



Fakulti Seni Gunaan dan Kreatif

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
PELANCONG TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN  
DI KAWASAN EKOPELANCONGAN SEMENANJUNG  
KLIAS: FIREFLY ECOCAMP LODGE**

**Nur Najibah Binti Yusop  
(43243)**

**Sarjana Muda Seni Gunaan dengan Kepujian  
(Pengurusan Seni)  
2016**

UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

Grade: \_\_\_\_\_

Please tick (✓)

Final Year Project Report

Masters

PhD

**DECLARATION OF ORIGINAL WORK**

This declaration is made on the 20 day of June 2016.

**Student's Declaration:**

I NUR NAJIBAH BINTI YUSOP, 43243, FACULTY OF APPLIED & CREATIVE ARTS hereby declare that the work entitle **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANCONG TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN DI KAWASAN EKOPELANCONGAN SEMENANJUNG KLIAS: FIREFLY ECOCAMP LODGE** is my original work. I have not copied from any other student's work or from any other source except where due reference or acknowledgement is made explicitly in the text nor has any part been written for me by another person.

20 Jun 2016



Date submitted

NUR NAJIBAH YUSOP (43243)

**Supervisor's Declaration:**

I ENCIK MOHD FAHMI BIN YAHAJA hereby certifies that the work entitled **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANCONG TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN DI KAWASAN EKOPELANCONGAN SEMENANJUNG KLIAS : FIREFLY ECOCAMP LODGE** was prepared by the above named student and was submitted to the "FACULTY" as a\* partial/fulfillment for the conferment of **BACHELOR OF APPLIED ARTS WITH HONOURS (ARTS MANAGEMENT)**, and the aforementioned to the best of my knowledge, is the said student's work.

(En.Mohd Fahmi bin Yahaya)

I declare that Project/Thesis is classified as (Please tick (√)):

- CONFIDENTIAL** (Contains confidential information under the Official Secret Act 1972\*)
- RESTRICTED** (Contains restricted information as specified by the organization where Research was done)\*
- OPEN ACCESS**

#### Validation of Project/Thesis

I therefore duly affirmed with free consent and willingness declare that this said Project/Thesis shall be placed officially in the Centre for Academic Information Services with the abiding interest and rights as follows:

- This Project/Thesis is the sole legal property of University Malaysia Sarawak (UNIMAS).
- The Centre for Academic Information Services has the lawful right to make copied for the purpose of academic and research only and not for other purpose.
- The Centre for Academic Information Services has the lawful right to digitalize the content for the Local Content Database.
- The Centre for Academic Information Services has the lawful right to make copies of the Project/Thesis for academic exchange between Higher Learning Institute
- No dispute or any claim shall arise from the student itself neither third party on this Project/Thesis once it becomes the sole property of UNIMAS.
- This Project/Thesis or any material, data and information related to it shall not be distributed, published or disclosed to any party by the student except with UNIMAS permission.

Student Signature:  Supervisor Signature:   
(Nur Najibah binti Yusop) (En Mohd Fahmi bin Yahaya)

Current Address:  
PETI SURAT 401, KG. PINTAS, 89808 BEAUFORT, SABAH.

Note\* If the Project/Thesis is **CONFIDENTIAL** or **RESTRICTED**, please attach together as annexure a letter from the organization with the period and reason of confidentiality and restriction.

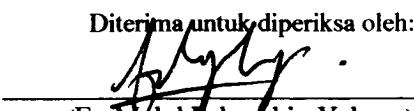
[The instrument is duly prepared by The Centre for Academic Information Service]

Catatan :\* Tesis dimaksudkan tesis bagi Ijazah Doktor Falsafah, Sarjana dan Sarjana Muda

\*\* Jika tesis ini SULIT atau TERHAD, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa/organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh tesis ini perlu dikelaskan sebagai SULIT atau TERHAD.

Projek bertajuk **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANCONG TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN DI KAWASAN EKOPELANCONGAN SEMENANJUNG KLIAS : FIREFLY ECOCAMP LODGE”** telah disediakan oleh **NUR NAJIBAH BINTI YUSOP** dan telah diserahkan kepada Fakulti Seni Gunaan dan Kreatif sebagai memenuhi syarat untuk Ijazah Sarjana Muda Seni Gunaan dengan Kepujian **Pengurusan Seni**.

