuasan pengunjung atau pelancong yang datang melawat ke bangunan bersejarah sekaligus dapat menjadi alat pengukur kepada pihak

bertanggungjawab dan berkepentingan untuk penambahbaikan pengurusan bangunan serta koleksi di ketiga-tiga buah bangunan bersejarah ini.

Kesimpulan bagi bab kedua pula adalah mengenai sorotan kajian atau kajian-kajian lepas berkaitan dengan bangunan bersejarah. Pengkaji telah merujuk kajian lepas yang pernah dijalankan sebelum ini yang ada menerangkan berkenaan dengan definisi bangunan bersejarah, definisi kepuasan pelancong, sektor pelancongan, pelancongan warisan dan definisi pengurusan. Segala pendapat yang terdapat dalam kajian terdahulu berkaitan dengan tajuk tahap kepuasan pelancong terhadap pengurusan bangunan bersejarah telah diguna pakai sebagai rujukan pengkaji. Kajian yang dijalankan ini amat mementingkan sumber dari kajian lepas kerana ianya merupakan antara sumber yang sahih yang dapat digunakan dalam kajian ini untuk dijadikan sebagai panduan dalam menghasilkan satu kajian yang terbaik.

Seterusnya, bagi bab tiga, pengkaji telah menerangkan berkenaan dengan metodologi kajian yang merupakan kaedah untuk mengumpul maklumat berkaitan dengan kajian yang dijalankan. Kaedah pengumpulan data juga berperanan dalam menjawab setiap persoalan dan objektif kajian. Kaedah kajian yang digunakan oleh pengkaji adalah kaedah campuran iaitu menggunakan kaedah kualitatif dan juga kuantitatif yang bertujuan untuk mengukuhkan kesahihan data. Dalam kaedah kualitatif, pengkaji menjalankan pemerhatian dan temubual di mana pengkaji telah menemubual dua orang informan di Muzium Negeri Kelantan. Pada masa yang sama juga, pengkaji menggunakan kaedah kuantitatif yang merangkumi set soalan soal selidik yang diedarkan secara dalam talian menggunakan "Google Form" dan juga melalui qr code yang diedarkan di ketiga-tiga buah bangunan bersejarah di Kota Bharu iaitu Istana Jahar, Bank Kerapu dan juga Muzium Diraja Istana Batu. Melalui metodologi kajian, ianya dapat membantu pengkaji untuk mengumpul dan mendapatkan maklumat berkenaan dengan kajian yang dijalankan.

Kemudian, dalam bab empat pula telah membincangkan dapatan kajian yang mana pengkaji telah merangka soalan dan tema yang diperolehi hasil daripada temu bual bersama kedua-dua informan. Kajian yang dijalankan ini bertujuan untuk mengenalpasti pengurusan yang dilakukan oleh pihak berkepentingan terhadap bangunan bersejarah di Kota Bharu, Kelantan. Pengkaji telah menetapkan tema-tema kepada soalan yang telah ditanyakan yang merangkumi kepada lokasi awal bangunan, aspek pengurusan bangunan bersejarah, pengurusan fasiliti, pengurusan koleksi dan juga dana-dana

pengurusan bangunan tersebut. Bab empat ini juga telah membincangkan mengenai tahap kepuasan pelancong terhadap pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu dari aspek pengurusan koleksi dan pameran, aspek kemudahan dan juga aspek perkhidmatan. Segala data yang diperolehi oleh pengkaji ini adalah saling berkaitan dengan maklumat yang telah diberikan oleh informan dan juga responden. Setiap daripada hasil dapatan ini telah dilakukan berdasarkan objektif yang telah ditetapkan dalam kajian ini.

Kesimpulan keseluruhannya, hasil dapatan kajian bagi objektif satu telah menjelaskan bahawa kebanyakan pengunjung dan pelancong yang datang ke bangunan bersejarah di Kota Bharu ini kurang terdedah dengan bentuk pengurusan yang dijalankan oleh pihak pengurusan dan pihak berkepentingan terhadap bangunan ini yang dapat mendorong pengunjung untuk melakukan lawatan ulangan. Bagi objektif kedua pula dapat diringkaskan bahawa tahap kepuasan pelancong terhadap pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu bagi aspek pengurusan koleksi dan pameran, aspek kemudahan dan aspek perkhidmatan sangat memuaskan mereka. Akhir sekali iaitu bagi objektif yang ketiga, dapat dilihat bahawa terdapat pelbagai usaha yang dilakukan oleh pihak pengurusan bagi ketiga-tiga buah bangunan bersejarah bagi aspek tambah baik bangunan bersejarah seperti pemeliharaan keatas bangunan untuk menarik lebih ramai pelancong untuk melawat bangunan bersejarah di Kota Bharu, Kelantan.

Tegasnya, berdasarkan objektif satu, dua dan tiga ini dapat disimpulkan bahawa pengurusan bangunan bersejarah yang dilakukan oleh pihak pengurusan dan pihak berkepentingan yang lain ke atas bangunan bersejarah di Kota Bharu, Kelantan ini secara tidak langsung dapat menarik minat lebih ramai pelancong dan pengunjung untuk melawat ke sana dan berpotensi untuk dijadikan sebagai tapak pelancongan warisan di Kelantan.

MALAYSIA
KELANTAN

5.2 Cadangan

Dalam memastikan bangunan bersejarah seperti Istana Jahar, Bank Kerapu dan Muzium Diraja Istana Batu sentiasa mendapat lawatan ulangan dari pengunjung, pihak pengurusan perlu melakukan satu usaha atau inisiatif yang mampu untuk menarik minat pelancong untuk datang ke sana. Untuk mengekalkan bangunan bersejarah ini sebagai produk pelancongan di Kota Bharu, terdapat beberapa cadangan yang perlu diambil berat. Antaranya adalah termasuk penambahbaikan dari segi aspek kemudahan dimana memperluaskan tempat meletak kenderaan. Hal ini kerana, melalui soal selidik dan pemerhatian yang dijalankan oleh pengkaji, kekurangan tempat letak kenderaan menyukarkan para pengunjung untuk melawat ke bangunan bersejarah. Oleh itu, penambahbaikan bagi aspek kemudahan perlu dilakukan bagi memastikan pengunjung berasa selesa dan selamat ketika melawat ke bangunan bersejarah.

