



Kualiti perkhidmatan dan kemudahan di Taman Tema I-City, Shah Alam

Jabil Mapjabil¹, Siti Nurain Marzuki¹, Badariah Ab Rahman¹, Rosmiza MZ², Mazdi Marzuki³, Harifah Mohd Noor¹

¹Unit Penyelidikan Etnografi dan Pembangunan, Fakulti Kemanusiaan, Seni dan Warisan, Universiti Malaysia Sabah, ²Pusat Penyelidikan Kelestarian Sosial, Persekitaran dan Pembangunan, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia, ³Jabatan Geografi, Fakulti Sains Kemanusiaan, Universiti Pendidikan Sultan Idris

Correspondence: Jabil Mapjabil (email: jabil@ums.edu.my)

Abstrak

Keunikan dan kelainan konsep taman cahaya yang ditawarkan oleh Taman Tema I-City di Shah Alam menjadikan ia salah satu taman tema yang menjadi tumpuan pengunjung dalam dan luar negara. Dalam konteks Malaysia, penyelidikan terhadap isu berkaitan dengan taman tema adalah masih kurang dan terbatas. Untuk itu, kajian ini meneliti sejauh mana tahap kepuasan pengunjung ketika melawat taman tema tersebut, seterusnya meneliti masalah yang mereka hadapi serta cadangan untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan dan kemudahan di Taman Tema I-City Shah Alam. Kajian ini melibatkan temu bual menggunakan borang soal selidik, temu bual mendalam, temu bual tidak langsung, pemerhatian dan pengalaman ikut serta. Kajian ini membabitkan 60 orang responden dengan profil responden 57% bujang, 58% berbangsa Melayu, majoritinya bekerja di sektor swasta dan pelajar, berkunjung bersama keluarga, menggunakan kereta persendirian dan tidak menginap di kemudahan penginapan berdekatan. Hasil kajian mendapati responden berpuas hati dengan tahap kebersihan dan keceriaan persekitaran taman tema dengan skor min 3.60 serta kedudukan dan lokasi taman tema tersebut (3.52). Namun begitu, kepuasan responden majoritinya sederhana untuk aspek lain, antaranya sistem pengurusan keseluruhan (3.38), kemudahan tandas (3.37), kemudahan tong sampah (3.37), kemudahan papan tanda (3.25), tahap keselamatan (3.23), gerai makanan dan minuman (3.08) serta kemudahan pendidikan dan pembelajaran (2.93). Antara masalah utama yang dihadapi oleh pengunjung ialah kemudahan asas yang kurang terutamanya surau, tempat letak kenderaan serta kemudahan untuk orang kurang upaya (OKU), warga emas dan kanak-kanak. Selain itu, harga tiket permainan, makanan, minuman dan tempat letak kenderaan yang agak mahal serta masalah kesesakan lalu-lintas. Sehubungan itu, beberapa langkah penambahbaikan perkhidmatan dan kemudahan dicadangkan seperti menyediakan kemudahan asas yang lebih lengkap dan menyeluruh untuk setiap lapisan masyarakat dan umur, pemberian diskaun untuk tiket permainan, mempertingkatkan sistem pengurusan dan pengendalian teknikal serta meningkatkan tahap keselamatan. Untuk itu, pihak pemegang taruh khususnya pihak berkuasa tempatan dan syarikat pengendali taman tema perlu lebih prihatin dan proaktif untuk memastikan kualiti perkhidmatan dan kemudahan taman tema I-City sentiasa berada pada tahap yang terbaik.

Kata kunci: I-City, kemudahan, kualiti perkhidmatan, pelancong, tahap kepuasan, taman tema

The quality of services and facilities of theme parks at I-City Theme Parks, Shah Alam

Abstract

The concept of I-City Theme Park, Shah Alam offers a unique getaway for excitement and has been the centre of attraction for both local and international tourists since its inception. However, research on the concept of theme park is limited in Malaysia. Therefore, this study examines the extent of tourist satisfaction while visiting theme park, subsequently to address the problems and limitation encountered, and to provide recommendations in

improving the quality of services and amenities provided at the I-City Theme Park. The method adopted in this study includes survey questionnaires, in-depth interviews, informal interviews, and observation and ethnography research. The study involves 60 respondents comprising 57% single, 58% Malays, majority from the private sector and students, family visits with cars and non-resident. Overall findings showed that majority of the respondents are satisfied with cleanliness and ambience of the cheerful environment with a mean score of 3.60; the location of the theme park scored at 3.52. However, average score was recorded for aspects such as the administration system (3.38); toilets (3.37), dustbins (3.37); signage's (3.25); level of safety (3.23); food stalls and beverages (3.08) and learning and education (2.93). The major problems faced by visitors are mainly on provision of amenities such as prayer rooms, parking areas, and special facilities for handicapped, senior citizens and children. It is reported that entrance fees, parking fees, food and beverages are overpriced. Apart from that, there is massive traffic congestion at the theme park. Thus, this study offers suggestions to remedy the defects mentioned, especially to improve the existing park facilities, provide better environment for all walks of life, offer discounted price on tickets, improve services quality and security measures. In order to achieve the desired improvement, the stakeholders, relevant local authority and theme park operators should be more proactive and cautious on the quality services and facilities rendered by I-City Theme Park are always in the best condition.