Diterima untuk diperiksa oleh:

  
(En Mohd Fahmi bin Yahaya)

Tarikh:

20 Jun 2016

## **PENGAKUAN PELAJAR**

Saya mengaku bahawa Projek Tahun Akhir bertajuk "**Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelancong Terhadap Kualiti Perkhidmatan di Kawasan Ekopelancongan Semenanjung Klias : Firefly Ecocamp Lodge**" ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan, petikan, huraian dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah saya nyatakan sumbernya.

.....  
20 JUN 2016.....

Tarikh

  
.....  
(NUR NAJIBAH YUSOP)  
No. Matrik: 43243

## **PENGHARGAAN**

Pertama sekali, saya ingin mengucapkan syukur ke hadrat Tuhan yang Maha Esa kerana dengan limpah kurniaNya saya dapat menyiapkan Projek Tahun Akhir saya ini.

Ribuan terima kasih diucapkan kepada Encik Mohd Fahmi bin Yahaya selaku penyelia saya, di atas usaha beliau menyelia dan memberi tunjuk ajar kepada saya. Tidak dilupakan juga kepada Pn. Candy Chung, Pengurus Borneo Starcruise di atas kesudian beliau membenarkan saya membuat kajian dan mengedarkan borang soal selidik di Firefly Ecocamp Lodge serta staff-staff Firefly Ecocamp Lodge.

Terima kasih juga diucapkan kepada Dr. Qistina Donna Lee Abdullah, Ketua Jabatan Seni Liberal, Semua pensyarah, tutor serta staf sokongan Fakulti Seni Gunaan dan Kreatif (FSGK) di atas ilmu, tunjuk ajar dan pengalaman yang diberi. Juga buat kawan-kawan seperjuangan, Pengurusan Seni 2013/2014.

Tidak dilupakan juga buat bapa, Yusop bin Rawasin, emak, Rawana binti Mohd Dun, adik beradik dan seluruh keluarga di atas dorongan, semangat dan nasihat yang dihuluskan.

Sekian, terima kasih.

**UNIMAS, Kota Samarahan**

**2016.**

## ISI KANDUNGAN

### ISI KANDUNGAN

### MUKA SURAT

Penghargaan	i
Isi Kandungan	ii
Abstrak	v
<i>Abstract</i>	vi
Senarai Rajah	vii
Senarai Jadual	viii
<b>BAB 1 PENGENALAN</b>	
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Latar belakang kajian	1
1.2.1 Pelancongan	1
1.2.2 Ekopelancongan	4
1.2.3 Pelancongan di Sabah	5
1.2.4 Kawasan Ekopelancongan Semenanjung Klias	8
1.2.5 Perkhidmatan Pelancongan	11
1.2.6 Kualiti Perkhidmatan	12
1.3 Permasalahan Kajian	15
1.4 Persoalan Kajian	17
1.5 Objektif Kajian	18
1.6 Kerangka Konseptual Kajian	19
1.7 Hipotesis Kajian	20
1.8 Kepentingan Kajian	21
1.9 Skop Kajian	22
1.9.1 Kepuasan Pelancong	22
1.9.2 Kualiti Perkhidmatan	22

1.9.3 Kawasan Ekopelancongan Semenanjung Klias, Firefly, Ecocamp Lodge.	22
1.10 Rumusan bab	23
<b>BAB 2 SOROTAN KESUSATERAAN/KAJIAN LITERATUR</b>	
2.1 Pendahuluan	24
2.2 Konsep Pelancongan	24
2.2.1 Ekopelancongan	24
2.2.2 Produk dan Perkhidmatan Pelancongan	29
2.3 Kepuasan Pelanggan	30
2.4 Kualiti Perkhidmatan	34
2.4.1 Konsep Perkhidmatan Pelancongan	39
2.5 Model SERVQUAL	40
2.5.1 Bukti Fizikal	42
2.5.2 Kebolehpercayaan	43
2.5.3 Tindak Balas	43
2.5.4 Jaminan	44
2.5.5 Empati	44
2.6 Rumusan bab	45
<b>BAB 3 METODOLOGI PENYELIDIKAN</b>	
3.1 Pendahuluan	46
3.2 Reka Bentuk Kajian	46
3.3 Lokasi Kajian	46
3.4 Kaedah Persampelan	47
3.5 Kaedah Pengumpulan Data	47
3.5.1 Instrumen Kajian	48
3.5.2 Borang Soal Selidik Kajian	48