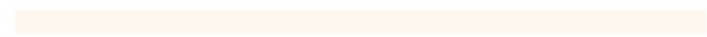
Melihat daripada kajian yang dijalankan mengenai tahap kepuasan pelancong terhadap pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu berada di tahap yang memuaskan. Setiap objektif kajian yang ditetapkan berjaya dicapai dengan sebaiknya yang melibatkan temu bual dan soal selidik dimana kesemuanya menunjukkan bahawa responden berpuas hati dengan setiap pengurusan yang dilakukan oleh pihak yang bertanggungjawab terhadap pengurusan bangunan bersejarah di Kota Bharu. Oleh yang demikian, pengkaji mencadangkan agar pihak bertanggungjawab seperti pihak kerajaan negeri dan NGO selaku pihak berkepentingan yang utama untuk menggiatkan lagi usaha dalam memastikan bangunan bersejarah di Kota Bharu ini dapat dilindungi dan kekal dipelihara agar dapat menjadi tatapan generasi yang akan datang. Sebagai contoh, pihak kerajaan negeri dan NGO perlu mempromosikan ketiga-tiga buah bangunan bersejarah iaitu Istana Jahar, Bank Kerapu dan Muzium Diraja Istana Batu sebagai lokasi wajib untuk dilawati oleh semua orang. Melalui usaha ini secara tidak langsung dapat menarik minat pelancong dan kemasukan lebih ramai pengunjung di bangunan bersejarah yang berkenaan.

Akhir sekali, pengkaji juga mencadangkan kepada pihak pengurusan bangunan bersejarah di Kelantan agar meneruskan usaha dalam menjaga keindahan di kawasan bangunan bersejarah dengan memastikan segala pengurusan dan penyelenggaraan bangunan berjalan dengan teratur dan sistematik seperti sedia ada. Hal ini bertujuan untuk memastikan bangunan bersejarah yang terdapat di Kota Bharu menerima

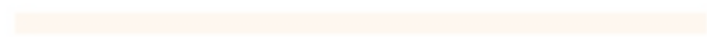
kunjungan pengunjung yang ramai setiap tahun dan mampu untuk menjadi kawasan tumpuan orang ramai dalam pelancongan warisan di negeri Kelantan.



UNIVERSITI



MALAYSIA



KELANTAN

RUJUKAN

- Abdullah Yatimin. (2022, April 4). Tapak warisan di Kelantan 'hilang' jadi pekan, perumahan - Utusan Malaysia. *Utusan Malaysia*. <https://www.utusan.com.my/berita/2022/04/tapak-warisan-di-kelantan-hilang-jadi-pekan-perumahan/>
- Ah Choy Er; Nurul Fadilah Mohd Nawi. (2021). Tarikan Pelancongan Berasaskan Warisan Di Kuala Lumpur. *E-BANGI: Jurnal Sains Sosial Dan Kemanusiaan*, 18(SI)(2), 243–261.
- Ahmad, H., Farahana Mohamed Idris, N., Jusoh, H., Ramli, Z., Md Sum, S., Buang, A., Hanani Abdul Jalil, N., Sahazali, N., Pengajian Sosial, P., dan Persekitaran, P., Sains Sosial dan Kemanusiaan, F., Kebangsaan Malaysia, U., & Ah Choy, E. (2014). *Analisis faktor kepuasan pelancong terhadap tarikan pelancongan warisan di Melaka*.
- Azhar, N., & Ahmad, H. (2019). Beach tourism and family tourists' satisfaction: A case of Penang. *Jurnal Wacana Sarjana*, 3(1), 1–14.
<https://spaj.ukm.my/jws/index.php/jws/article/view/210>
- Bahru, J. (2009). Review on expectancy disconfirmation theory (EDT) in B2C E-Commerce. *Journal of Research and Innovation in Information Systems*, 1–13.
- Binns, T., & Nel, E. (2002). Tourism as a local development strategy in South Africa. *Geographical Journal*, 168(3), 235–247. <https://doi.org/10.1111/1475-4959.00051>
- Choy, E. A. (2013). Sustainable Tourism Development in Malacca : Tourists perspective. *Malaysian Journal of Society and Space*, 9(3), 12–23.
- Daeng Jamal, D. H., & Ramli, Z. (2021). Pemuliharaan beberapa bangunan bersejarah di Kelantan: Tinjauan ke atas penglibatan komuniti setempat dalam suai guna semula. *Malaysian Journal of Society and Space*, 2(2), 461–474.
- Fahy Anne. (1995). *Collections management : Free Download, Borrow, and Streaming : Internet Archive* (Fahy Anne (ed.)). London ; New York : Routledge.
<https://archive.org/details/collectionsmanag0000unse>
- Huh, J. (2002). Tourist Satisfaction with Cultural and Heritages Site : The Virginia Historic Triangle. *Culture*.
- Hussin, N. N. B. C. (2016). *Pengurusan Penjagaan Bahan Koleksi Pameran Di Institusi Muzium:*

Kajian Kes Di Muzium Negeri Kelantan. 43242.