Keywords: I-City, facilities, satisfaction level, tourist, services quality, theme park

Pengenalan

Menurut Garis Panduan Perancangan Taman Tema (2012), hiburan berunsurkan taman tema adalah suatu sektor yang mendapat permintaan dan sambutan daripada orang ramai. Taman tema adalah salah satu tempat hiburan yang turut menyediakan beberapa ciri tarikan sampingan untuk pengunjung seperti permainan, tempat makanan, taman dan sebagainya (Richard et al., 2009). Taman tema boleh ditakrifkan sebagai suatu kawasan rekreasi yang mengandungi beberapa elemen dan aktiviti hiburan khusus berasaskan tema tertentu yang berbentuk rekreasi pasif dan aktif. Mengikut konteks tempatan pula, taman tema adalah suatu kawasan rekreasi komersial sama ada yang mengandungi beberapa hiburan dan fantasi ataupun bersifat pendidikan, pengetahuan, kebudayaan, teknologi dan sebagainya (Garis Panduan Perancangan pembangunan Taman Tema, 1999). Pada tahun 1800 iaitu ketika zaman peralihan, taman tema dikenali sebagai salah satu hiburan di taman pada waktu hujung minggu, mendengar muzik, berkelah dan meminum bir atau minuman berkarbonat (Kyriazi, 1976). Seiring dengan perkembangan zaman, konsep asal ini mula berubah menjadi lebih moden kesan daripada ledakan teknologi. Taman tema berkonsepkan pelbagai permainan yang berteknologi tinggi mula mendapat perhatian pengunjung. Sebagai contoh, pembinaan *rollercoasters* yang pertama pada era tahun 1880 di sebuah taman di Coney Island, New York.

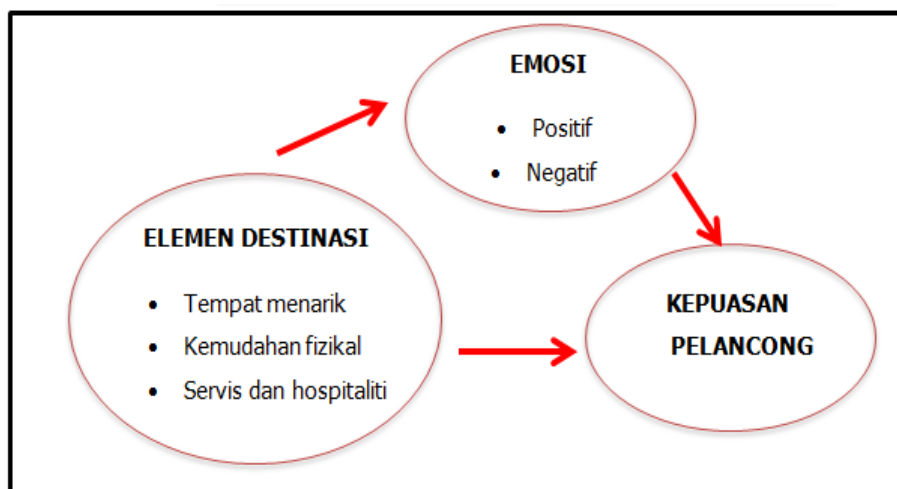
Pada masa ini, taman bertemakan pengetahuan dan hiburan lazimnya menggunakan kaedah teknologi tinggi, contohnya taman tema yang terkenal di dunia seperti *Sea World*, *Underwater World*, *Fantasy Island* dan *Fantasy World*. Di Malaysia, taman tema dibangunkan dengan konsep dan tema tertentu seperti *A'Famosa (Water World)*, *The Mines (Wonderland)*, *Sunway Lagoon (Water Theme Park)* dan *Bukit Merah (Water World)*. Selain berkonsepkan hiburan, terdapat taman rekreasi yang dikategorikan sebagai taman tema yang berkonsepkan pengetahuan seperti Taman Pertanian Malaysia di Shah Alam (*Educational-Agro Forestry*) dan Taman Mini Malaysia di Melaka (*Educational-Heritage*). Beberapa lagi taman tema yang sedang dalam perancangan, contohnya *Agarta Universe Seri Alam* dan *Desaru Impian (Johor)*, *Baba Nyonya Resort (Melaka)*, Nilai '*Theme Park*' (Negeri Sembilan) dan *Bayan Water 'Theme Park'* (Pulau Pinang). Projek taman tema di Malaysia dibangunkan secara bersepadu dengan aktiviti pembangunan yang lain seperti *The Mines* (dalam pembangunan *Integrated Resort and Township*), *Sunway Lagoon* (kawasan *Integrated Township Bandar Sunway*), *Desaru Impian* (dibangunkan di kawasan pembangunan kondominium) dan *Agarta Universe Park* (di kawasan pembangunan perumahan Seri Alam) (Garis Panduan Perancangan Pembangunan Taman Tema, 1999).

Berdasarkan pertumbuhan ekonomi yang pesat, peningkatan taraf hidup dan gaya hidup serta keperluan kepada aktiviti rekreasi, pembinaan taman tema ini dijangka akan terus mendapat sambutan daripada penduduk setempat mahupun pelancong. I-City dahulunya dikenali sebagai Bandar Sumur iaitu sebuah perbandaran baru yang terletak di dalam kawasan Lembah Klang, Selangor. Lebih tepat lagi, pekan baru ini terletak di Seksyen 7, Shah Alam dan berdekatan Sungai Rasau yang terletak antara

Bandar Baru Klang dan Shah Alam. Jaringan jalan raya ke I-City dihubungkan ke Lebuhraya Persekutuan. Pekan baru ini dahulunya merupakan tapak bagi pusat pameran "Pengembaraan Angkasa Lepas Bandar Sumur" (*Sumur City Aerospace Adventure*) yang berlangsung pada tahun 1995. Kini, bandar ini dipenuhi puluhan pokok tiruan yang dihujani dengan lampu berwarna-warni dan ditambah dengan beberapa bentuk permainan yang menghiburkan.