<b>3.6</b>	<b>Kaedah Penganalisaan Data</b>	<b>51</b>
<b>3.7</b>	<b>Ujian Rintis</b>	<b>53</b>
<b>3.8</b>	<b>Rumusan bab</b>	<b>54</b>
<b>BAB 4</b>	<b>DAPATAN KAJIAN</b>	
<b>4.1</b>	<b>Pendahuluan</b>	<b>55</b>
<b>4.2</b>	<b>Deskriptif Demografi Responden</b>	<b>55</b>
<b>4.3</b>	<b>Nilai Min dan Sisihan Piawai Keseluruhan Faktor Dimensi Kualiti Perkhidmatan (SERVQUAL)</b>	<b>57</b>
<b>4.4</b>	<b>Analisa Kebolehpercayaan dan Kesahihan</b>	<b>58</b>
<b>4.5</b>	<b>Analisa Pekali Korelasi Pearson</b>	<b>58</b>
<b>4.6</b>	<b>Analisa Regresi Linear</b>	<b>60</b>
<b>4.7</b>	<b>Rumusan bab</b>	<b>61</b>
<b>BAB 5</b>	<b>KESIMPULAN DAN CADANGAN</b>	
<b>5.1</b>	<b>Pendahuluan</b>	<b>62</b>
<b>5.2</b>	<b>Ringkasan Kajian</b>	<b>62</b>
<b>5.3</b>	<b>Ringkasan Keputusan Hipotesis</b>	<b>63</b>
	<b>5.3.1 Hubungan di antara Faktor-faktor Kualiti Perkhidmatan dengan Kepuasan Pelancong</b>	<b>65</b>
<b>5.4</b>	<b>Limitasi dan Cadangan untuk Kajian</b>	<b>68</b>
<b>5.5</b>	<b>Kesimpulan</b>	<b>70</b>
<b>5.6</b>	<b>Rumusan bab</b>	<b>71</b>
<b>RUJUKAN</b>		<b>73</b>
<b>LAMPIRAN</b>		<b>82</b>

## **ABSTRAK**

Kajian ini adalah bertujuan untuk mengenal pasti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelancong terhadap kualiti perkhidmatan di kawasan ekopelancongan Semenanjung Klias: Firefly Ecocamp Lodge. Secara khususnya, kajian ini memfokuskan terhadap faktor-faktor bukti fizikal, kebolehpercayaan, tindak balas, jaminan dan empati yang diambil daripada model SERVQUAL oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1998). Seramai 200 orang responden yang melancong ke kawasan ekopelancongan Semenanjung Klias di Firefly Ecocamp Lodge telah menjadi sampel kajian ini. Data dianalisa menggunakan statistik deskriptif, ujian Pekali Korelasi Pearson dan ujian Regresi Linear. Ujian Pekali Korelasi Pearson digunakan bagi mengkaji perhubungan antara pemboleh ubah bersandar iaitu kepuasan pelancong dan pemboleh ubah tidak bersandar iaitu faktor bukti fizikal, kebolehpercayaan, tindak balas, jaminan dan empati dimana hasil keputusan menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan di antara kepuasan pelancong dengan faktor kualiti perkhidmatan. Nilai tertinggi bagi ujian Pekali Korelasi Pearson ialah faktor jaminan,  $r=0.644$ ,  $p<0.01$ . Hasil dapatan kajian juga menunjukkan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelancong ialah jaminan  $r^2=0.425$ ,  $p<0.01$ .

## ***ABSTRACT***

*This study aims to identify the factors that influence tourist's satisfaction towards service quality in ecotourism site: Firefly Ecocamp Lodge. Specifically, factors identified in this study are physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy which adapted from SERVQUAL model by Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1998). There were 200 respondents which comes from the tourists in Firefly Ecocamp Lodge as sample of this study. Data was analyzed using descriptive statistic, Pearson's Correlation and Linear Regression test. Pearson's Correlation was used to test the relationship between dependent variable which is tourist's satisfaction and independent variables which is physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The result shows that there is a significance relationship between tourist's satisfaction and service quality factors. The highest value for the Pearson's Correlation is the assurance,  $r=0.644$ ,  $p<0.01$ . The research also shows the dominant factor that influences tourist's satisfaction is assurance,  $r^2=0.425$ ,  $p<0.01$ .*