- Ismail, S. (2016). Tracing the Cultural Heritage in Kota Bharu , Kelantan. *Research Journal Of Fisheries And Hydrobiology*, 11(3), 232–236.
- Jusoh, A. (2016). Melestarikan Tapak Warisan Arkeologi, Monumen dan Bangunan Bersejarah Dalam Konteks Arkeopelancongan di Malaysia. *Jurnal Warisan*, 1(1), 35–60.
- Khan, S. N. (2014). Qualitative Research Method: Grounded Theory. *International Journal of Business and Management*, 9(11). <https://doi.org/10.5539/ijbm.v9n11p224>
- Lakassa Norsimah. (2007). *Kajian Pengurusan Koleksi Zoologi Di Muzium Sarawak.*
- Mohd, N., Nik, A., Adib, M., Amir, S., Rahman, A., Suzuki, S., & Najib, N. N. (2020). *Do Tourists Really Intend To Revisit Kota Bharu Cultural Heritage Zone ?* 17(9), 114–125.
- Nazrin, A., Anuar, A., Ahmad, H., Jusoh, H., Hussain, M. Y., Sosial, S., Kemanusiaan, D., Sosial, S., Kemanusiaan, D., Sosial, S., Kemanusiaan, D., Pentadbiran, S., & Pengajian, D. (2012). *Peranan Pihak Berkepentingan Terhadap Pembentukan Destinasi Mesra Pelancong. November*, 351–358.
- Norlida, H. M. S., & Tamat, Z. &. (2011). Pengukuran Kepuasan Pelancong terhadap Kualiti Perkhidmatan di Destinasi Pelancongan Pulau Kapas: Pendekatan Faktor Analisis. *Malaysian Journal of Environmental Management*, 12(2), 23–32.
[http://journalarticle.ukm.my/6432/1/3_MJEM_2011\(2\)_Norlida_Hanim.pdf](http://journalarticle.ukm.my/6432/1/3_MJEM_2011(2)_Norlida_Hanim.pdf)
- Raduan, M., Rusmawati, & Amaluddin. (2000). *Pelancongan Maritim Di Malaysia.*
- Rajeev Megha. (2018, August 21). *What is customer satisfaction? (Definition by experts) | Freshdesk Contact Center Blog.* Freshworks. <https://www.freshworks.com/freshcaller-cloud-pbx/call-center-software/customer-satisfaction-definition-blog/>
- Reckmann Nadia. (2022, April 16). *What Is Peter Drucker's Management Theory?* Business News Daily Contributing . <https://www.businessnewsdaily.com/10634-peter-drucker-management-theory.html>
- Rhama, B. (2019). Psychological Costs on Tourism Destination. *Journal of Advanced Management Science*, 7(3), 100–106. <https://doi.org/10.18178/joams.7.3.100-106>
- Rose, R. A. C., & Khalid, N. A. (2017). Pengurusan Pemuliharaan Bangunan Warisan di Tapak UNESCO George. *Geografi*, 5, 1–7.

- Rumawan, O. P., & Iai, S. (2015). *METHODE KONSERVASI DI INDONESIA PROSEDUR PEMUGARAN BANGUNAN BERSEJARAH Pra Wacana*. 1–7.
<https://repositori.unud.ac.id/protected/storage/upload/repositori/b1c2f74e4b541e507779c90d4ff77c7e.pdf?msckid=7a2b14cebff611ec9d34afb90b38452e>
- Runa, I. (2016). KONSERVASI BANGUNAN BERSEJARAH : Studi Kasus Bangunan Peribadatan di Pulau Bali. *Undagi*, 1–11.
- SAARI, F. A., MOHD NASIR, M. R., WAN MOHAMAD, W. S. N., BIN ABDILLAH, N., & BINTI MUHAMMAD APANDI, S. N. A. (2021). Pelaksanaan Kerja Penyelenggaraan Rumah Kedai Lama Dalam Zon Warisan Di Kota Bharu Kelantan, Malaysia. *International Journal of Creative Future and Heritage (TENIAT)*, 9(2), 1–14.
<https://doi.org/10.47252/teniat.v9i2.746>
- Sahazali, N., & Hanani, N. (2015). Kepuasan pelancong dengan Melaka sebagai destinasi pelancongan lestari : Satu kajian persepsi Tourists ' satisfaction with Melaka as a sustainable tourism destination : A perception study. *Malaysian Journal of Society and Space*, 1(1), 135–142.
- Samsudin, M. dan S. M. (2013). Pengaruh Warisan Sejarah dalam Industri Pelancongan Langkawi. (*Iman*) 1(1), 2013: 99 - 109 Mohd *International Journal of the Malay World and Civilisation (Iman Iman)* 1(1), 2013: 99 - 109 Mohd Samsudin & Sulong *Iman)* 1(1), 2013: 99 - 109 Mohd Samsudin & Sulong, 1(1), 99–109.
- Suhaya, S., Md Shafiin, S., & Norlida Hanim, M. S. (2013). Impak pembangunan industri pelancongan kepada komuniti di Pulau Langkawi. *Persidangan Kebangsaan Ekonomi Malaysia Ke VIII (PERKEM VIII)*, 1(October), 207–216.
- Team Travel. (2018, May 18). *Tempat Bersejarah di Kelantan (Muzium) - TeamTravel*.
<https://www.teamtravel.my/tempat-bersejarah-di-kelantan-muzium/>
- Warisan, B., Jahar, I., & Pemuliharaan, P. (2014). *Pemuliharaan Terhadap Struktur Bangunan Istana Jahar Sebagai Bangunan Warisan Di Kelantan : Satu Tinjauan Awal Jahar Palace Conservation As a Heritage Building in Kelantan : April 2020*, 74–85.
- Yusri Yusnita. (2022). *YUSNIATI ASYKIN BINTI YUSRI C18A0462.pdf*.
- Zainal Abidin, M. Z. H., & Haji Hamzah, N. (2018). Perkembangan Pemerintahan Islam di Kelantan: Analisis Terhadap Manuskrip Sejarah Negeri Kelantan. *Journal of Al-Tamaddun*,

13(2), 133–147. <https://doi.org/10.22452/jat.vol13no2.12>

Zaki, N. M., & Manaf, A. A. (2021). Kepuasan Penghuni Terhadap Pengurusan Fasilitas Perumahan Berstrata. *E-Bangi*, 18(1), 64–82. <http://journalarticle.ukm.my/16562/1/45796-147607-1-SM.pdf>

Zuraimee Zainal. (2021, February 2). Perlu proaktif pulihara bangunan bersejarah. *Sinarharian*. <https://www.sinarharian.com.my/article/121907/SUARA-SINAR/Analisis-Sinar/Perlu-proaktif-pulihara-bangunan-bersejarah>

BUKU

Unknown. (2000). *Muzium-Muzium di Kelantan*. Perbadanan Muzium Negeri Kelantan.