Model penilaian terhadap pengalaman lawatan ke destinasi

Untuk meneliti respons dan pengalaman lawatan pengunjung dan pelancong ke sesebuah destinasi rekreasi dan pelancongan termasuk taman tema, model penilaian pengalaman lawatan ke destinasi oleh Basri (2013) digunakan sebagai asas perbincangan (Rajah 1). Menurut Basri (2013), hasil lawatan ke destinasi dipengaruhi oleh tiga elemen utama di kawasan destinasi tersebut, iaitu tempat atau objek tarikan pelancong (tempat menarik), kemudahan fizikal dan hospitaliti (servis dan hospitaliti). Pelancong akan membuat penilaian terhadap elemen tersebut di lokasi lawatan yang hasilnya boleh mempengaruhi pembentukan emosi dan akhirnya mempengaruhi kepuasan lawatan. Produk pelancongan merupakan aspek penting dalam memperlengkapkan sesebuah destinasi dan peranan pihak berkepentingan adalah penting dalam menawar dan membekalkan produk atau perkhidmatan pelancongan (Habibah et al., 2010; 2013). Sehubungan itu, teori ini digunakan bagi mengetahui tahap kepuasan pengunjung yang melawat ke Taman Tema I-City, Shah Alam daripada pelbagai sudut, antaranya kemudahan, pengurusan dan keselamatan.



Sumber: Basri, 2013

Rajah 1. Model penilaian pengalaman lawatan ke destinasi

Latar belakang taman tema di Malaysia

Daripada segi sejarah, tidak terdapat tarikh atau tahun yang tepat berkaitan dengan penyelidikan tentang isu taman tema di Malaysia. Ini disebabkan oleh kewujudan taman tema di negara ini tidak pernah dikaji untuk tujuan pendidikan. Taman tema pertama dibuka pada tahun 1975 iaitu Taman Tema *Mimaland* di Gombak, Selangor. Pembinaan taman tersebut telah bermula seawal tahun 1971-an dan siap sepenuhnya pada tahun 1975. Nama *Mimaland* itu sendiri sebenarnya adalah singkatan daripada perkataan *Malaysia In Miniature Land* yang dibina di kawasan bukit dan berkeluasan 300 ekar yang bertemakan pendidikan, iaitu berkaitan dengan Taman Haiwan Prasejarah. Namun, akibat daripada pemilihan topografi yang tidak sesuai dan berlakunya kecuaiian dalam aspek keselamatan taman teman tersebut, maka ia terpaksa ditutup. Implikasinya, pembinaan taman tema di Malaysia perlu mengikut

piawaiian atau garis panduan yang ditetapkan bagi mengelak perkara tersebut terjadi (Arkib Negara: Pembinaan *Mimaland* (1971), 7 November 2015).

Namun begitu, 'kegagalan' *Mimaland* ini sebenarnya memberikan inspirasi dalam pembinaan taman tema yang lebih selamat, lantaran potensinya yang memberangsangkan sebagai pemangkin ekonomi khususnya dalam sektor pelancongan. Hasilnya, beberapa taman tema telah dibina selepas itu seperti Taman Tema *Genting Highlands*, *Sunway Lagoon*, *Wet World Water Park Shah Alam*, *Asian Water Sport Village Puchong*, *Morib Gold Coast Resort* dan *I-City* Shah Alam. Taman tema ini dibina dengan beberapa temanya yang tersendiri, antaranya seperti taman tema air, hiburan, teknologi dan rekreasi.

Pelan pembangunan dan garis panduan taman tema di Malaysia

Menurut Garis Panduan Perancangan Pembangunan Taman Tema (*Theme Park*) yang diluluskan oleh Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri Bil. 1348 pada 8 September 1999, sesebuah taman tema yang bakal dibina perlu mematuhi garis panduan yang ditetapkan. Garis panduan ini bertujuan untuk membantu pihak berkuasa negeri dan pihak berkuasa tempatan dalam menentukan dan merancang kesesuaian lokasi, tapak serta kemudahan bagi pembangunan taman tema semasa proses permohonan kebenaran merancang. Walaupun Taman Tema *I-City* adalah taman tema yang diusahakan oleh pihak swasta, namun ia harus mematuhi garis panduan yang ditetapkan oleh pihak berkuasa khususnya bahagian Perancangan Kemajuan Bandar dan Wilayah. Terdapat skop garis panduan yang ditetapkan seperti penentuan dan perancangan fizikal harus dibuat bagi kawasan taman tema dan penentuan piawaiian dan syarat pembangunan yang perlu diikuti. Jika sesebuah taman tema itu dibina tanpa mengikut kriteria yang ditetapkan, ia boleh mendatangkan impak terhadap keadaan persekitarannya seperti pembinaan kawasan taman tema yang berdekatan dengan kawasan rumah akan mengganggu ketenteraman penduduk, kesesakan trafik berlaku akibat kurang pertimbangan trafik oleh pemaju, infrastruktur yang tidak mencukupi, elemen kebudayaan dan keselamatan yang diabaikan dan pembangunan taman tema yang terlalu padat. Menurut pelan pembangunan ini, terdapat beberapa prinsip perancangan yang dirangka dan perlu diberikan perhatian oleh pemaju taman tema. Antara prinsip itu adalah seperti tepat dan saksama mengikut konsep dan dasar yang ditetapkan, ihsan dari segi penyediaan elemen pembangunan yang perlu memenuhi nilai sejagat, keserasian yang menitikberatkan aspek geoteknikal dan topografi, komponen yang berkualiti, keselamatan dan kesejahteraan, bersih dan indah, penghijauan, penyayang, dan pemeliharaan. Hal ini adalah untuk memastikan sesebuah pembangunan yang dibina memberikan pulangan positif yang melebihi pulangan negatif terhadap pembangunan negara khususnya pembangunan pelancongan berasaskan taman tema di Malaysia.