## **SENARAI RAJAH**

<b>Rajah 1.1</b> Hubungan antara masa lapang dan pelancongan	2
<b>Rajah 1.2</b> Empat klasifikasi pengalaman dan peranan pelancong	3
<b>Rajah 1.3</b> Peta negeri Sabah	5
<b>Rajah 1.4</b> Komponen utama Pembangunan Koridor Sabah	7
<b>Rajah 1.5</b> Peta Semenanjung Klias	9
<b>Rajah 1.6</b> Kualiti teknikal dan kualiti berkenaan dengan tugas dalam kualiti perkhidmatan	13
<b>Rajah 1.7</b> Kerangka kerja kajian	19
<b>Rajah 2.1</b> Perkhidmatan layanan	35
<b>Rajah 2.2</b> Model SERVQUAL	41
<b>Rajah 4.1</b> Carta Pai Nilai Min Keseluruhan Faktor Dimensi SERVQUAL	57

## **SENARAI JADUAL**

<b>Jadual 1.1</b> Ketibaan pelancong ke Sabah, Jan-Aug 2015 (mengikut kewarganegaraan).	<b>6</b>
<b>Jadual 2.1</b> Terma berkaitan dengan ekopelancongan	28
<b>Jadual 3.1</b> Tahap kekuatan hubungan nilai Korelasi Pearson	52
<b>Jadual 3.2</b> Keputusan Ujian Rintis	53
<b>Jadual 4.1</b> Karakter Demografi Responden	55
<b>Jadual 4.2</b> Nilai Min dan Sisihan Piawai Keseluruhan Faktor Dimensi Kualiti Perkhidmatan (SERVQUAL)	57
<b>Jadual 4.3</b> Ujian Kebolehpercayaan	58
<b>Jadual 4.4</b> Keputusan Analisa Pekali Pearson	58
<b>Jadual 4.5</b> Keputusan Analisa Regresi	60
<b>Jadual 5.1</b> Ringkasan Keputusan Hipotesis	64

## **BAB SATU**

### **PENGENALAN**

#### **1.1 Pendahuluan**

Bab satu ini menerangkan tentang latar belakang kajian, kenyataan masalah dalam kajian, persoalan kajian dan objektif kajian. Kajian ini juga menerangkan tentang kerangka konseptual kajian, kepentingan kajian dan juga skop kajian.

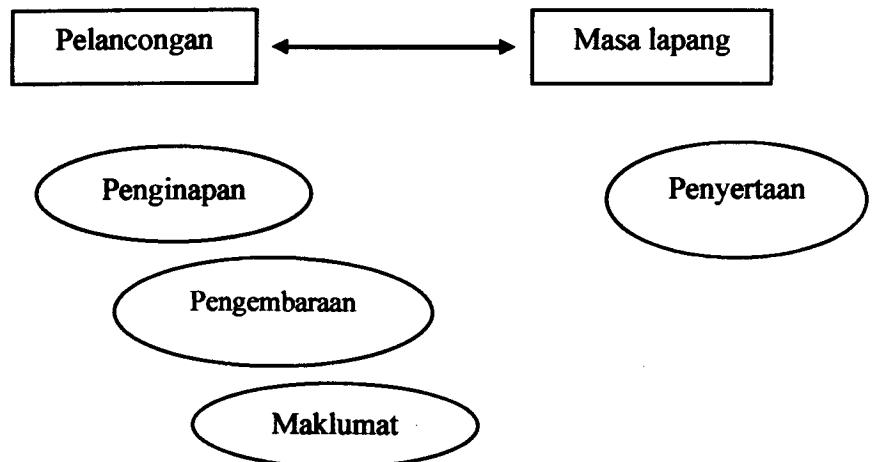
#### **1.2 Latar Belakang Kajian**

##### **1.2.1 Pelancongan**

Pelancongan secara semula jadinya adalah digerakkan oleh keinginan untuk mengembara dan pergi ke tempat lain. Sama ada pelancong tersebut didorong oleh perjalanan itu sendiri atau destinasi sebenar yang menginspirasikan pengembaraan, pemahaman terhadap proses kreativiti yang memberikan individu persepsi tentang dunia, termasuklah pandangan terhadap negara lain dan orang lain yang menghasilkan tanggapan berguna dalam proses pelancongan (Burns & Holden, 1995).