UNIVERSITI
MALAYSIA
KELANTAN

APPENDIX A**Informan 1**

Nama	En. Muhammad Ali Hussaini Bin Md Aminnullah
Pekerjaan	Penolong Pengarah / Kurator
Tarikh/Hari Temubual	1 November 2022 (Selasa)
Masa Temubual	11.30 – 12.30 tengahari
Lokasi	Muzium Negeri Kelantan

Informan 2

Nama	Pn. Nurunnuha Bt. Ghazali
Peranan	Penolong Kurator
Tarikh/Hari Temubual	27 Desember 2022 (Selasa)
Masa Temubual	11.00 – 12.00 tengahari
Lokasi	Muzium Negeri Kelantan

APPENDIX B

OBJEKTIF 1 (UNTUK MENGETAHUI ASPEK PENGURUSAN TERHADAP BANGUNAN BERSEJARAH DI KOTA BHARU)

NAMA	PERBUALAN
PENGKAJI	Bolehkah saya tahu pada tahun bilakah bangunan ini diasaskan dan didirikan?
ENCIK ALI/INFORMAN 1	Untuk Istana Jahar sendiri, muzium ambik sekitar tahun 1990. Tapi bangunan ini didirikan pada awal tahun 1887.
PENGKAJI	Kalau berkenaan dengan lokasi Istana Jahar yang sekarang ini, adakah ia merupakan bangunan asal atau bangunan yang dibina khas untuk dijadikan muzium?
INFORMAN 1	Istana Jahar sebelum ini kalau kita lihat memang kosong la, didirikan selepas pada anaknda sultan kahwin dan dihadiahkan kepada beliau. Dijadikan muzium kerana pewaris sudah tiada dan diserahkan kpd kerajaan untuk dijadikan sebagai galeri.
INFORMAN 1	<p>Bank Kerapu merupakan bank yang paling awal juga sbb kita ambik pada awal tahun 90-an untuk dijadikan galeri. Sebelum ini ia dijadikan sebagai tempat letak senjata dan tempat tawanan seperti penjara semasa zaman selepas perang bersama Jepun. Kalau diikutkan bank ini merupakan ShangHai Bank pada tahun 1912. Semasa tahun 1941- 1945 itu lah bangunan ini dijadikan/ dipanggil polis rahsia Jepun dibuat sebagai lokap. Selepas itu pada tahun 1981 dijadikan galeri Bank Kerapu sekarang ini. Banyaklah, mula-mula dijadikan galeri seni lepastu develop, pd awal thun 2000 dijadikan sebagai tempat perang dunia ke-2</p> <p>Tapak lokasi sebelum ini, dahulu ada tapak rumah pembesar. Merupakan kawasan pembesar pd dahulu. Macam Muzium Islam, ia merupakan rumah Menteri pertama Kelantan.</p>
INFORMAN 2	<p>Istana Batu ni dibina pada tahun 1939 pada zaman pemerintahan Almarhun Sultan Ibrahim (sultan Muhammad ke 4) dihadiahkan sempena perkahwinan yahya petra.</p> <p>Ikutkan ia sama macam Istana Jahar, merupakan bangunan sambungan tpi slps tahun 1939, ia dibina yang baharu. 1961 tmpt bersemayan almarhun sultan petra, sultan Ibrahim. Lpstu baru dijadikan sbg muzium diraja pada tahun 1991.</p>

PENKKAJI	Soalan seterusnya, bolehkah Encik Ali menjelaskan apa aspek pengurusan yang telah diimplementasikan sepanjang tempoh bangunan ini dibina? Bagi Istana Jahar dan Bank Kerapu dahulu, apakah aspek pengurusannya?
INFORMAN 1	Untuk skop bangunan bersejarah atau dibawah pewartaan warisan, setiap 2 tahun kita akan adakan satu pembaikpulih. Pembaikpulih ini kita ambik dari bajet-bajet pusat dan negeri la untuk merealisasikannya. Kerana pembaikpulih ini ia melibatkan dalaman punya pameran jugalah. Cth sekarang ini, kita dah tahu cara digital yang attractive, jadi kita akan develop melalui screen digital yang senang untuk pengunjung faham. Jadi mereka dapat melihat klip video spt cth istiadat pijak tanah ni macam mana dan sebagainya. Sekarang kita tengah nak develop, bahan semua dah ada cuma nak kena lakonkan balik untuk memudahkan orang faham. Kalua artifak tu kita dah ada tapi ianya tidak bercakap jadi kita mahu gunakan kaedah yang visual live.
PENKKAJI	Boleh tak Pn. Nuha jelaskan sedikit berkenaan dengan aspek pengurusan di ketiga-tiga muzium ini.
INFORMAN 2	Emm.. kalau pengurusan tu semuanya sama lah yang macam En. Ali mention dekat awak.. pihak kami akan menjalankan satu kerja pembaikpulih untuk setiap tahun dalam memastikan bangunan ini semua terjaga dengan baik. Kalau pengurusan-pengurusan yang lain dapat juga dilihat ..kita akan buat satu penjadualan untuk kerja-kerja seperti pembersihan dan sebagainya.
PENKKAJI	Bagaimana pula dengan pengurusan Bank Kerapu?
INFORMAN 1	Macam Bank Kerapu ni, kita dah tahu ia sudah ada data perang dunia ke-2. Jadi kita akan develop macam skulptur atau lebih kpd symbol-simbol zaman perang. Yang kita tengah usahakan sekarang ini adalah lebih kpd VR space yang mana orang masuk terus boleh bayangkan suasana perang.
PENKKAJI	Kiranya ini masih dalam perancangan?
INFORMAN 1	Ya masih dalam perancangan kerana benda ini memerlukan kos yang sangat tinggi. Kena buat dgn pihak VR.