Selain itu, taman tema mestilah mengikut komponen tertentu bagi memastikan pembinaan mengikut piawaiian yang ditetapkan (Garis Panduan Perancangan Taman Tema, 2012). Keluasan tapak pembinaan adalah 40 hektar (100 ekar), taman yang mempunyai landskap dan kelab rekreasi. Kriteria lain seperti taman tema tersebut perlu memilih lokasi yang tepat seperti jarak yang sesuai dari pusat bandar, jarak yang sesuai dari lebuh raya utama dan jarak yang sesuai dari pembangunan sekitar. Perancangan tapak yang sesuai adalah tertakluk kepada peruntukan dalam Akta Perancangan Bandar dan Desa (Pindaan) 1995 (Akta A933). Selain itu, pembinaannya mestilah di dalam zon perancangan pelancongan dan rekreasi. Garis panduan ini turut menetapkan sesebuah taman tema tidak boleh dibina di kawasan bukit, pantai, sungai, rizab hutan dan bekas lombong. Namun, kepesatan pembangunan pada ketika ini menyebabkan elemen seperti ini mungkin telah mengalami perubahan dalam pemilihan lokasi dan sebagainya bagi memenuhi keperluan sejagat. Selain itu, ia adalah tertakluk kepada perintah Kualiti Alam sekeliling 1987, Garis Panduan Landskap Negara dan Garis Panduan Pemeliharaan Topografi Semula Jadi dalam Perancangan dan Pembangunan Fizikal mengikut Akta Perancangan Bandar dan Desa 1976. Piawaiian lain yang harus disediakan dalam pembinaan taman tema adalah sistem lalu lintas dan jalan raya, penyediaan tempat beribadah, penyediaan restoran dan gerai, kemudahan asas, penyediaan kemudahan kawasan letak kereta, penyediaan infrastruktur dan utiliti serta lain-lain aspek kawalan pembangunan.

Taman Tema I-City sebagai destinasi tarikan pelancong dan pengunjung

Taman Tema *I-City* di Shah Alam, Selangor memiliki kelebihan sebagai pemangkin ekonomi negeri kerana kedudukannya yang strategik. Ia berhampiran dengan dengan lokasi tumpuan pelancong seperti Sepang Gold Coast, Paya Indah Wetland, Kelip-kelip Kampung Kuantan, Sunway Lagoon dan Eco-Wellness Park. Selain itu, negeri Selangor merupakan Pusat Teknologi dan Komunikasi Maklumat Negara dan dengan adanya Pembangunan Koridor Raya Multimedia di Sepang serta Bandar *Cyber* di sekitar kawasan tersebut terutama di Bandar Teknologi *I-City* maka pembangunan kawasan sekitarnya adalah semakin pesat membangun (Draf Rancangan Struktur Negeri Selangor 2035, 2015). Negeri Selangor adalah negeri yang berada di kawasan tengah Malaysia dan terletak di koridor utama yang berpotensi menerima pelbagai projek berimpak tinggi. Ia turut menjadi salah satu destinasi pilihan bagi pelabur asing dalam pembangunan industri berteknologi tinggi seperti Taman Tema *I-City* yang berasaskan hiburan dan pengetahuan serta mewujudkan kluster ekonomi nilai berimpak tinggi.

Tarikan utama pengunjung di Taman Tema I-City

Menurut Laman Web Rasmi I-City Shah Alam (2016), tarikan utama yang terdapat di Taman Tema I-City adalah seperti berikut:

a. City of Digital Light

Salah satu tarikan utama taman tema ini ialah kewujudan lokasi yang menggunakan lebih daripada satu juta lampu LED untuk mewujudkan set *lightscape* dalam sebuah hutan *maple* dan *pine* dengan kilauan seperti permata. Ia melibatkan taman tema *indoor* dengan permainan tunggangan seperti *Superswing*, *SpaceWalk* dan yang menjadi tarikan utamanya ialah *2-Tier carousel*. Selain itu, pengunjung boleh melawati *Mist Fountain* dan melihat lampu kabur dalam kabus yang tebal selain *Waters Dancing* iaitu salah satu pertunjukan audio tari yang menggabungkan lampu, laser dan jet air yang mampu menembak air ke udara sehingga ketinggian 40 meter.

b. Water World

Taman tema air ini adalah antara salah satu tarikan yang disediakan untuk melengkapi *SnoWalk* dan *City of Digital Light*. Taman tema air ini menyediakan keseronokan akuatik untuk seisi keluarga dan yang menyukai taman tema air. *Tornado Ride* adalah salah satu permainan yang menjadi tarikan popular dan yang pertama di rantau Asia. Ia adalah sebuah terowong air sepanjang 160 kaki dengan menggunakan pelampung yang memuatkan empat orang didalamnya yang dilepaskan daripada ketinggian tujuh tingkat pada sudut 45 darjah dan akan tiba di bawah dengan keluasan kolam air sebesar 1350 kaki persegi yang membuatkan pengalaman yang bermakna kepada pemainnya. Selain itu, terdapat permainan lain seperti *Giant Jacuzzi*, *Spiral and Rainbow Slides*, *Children's Aladdin Adventure Pool* dan *River Adventure* yang menggunakan lampu LED yang terang dan *Wave pool* dengan skrin LED gergasi.

c. SnoWalk

SnoWalk adalah salah satu permainan *indoor* musim sejuk pertama yang dibina di Asia Tenggara. Suhu di bawah 5 darjah Celsius dengan 100 mm salji menyediakan suatu pengalaman yang tidak dapat dilupakan kerana dapat merasai kesejukan seperti di Antartika. Ia mempunyai 50 ribu kaki persegi ruang lantai dan lebih daripada 100 tan ukiran ais yang dibentuk oleh sepasukan 30 artistik dari Harbin, China. Selain itu, ia mempunyai zon permainan atau aktiviti yang menyeronokkan seperti aktiviti membuat orang salji, gelongsor ais dan *tobogganing*.

d. Red Carpet

Red Carpet adalah sebuah muzium lilin pertama di Malaysia. Muzium ini mempamerkan patung pelakon, bintang popular dan ahli politik berpengaruh di dunia. Keindahan dan kecantikannya terserlah dengan kawasan seluas 30 ribu kaki persegi seperti tempat berlangsungnya Oscar Awards. Kesemua

100 pameran dimodelkan seperti *World Icons*, *Selebriti*, *Sukan Stars* dan *World Book of Records*. Terdapat sepuluh bunyi dan gerakan automatik dilakukan oleh beberapa model tersebut.