Industri pelancongan semakin membangun pesat pada abad ke 20 dalam kebanyakan negara yang membangun dan hal ini menjadi kunci penting ekonomi sesebuah negara. Pelancongan adalah industri yang mempunyai kesan besar dalam kualiti kehidupan orang ramai dan komuniti. Ia merupakan industri sejagat yang meliputi pembangunan melintasi budaya dan peningkatan syarikat multinasional yang merupakan sebahagian daripada pembangunan ini.

Proses pelancongan boleh dilihat pada tiga perkara iaitu pengembaraan, penginapan dan penyertaan dalam aktiviti di destinasi pelancongan, dengan dimensi tambahan yang melibatkan kesannya dari segi sosial, ekonomi dan kawasan persekitaran. Tiga perkara inilah yang akan membentuk sistem pelancongan.



Rajah 1.1: Hubungan antara masa lapang dan pelancongan

Sumber: Williams & Buswell (2003)

Beberapa pengkaji bersetuju menyatakan bahawa pelancongan adalah subset kepada masa lapang dan pengembaraan mempunyai bentuk rekreasinya yang tersendiri, kecuali hanya ia dilihat sebagai kerja harian oleh pelancong (Cooper et al., 1993; Ryan, 1997; Page et al., 2001). Di samping itu, Cooper et al. (1993) melihat pelancongan mempunyai tiga kategori tujuan yang meluas iaitu (i) masa lapang dan rekreasi, termasuklah cuti dan lawatan sosial; (ii) pelancongan lain, termasuklah pembelajaran dan sebab kesihatan; dan (iii) perniagaan, termasuklah persidangan, mesyuarat dan pameran.

Mathieson & Wall (1982) menguraikan terdapat empat jenis pelancong berdasarkan rangka kerja Cohen (1985) (Rajah 1.2).

1. *The organized mass tourist.* Peranan ini dikategorikan oleh lawatan pakej dimana jadual perjalanan adalah ditetapkan, perhentian dirancang dan dipandu, dan semua keputusan adalah terletak pada penganjur.
2. *The individual mass tourist.* Dalam peranan ini, lawatan tidak sepenuhnya dirancang oleh orang lain, pelancong mempunyai kawalan dalam jadual perjalanan dan peruntukan masa mereka sendiri. Bagaimanapun, semua jenis pengaturan adalah dibuat melalui orang tengah dalam pengembalaan. Seperti juga kumpulan pelancong yang teratur, kumpulan pelancong individu kekal dalam persekitaran besar dan bercampur masyarakat komuniti.
3. *The explorer.* Penjelajah biasanya merancang perjalanan mereka sendiri dan cuba mengelak perhatian pelancong lain.
4. *The drifter.* Individu yang melancong tanpa tujuan biasanya merancang perjalanan berseorangan, mengelak tarikan pelancong dan hidup dengan ahli masyarakat. Mereka selalunya hampir tenggelam dalam budaya tuan rumah, berkongsi tempat tinggal, makanan dan tabiat.

Rajah 1.2: Empat klasifikasi pengalaman dan peranan pelancong.

Sumber: Mathieson & Wall (1982)

### **1.2.2 Ekopelancongan**

Pelancongan berdasarkan alam semula jadi atau juga dikenali sebagai ekopelancongan telah menjadi sektor yang berkembang pesat dalam industri pelancongan (Memetoglu, 2007). Untuk menyesuaikan permintaan pengguna, terdapat peningkatan keperluan untuk menyediakan lebih banyak lagi tarikan pelancongan berdasarkan alam semula jadi kepada pelawat.

Menurut Newsome et al., (2002) dan Buckley et al., (2003), pelancongan berdasarkan alam semula jadi merupakan terma yang luas, merangkumi semua jenis pelancongan yang bergantung pada persekitaran semula jadi yang belum diganggu. Pelancongan berdasarkan alam tidak hanya terletak pada pelancongan hidupan liar, tetapi juga meliputi pelancongan berdasarkan tumbuhan-tumbuhan dan pemandangan alam semula jadi selagi aktiviti prinsipnya adalah pada dasar pemerhatian atau pertimbangan.