PENKKAJI	kalau berkenaan dengan pengurusan koleksi/artifak dan sebagainya tu, adakah ianya semua dibeli atau dapat dari sumbangan?
INFORMAN 1	Untuk artifak ada 2 kaedah, sama ada pembelian atau sedekah dari orang awam. Biasanya untuk pembelian kita akan adakan mesyuarat pengurusan dulu untuk berbincang sama ada nak beli atau tak. Benda ni memakan masa yang agak lama kerana ada banyak perbincangan dan sebagainya. Tapi kalau yang sedekah, memang kita akan registered dan masukkan dalam mana-mana muzium yang bersesuaian.
INFORMAN 2	Seperti yang saya explain tadi, kita ada penjadualan siapa yang bertugas untuk membersihkan koleksi dan sebagainya . dalam galeri tu kita ada pertukaran artifak dimana kalau rosak akan tukar kpd artifak baru. Semua kerja-kerja ini memang pihak bahagian pengurusan yang akan buat. Kalau dari segi pembersihan kalau ada habuk dan sebagainya tu pekerja-pekerja di setiap bangunan bersejarah ni lah yang akan ditugaskan untuk bersih.
PENKKAJI	Macam yang saya lihat di Istana Jahar seperti pakaian perkahwinan, cucuk sanggul dan sebagainya tu, adakah ianya juga melalui sedekah?
INFORMAN 1	Istana Jahar semuanya melalui pembelian sebab masa Istana Jahar didirikan memang banyak usaha pembelian untuk cari semula barang-barang warisan ini. Kalau ada wujud galeri baharu, kita akan melakukan pembelian lagi.
PENKKAJI	Bolehkah saya tahu apakah bentuk pengurusan dan aplikasinya kepada pegawai atau pekerja di sini?
INFORMAN 1	Kita ada penyelia di setiap muzium jadi penyelia ini yang akan update apa-apa aktiviti ataupun masalah di setiap bangunan warisan ni dan mereka akan update kpd curator dan curator akan update kpd pengarah. Disini lah berlaku perbincangan untuk adakan benda-benda yang sepatutnya spt program. Kita akan develop program di setiap muzium itu. kalau bangunan rosak, akan buat kaedah sama dimana penyelia akan lapor kpd curator dan barulah pengurusan di office muzium akan bertindak kalau perlukan kontraktor utk dtg baiki, kita akan baiki. Kalau kos terlampau besar, kita akan masukkan ke rnk 12 (rancangan Malaysia) utk kita dptkan dana-dana yg besar utk penjagaan bangunan.
PENKKAJI	Kiranya dana-dana tu dari pihak kerajaan negeri lah?

INFORMAN 1	First kita akan dapat dari kerajaan negeri, second kita akan cuba dapat dari kerajaan pusat.
PENKKAJI	Berkenaan dengan dana yang encik Ali cakap tadi, adakah terdapat masalah-masalah yang berbangkit daripada pengurusan yang dibuat ini.
INFORMAN 1	Untuk bajet ni selalunya ia akan turun selepas pada pengurusan setiap, cth mortec dia akan ada pegawai yang akan cek balik, kenapa 200 ribu kalau tk capai apa yang di target atau kpi dia,dia akan cut la tpi still bantu utk segi pembangunan bangunan warisan.
PENKKAJI	Seterusnya, saya nak tahu bagaimana aspek dalam pengurusan fasiliti bangunan yang telah dilakukan untuk setiap bangunan warisan ini supaya sentiasa terpelihara.
INFORMAN 2	Penjadualan akan dibuat. Setiap bulan akan twist antara penyelia dan staff di sana, dia akan buat siapa yang akan jaga di dalam galeri, luar galeri, jaga toilet dan sebagainya. Tapi masing-masing kena jaga semua la. Didalam galeri tu kita boleh lihat macam pertukaran artifak dimana kalau dia tengok benda tu rosak dia akan tukar kpd artifak baru. Bahagian pengurusan yang akan buat.
PENKKAJI	Balik kepada tajuk saya iaitu kepuasan pelancong, pada pandangan encik adakah setiap rekabentuk yg terdapat di setiap bangunan bersejarah ni bersesuaian bagi setiap golongan pelancong?
INFORMAN 1	Untuk Istana Jahar ni, ia adalah satu building yg dipanggil Kelantan traditional bangunan la, jadi tourist luar ni nak tahu culture ataupun seni budaya ,jdi boleh tngok di bahagian dinding, atap. Sbb design tu kita angkat dengan nilai eksklusif dari segi design traditional tu sendiri macam bangunan orang besar la dahulu. So benda tu,tk kisah lah tourist dari golongan mana-mana pun kita welcoming semua. Kadang-kadang kalau tourist yang berumur datang ke Istana Jahar, tidak dapat naik ke atas sbb tangga tinggi. Bangunan bersejarah di Kelantan ni tinggi-tinggi sbb nk elakkan banjir.
INFORMAN 2	Kalu ikutkan kepuasan pelancong, memang diorang akan melihat kepada pelbagai aspek dan sudut. Bagi saya, rekabentuk bagi ketiga-tiga bangunan bersejarah dikaji ini mempunyai keistimewaan yang tersendiri. Begitu juga dengan pameran, setiap istana mempamerkan koleksi yang berlainan. Jika kita lihat, pelancong atau pengunjung akan melawat ke Istana Batu dahulu kerana dekat... setelah mereka selesai membeli belah di Pusat Kraftangan

	mereka akan melawat ke Istana Batu ini dan seterusnya ke lokasi-lokasi yang lain.
PENKAJI	Untuk dana tadi, adakah terdapat dana yang disalurkan bagi menggerakkan aktiviti atau menambah koleksi di setiap bangunan bersejarah ni?
INFORMAN 1	<p>Untuk penambahan koleksi memang dari pihak muzium sendiri. Bahagian koleksi ni kita akan duduk berbincang dalam mesyuarat la.</p> <p>Kalau ikutkan dapat dana utk tahunan, jadi kita gunakan dana dan tambah sedikit dari yg kita kumpul macam asset kita spt rumah sewa dan sebagainya.</p> <p>Kerajaan negeri bagi dana utk pengurusan la, dana tahunan macam bayar gaji sampailah kepada aktiviti. Semua sudah allocate cuma kita nak tambah koleksi tu kena mesyuarat dulu.</p>

OBJEKTIF 3 (UNTUK MENGENALPASTI LANGKAH-LANGKAH DAN ASPEK TAMBAH BAIK DALAM MENJAGA BANGUNAN BERSEJARAH UNTUK MENARIK PARA PELANCONG UNTUK DATANG KE KOTA BHARU)

NAMA	PERBUALAN
PENGKAJI	Adakah terdapat mana-mana pihak berkepentingan yang terlibat dalam usaha menambahbaik bangunan bersejarah di ketiga-tiga buah bangunan bersejarah ini?
ENCIK ALI/ INFORMAN 1	<p>Cth di Bank Kerapu, disana ada peminat perang dunia kedua, biasanya NGO, pencinta sejarah Kelantan , diorang akan turun utk mempamerkan barang/koleksi dari pihak NGO ni sendiri.</p> <p>Mereka ni akan menyampaikan maklumat lebih detail, kadang2 kita tkde koleksi pakaian askar semasa perang dunia dulu. Mereka masuk utk pameran.</p> <p>Kalau Istana Jahar ni lebih kpd aktiviti spt pencipta busana, persatuan mereka akan baiki pondok yang rosak dan sebagainya. Mereka juga akan membantu menambahkan pameran.</p>
PENGKAJI	Kalau dari segi penambahbaikan bangunan ni, adakah pihak NGO akan turun sama utk membersihkan atau bergotong royong?
INFORMAN 1	Biasanya pihak yang banyak tolong adalah staff sendiri lah, buat program gotong royong besar-besaran (setahun 2 kali). Selalunya di Bank Kerapu. Pembersihan akan dibuat.
PENGKAJI	Jadi kalau utk kerosakan tu, adakah pihak NGO atau pihak berkepentingan bagi dana utk baiki?
INFORMAN 1	Kalau duit/ dana tu memang tak ada. Biasanya kita akan buka, kalau yang besar akan buka tender juga jadi kalau utk kontraktor yang menang tu mereka akan buat la. Yang mana ada rekod utk bangunan warisan ni la.
PENGKAJI	Kalau untuk penyelenggaraan bangunan pula, adakah ianya akan dilakukan secara berkala?
	Kita akan ada checklist. Kalau kata berlaku kerosakan pada atap, sama juga laporan dari penyelia akan sampai kpd curator . dan benda ni akan

INFORMAN 1	diusahakan bersama kontraktor. Kalau pandai dari segi tukar atap, mereka yang akan dtg baiki/ tukar balik.
PENGAJI	Untuk soalan kedua terakhir, bagi pendapat Encik Ali, apakah penambahbaikan yang perlu dibuat dalam memastikan bangunan bersejarah terpelihara dan mampu utk menarik para pelancong dtg berkunjung pd masa akan dtg?
INFORMAN 1	Utk bangunan lama ni, ia sudah di well design. Jadi kita tkleh sentuh sngt. Tpi utk penambahbaikan tu biasanya, cth kalau tiang patah kita kena ada stamping besi. Jdi kaedah penambahbaikan adalah lighting la pada waktu malam. Mungkin kita akan enhance dgn embien yg traditional spt lampu orange. Jdi lighting dari tembok atap. Jdi tu je la penambahbaikan utk Tarik orang ramai.
PENGAJI	Untuk soalan terakhir, apa pendapat encik ali berkenaan dgn usaha usaha pemuliharaan dan pemeliharaan bangunan ni?
INFORMAN 1	<p>Kalau tengok di penjagaan, kita tidak tahu bila ia akan rosak utk menarik org ramai ni kita kena belajar la, yang mana bahagian pameran kita ada cth replica bangunan tu, jdi macam mana kita nk tahu cara seseorang tu pasang tiang dan sebagainya ni, beda ni sebenarnya perlu la utk disampaikan kpd generasi muda kini, bahawa benda ni la teknologi zaman dahulu dimana rumah-rumah tradisional ni memang orang dahulu dan study dan buat secara teknologi orang luar tiada. Spt pasang pasak skrg paku.</p> <p>Dulu pasang pasak boleh alih. Kebanyakan tidak tahu cara nak jaga bangunan lama ni, tpi sebenarnya bangunan lama ni ada kaedah la spt kayu, kalau tk nak bagi reput, awal awal kita akan masukkan kayu walnut, minyak2 tahan serangga. Wet tkleh guna chemical. guna bahan natural. Dari bend ani la bangunan lama boleh disustain.</p>
PENGAJI	Boleh tak kalau saya nak tahu apa yang digunakan utk penjagaan bangunan bersejarah ni? Spt yang encik Ali mention tadi, kayu walnut tu
INFORMAN 1	Kalau biasanya, di kayu kita akan masukkan walnut, ia spt cat la Cuma ia akan diserap oleh kayu. Biasanya konservator luar akan guide.
PENGAJI	Em berbalik kpd pengurusan koleksi tadi, boleh tak kalau Encik Ali kelaskan sedikit apakah bahan yang selalu digunakan utk menjaga koleksi ni?

INFORMAN 1	Biasanya, kita akan guna .. cth besi keris, kita akan guna asam limau utk material besi kering utk tahan besi dari berkarat. Utk tembaga, logam ni kita akan basuh dgn air biasa tpi ada bahan nya la.
PENGKAJI	Bagi pandangan pn nuha apa langkah-langkah dan aspek tambah baik dalam menjaga bangunan bersejarah untuk menarik para pelancong untuk datang ke kota bharu ni?
INFORMAN 2	Langkah-langkah yang telah di buat oleh pihak muzium sendiri dapat dilihat sekarang ni kita mempelbagaikan pameran. Macam harini kita ada buat pameran haiwan exotic dan dapat lihatlah ramai ibubapa yang datang bersama anak-anak lagipun time n ikan musim cuti sekolah. Jadi pandangan saya langkah atau cara untuk menarik pelancong datang ni, kita telah mempelbagaikan pameran dan kita tidak terhad kepada satu pameran saja macam contoh pameran koleksi barangan warisan sahaja.

APPENDIX C**SET SOALAN BORANG SOAL SELIDIK (BERDASARKAN OBJEKTIF KAJIAN)****TAJUK: TAHAP KEPUASAN PELANCONG TERHADAP PENGURUSAN BANGUNAN BERSEJARAH DI KOTA BHARU, KELANTAN****BAHAGIAN A : LATAR BELAKANG RESPONDEN**

1. NEGERI *

Mark only one oval.

- Kelantan
- Kedah
- Terengganu
- Pahang
- Perlis
- Pulau Pinang
- Perak
- Negeri Sembilan
- Wilayah Persekutuan
- Selangor
- Melaka
- Johor
- Sabah
- Sarawak
- Other: _____

UNIVERSITI
MALAYSIA
KELANTAN

2. Saya pernah melawat ke *

- Istana Jahar
 Muzium Diraja Istana Batu
 Bank Kerapu

3. Jantina : Lelaki ()
 Perempuan ()

4. Umur : 13 tahun-18 tahun ()
 19 tahun-24 tahun ()
 25 tahun-29 tahun ()
 30 tahun-34tahun35 ()
 tahun-39tahun ()
 40 tahun-44tahun ()
 45 tahun keatas ()

5. Bangsa : Melayu ()
 Cina ()
 India ()
 Other: ()

6. Taraf Pendidikan : Tidak Bersekolah ()
 Sek. Men ()
 Diploma ()
 Degree ()
 Master ()
 Phd ()

7. Pekerjaan : Tidak Bekerja ()
 Bekerja Sendiri ()
 Kerajaan ()
 Swasta ()

APPENDIX D

a) Tahap Kepuasan Pelancong Terhadap Aspek Pengurusan Bangunan Bersejarah Di Kota Bharu bagi Aspek Pengurusan Koleksi dan Pameran.

b) Tahap Kepuasan Pelancong Terhadap Aspek Pengurusan Bangunan Bersejarah Di Kota Bharu bagi Aspek Perkhidmatan

c) Tahap Kepuasan Pelancong Terhadap Aspek Pengurusan Bangunan Bersejarah Di Kota Bharu bagi Aspek Kemudahan

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
	Tahap Kepuasan Pelancong Terhadap Aspek Pengurusan Bangunan Bersejarah Di Kota Bharu bagi Aspek Pengurusan Koleksi dan Pameran					
1.	Terdapat pelbagai koleksi pameran yang menarik dipamerkan.					
2.	Terdapat koleksi barangan antik dan objek sejarah.					
3.	Susunan koleksi pameran disusun dengan rapi dan tersusun.					
4.	Rekaan dalaman dan gaya hiasan dalam bangunan sangat menarik.					
5.	Terdapat kolaborasi pameran bersama organisasi luar.					

UNIVERSITI
MALAYSIA
KELANTAN

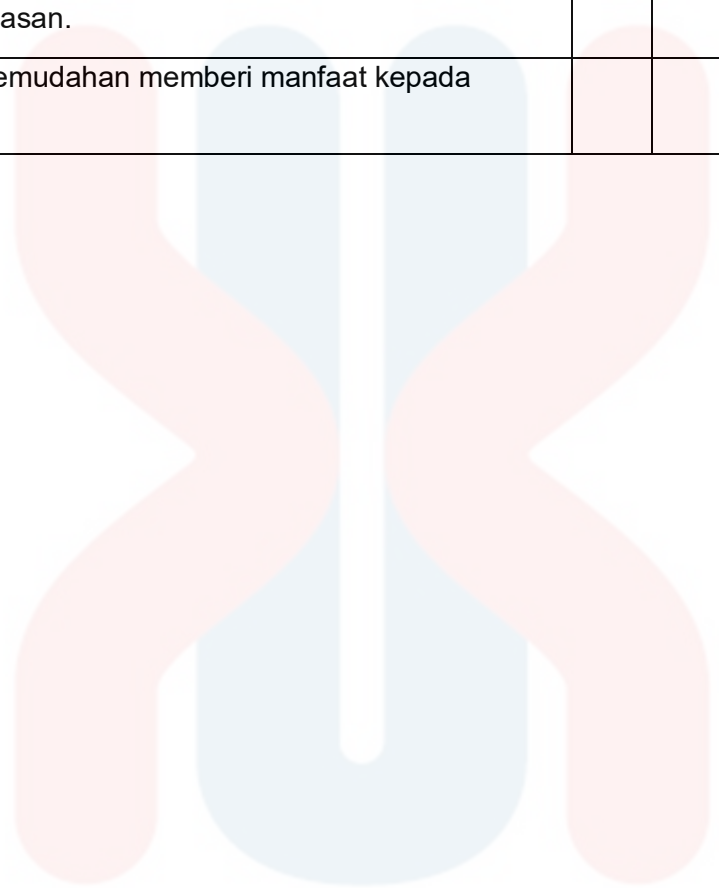
B) TAHAP KEPUASAN PELANCONG TERHADAP ASPEK PENGURUSAN BANGUNAN BERSEJARAH DI KOTA BHARU BAGI ASPEK PERKHIDMATAN

BIL	PERNYATAAN	SKALA				
		5	4	3	2	1
	Tahap Kepuasan Pelancong Terhadap Aspek Pengurusan Bangunan Bersejarah Di Kota Bharu bagi Aspek Perkhidmatan					
1.	Perkhidmatan layanan yang diberikan kepada pengunjung sangat cepat dan efektif.					
2.	Perkhidmatan di kaunter bayaran sangat baik.					
3.	Staf memberi maklumat dan penjelasan yang jelas dan tepat kepada pengunjung.					
4.	Staf mesra pelanggan dalam berurusan.					
5.	Perkhidmatan pelanggan sangat membantu pelawat.					

C) TAHAP KEPUASAN PELANCONG TERHADAP ASPEK PENGURUSAN BANGUNAN BERSEJARAH DI KOTA BHARU BAGI ASPEK KEMUDAHAN

BIL	PERNYATAAN	SKALA				
		5	4	3	2	1
	Tahap Kepuasan Pelancong Terhadap Aspek Pengurusan Bangunan Bersejarah Di Kota Bharu bagi Aspek Kemudahan					
1.	Papan tanda ke arah muzium sangat jelas untuk pelancong berkunjung tanpa menggunakan waze.					
2.	Kemudahan tempat letak kereta yang luas disediakan.					
3.	Tandas awam yang bersih disediakan untuk para pelancong.					

4.	Disediakan tempat untuk solat bagi orang Islam.					
5.	Terdapat pintu kecemasan disediakan untuk tujuan waktu kecemasan.					
6.	Fasiliti dan kemudahan memberi manfaat kepada pelawat.					



UNIVERSITI
 MALAYSIA
 KELANTAN

APPENDIX E

SURAT KEBENARAN MENJALANKAN KAJIAN



Fakulti Teknologi Kreatif dan Warisan
Faculty of Creative Technology and Heritage

UMK.A02.600-4/7/4 JILID 3 (43)
RUJ. KAMI (*Our Ref.*): 19 SEPTEMBER 2022
TARIKH (*Date*):

Perbadanan Muzium Negeri Kelantan
Muzium Negeri Kelantan
Jalan Hospital Bandar Kota Bharu
15000 Kota Bharu
Kelantan

Tuan,

MEMOHON KEBENARAN UNTUK PELAJAR UMK MENJALANKAN KAJIAN / PENYELIDIKAN / TEMURAMAH

Dengan hormatnya saya merujuk kepada perkara di atas.

2. Dimaklumkan bahawa pelajar di bawah adalah merupakan pelajar dari Fakulti Teknologi Kreatif dan Warisan, Universiti Malaysia Kelantan yang akan menjalankan kajian/ penyelidikan/ temuramah di organisasi tuan. Tujuan menjalankan kajian/ penyelidikan/ temuramah ini adalah bagi memenuhi keperluan kursus **Projek Penyelidikan II (CFT4134)**. Nama pelajar adalah seperti butiran berikut:

Bil.	Nama Pelajar	No Matrik	No. K/P	Program
1	Wan Nur Akirah Syuhada Binti Wan Ariffin	C19A0869	991226035426	Ijazah Sarjana Muda Pengajian Warisan dengan Kepujian

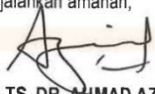
3. Sukacita sekiranya pelajar ini mendapat kerjasama daripada tuan.

Segala kerjasama tuan dalam hal ini amatlah dihargai dan didahului dengan ucapan ribuan terima kasih.

Sekian.

"RAJA BERDAULAT, RAKYAT MUAFAKAT, NEGERI BERKAT"
"WAWASAN KEMAKMURAN BERSAMA 2030"
"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menjalankan amanah,


PROF. MADYA TS. DR. AHMAD AZAINI BIN ABDUL MANAF
Timbalan Dekan (Akademik dan Pembangunan Pelajar)

APPENDIX F

JUMLAH KEDATANGAN PELAWAT PADA TAHUN 2021

PERBADANAN MUZIUM NEGERI KELANTAN
PENYATA JUALAN TIKET DAN JUMLAH PELAWAT BAGI TAHUN 2021

BULAN MUZIUM	Januari 2021		Februari 2021		Mac 2021		April 2021		Mei 2021		Jun 2021	
	Jum. Pelawat	Kutipan Tiket (RM)	Jum. Pelawat	Kutipan Tiket (RM)	Jum. Pelawat	Kutipan Tiket (RM)	Jum. Pelawat	Kutipan Tiket (RM)	Jum. Pelawat	Kutipan Tiket (RM)	Jum. Pelawat	Kutipan Tiket (RM)
Muzium Negeri	0	0.00			0	0.00	5	0.00				
Muzium Adat Istitadat Diraja	683	674.00			351	299.00	122	112.00				
Muzium Diraja	258	248.00			191	182.00	65	62.00				
Muzium Kraftangan	383	379.00			115	112.00	107	102.00				
Muzium Memorial Perang Dunia	133	128.00			22	21.00	209	200.00				
Muzium Islam	308	302.00			0	0.00	0	0.00				
Muzium Wau	124	120.00			0	0.00	0	0.00				
Balai Seni Lukis Kelantan	0	0.00			24	22.00	0	0.00				
Galeri Kuala Krai	25	20.00			30	25.00	26	24.00				
JUMLAH	1,914	1,871	0	0.00	733	661	534	500	0	0	0	0
BULAN MUZIUM												
	Julai 2021		Ogos 2021		September 2021		Oktober 2021		November 2021		Disember 2021	
Muzium Negeri	Jum. Pelawat	Kutipan Tiket (RM)	Jum. Pelawat	Kutipan Tiket (RM)	Jum. Pelawat	Kutipan Tiket (RM)	Jum. Pelawat	Kutipan Tiket (RM)	Jum. Pelawat	Kutipan Tiket (RM)	Jum. Pelawat	Kutipan Tiket (RM)
Muzium Adat Istitadat Diraja							10	0.00	70	0.00	1,511	2,079.00
Muzium Diraja							612	602.00	2,344	2,300.00	4,184	4,108.00
Muzium Kraftangan							31	30.00	738	722.00	933	973.00
Muzium Memorial Perang Dunia							260	252.00	1,140	1,120.00	1,768	2,005.00
Muzium Islam							98	96.00	983	955.00	1,358	1,486.00
Muzium Wau							0	0.00	150	148.00	260	253.00
Balai Seni Lukis Kelantan							78	76.00	251	239.00	235	229.00
Galeri Kuala Krai							0	0.00	84	79.00	134	128.00
							37	33.00	34	25.00	84	70.00
JUMLAH	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1,126	1,089	5,794	5,588	10,467	11,331

JUMLAH KESELURUHAN KUTIPAN TIKET = RM 21,040.00 & JUMLAH PELAWAT = 20,568 ORANG

APPENDIX G

QR CODE SOALAN SOAL SELIDIK 2022



QR CODE KAJIAN BERKENAAN DENGAN KEPUASAN
PELANCONG TERHADAP PENGURUSAN BANGUNAN
BERSEJARAH DI KOTA BHARU.

MALAYSIA

KELANTAN