e. Trick Art Museum

Pameran di muzium ini adalah berdasarkan seni purba *Trompe L'oeil*. Mereka mempermainkan minda dengan ilusi optik yang dicipta oleh pentafsiran yang pandai bermain dengan bayang-bayang dan sesuatu seperti bingkai gambar yang melampaui akal fikiran. Ia ditempatkan di dalam ruang pameran 8,000 kaki persegi. Muzium ini mempunyai lima tema seni iaitu *Masterpieces*, *Egyptian*, *Marine Life*, *Animal Kingdom* dan *Modern Classics*.

f. Rides and Attraction

Salah satu permainan yang menyediakan pakej yang pelbagai di dalamnya. Sebagai contoh, *Submarine* iaitu sebuah pengembaraan seumpama dalam sebuah kapal selam dan kapal laut untuk melihat apa yang ada di bawah laut tersebut. Pengunjung dapat menikmati keindahan hidupan laut yang dijelmakan melalui teknologi dengan menggunakan kapal laut yang berteknologi multimedia tinggi. Permainan ini diilhamkan oleh *Les Mysteres Du Nautilus* di Disneyland, Paris. Ia dibina di Malaysia bagi menarik lebih ramai lagi pelancong merasai kehebatannya.

g. Giant Wheel

Salah satu permainan bagi sesiapa yang ingin menikmati keindahan Bandaraya Shah Alam pada waktu malam iaitu *Giant Wheel*. Seseorang akan lebih teruja dengan melihat sendiri keseluruhan Taman Tema I-City dengan keindahan pada waktu malam. Selain itu, dengan putaran selama 15 minit pengunjung dapat melihat pembangunan pesat bandar Shah Alam.

Metodologi kajian

Reka bentuk kajian ini adalah menggunakan pendekatan penerokaan (*exploratory*) kerana isu pembangunan taman tema masih kurang dikaji secara ilmiah di Malaysia. Dengan kata lain, isu taman tema masih boleh dikaji daripada pelbagai aspek dan perspektif. Untuk kaedah penyelidikan pula, kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif sebagai metod utama dan disokong melalui kaedah kualitatif seperti temu bual tidak langsung, pemerhatian dan pengalaman ikut serta. Menurut Suseela (2001), kaedah kualitatif mempunyai beberapa kelebihan antaranya ialah kaedah ini berupaya untuk meneliti dan menyiasat sesuatu masalah secara mendalam dan ia bersifat naturalistik dan interpretatif yang berkemampuan untuk membantu pengkaji memahami masalah yang kompleks dalam konteks yang luas. Selain itu, kaedah ini mampu mengukuhkan huraian dan analisis sesuatu fakta dan maklumat terutamanya jika sumber diperoleh melalui kaedah temu bual dan pemerhatian. Untuk meneliti tahap kepuasan pengunjung terhadap perkhidmatan dan kemudahan di Taman Tema I-City, soalan berbentuk skala likert 5 poin digunakan, iaitu 1= tidak memuaskan, 2= kurang memuaskan, 3= sederhana, 4= memuaskan, dan 5= sangat memuaskan. Interpretasi skor min yang dikemukakan oleh Alias (1999) digunakan untuk menentukan tahap kepuasan pengunjung. Menurut interpretasi ini, min 1.00 – 1.80 = sangat rendah, 1.81 – 2.60 = rendah, 2.61 – 3.40 = sederhana, 3.42 – 4.20 = tinggi dan 4.21 – 5.00 = sangat tinggi tahap kepuasannya. Untuk kajian ini, seramai 60 orang responden telah dipilih secara rawak di samping temu bual tidak langsung (Responden 1 dan Responden 2).

Hasil kajian dan perbincangan

Jadual 1 menunjukkan bilangan responden lelaki dan perempuan adalah agak seimbang, namun bilangan responden perempuan lebih sedikit iaitu masing-masing dengan 24 orang (40.0%) dan 36 orang (60.0%). Daripada segi umur, majoriti responden berusia dalam lingkungan 21 – 30 tahun iaitu seramai 38 orang (63.3%), diikuti oleh mereka yang berumur antara 31 hingga 40 tahun iaitu seramai 11 orang (18.3%). Responden bujang melibatkan 34 orang (57.7%) lebih ramai berbanding yang sudah

berkahwin iaitu 26 orang (43.3%). Seterusnya, majoriti responden yang ditemu bual adalah dari kalangan pekerja swasta dan pelajar iaitu masing-masing seramai 20 orang (33.3%) dan 16 orang (26.7%). Daripada segi latar belakang pendidikan pula, kebanyakan responden berpendidikan tinggi iaitu seramai 34 orang (56.7%), diikuti peringkat menengah seramai 24 orang (38.3%).

Jadual 1. Profil demografik responden yang berkunjung ke Taman Tema I-City

Ciri demografi	Kriteria	Bilangan	Peratus (%)
Jantina	Lelaki	24	40.0
	Perempuan	36	60.0
Umur	Bawah 20 tahun	1	1.6
	21 – 30 tahun	38	63.3
	31 – 40 tahun	11	18.3
	41 – 50 tahun	6	10.0
	51 dan ke atas	4	6.7
Status perkahwinan	Bujang	34	56.7
	Berkahwin	26	43.3
Jenis pekerjaan	Pekerja awam	7	11.7
	Pekerja swasta	20	33.3
	Bekerja sendiri	4	6.7
	Berniaga	5	8.3
	Suri rumah	3	5.0
	Pelajar	16	26.7
	Pesara	3	5.0
	Lain-lain	2	3.3
Tahap pendidikan	Tinggi	34	56.7
	Menengah	23	38.3
	Rendah	2	3.3
	Tiada pendidikan formal	1	1.7