Selain itu, terdapat beberapa definisi konseptual berkenaan ekopelancongan. Ekopelancongan merupakan satu bentuk pelancongan yang diinspirasikan daripada sejarah alam semula jadi termasuklah budaya asli. Pelancong melawat kawasan yang belum agak membangun dengan semangat untuk menghargai, menyertai dan memahami sensitiviti terhadap alam semula jadi. Pelancong mengamalkan konsep bukan penggunaan hidupan liar dan sumber semulajadi serta menyumbang kepada kawasan yang dilawat melalui kerja atau kewangan yang bermaksud secara langsung memberi manfaat terhadap konservasi kawasan dan keadaan ekonomi penduduk tempatan (Ziffer, 1989). Manakala Boo (1991), menerangkan bahawa ekopelancongan adalah pelancongan alam semula jadi yang menyumbang kepada konservasi melalui penjanaan dana untuk kawasan yang dilindungi,

mewujudkan peluang pekerjaan untuk komuniti tempatan dan menawarkan pembelajaran alam sekitar.

### 1.2.3 Pelancongan di Sabah

Sabah terletak di utara kepulauan Borneo yang merangkumi keluasan 73,620 sq. km merupakan sebahagian daripada Malaysia. Secara umumnya, Sabah dikurniakan dengan kekayaan biodiversiti, lokasi alam semula jadi meletakkan ia sebagai salah satu destinasi utama pelancong dan juga pusat kebangsaan bagi aktiviti kajian *agrobio* di Malaysia.



Rajah 1.3: Peta negeri Sabah

Sumber: <http://ww2.sabah.gov.my/pd.knk/PetaSabahKunak.html> (2015)

Pelancongan merupakan sektor menjana pendapatan yang ketiga terbesar dalam ekonomi Sabah dimana ia menyokong lebih daripada 80,000 pekerjaan kepada orang ramai (Lembaga Pelancongan Sabah, 2015). Lembaga Pelancongan Sabah berusaha untuk mempromosikan dan memasarkan Sabah sebagai destinasi ekopelancongan kelas dunia untuk memastikan industri pelancongan kekal sebagai tunggak penting ekonomi. Kepelbagaian flora dan fauna serta pemandangan alam semula jadi telah menarik kedatangan pelancong sama ada pelancong tempatan ataupun pelancong luar negara.

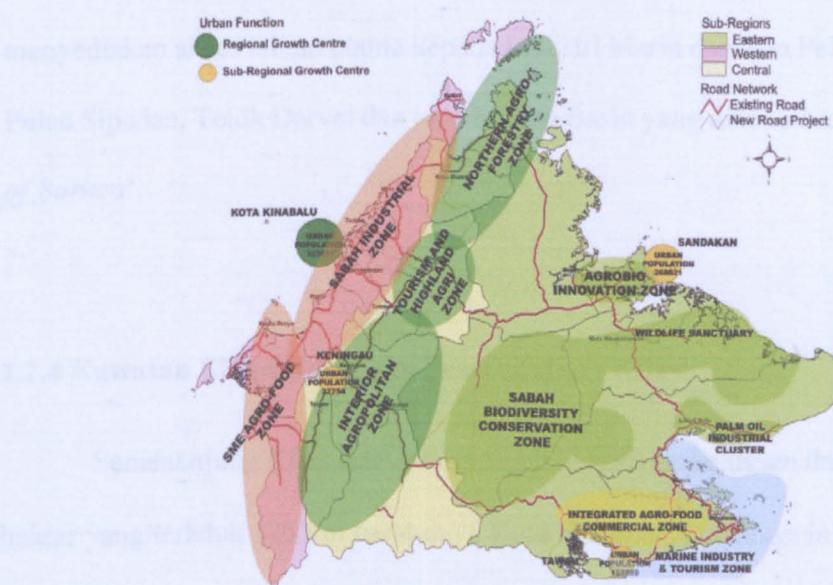
Negara asal	Nilai statistik
Asia	557,986
Oceania	21,830
Europe	56,223
North America	16,766
Middle East	1,684
Others	19,019
Malaysia	1,436,117

Jadual 1.1: Ketibaan pelancong ke Sabah, Jan-Aug 2015 (mengikut kewarganegaraan).

Sumber: Lembaga Pelancongan Sabah (2015)

Dalam konteks kebangsaan, Koridor Pembangunan Sabah (2007) telah melaksanakan tiga bahagian iaitu Bahagian Barat, Bahagian Pusat dan Bahagian Timur untuk memastikan keseimbangan pembangunan sosial dan ekonomi Sabah.