Tujuan utama pengunjung ke Taman Tema I-City

Temu bual dengan responden tentang tujuan utama ke Taman Tema I-City adalah dalam bentuk jenis soalan terbuka. Untuk itu, jawapan responden digabungkan mengikut beberapa terma yang berpadanan dan saling berkaitan, antaranya (1) menyertai rombongan lawatan, (2) merehatkan minda atau melepaskan tekanan kerja, (3) merasai atau meneroka pengalaman baharu, (4) meluangkan masa bersama pasangan atau keluarga, (5) melancong, (6) berhibur, bersantai, berjalan-jalan, bersiar-siar, mengisi masa lapang, dan (7) bekerja atau berkursus. Hasil kajian menunjukkan berhibur, bersantai, berjalan-jalan, bersiar-siar dan mengisi masa lapang adalah tujuan utama pengunjung datang ke Taman Tema I-City iaitu seramai 31 orang responden. Kedua, tujuan merehatkan minda atau melepaskan tekanan kerja dengan sembilan orang responden. Seterusnya yang ketiga pula, tujuan untuk meluangkan masa bersama pasangan atau keluarga iaitu lapan orang responden dan keempat iaitu tujuan bekerja dan berkursus serta melancong yang masing-masing mencatatkan bilangan seramai 5 orang. Tujuan untuk merasai dan meneroka pengalaman baharu dan menyertai rombongan lawatan didapati mencatatkan bilangan yang rendah iaitu tiga orang responden sahaja. Menurut Richard et al. (2009), taman tema adalah salah satu tempat hiburan yang memiliki beberapa ciri-ciri seperti permainan, tempat makanan, taman dan sebagainya. Hasil kajian ini mempunyai persamaan dengan kajian yang dilakukan oleh Yoeti (1988) iaitu faktor utama permintaan pelancong dalam industri pelancongan ialah faktor waktu atau masa, iaitu yang merujuk kepada masa lapang seseorang itu dan waktu untuk melancong seperti hari tertentu pada hari Sabtu dan Ahad untuk pelbagai tujuan, antaranya adalah berhibur.

Tarikan utama pengunjung ke Taman Tema I-City

Terdapat beberapa tarikan utama di Taman Tema I-City iaitu seperti *City of Digital Light, Water World, Snowball, Red Carpet, Trick Art Museum, Rides and Attraction* dan *Giant Wheel*. Sehubungan itu, *City*

of Digital Light adalah permainan yang menjadi tarikan utama pengunjung dengan mencatatkan sebanyak 42 peratus berbanding pelbagai permainan yang lain. Seterusnya, bagi tarikan permainan yang mencatatkan peratus terendah atau yang kurang diminati ialah *Red Carpet* iaitu hanya 3 peratus sahaja. *City of Digital Light* mendapat tumpuan utama kerana keunikan dan tarikan lampunya yang mampu memukau para pengunjung. Kewujudan tempat menarik berserta kemudahan dan perkhidmatan yang memenuhi keperluan dan kehendak pelancong adalah penting bagi sesebuah destinasi. Kemudahan dan perkhidmatan ini tergolong dalam kategori elemen destinasi yang boleh memberi impak terhadap pengalaman lawatan (Basri, 2013). Menurut Teori Model Penilaian Pengalaman Lawatan ke Destinasi yang dikemukakan oleh Basri (2013), hasil lawatan ke destinasi dipengaruhi oleh tiga elemen utama di kawasan destinasi tersebut iaitu (1) tempat atau objek tarikan pelancong (tempat menarik), (2) kemudahan fizikal, dan (3) hospitaliti (servis dan hospitaliti). Temu bual secara tidak langsung daripada beberapa pengunjung yang melawati I-City menyatakan faktor dan sebab mereka memilih *City of Digital Light* sebagai tarikan utama di taman tema tersebut:

Responden 1: Wanita, 28 tahun

...saya datang ke sini dengan family sebab nak tengak lampu-lampu... cantik betul kalau malam... Anak-anak saya suka betul... lagi pun City of Digital Light ni ramai yang masuk sebab cantik... banyak lampu dia... nak tangkap gambar pun cantik, kalau anak-anak datang sini... mesti minta tangkap gambar kat sini.

Seorang lagi pengunjung turut berpendapat sedemikian:

Responden 2: Lelaki, 24 tahun

...ni dah 3 kali dah saya datang sini dengan kawan-kawan... mesti pilih nak masuk City of Digital Light ni dulu... sebab lampu dia cantik, lagi-lagi kalau malam-malam. Seronok betul tengok, cantik...

Tahap kepuasan pengunjung ke Taman Tema I-City, Shah Alam

Jadual 2 menunjukkan tahap kepuasan pengunjung ke Taman Tema I-City, Shah Alam. Jawapan responden adalah berdasarkan skala likert 5 mata, iaitu 1 = tidak memuaskan, 2 = kurang memuaskan, 3 = sederhana, 4 = memuaskan dan 5 = sangat memuaskan. Skor min yang diperolehi akan dirujuk berdasarkan interpretasi yang dikemukakan oleh Alias (1999). Daripada 12 item pernyataan yang ditetapkan, hanya dua item yang memperolehi skor min tinggi dari aspek kepuasan pengunjung iaitu kebersihan dan keceriaan persekitaran taman tema (3.60) serta kedudukan dan lokasi taman tema yang strategik (3.52). Bagi kemudahan dan perkhidmatan yang lain, kesemuanya dalam min skor sederhana dengan julat min 2.93 hingga 3.38 (Jadual 2). Antaranya kemudahan tandas (3.37), tahap keselamatan (3.23) dan gerai makanan / minuman (3.08). Dengan itu, dapat dirumuskan kepuasan pengunjung ke taman tema ini adalah pada tahap memuaskan sahaja.