Bahagian Barat iaitu Kota Kinabalu berperanan sebagai pintu masuk utama pelancong ke Sabah. Resort bertaraf tinggi dan tarikan pelancong dibangunkan dalam kawasan ini untuk memberi kemudahan perkhidmatan terhadap ketibaan pelancong yang berskala besar.



Rajah 1.4: Komponen utama Pembangunan Koridor Sabah

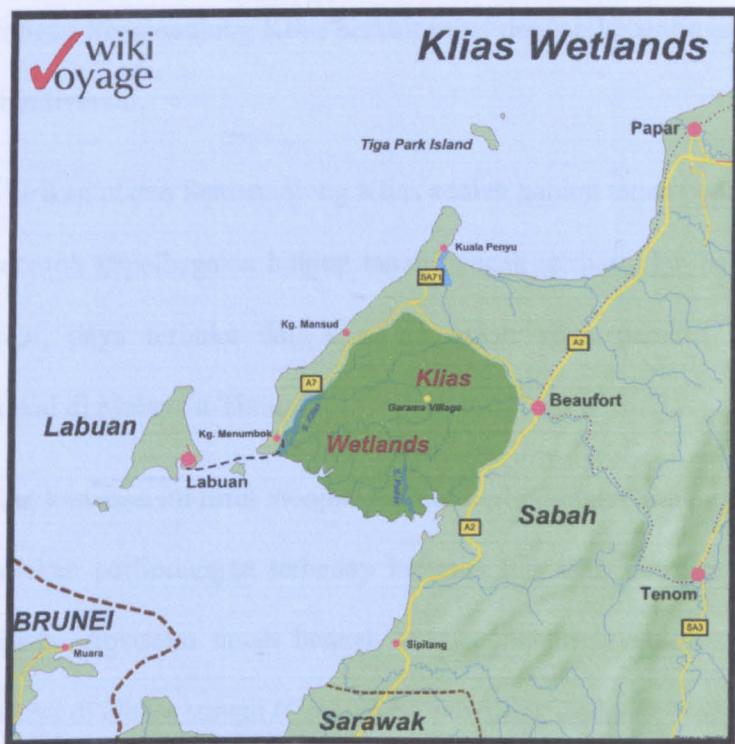
Sumber: Institut Kajian Pembangunan Sabah (2007)

Bahagian Pusat pula tertumpu kepada pelancongan pertanian di daerah pedalaman dan kawasan tanah tinggi. Kraftangan dan inap desa telah dipromosikan melalui program ‘1 Daerah 1 Produk’ untuk menggalakkan penyertaan warga tempatan dalam industri pelancongan.

Manakala Bahagian Timur, merupakan tempat tarikan utama dengan kekayaan pelbagai benda hidup dalam persekitaran. Biodiversiti, hidupan liar serta usaha kajian dan pemuliharaan persekitaran di Sepilok, Tabin dan Lembah Danum dijadikan wawasan untuk menggalakkan ekopelancongan dan pembelajaran pelancongan. Tawau, bandar ketiga terbesar di Sabah merupakan pintu masuk selatan utama kepada pelancong. Ia menyediakan akses laluan utama kepada Industri Marin dan Zon Pelancongan termasuklah Pulau Sipadan, Teluk Darvel dan juga Maliau Basin yang dikenali sebagai *‘The Lost World of Borneo’*.

#### **1.2.4 Kawasan Ekopelancongan Semenanjung Klias**

Semenanjung Klias merupakan tanah bengah berkeluasan dalam anggaran 130,000 hektar yang terletak 125 km barat daya Kota Kinabalu. Kawasan ini membentuk kawasan tanah lapang banjir untuk Sungai Padas dan memiliki rangkaian luas saluran sungai termasuklah Padas Damit dan Sungai Klias. Sistem saliran kedua terbentuk oleh Sungai Api-Api dan Sungai Bukau yang mana memasuki Teluk Brunei di kawasan perkampungan nelayan Weston.



Rajah 1.5: Peta Semenanjung Klias

Sumber: [http://commons.wikimedia.org/wiki/file:map\\_klias\\_wetlands.png](http://commons.wikimedia.org/wiki/file:map_klias_wetlands.png) (2015)

Semenanjung Klias mengandungi kawasan tanah bencah terbesar di bahagian pantai barat Sabah. Lingkungan habitat diwakili dari perhentian bakau tebal sepanjang kawasan pantai, paya dan nipah dalam kawasan air payau dengan sungai dan hutan paya gambut lebih jauh ke hulu.

Habitat tanah bencah Semenanjung Klias adalah fokus utama terhadap potensi pelancongan. Tanah bencah mempunyai tarikan unik dan sekarang ini terdapat kesedaran dalam peranan tempat ini sebagai kawasan perlindungan dan kawasan pembiakan untuk burung serta spesies binatang yang menarik dan jarang dijumpai. Menurut Vaz (1998),

potensi pelancongan Semenanjung Klias berkait rapat dengan kepentingan spesifik untuk pemuliharaan biodiversiti.

Antara tarikan utama Semenanjung Klias adalah habitat tanah bencah, kawasan ini menunjukkan contoh kepelbagaiannya habitat tanah bencah termasuklah paya nipah, bakau sepanjang pantai, paya terbuka dan kawasan hutan paya gambut yang mendapat perlindungan kekal di Malaysia Timur.

Selain itu, kawasan ini turut menjadi tempat perlindungan hidupan liar. Campuran habitat menyediakan perlindungan terhadap hidupan liar asal, khususnya spesies yang bergantung kepada ekosistem tanah bencah termasuklah monyet Proboscis (*Nasalis larvatus*) dan buaya di muara sungai (*Crocodylus porosus*). Endemic Borneo iaitu monyet Proboscis ini semakin terancam oleh kerana kehilangan habitat di sepanjang Sungai Kinabatangan, timur Sabah, Sarawak dan Kalimantan (Vaz, 1998).

Menurut Whitaker (1984), kajian terhadap taburan buaya pada tahun 1983 menyimpulkan bahawa Semenanjung Klias mewakili habitat tanah bencah di pantai barat Sabah dimana populasi buaya ini dapat bertahan. Kajian oleh Lim (1996) pula mengenalpasti Sungai Api-API menjadi penting kepada hidupan liar lutong kelabu (*silvered langur*) yang merupakan spesies terancam di Sabah. Spesies lain yang dikenalpasti dalam kawasan tersebut termasuklah kera berekor panjang, rusa sambar, kijang, biawak, tupai *Prevost* dan berang cakar kecil.

Tanah bencah Klias menyediakan bekalan makanan dan kawasan pembuatan sarang terhadap tempat tinggal pelbagai burung. Sebagai tambahan, sejumlah besar burung migratori menggunakan kawasan tersebut sebagai habitat untuk menghabiskan musim

sejuk antara bulan November dan Januari setiap tahun. Kawasan Padas Damit-Padang Teratak dikatakan menjadi tumpuan tinggi itik liar migratori (dianggarkan 2,000 hingga 5,000 di Borneo, kebanyakannya dari spesies Garnagey (*Anas querquedula*) (Scott, 1989).

Sejumlah besar keluang (*Pteropus vampyrus*) juga ditemui di kawasan ini. Malahan terdapat kelip-kelip yang merupakan ciri-ciri menarik kawasan bakau berdekatan Kampung Nabahan.

### **1.2.5 Perkhidmatan Pelancongan**

Salah satu sektor penting dalam ekonomi perkhidmatan iaitu pengurusan dan pemasaran dalam pelancongan telah diberi perhatian yang meluas sejak kebelakangan ini. Menurut Reisinger (2001), pelancongan terdiri daripada pelbagai sektor seperti pengangkutan, penginapan, tarikan tempat, kemudahan, katering dan lain-lain lagi dimana ia menyediakan produk dan perkhidmatan kepada individu atau sekumpulan pelancong yang mengembara.

Pelancongan meliputi pelbagai aspek kehidupan manusia dan masyarakat serta merupakan ekonomi utama dalam aktiviti pengembalaan, penumpangan, hiburan dan sektor-sektor lain yang menyediakan keperluan pelancongan. Pelancongan turut melibatkan produksi, pemasaran dan penggunaan beberapa produk seperti kereta sewa, bilik hotel dan sebagainya. Hal ini memerlukan penyelidikan, perancangan dan pengurusan dalam keusahawanan pelancongan. Industri pelancongan bergantung kepada pelbagai pengantara dan organisasi yang menjalankan aktiviti pelancongan.