Jadual 2. Tahap kepuasan pengunjung mengikut skor min

Tahap Kepuasan Pengunjung	Min	Skala
Kebersihan dan keceriaan persekitaran taman tema	3.60	T
Kedudukan dan lokasi taman tema	3.52	T
Sistem pengurusan taman tema (<i>secara keseluruhan</i>)	3.38	S
Kemudahan tandas	3.37	S
Kemudahan tong sampah	3.37	S
Kemudahan aduan dan informasi kepada pengunjung.	3.33	S
Kemudahan asas yang disediakan (<i>secara keseluruhan</i>)	3.28	S
Kemudahan papan tanda / peta lokasi di Taman Tema I-City	3.25	S
Tahap keselamatan	3.23	S
Tahap keselesaan	3.23	S
Gerai makanan / minuman	3.08	S
Kemudahan pendidikan dan pembelajaran	2.93	S

Hasil pemerhatian menunjukkan terdapat kemudahan tong sampah tetapi di kawasan yang tertentu dan bilangannya adalah terhad. Kemudahan pondok polis, kemudahan peta lokasi (Foto 1) dan gerai makan dan minuman sahaja yang ada di kawasan tersebut. Namun begitu, kemudahan ini masih lagi di tahap sederhana dan tidak memenuhi kepuasan pengunjung. Menurut Weaver & Lawton (2006), kemudahan dan produk pelancongan yang ditawarkan perlu dipertingkatkan untuk memenuhi kehendak dan kepuasan pengunjung kerana pelancong biasanya akan mengelak daripada mengunjungi destinasi pelancongan yang tidak mempunyai prasarana atau yang menawarkan prasarana yang kurang memuaskan.



Foto 1. Papan tanda dan peta lokasi kawasan taman tema

Masalah yang dihadapi pengunjung di Taman Tema I-City

Hasil kajian menunjukkan terdapat beberapa masalah yang agak ketara, antaranya kelemahan dalam menyediakan kemudahan asas kepada pengunjung seperti surau, tandas, gerai, tempat letak kenderaan, tempat duduk, kemudahan untuk orang kurang upaya (OKU), warga emas dan kanak-kanak (Jadual 3). Laws (1995) menegaskan antara elemen yang perlu diambil kira adalah elemen sekunder iaitu komponen yang dikaitkan dengan kemudahan atau prasarana yang diwujudkan untuk keperluan pengunjung dan pelancong. Elemen ini memberi kesan kepada pengalaman pelancong apabila melawat ke sesebuah destinasi pelancongan. Hasil pemerhatian di kawasan kajian mendapati tiada kemudahan surau untuk pengunjung beragama Islam.

Jadual 3. Masalah yang dihadapi responden ketika berkunjung ke Taman Tema I-City, Shah Alam

Masalah yang dihadapi oleh responden	Bilangan	Peratus
Kemudahan asas yang kurang (surau, tandas, gerai, tempat letak kenderaan, tempat duduk, OKU, warga emas dan kanak-kanak)	17	28.3
Harga tiket permainan, makanan, minuman dan tempat letak kenderaan mahal (tiada diskaun untuk pelajar/warga emas/OKU/kanak-kanak)	11	18.3
Kesesakan lalu lintas dan kawasan tersebut	7	11.7
Sistem pengurusan dan pengendalian teknikal lemah	5	8.3
Limit masa untuk setiap permainan dan waktu operasi yang tidak tetap	3	5.0
Tidak mesra alam	3	5.0
Tahap keselamatan kurang	2	3.3
Tiada jawapan responden	12	20.0

Cadangan langkah penambahbaikan perkhidmatan di Taman Tema I-City

Terdapat beberapa langkah dan cadangan yang dikemukakan oleh responden untuk menjadikan Taman Tema I-City Shah Alam sebagai destinasi tumpuan pengunjung dan pelancong. Antaranya cadangan penyediaan kemudahan asas yang lebih lengkap seperti surau, tandas, gerai, tempat letak kenderaan yang cukup, tempat duduk, kemudahan OKU, warga emas dan kanak-kanak. Selain itu, harga tiket permainan, makan minuman dan tempat letak kenderaan perlu lebih berpatutan (Jadual 4).

Jadual 4. Cadangan untuk menjadikan taman tema sebagai destinasi tumpuan pengunjung

Cadangan	Bilangan	Peratus
Menyediakan kemudahan asas yang lengkap (surau, tandas, gerai, tempat letak kenderaan yang cukup, tempat duduk, OKU, warga emas dan kanak-kanak)	16	26.7
Harga tiket permainan, makanan, minuman dan tempat letak kenderaan yang berpatutan (diskaun untuk pelajar/ warga emas/OKU/kanak-kanak)	16	26.7
Promosi yang lebih giat	5	8.3
Mempertingkatkan sistem pengurusan dan pengendalian teknikal	4	6.7
Menjadikannya sebagai salah satu acara tahunan dengan memperkenalkan budaya Malaysia	2	3.3
Tetapkan masa untuk setiap permainan dan waktu operasi	2	3.3
Tingkatkan tahap keselamatan	2	3.3
Menyediakan pengangkutan awam yang lebih cekap	1	1.7
Tiada jawapan responden	12	20.0

Penambahbaikan dalam penyediaan perkhidmatan dan kemudahan asas adalah langkah terbaik dalam memastikan pengunjung berpuas hati dan menggalakkan lawatan ulangan. Menurut Gunn dan Var (2002), produk destinasi adalah semua objek atau komponen yang mempunyai daya penarik yang mendorong pelawat untuk melawat kawasan pelancongan tersebut. Sehubungan itu, perkembangan sebuah destinasi pelancongan akan melalui beberapa peringkat dan perkembangannya dipengaruhi oleh bilangan pelancong atau pengunjung yang datang mengikut kadar masa kerana ia mempunyai faktor-faktor yang dapat menarik mereka untuk datang dan menjadikan sesebuah destinasi itu sebagai lokasi tumpuan para pengunjung kelak (Butler, 1980).

Dengan kata lain, cadangan yang dikemukakan oleh responden harus diambil kira bagi memastikan Taman Tema I-City mampu menjadi antara salah sebuah destinasi yang menjadi tumpuan pelancong dalam mahupun luar negara. Walaupun taman tema ini masih mempunyai kekurangannya namun ia mampu menarik pengunjung untuk datang semula menikmati keindahan dan keunikan kawasan tersebut dengan penggunaan teknologi yang moden kerana setiap pengunjung mempunyai motif yang berbeza dalam mentafsir sesebuah kawasan pelancongan tersebut. Rosniza et al. (2012) menjelaskan setiap penunjung yang datang ke sesebuah kawasan pelancongan akan kembali semula ke kawasan tersebut jika ia memberikan pengalaman ketenangan yang mendalam kepada mereka. Kemudahan yang disediakan adalah berfungsi untuk memenuhi keperluan utama dalam memberikan perkhidmatan dan kemudahan yang baik kepada pelancong.

Implikasi dasar dan cadangan

Berdasarkan hasil kajian yang diperolehi, terdapat beberapa cadangan untuk penambahbaikan dan peningkatan kualiti perkhidmatan dan kemudahan di taman tema. Antaranya adalah membangunkan suatu sistem kemudahan, infrastruktur dan penginapan pengunjung serta pelancong yang berintegrasi dan lestari. Selain itu, langkah menaik taraf kemudahan sedia ada, disokong dengan kualiti perkhidmatan yang lebih baik melalui pembangunan modal insan (*capacity building*) dan organisasi konsultatif. Langkah mewujudkan pakej pelancongan yang pelbagai perlu dilaksanakan sambil memasukkan taman tema ini sebagai salah satu daripada pakej lawatan, seterusnya diintegrasikan dengan lokasi pelbagai sumberjaya lain yang terdapat di sekitar Taman Tema I-City, Shah Alam. Untuk

meningkatkan ketibaan pengunjung ke taman tema, tawaran harga istimewa untuk bayaran masuk warga emas, orang kurang upaya dan kanak-kanak perlu disediakan. Pelbagai kemudahan asas terutamanya surau, tong sampah dan tandas perlu diberikan perhatian agar pengunjung yang datang lebih selesa dan berpuas hati. Demikian juga dengan kemudahan makan minum dan tempat letak kereta perlu dipertingkatkan.

Kesimpulan

Tarikan taman tema di Malaysia masih terhad. Kajian terhadap kepuasan, masalah yang dihadapi dan cadangan daripada pengunjung adalah penting untuk meneliti sejauh mana taman tema menjadi salah satu trend dan konsep destinasi santai tumpuan pengunjung dan pelancong. Ia boleh membantu dalam merancang pembangunan taman tema lain pada masa akan datang dengan konsep yang lebih menarik serta permainan dan aktiviti yang pelbagai, pada masa yang sama kualiti perkhidmatan dan kemudahan yang lebih baik. Populariti taman tema yang semakin meningkat turut boleh mempengaruhi peningkatan dalam aspek penyelidikan dan penerbitan ilmiah tentang pelbagai isu dan topik berkaitan dengannya.

Rujukan

- Arkib Negara. Pembinaan *Mimaland* (1971), 7 November 2015.
- Alias Baba (1999) *Statistik Penyelidikan dalam Pendidikan Sains Sosial*. Penerbit UKM, Bangi.
- Basri Rashid (2013) Elemen destinasi dan kesan terhadap pengalaman percutian. *Malaysian Journal of Society and Space* 9(4), 118-127.
- Butler RW (1980) The concept of a tourist area cycle of evolution: Implication for management of resources. *Canadian Geographer* 24, 5-12.
- Jabatan Perancangan Bandar dan Desa (2015) *Draf Rancangan Struktur Negeri Selangor 2035*. Shah Alam, Selangor.
- Jabatan Perancang Bandar dan Desa (1999) *Garis Panduan Perancangan Pembangunan Taman Tema (Theme Park)*. Unit Penyelarasan Dasar, Perak Darul Ridzuan.
- Jabatan Perancangan Bandar dan Desa (2012) *Garis Panduan Perancangan Taman Tema Semenanjung Malaysia*. Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan, Putrajaya.
- Gunn CA, Var T (2002) *Tourism planning: Basics, concepts, cases*. Routledge, New York.
- Habibah A, Hamzah J, Mushrifah I (2010) Sustainable livelihood of the community in Tasik Chini biosphere reserve: The local practices. *Journal of Sustainable Development* 3(3), 184-196.
- Habibah Ahmad, Hamzah Jusoh, Mushrifah Idris, Amriah Buang, Nur Amirah Kamarus Zaman, Sri Winarni Samsir, Ahmad Nazrin Aris Anuar (2013). Pemerkasaan asset semula jadi untuk kelestarian pelancongan di negeri Pahang. *Geografia Malaysian Journal of Society and Space* 9(3), 80-95.
- Kyriazi G (1976) *The Great American Amusement Parks*. Citadel Press. Secaucus, New York.
- Laman Web Rasmi I-City Shah Alam (2016). [Cited May 2016]. Available from: www.i-city.my.
- Laws E (1995) *Tourist Destination Management: Issues, analysis and policies*. Routledge, London.
- Richard B, Kaak K, Orłowski M (2009) Theme park tourism. *The International of Travel Research* 29(3), 11.
- Rosniza Aznie CR, Ahmad Mustaqim M, Abdul Rahim MN, Rosmiza MZ, Novel Lyndon, Mohd Azlan (2012) Persepsi pelancong terhadap agensi pelancongan di Langkawi Geopark. *Geografia Journal of Society and Space* 8(7), 147-154.
- Suseela Malakolunthu (2001) Pengumpulan dan analisis data kualitatif: Satu imbasan. In: Marohaini Yusoff (eds) *Penyelidikan Kualitatif: Pengalaman Kerja Lapangan Kajian*. Universiti Malaya, Kuala Lumpur.
- Weaver D, Lawton L (2006) *Tourism Management*. John Wiley, Milton.
- Yoeti OA (1988) *Pemasaran Pelancongan*. Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur.