

PELANCONGAN KONSERVASI: SATU TINJAUAN LITERATUR

(CONSERVATION TOURISM: A LITERATURE REVIEW)

OSIN, N.¹ – YUSOH, M. P.^{2,3*} – ALOY, J. J.¹ – MARJUN, A. J.¹ – MOHD NOOR, H.¹

¹ *Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Malaysia Sabah, Sabah, Malaysia.*

² *Institut Kajian Orang Asal Borneo, Universiti Malaysia Sabah, Sabah, Malaysia.*

³ *Fakulti Hospitaliti, Pelancongan dan Kesejahteraan, Universiti Malaysia Kelantan, Kelantan, Malaysia.*

**Penulis penghubung*

e-mail: pirdaus[at]ums.edu.my; pirdaus.y[at]umk.edu.my

(Received 30th June 2024; revised 23rd September 2024; accepted 02th October 2024)

Abstrak. Industri pelancongan dilihat semakin berjaya mendominasi ekonomi negara melalui kewujudan banyak kawasan yang menarik untuk dibangunkan sebagai pusat pelancongan. Pelancongan berasaskan konservasi yang merupakan salah satu sub-pelancongan dilihat semakin mendapat tempat dalam kalangan pelancong tempatan dan antarabangsa. Ia merupakan pelancongan alam semula jadi yang mampan serta memberi tumpuan kepada pengalaman dan pembelajaran tentang biodiversiti. Kertas kerja ini menghuraikan kajian literatur tentang persepsi dan tahap kepuasan, impak dan keboleholungan pelancong yang berkunjung ke pusat pelancongan berasaskan konservasi dengan mengambil kira pelbagai isu di destinasi berkenaan terhadap persepsi dan kepuasan lawatan. Penulisan tinjauan literatur ini menggunakan sepenuhnya kaedah meninjau bahan literatur secara sistematik. Pengumpulan data melibatkan kajian kepustakaan seperti bahan bacaan buku, jurnal, tesis dan laman web yang berautoriti. Kajian mendapati pelancongan berasaskan konservasi adalah sesuatu yang amat relevan di Malaysia. Ia merujuk kepada banyak aspek seperti penjagaan kualiti, pendidikan serta kesedaran masyarakat terhadap aspek pemeliharaan dan pemuliharaan sumber alam semula jadi. Kesimpulannya, berdasarkan tinjauan literatur ini didapati kajian persepsi dan tahap kepuasan pelancong terhadap pelancongan konservasi adalah sangat penting untuk dilaksanakan kerana hasil kajian dapat dijadikan rujukan kepada masyarakat khususnya pengusaha pusat pelancongan untuk mengekalkan serta menambah kualiti perkhidmatan agar persepsi dan tahap kepuasan yang diletakkan oleh pelancong dapat dipenuhi disamping pendedahan terhadap pelancongan konservasi juga dapat diberikan.

Katakunci: *pelancongan, pelancongan konservasi, pemeliharaan dan pemuliharaan, alam sekitar*

Abstract. The tourism industry is increasingly seen as successfully dominating the national economy through the development of many areas that are attractive for tourism. Conservation-based tourism, which is a subset of the tourism sector, has gained significant popularity among both local and international tourists. It is a form of sustainable nature tourism that focuses on experiences and learning about biodiversity. This paper explores the literature review on tourists' perceptions and satisfaction levels, the impact, and the return intentions of tourists visiting conservation-based tourism centers, taking into account various issues at the destination that affect their perception and satisfaction during the visit. This literature review employs a systematic approach in surveying relevant materials. Data collection involves a library-based approach using sources such as books, journals, theses, and reputable websites. The study found that conservation-based tourism is highly relevant in Malaysia. It addresses several aspects, such as quality maintenance, education, and raising public awareness of the importance of preserving and conserving natural resources. In conclusion, this literature review reveals that research on tourists' perceptions and satisfaction levels regarding conservation-based tourism is crucial. The findings of such studies can serve as a reference for the public, especially for tourism operators, to maintain and enhance the quality of services in order to meet tourists' expectations and satisfaction levels. Additionally, these studies can also help to raise awareness about conservation-based tourism.

Keywords: *tourism, conservation tourism, preservation and conservation, environment*

Pengenalan

Industri pelancongan merupakan antara industri terpenting yang menjadi penyumbang kepada pertumbuhan dan pembangunan sesebuah negara yang merangkumi aspek ekonomi, sosial, budaya dan alam sekitar (Anwar et al., 2021). Perkembangan industri pelancongan menjadi sumber pendapatan utama di kebanyakan negara maju dan juga negara yang sedang membangun. Misalnya, di wilayah Caribbean, industri pelancongan adalah penyumbang terbesar kepada pertumbuhan ekonominya dimana pelancongan menawarkan kelebihan dalam mengatasi kecilnya saiz wilayah tersebut kerana ia menyediakan jumlah untuk mengatasi kekurangan permintaan pasaran, meningkatkan persaingan dengan menggalakkan penyertaan baru dalam pasaran, serta meningkatkan taraf dan kualiti hidup komuniti di wilayah kecil tersebut (Cannonier and Burke, 2019). Oleh kerana aktiviti pelancongan, pelbagai jenis peluang diwujudkan seperti peluang pekerjaan, pembangunan infrastruktur dan sebagainya (Yusoh et al., 2023). Di rantau Asia Tenggara pula, sektor pelancongannya telah mengalami transformasi yang lebih maju dan bersifat terbuka dimana ia menjadi pilihan pelancong untuk menghayati kepelbagaian budaya, menikmati keindahan alam semula serta keunikan flora dan fauna yang masih terpelihara dengan sempurna. Ini selaras dengan peralihan daripada konsep pelancongan massa kepada pelancongan alternatif yang memberikan lebih banyak pilihan kepada pelancong untuk memilih jenis pelancongan yang mereka lebih minati (Loganathan et al., 2020). Misalnya di Malaysia, sektor pelancongan dilihat berjaya mendominasi ekonomi negara melalui kewujudan banyak kawasan yang menarik untuk dibangunkan sebagai pusat pelancongan serta memiliki peluang yang tinggi untuk mencipta pelbagai jenama dan produk lokal sebagai daya tarikan yang kuat kepada industri pelancongan negara (Ibrahim et al., 2020).

Pelancongan konservasi adalah salah satu pelancongan alternatif yang dilihat semakin mendapat tempat dalam kalangan pelancong di seluruh dunia. Menurut Ramli et al. (2015), pelancongan berasaskan konservasi merupakan pelancongan yang melibatkan aktiviti pemeliharaan dan pemuliharaan ke atas warisan kebudayaan dan warisan semula jadi. Menurutnya juga, warisan kebudayaan dan warisan semula jadi merupakan aset yang ditinggalkan oleh generasi terdahulu kepada generasi kini dan akan datang lalu menjadi tanggungjawab bersama untuk memulihara dan memelihara dengan sebaiknya. Di Indonesia, konservasi dilaksanakan sebagai salah satu daya usaha untuk melindungi sumber alam seperti hutan dengan memperkenalkan Taman Nasional di kawasan Bromo Tengger Semeru yang dikendalikan secara lestari merangkumi tiga unsur iaitu ekonomi, sosial dan ekologi. Taman Nasional juga diklasifikasikan sebagai hutan konservasi dan aset negara Indonesia bagi tujuan perlindungan mutlak dan pemeliharaan jenis ekosistem dan kepelbagaian spesies dan pengguna secara terkawal dan mampan (Punta Yoga, 2018). Di Malaysia, salah satu destinasi pelancongan konservasi yang menjadi tumpuan pelancong sehingga hari ini ialah Muzium Warisan Negara (JWN) di Kelantan dimana pendekatan pemuliharaan struktur bangunannya sebagai bangunan warisan di Kelantan telah dilaksanakan bagi mengekalkan nilai keasliannya (Muhammad Sani dan Shaharuddin, 2020). Manakala di Sabah pula, Sandakan merupakan antara daerah yang aktif menawarkan pelancongan berasaskan konservasi hidupan liar (Berita Harian Online, 2020). Daerah Sandakan sangat kaya dengan aset semula jadi serta memiliki kepelbagaian sumber tarikan pelancongan meliputi kawasan daratan mahupun kawasan perairan. Pelancongan berasaskan konservasi tumbuhan dan hidupan liar menjadi daya tarikan kepada pengunjung luar khususnya pelancong asing dan domestik ke Sandakan. Justeru itu, sambutan yang

diterima sangatlah memberangsangkan sehingga hari ini (Berita Harian Online, 2020). Antara pusat pelancongan konservasi yang terdapat di Sandakan ialah Pusat Pemuliharaan Orang Utan Sepilok (SOURC), Pusat Santuari Monyet Belanda Labuk Bay, Pusat Konservasi Beruang Madu Borneo (BSBCC) dan Pusat Pemuliharaan Penyu (Rasin et al., 2022). Pembangunan destinasi pelancongan berasaskan konservasi ini adalah salah satu usaha yang diambil untuk melahirkan kesedaran masyarakat terhadap pemuliharaan warisan semula jadi dan warisan kebudayaan. Oleh itu, bagi menjamin kelangsungan dan kerelevanan warisan semula jadi dan warisan kebudayaan ini, perancangan yang sistematik perlu dilaksanakan dalam proses pemeliharaan dan pemuliharaan warisan tersebut (Pingking dan Hussin, 2020).

Objektif tinjauan literatur ini adalah untuk menilai persepsi dan tahap kepuasan serta impak pelancongan berasaskan konservasi terhadap komuniti setempat. Hal ini kerana keperluan dan kehendak pelancong merupakan aspek terpenting dalam memenuhi persepsi dan menilai tahap kepuasan pelancong terhadap perkhidmatan yang ditawarkan. Tinjauan literatur ini menggunakan kaedah meninjau bahan literatur secara sistematik iaitu dimana maklumat dan data penyelidikan yang terdahulu dikaji, dinilai dan dirumuskan secara teratur (Samih dan Mapjabil, 2020). Penulisan ini penting kerana dalam konteks pelancongan di Malaysia, istilah pelancongan konservasi masih terlalu asing dalam kalangan komuniti tempatan. Maka, pelancongan berasaskan konservasi terhadap kepelbagaian warisan kebudayaan dan warisan alam semula jadi penting untuk melestarikan warisan ketara serta memelihara dan memulihara nilai warisan asli daripada ancaman kemusnahan (Jamal dan Ramli, 2021).

Konsep utama dalam kajian pelancongan konservasi

Pelancong dan pelancongan

Pelancong merupakan individu yang menyediakan sebahagian daripada masanya untuk bercuti menikmati, mengalami atau mempelajari sesuatu yang bersifat baru sesuai dengan minat dan keinginan dirinya. Sesuai dengan pendefinisian yang diberikan oleh Collins Dictionary dalam huraian kajian Zain et al. (2016) terhadap makna pelancong iaitu: "... a person who's visiting a place for pleasure and interest, especially when they are on holiday". Pelancong juga ialah pengunjung yang tinggal di negara yang dikunjunginya secara sementara dan tidak lebih daripada 24 jam. Hal ini juga termasuk dengan pelancong yang berada dalam keadaan transit kapal persiaran seperti transit di pelabuhan dan juga di lapangan terbang (Riskha Sopitanti, 2020). Menurut Choy (2013), pelancongan merupakan satu aktiviti melancong, melawat atau mengembara ke sesuatu kawasan lain melebihi 50 batu atau 83 kilometer dari tempat tinggal dan tidak melebihi tempoh masa setahun dengan tujuan untuk mengisi masa lapang dan juga rekreasi. Menurutnya juga, pelancongan tergolong dalam sektor perkhidmatan iaitu dimana ia sangat memainkan peranan penting dalam menyumbang kepada pertumbuhan ekonomi negara. Perkara ini disokong oleh Ahmad et al. (2013) yang menyatakan bahawa industri pelancongan memiliki sifat yang kompleks dimana ia mampu menyumbang dan menjana sumber pendapatan negara. Menurutnya, meskipun pelancongan memiliki banyak maksud namun objektif yang dibawa oleh pelancongan adalah sama iaitu melibatkan pergerakan dari satu tempat ke tempat yang lain untuk tujuan bercuti, melihat alam semula jadi, berekreasi, berehat mahupun atas urusan kerja dan pendidikan selain daripada pergerakan ke tempat kerja dan tempat tinggal yang biasa (James dan Hussin, 2021).

Konservasi dan pelancongan konservasi

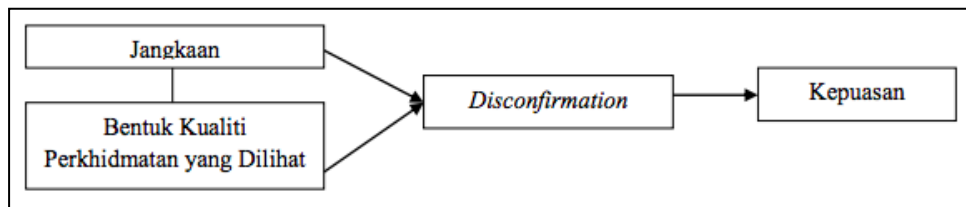
Menurut kajian Pingking dan Hussin (2020), konservasi membawa maksud kepada pemuliharaan dan pemeliharaan, iaitu memulihara dan memelihara kualiti, daya dukung, fungsi dan keupayaan persekitaran secara seimbang. Konservasi dilaksanakan untuk tujuan menjaga keseimbangan ekosistem biologi agar dapat mendatangkan kesejahteraan dan kualiti hidup manusia. Selain itu, konservasi juga memastikan bahawa keupayaan dan penggunaan sumber alam semula jadi serta ekosistemnya dapat dipelihara secara seimbang. Sehubungan dengan itu, menurut kajian Pingking dan Hussin (2020) juga, konservasi dan alam semula jadi mempunyai perkaitan yang sangat rapat melalui peranan masyarakat yang terlibat dalam usaha konservasi hutan dan hidupan liar sebagai daya tarikan kepada pelancong. Namun demikian, konsep konservasi atau pemuliharaan ini juga melibatkan pemuliharaan terhadap warisan budaya seperti pemuliharaan bangunan bersejarah demi memulihara budaya dan nilai warisan asli serta memelihara bahan bersejarah komuniti yang terdahulu (Echoh et al., 2020). Konsep pemuliharaan memberi fokus kepada pemuliharaan sumber tabii dan warisan budaya yang dapat dikaitkan dengan tiga komponen warisan seperti biologi, geologi dan budaya yang telah dan sedang dibangunkan secara berasingan (Azman et al., 2010).

Menurut Ramli et al. (2015), pelancongan berasaskan konservasi merupakan pelancongan yang melibatkan aktiviti pemeliharaan dan pemuliharaan ke atas warisan kebudayaan dan warisan semula jadi. Kajian Pingking dan Hussin (2020), menyatakan bahawa pelancongan konservasi adalah suatu produk pelancongan yang berasaskan sumber alam semula jadi yang memiliki kesinambungan dan memberi tumpuan kepada pengalaman dan pembelajaran terhadap biodiversiti yang diurus secara beretika, tidak konsumtif, berorientasikan tempatan dan berimpak rendah. Selain itu, pelancongan berasaskan konservasi terhadap kepelbagaian warisan kebudayaan turut diperkenalkan melalui pendekatan pemuliharaan bangunan warisan yang berpotensi untuk melestarikan warisan ketara serta memelihara dan memulihara nilai warisan asli daripada ancaman kemusnahan (Jamal dan Ramli, 2021).

Persepsi dan kepuasan pelancong

Persepsi merupakan suatu proses aktif dalam memilih, menginterpretasikan serta mengorganisasikan manusia, objek, situasi, kejadian dan aktiviti. Persepsi adalah pengalaman mengenai sesuatu objek, peristiwa atau hubungan antara kejadian yang diperoleh daripada kesimpulan terhadap perkara tersebut (Febrina, 2018). Lazimnya, persepsi adalah satu jangkauan iaitu dimana apabila seseorang tersebut ingin berkunjung ke destinasi yang asing, ia berkeinginan untuk melihat serta merasai sesuatu yang asing dan tidak pernah dialami olehnya di mana-mana tempat yang lain (Azhar dan Ahmad, 2019). Manakala, kepuasan pelancong pula merujuk kepada pencapaian dalam memenuhi citarasa pelancong (Azhar dan Ahmad, 2019). Kepuasan adalah perasaan puas hati atau perasaan kecewa yang muncul setelah selesai menikmati aktiviti pelancongan tersebut. Kepuasan pelancong yang bersifat positif dapat mempengaruhi perihal yang baik dimana mereka akan menceritakan pengalaman mereka sepanjang berkunjung ke pusat pelancongan tersebut dan secara tidak langsung mereka akan mula mempromosikan pusat pelancongan tersebut secara word-of mouth kepada pihak lain dan ini memberi kesan yang baik kepada pusat pelancongan tersebut (Azhar dan

Ahmad, 2019). Saumi dan Zolkepli (2017), pula berpendapat bahawa kepuasan pelancong merupakan suatu kehendak, keinginan serta harapan pelancongan yang dapat dipenuhi oleh pengusaha destinasi pelancongan tersebut. Ulangan kunjungan atau kesetiaan yang berlanjutan terhadap produk dan perkhidmatan yang diberikan oleh pengusaha destinasi pelancongan tersebut dipengaruhi besar oleh kepuasan lawatan. Menurut Oliver (1980), pelancong cenderung untuk menilai produk dan kualiti perkhidmatan berdasarkan prestasi kualiti keseluruhan, ciri-ciri kualiti yang memenuhi persepsi, kebolehppercayaan terhadap kualiti yang diberikan, ketahanan perkhidmatan yang ditawarkan, keberkesanan layanan yang disediakan serta kualiti perkhidmatan yang memiliki nilai tersendiri yang tinggi. Berikut merupakan peringkat-peringkat yang mengarah kepada kepuasan pelancong menurut Oliver (1980) (*Rajah 1*).



*Rajah 1. Teori "Expectancy Disconfirmation".
Sumber: Oliver (1980).*

Impak aktiviti pelancongan

Aktiviti pelancongan adalah suatu aktiviti yang dijalankan oleh manusia yang akan mendatangkan kesan terhadap aspek ekonomi, sosial, budaya dan alam sekitar (James dan Hussin, 2021). Sebelum pembangunan pelancongan dilaksanakan, aspek-aspek seperti faktor budaya, sosial dan ekonomi di sesebuah komuniti setempat akan diambil kira terlebih dahulu sebagai tanda aras kepada keberkesanan sesuatu aktiviti pelancongan tersebut dalam membawa perubahan kepada komuniti setempat (James dan Hussin, 2022). Menurut Ruslan et al. (2019), impak pelancongan dapat dilihat melalui kesan yang ditinggalkan oleh aktiviti pelancongan tersebut sama ada baik atau sebaliknya. Impak turut berfungsi sebagai perbandingan antara hasil penelitian yang lalu dengan hasil penelitian yang baru atau yang telah dijalankan (Anwar et al., 2021). Impak perkembangan sektor pelancongan berpotensi besar dalam meningkatkan taraf hidup komuniti tempatan, memberi peluang kepada komuniti tersebut untuk melebarkan jaringan sosial dengan pelancong luar disamping dapat meningkatkan penguasaan kemahiran dan keupayaan berkomunikasi dalam bahasa asing serta menggalakkan pengukuhan budaya masyarakat dalam mengekalkan identiti komuniti tempatan (Ibrahim dan Lyndon, 2021; Rozaile, 2021).

Instrumen dan Metod Kajian

Penggunaan metodologi penyelidikan yang bersesuaian dengan kajian adalah penting untuk menghasilkan sesebuah kajian yang bermutu dan bersifat ilmiah. Penulisan tinjauan literatur ini menggunakan sepenuhnya kaedah meninjau bahan literatur secara sistematik. Tinjauan literatur merupakan suatu penelitian secara sistematik untuk mengenali, menilai serta mentafsir hasil-hasil penulisan oleh penyelidik dan para sarjana yang terdahulu (Rosidi, 2021). Tujuan tinjauan literatur dilakukan adalah untuk memahami masalah yang dikaji seterusnya mengenalpasti kelemahan yang wujud

terhadap isu tersebut (Ridwan et al., 2021). Dalam kajian ini, pengumpulan data melibatkan kajian kepustakaan seperti bahan bacaan buku, jurnal, tesis dan laman web yang berautoriti.

Dapatan dan Perbincangan Kajian

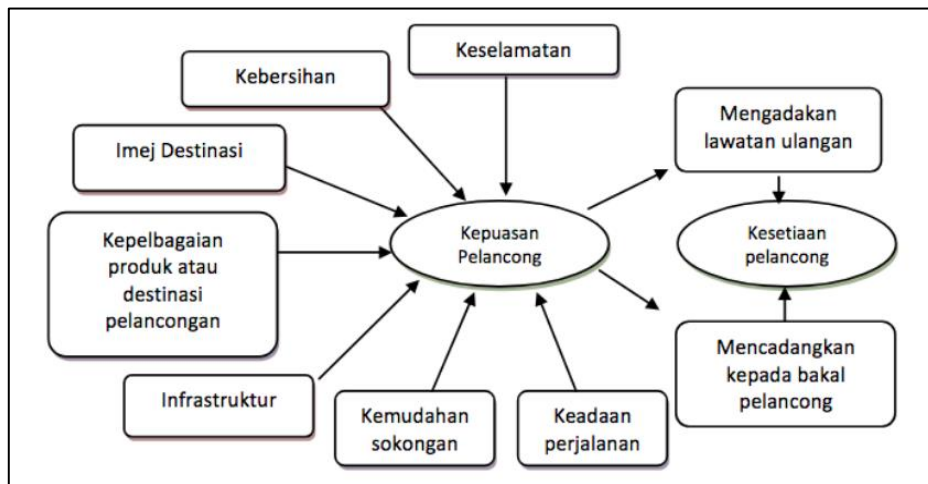
Kepentingan aspek pemuliharaan dalam sektor pelancongan

Warisan budaya dan alam semulajadi menjadi semakin terancam dengan kemusnahan yang bukan sahaja disebabkan oleh kerosakan secara tradisional namun perubahan keadaan sosioekonomi juga merupakan antara puncanya (Fauzi dan Ghani, 2021). Oleh hal yang demikian, bagi mengatasi masalah ini daripada terus berlaku, usaha yang berterusan bagi memelihara dan memulihara segala warisan budaya dan alam sekitar perlulah dilaksanakan dengan segera. Pemuliharaan merujuk kepada galakan pemuliharaan alam sekitar, tapak dan pembangunan, bandar dan perkampungan yang kaya dengan nilai warisan, sejarah, monumen, budaya dan sosioekonomi masyarakat bagi mengekalkan kualitinya secara berterusan (Anwar et al., 2021). Kepentingan pemuliharaan dalam sektor pelancongan mendatangkan banyak kebaikan khususnya kepada warisan budaya dan alam sekitar itu sendiri. Tambahan, pemuliharaan juga secara tidak langsung dapat menyumbang kepada kestabilan sosial, ekonomi dan politik serta memberi impak yang baik kepada masyarakat untuk diwarisi oleh generasi yang akan datang (Fauzi dan Ghani, 2021). Menerusi kajian Harun (2019), berkaitan dengan pembangunan pelancongan warisan melalui pemuliharaan dan persembahan interpretasi menyatakan bahawa pemuliharaan terhadap bangunan dan monumen warisan sama ada di kawasan bandar mahupun di pecan-pekan lama adalah sangat perlu kerana ia merupakan mercu tanda awal bagi mengenali sesebuah tempat tersebut. Disamping itu, aktiviti pemuliharaan terhadap monumen bersejarah ini juga secara tidak langsung membangkitkan suasana terhadap persekitaran kawasan terlibat dengan kekuatan seni bina, sejarah dan nilai budaya masyarakat yang unggul dalam memberikan nilai emosi kepada pelancong, masyarakat setempat dan juga negara.

Persepsi dan tahap kepuasan pelancong terhadap pelancongan berasaskan konservasi

Memahami keperluan dan kehendak pelanggan merupakan suatu perkara asas dalam industri perkhidmatan terutamanya dalam sektor pelancongan kerana kepuasan pelancong merupakan antara faktor utama yang akan mempengaruhi prestasi dan masa depan pusat pelancongan tersebut (Othman dan Buang, 2021). Kepuasan pelanggan adalah satu istilah perniagaan yang merujuk kepada sejauhmana sesuatu produk atau perkhidmatan yang ditawarkan oleh organisasi tersebut dapat memenuhi jangkaan pelanggan (Er et al., 2020). Misalnya, perasaan berpuas hati pelancong apabila perkhidmatan yang diterima setimpal malah lebih daripada jangkaan yang diletakkan sebelum lawatan (Jamaludin et al., 2021). Pelanggan juga berhak untuk mendapatkan perkhidmatan yang berkualiti setanding dengan kos dan perbelanjaan yang dikeluarkan (Othman dan Buang, 2021). Dalam kajian Salleh et al. (2011), berkaitan dengan kepuasan dan kesetiaan pelancong terhadap destinasi pelancongan di Taman Laut Pulau Kapas menunjukkan antara faktor yang diambil kira dalam mempengaruhi kepuasan pelancong ialah kos perjalanan, aspek keselamatan, kepelbagaian kebudayaan, kebersihan destinasi, imej destinasi, kepelbagaian produk serta infrastruktur sokongan.

Berikut merupakan analisis kepuasan dan kesetiaan pelancong menurut Salleh et al. (2011) (*Rajah 2*).



*Rajah 2. Analisis kepuasan dan kesetiaan pelancong.
Sumber: Salleh et al. (2011).*

Keselesaan dan keselamatan

Menurut Shafii et al. (2021), bagi menjamin keselesaan dan keselamatan pelancong yang datang berkunjung, pengurusan dan penyelenggaraan infrastruktur haruslah sentiasa diutamakan oleh pihak pengusaha pelancongan. Kajian Shafii et al. (2021), berkaitan dengan pengurusan penyelenggaraan kemudahan infrastruktur di kawasan ekopelancongan Sungai Muar, Johor menunjukkan bahawa kelemahan pengurusan penyelenggaraan kemudahan dan infrastruktur di kawasan ekopelancongan boleh memberi kesan kepada ketidakelesaan pengunjung semasa menggunakannya. Penyelenggaraan dijalankan bagi memastikan kualiti infrastruktur di pusat ekopelancongan Sungai Muar sentiasa dijaga agar ia selamat digunakan oleh pelancong. Keyakinan pelancong juga akan semakin meningkat sekiranya pihak pengusaha pelancongan mengutamakan isu keselesaan dan keselamatan pelancong terhadap perkhidmatan pelancongan yang dijalankan. Elemen keselesaan terdiri daripada empat perkara iaitu struktur binaan yang kukuh, keluasan yang selesa, kedudukan lokasi yang strategik dan persekitaran yang teduh dan redup (Rose dan Ghani, 2020).

Umum mengetahui, keselamatan merupakan antara aspek terpenting yang perlu diberi perhatian dalam aktiviti pelancongan khususnya dalam pelancongan berasaskan konservasi. Hal ini bagi menghindari rasa was-was dan takut terhadap lokasi pelancongan tersebut yang menyebabkan pelancong menghindari dan mengubahsuai ruangan serta mencari lokasi pelancongan lain yang diyakini lebih selamat. Antara persepsi tentang keselamatan pelancong adalah seperti keselamatan, reka bentuk laluan pejalan kaki, penyediaan sistem rakaman kamera litar tertutup (CCTV), papan arah, sistem pencahayaan, maklumat keselamatan dan bilangan anggota keselamatan yang bertugas (Arsalan dan Leh, 2021). Namun demikian, tidak hanya melibatkan kelengkapan keperluan asas dan bebas jangkitan sahaja, sebaliknya elemen keselamatan turut merangkumi aspek keselamatan daripada ancaman keganasan dan bencana alam (Ahmad et al., 2013). Kajian Kunjuran (2019), berkaitan dengan syarat dan fenomena semasa dalam pembangunan program homestay di Malaysia menjelaskan bahawa aspek keselamatan merupakan antara elemen terpenting yang seharusnya

diberikan perhatian kerana ia melibatkan nyawa seseorang individu. Misalnya, memberikan penerangan dan pendedahan kepada pelancong tentang pencegahan aspek keselamatan seperti kebakaran, penggunaan dan penyediaan alat-alat keselamatan serta penyelenggaraan kemudahan asas secara kerap untuk memastikan keselamatan pelancong terjamin dan kepuasan mereka juga dapat dipenuhi.

Kemudahan dan perkhidmatan

Kepuasan servicescape adalah pengukuran kepuasan pelancong terhadap kemudahan dan perkhidmatan pelancongan yang disediakan di sesebuah destinasi pelancongan (Ibrahim et al., 2016). Kajian Mapjabil et al. (2020a), menjelaskan bahawa dua elemen lokasi yang mempengaruhi pengalaman pelancong di pusat pelancongan ialah infrastruktur perkhidmatan dan persekitaran destinasi yang menyenangkan. Pusat pelancongan haruslah menyediakan persekitaran yang stabil yang dilengkapi dengan infrastruktur perkhidmatan yang cekap dan berkesan. Kemudahan destinasi adalah sesuatu perkara yang penting dalam pelancongan dimana ia seringkali dikaitkan dengan kelengkapan prasarana dan kemudahan asas di pusat pelancongan demi memenuhi keperluan dan kehendak pelancong (Dzia-Uddin dan Zakaria, 2018). Antara kemudahan asas yang perlu disediakan oleh pengusaha pelancongan ialah surau, gerai, tempat letak kenderaan, tandas, kemudahan pengangkutan awam, tempat beristirahat, kemudahan untuk OKU, warga emas dan kanak-kanak (Sani et al., 2022; Mapjabil et al., 2020b). Selain daripada penyediaan kemudahan asas, kualiti perkhidmatan pelancongan juga diukur melalui kepuasan pelancong terhadap perkhidmatan dalam bentuk kecekapan kakitangan mengawal aktiviti-aktiviti pelancongan, ketersediaan kakitangan membantu pelancong, layanan mesra daripada kakitangan dan ketersediaan kakitangan untuk mendengar dan menyediakan penerangan yang tepat kepada pelancong (Salleh et al., 2011).

Kualiti perkhidmatan merupakan antara aspek utama yang mempengaruhi kepuasan pelancong dimana terdapat perkaitan yang kuat di antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelancong (Jamaludin et al., 2021). Kajian Saumi dan Zolkepli (2017), membincangkan tentang kepentingan penjagaan dan pemantauan kualiti perkhidmatan dalam sektor ekopelancongan. Ekopelancongan merupakan pelancongan berasaskan sumber semula jadi yang dijalankan tanpa merosakkan ekosistem semula jadi serta mempraktikkan konsep konservasi dalam pelancongan. Hasil kajian menunjukkan bahawa tahap kepuasan terhadap kualiti perkhidmatan yang disediakan di destinasi ekopelancongan zoo di Malaysia adalah positif. Tahap kualiti perkhidmatan yang cemerlang adalah sangat penting bagi memacu pelbagai sektor pelancongan di Malaysia agar terus berkembang pesat secara mampan. Pelancong cenderung melakukan penilaian terhadap bentuk perkhidmatan yang diterima berdasarkan pengalaman yang pernah dialaminya sebelum ini. Antara perkara yang ditekankan bagi menjamin tahap kualiti perkhidmatan yang terbaik dalam sektor pelancongan ialah pengurusan, penyelenggaraan, aktiviti pemasaran dan promosi, infrastruktur serta khidmat pelanggan yang cemerlang dan berkesan sebelum dan semasa perkhidmatan (Saumi dan Zolkepli, 2017). Oleh itu, kajian tentang kepuasan pelancong ini sangat penting untuk dinilai dari masa ke semasa agar dapat menjamin kelestarian pelbagai sektor pelancongan di Malaysia terutamanya pelancongan yang berkonsepkan pemeliharaan dan pemuliharaan sumber warisan budaya dan alam semulajadi. Tambahan, menurut Man dan Yeoh (2019), selain daripada keindahan alam sekitar, aktiviti yang pelbagai juga haruslah ditawarkan kepada pelancong untuk menarik minat mereka agar tidak berasa bosan

dengan aktiviti dan perkhidmatan yang diberikan. Misalnya, snorkeling, menyelam skuba, tempat bersejarah, pertunjukan dan persembahan, serta sukan dan rekreasi (Salleh et al., 2011).

Kesetiaan pelancong

Memahami keperluan dan kehendak pelancong dalam industri pelancongan adalah suatu prasyarat untuk memenuhi kepuasan pelancong. Kepuasan pelancong merupakan elemen yang terpenting bagi memastikan lawatan ulangan terus berlaku (Saumi dan Zolkepli, 2017) dan penyampaian maklumat mengenai destinasi pelancongan yang dilawati kepada pihak lain secara tidak normal (Salleh et al., 2011). Faktor lawatan ulangan adalah dipengaruhi oleh lokasi yang strategik, landskap yang lembut, tarikan alam semula jadi yang pelbagai dan aktiviti rutin harian (Rose dan Basri, 2019). Misalnya, kajian Salleh et al. (2011) berkaitan dengan kepuasan dan kesetiaan pelancong terhadap destinasi pelancongan di Taman Laut Pulau Kapas menunjukkan respon yang positif daripada pelancong dimana 78.24% pelancong berpuas hati dengan perkhidmatan yang ditawarkan dan setia kepada destinasi pelancong ini dan 85.49% pelancong akan mencadangkan kepada rakan dan ahli keluarga mereka. Lawatan ulangan sangat penting untuk memastikan sesebuah destinasi pelancongan terus berdaya saing disamping menjadi kayu ukur bagi mengenal pasti ciri-ciri tarikan pelancong yang mendorong mereka berkunjung ke sesuatu destinasi tersebut (Mukhtar, 2015).

Impak pelancongan berasaskan konservasi terhadap komuniti setempat

Industri pelancongan merupakan salah satu aktiviti ekonomi yang mendatangkan pelbagai impak sama ada secara positif mahupun negatif kepada komuniti setempat (Shudie dan Gani, 2020). Menurut Samih dan Mapjabil (2020), industri pelancongan merupakan pendorong kepada perubahan ekonomi, sosial dan budaya komuniti setempat disamping membawa perubahan kepada persekitaran alam sekitar. Penglibatan komuniti setempat dalam pembangunan pusat pelancongan adalah sangat penting untuk menentukan keberhasilan sesuatu perancangan tersebut (Pingking dan Hussin, 2020). Oleh itu, penglibatan komuniti setempat di kawasan pusat konservasi memiliki peluang yang tinggi untuk membangunkan kawasan tersebut sebagai destinasi pelancongan, dengan syarat meminimumkan impak terhadap alam sekitar (Samih dan Mapjabil, 2020). Penglibatan komuniti setempat boleh wujud dalam pelbagai bentuk sama ada secara nyata atau tidak nyata dan penglibatan ini penting agar dapat memastikan keperluan dan kepentingan komuniti tersebut tidak diabaikan serta mendapat pendidikan dan diperkasakan (Nordin dan Ahmad, 2020).

Impak ekonomi

Pembangunan pelancongan berasaskan konservasi menyediakan banyak peluang pekerjaan baharu kepada komuniti setempat yang tinggal di sekitar kawasan pusat pelancongan tersebut (Majid et al., 2019; Nordin dan Ahmad, 2020). Misalnya, peluang pekerjaan seperti pembukaan kedai runcit, kraf tangan dan cenderamata. Selain itu, ia juga menggalakkan perkembangan perniagaan berasaskan perkhidmatan seperti penawaran aktiviti dan rekreasi, penginapan serta pengangkutan (Anwar et al., 2021). Pembangunan pelancong berasaskan konservasi juga membuka peluang kepada komuniti setempat untuk memperkenalkan dan mempromosikan produk baru mereka kepada pelancong (Shudie dan Gani, 2020). Contohnya, pembangunan perniagaan

industri kecil dan sederhana (IKS) yang semakin berkembang lalu akan meningkatkan ekonomi sosial masyarakat dan mengeluarkan komuniti setempat daripada kelompok kemiskinan (Rosli dan Radzuan, 2022). Kajian yang dijalankan oleh Pingking dan Hussin (2020), tentang penglibatan masyarakat dalam proses pembuatan keputusan dan aktiviti ekonomi di destinasi pelancongan berasaskan pemuliharaan alam semulajadi menunjukkan bahawa kesan penubuhan Imbak Canyon Conservation Area (ICCA) terhadap pembangunan pelancongan dan ahli komuniti setempat di Imbak, Tongod, Sabah adalah positif. Bukti ini dapat dilihat melalui penglibatan aktif komuniti setempat dalam aktiviti ekopelancongan seperti menjadi penyelia inap desa dan pekerja sokongan di ICCA. Terdapat pelbagai peluang pekerjaan yang tersedia kepada komuniti setempat untuk menghasilkan sumber pendapatan dan membuka perniagaan secara kecil-kecilan. Tambahan, kedatangan pelancong terbukti dapat mempengaruhi peningkatan ekonomi pengusaha PKS melalui aktiviti penjualan, keuntungan modal, produktiviti, bonus serta peluang pekerjaan. Semakin ramai kemasukan pelancong, semakin meningkat pendapatan komuniti setempat (Jamal et al., 2022).

Impak sosial

Pembangunan pelancongan telah menyebabkan berlakunya perubahan sosial dalam komuniti setempat (Roddin et al., 2019). Menurut Ibrahim dan Lyndon (2021) dalam kajian “Impak Penglibatan Komuniti Dalam Pembangunan Pelancongan Luar Bandar” menyatakan bahawa melihat dari segi sosial, terdapat pelbagai faedah yang diterima oleh komuniti setempat dimana mereka berpeluang untuk bertukar-tukar budaya serta berkongsi pengalaman dengan pelancong luar tentang kearifan kawasan sejarah dan kawasan alam semula jadi yang belum diterokai (Fauzi dan Ghani, 2021). Kemahiran komunikasi dan penguasaan bahasa asing dalam kalangan komuniti setempat juga semakin meningkat hasil daripada interaksi yang kerap bersama dengan pelancong terutamanya pelancong asing yang bertutur menggunakan Bahasa Inggeris (Anwar et al., 2021). Namun demikian, pembangunan pelancongan telah mewujudkan persaingan ruang di antara pengusaha industri pelancongan, pihak agensi perlindungan hutan simpan dan juga komuniti setempat (Samih dan Mapjabil, 2020). Misalnya, dalam kajian Pingking dan Hussin (2020), berkaitan dengan pembangunan Imbak Canyon Conservation Area (ICCA) sebagai kawasan pelancongan berasaskan konservasi mendapati bahawa pembangunan pelancongan berasaskan konservasi di kawasan tersebut telah menyekat pergerakan ahli komuniti setempat untuk masuk ke hutan dengan bebas seperti sebelumnya. Aktiviti sara hidup dan punca rezeki mereka terjejas kerana sukar untuk mendapatkan sumber kayu kayan, menjalankan aktiviti berburu dan mencari herba di hutan. Meskipun, pembangunan ICCA memberi manfaat kepada komuniti tersebut melalui peluang pekerjaan dan pendapatan namun pembangunan destinasi pelancongan di kawasan tersebut juga telah mendatangkan impak negatif kepada komuniti di kawasan tersebut seperti hak privasi komuniti terganggu dan kebebasan bergerak mencari sumber kehidupan menjadi semakin terbatas (Samih dan Mapjabil, 2020).

Impak budaya

Impak pelancongan terhadap aspek budaya pula dapat dilihat melalui wujudnya perasaan cinta dan rasa bangga akan budaya dalam komuniti setempat (Samih dan Mapjabil, 2020; Wong dan Er, 2019). Hasil analisis kajian Anwar et al. (2021),

menunjukkan bahawa keterlibatan komuniti setempat dalam aktiviti pelancongan berasaskan pemuliharaan kawasan sejarah dan pemeliharaan identiti budaya masyarakat di Batu Feringghi, Pulau Pinang adalah tinggi terutamanya dalam mengetengahkan elemen budaya seperti batik. Tambahan, penglibatan komuniti tempatan tersebut telah berjaya membawa kesejahteraan dan kualiti hidup yang lebih baik kepada mereka. Selain itu, pengiktirafan sebagai sebuah lokasi pelancongan juga telah menyumbang kepada peningkatan status kepopularan komuniti setempatnya serta mendapat penghormatan daripada pelancong terhadap gaya hidup mereka menyebabkan perubahan arus kemodenan masa kini diterima baik oleh komuniti tersebut (Majid et al., 2019).

Impak alam sekitar

Pembangunan pelancongan berasaskan konservasi menitikberatkan aspek memulihara dan memelihara kualiti, daya dukung, fungsi dan keupayaan persekitaran secara seimbang dalam aktiviti pelancongannya (Pingking dan Hussin, 2020). Pelancongan berasaskan konservasi juga adalah bentuk upaya untuk melestarikan, melindungi serta memanfaatkan sumber daya di sesebuah kawasan pelancongan agar keadaan aslinya dapat dipertahankan dan mencegah daripada kemusnahan (Mussadun et al., 2018). Pembangunan pelancongan meningkatkan imej dan pemandangan kampung serta mendorong lebih banyak pembinaan taman riadah dan rekreasi yang mesra alam di kawasan setempat dan seterusnya menggalakkan pemuliharaan alam semula jadi dalam kalangan komuniti tersebut (Anwar et al., 2021; Wong dan Er, 2019). Misalnya, kajian Samsir et al. (2014), berkaitan dengan pembangunan produk rekreasi di Tapak Warisan Dunia Melaka menunjukkan bahawa para pengusaha pelancong di kawasan tersebut tidak terkecuali daripada memastikan mereka melaksanakan pengurusan alam sekitar di destinasi pelancongan masing-masing. Daripada kajian ini, dapat dilihat pengusaha berusaha untuk mengekalkan kelestarian alam sekitar serta mengelakkan kemusnahannya melalui usaha menghadkan bilangan pelancong yang berkunjung pada satu-satu masa serta menjalinkan kerjasama dengan kerajaan negeri untuk menjalankan program pemuliharaan dan pemuliharaan alam semula jadi di Melaka. Oleh itu, habitat dan ekosistem hidupan liar di kawasan setempat akan dilindungi serta kualiti dan tahap kebersihan di kawasan setempat juga meningkat (Nordin dan Ahmad, 2020; Wong dan Er, 2019).

Kesimpulan

Kajian persepsi dan tahap kepuasan pelancong terhadap pelancongan berasaskan konservasi adalah sangat penting untuk dilaksanakan kerana hasil kajian yang diperolehi dapat dijadikan panduan kepada semua pihak khususnya pengusaha pusat pelancongan untuk mengekalkan serta menambah kualiti perkhidmatan agar persepsi dan tahap kepuasan yang diletakkan oleh pelancong dapat dipenuhi. Antara faktor yang sering kali dikaitkan dengan kepuasan pelancong ialah keselesaan dan keselamatan serta kemudahan dan perkhidmatan. Penjagaan aspek kualiti terhadap perkhidmatan bukan sahaja mendatangkan kebaikan kepada pelancong malah ia juga memberi keuntungan kepada pengusaha destinasi pelancongan tersebut kerana ia boleh mempengaruhi kepuasan dan kesetiaan pelancong untuk berkunjung semula. Selain itu, pelancongan berasaskan konservasi juga membawa perubahan kepada ekonomi, sosial dan budaya komuniti setempat disamping membawa perubahan kepada persekitaran alam sekitar

Dalam kajian ini, pendedahan terhadap pelancongan konservasi turut memainkan peranan dalam membuka mata masyarakat serta memahami kepentingan konservasi terhadap warisan kebudayaan dan warisan alam semula daripada kemusnahan dan kepupusan. Oleh itu, disamping memelihara dan memulihara warisan kebudayaan dan warisan alam semula jadi, konservasi juga adalah salah satu langkah yang boleh dilaksanakan untuk menjana pendapatan melalui pembangunan destinasi pelancongan dalam sesebuah komuniti.

Penghargaan

Penulis ingin merakamkan ucapan terima kasih kepada Universiti Malaysia Sabah (UMS) atas sokongan yang diberikan untuk menyelesaikan kajian ini. Penerbitan kertas akademik ini dibiayai sendiri oleh pengarang.

Konflik Kepentingan

Pengkaji mengesahkan bahawa tiada konflik kepentingan yang melibatkan mana-mana pihak dalam kajian penyelidikan ini.

RUJUKAN

- [1] Ahmad, H., Jusoh, H., Hussain, M.Y. (2013): Pembentukan konsep destinasi mesra pelancong: konsep berorientasikan pelancong sebagai pengguna. – *ESTEEM Academic Journal* 9(2): 16-27.
- [2] Anwar, F.H., Hassan, M.M., Khir, A.M. (2021): Persepsi Impak Industri Pelancongan terhadap Kualiti Hidup Komuniti Setempat di Batu Ferringhi, Pulau Pinang. – *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)* 6(8): 133-149.
- [3] Arsalan, M.Y.H., Leh, F.C. (2021): Tourists' Fear During Entertainment Event in Kuala Lumpur: Ketakutan Pelancong Semasa Acara Hiburan di Kuala Lumpur. – *GEOGRAFI* 9(2): 21-45.
- [4] Azhar, N., Ahmad, H. (2019): Pelancongan Pantai dan Kepuasan Pelancong Keluarga: Kes kajian di Pulau Pinang. – *Jurnal Wacana Sarjana* 3(1): 1-14.
- [5] Azman, N., Komoo, I., Halim, S.A., Amir, R. (2010): Pendidikan awam untuk pemuliharaan warisan: Kajian kes Langkawi Geopark. – *Akademika* 80: 85-94.
- [6] Berita Harian Online (2020): Pelancongan Berasaskan Konservasi Hidupan Liar Jadi Tarikan Di Sandakan. – Web Portal Berita Harian 8p.
- [7] Cannonier, C., Burke, M.G. (2019): The economic growth impact of tourism in Small Island Developing States-evidence from the Caribbean. – *Tourism Economics* 25(1): 85-108.
- [8] Choy, E.A. (2013): Pembangunan pelancongan lestari di Melaka: Perspektif pelancong. – *Malaysian Journal of Society and Space* 11: 12-23.
- [9] Dzia-Uddin, D.N.D.U., Zakaria, N.S. (2018): Kemudahan destinasi dan tarikan destinasi terhadap kepuasan pelancong asing di Georgetown, Pulau Pinang. – *Journal of Hospitality and Networks* 1(1): 12-17.
- [10] Echoh, D.U., Gapor, S.A., Rahman, H.F.A. (2020): Fungsi Upacara Miring Dalam Proses Pemuliharaan Kubu Di Wilayah Tengah Sarawak. – *Journal of Borneo Social Transformation Studies* 14p.
- [11] Er, A.C., Adila, W., Fadzilah, N.F.A.M., Gitom, E.F., Marzuki, N.H., Tambi, N. (2020): Tahap Kepuasan Kepenggunaan Minyak Sawit Dalam Kalangan Pengguna Domestik Dan Pelancong Antarabangsa. – *e-BANGI* 17(8): 190-203.

- [12] Fauzi, T.A.E., Ghani, N.A. (2021): Impak Pemuliharaan Produk Pelancongan Warisan Ke Atas Perubahan Sosio Ekonomi Dan Budaya Masyarakat Setempat Di Terengganu. – eProceeding 5p.
- [13] Febrina, D. (2018): Persepsi Wisatawan Mancanegara Terhadap Brand Pariwisata Wonderful Indonesia. – WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi 17(1): 72-81.
- [14] Harun, M.D.S.N. (2019): Pembangunan Pelancongan Warisan Melalui Pemuliharaan & Persembahan Interpretasi. – Program Bicara Muzium 10p.
- [15] Ibrahim, M.A., Lyndon, N. (2021): Impak Penglibatan Komuniti Dalam Pembangunan Pelancongan Luar Bandar. – e-BANGI Journal 18(2): 40-55.
- [16] Ibrahim, M.T., Razak, T.A., Maaidah, T., Ahmad, M.R., Sahroni, M.N., Mustaffa, M.A. (2020): Kepatuhan syariah dalam pelancongan alam semulajadi. – Journal of Contemporary Islamic Studies 6(2): 16p.
- [17] Ibrahim, W.S.W., Ahmad, H., Jusoh, H. (2016): Kepuasan Pelancong Terhadap “Servicescape” Di Pelancongan Wilayah Ekonomi Pantai Timur (ECER). – e- BANGI 22p.
- [18] Jamal, D.H.D., Ramli, Z. (2021): Pemuliharaan beberapa bangunan bersejarah di Kelantan: Tinjauan ke atas penglibatan komuniti setempat dalam suai guna semula (Conservation of several historic buildings in Kelantan: A survey on involvements of the local community in adaptive reuse). – Geografia 17(2): 14p.
- [19] Jamal, M.B., Kaspin, K.G., Nor, N.M.M., Marzuki, M. (2022): Transformasi Ekonomi: Suatu Kajian Terhadap Masyarakat Orang Asli Suku Kaum Mah Meri Di Kampung Sungai Bumbun, Pulau Carey, Banting. – Education 7(45): 137-151.
- [20] Jamaludin, A., Zainaludin, Z., Hamsan, H.H., Saikim, F.H. (2021): Analisis Perkaitan Antara Sosioekonomi Dengan Kepuasan Pelancongan Dalam Kalangan Tamu Inap Desa Di Pulau Langkawi. – Jurnal Pengguna Malaysia 37: 18p.
- [21] James, J., Hussin, R. (2022): Impak Aktiviti Pelancongan Ke Atas Komuniti Setempat Di Tanjung Simpang Mengayau, Kudat, Sabah, Malaysia: Impact Of Tourism Activities On The Local Communities In Tanjung Simpang Mengayau, Kudat, Sabah, Malaysia. – Journal of Borneo Social Transformation Studies 8(1): 56-87.
- [22] James, J., Hussin, R. (2021): Impak Aktiviti Pelancongan Ke Atas Komuniti Setempat: Tinjauan Literatur. – Journal of Borneo Social Transformation Studies 7(1): 211-224.
- [23] Kunjuran, V. (2019): Kajian terhadap syarat dan fenomena semasa dalam pembangunan program homestay di Malaysia. – Geografia 15(1): 84-97.
- [24] Loganathan, N., Yuliza, N.A., Subramaniam, T., Ibrahim, Y. (2020): Permintaan Pelancongan Bilateral antara Malaysia dan Indonesia. – Akademika 90(1): 77-86.
- [25] Majid, R.A., Said, R., Basrah, N., Ab Rahim, N. (2019): Impak Pelancongan Desa Ke Atas Pembangunan Komuniti Setempat. – Journal of Tourism 4(16): 39-55.
- [26] Man, Z., Yeoh, E.N. (2019): Penyertaan orang Asli dalam aktiviti eko-pelancongan di Tasik Chini, Pahang, Malaysia (Orang Asli participation in eco-tourism activities at Tasik Chini, Pahang, Malaysia). – Geografia 15(4): 50-63.
- [27] Mapjabil, J., Eranza, D.R.D., Mohd, R., Obi, H., Shabri, M.N.A., Mohammad, G. (2020a): Tahap Kepuasan Pengunjung Terhadap Ciri-Ciri Perkhidmatan Dan Kemudahan Di Pasar Minggu Putatan, Kota Kinabalu, Sabah. – Jurnal Penyelidikan Islam dan Kontemporari (JOIRC) 3(7): 24-35.
- [28] Mapjabil, J., Zainol, R.M., Salleh, N.M., Eranza, D.R.D., Hamat, S.S.A. (2020b): Tahap Kepuasan Pengunjung Terhadap Kemudahan Dan Perkhidmatan Gerai Makanan Laut Di Kota Kinabalu, Sabah. – Asian People Journal (APJ) 3(2): 122-133.
- [29] Muhammad Sani, N.N., Shaharuddin, S.N. (2020): Pemuliharaan Terhadap Struktur Bangunan Istana Jahar Sebagai Bangunan Warisan Di Kelantan: Satu Tinjauan Awal. – International Journal of Creative Future and Heritage (TENIAT) 12p.
- [30] Mukhtar, N. (2015): Peranan ciri-ciri destinasi dan kepuasan pelancong kepada lawatan ulangan ke Melaka. – Universiti Teknologi Malaysia 97p.

- [31] Mussadun, M. (2018): Pengembangan Pariwisata Heritage di Kawasan Konservasi Museum Abdul Jalil, Magelang. – *Ruang* 4(3): 226-236.
- [32] Nordin, N.S., Ahmad, H. (2020): Pemetaan Aset dan Penglibatan Komuniti dalam Pelancongan di Kilim dan Makam Mahsuri, Langkawi. – *Jurnal Wacana Sarjana* 4(2): 1-13.
- [33] Oliver, R.L. (1980): A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. – *Journal of Marketing Research* 17(4): 460-469.
- [34] Othman, N.K., Buang, N.A. (2021): Kualiti Perkhidmatan Dan Kepuasan Pelanggan Homestay Menggunakan Model SERVQUAL. – *Advanced International Journal of Business, Entrepreneurship and SMEs* 3(7): 59-74.
- [35] Pingking, A., Hussin, R. (2020): Impak Penubuhan Imbak Canyon Conservation Area (Icca) Ke Atas Komuniti Setempat: Kajian Kes Di Kampung Imbak, Tongod, Sabah, Malaysia: The Impact Of Imbak Canyon Conservation Area (Icca) On Local Community: A Case Study Of Imbak Village, Tongod, Sabah, Malaysia. – *Journal of Borneo Social Transformation Studies* 6(1): 289-308.
- [36] Punta Yoga, A. (2018): Peran Serta Kearifan Lokal Dalam Sistem Pengelolaan Taman Nasional Di Indonesia Dalam Kegiatan Wisata Alam Berbasis Ekowisata (Study Kasus Kegiatan Ekowisata Di Resort Ranu Pani Taman Nasional Bromo Tengger Semeru Pada Tahun 2017). – UNIVERSITAS INDONESIA 132p.
- [37] Ramli, Z., Mokhtar, M., Razman, M.R., Zakaria, S.Z.S. (2015): Pelancongan berasaskan warisan di Malaysia: potensi dan cabaran. – In *Prosiding Seminar Antarabangsa Ke8: Ekologi, Habitat Manusia dan Perubahan Persekitaran, Langkawi, Kedah* 2p.
- [38] Rasin, M.M.A., Ali, I., Tarsat, M. (2022): Melestarikan Kemandirian Hidupan Marin Yang Terancam Daripada Perspektif Sains Sosial: Kajian Kes Terhadap Pemuliharaan Anak-Anak Penyuh Di Pulau Bakungan, Sandakan. – In *Seminar Serantau Pascasiswazah Sains Sosial & Kemanusiaan 2022 / Regional Social Sciences & Humanities Postgraduate Seminar 2022* 19p.
- [39] Ridwan, M., Suhar, A.M., Ulum, B., Muhammad, F. (2021): Pentingnya penerapan literature review pada penelitian ilmiah. – *Jurnal Masohi* 2(1): 42-51.
- [40] Riska Sopitanti, F. (2020): Analisis Kunjungan Wisatawan Ke Pantai Pangandaran Kabupaten Pangandaran. – Universitas Siliwangi 87p.
- [41] Roddin, R., Yusof, Y., Mukhtar, M.I., Awang, H., Bakar, F.D.A., Hariri, T.I.A.A. (2019): Pemeliharaan Dan Pemuliharaan Budaya Komuniti Orang Asli Melalui Pelancongan Lestari. – *Jurnal Dunia Pengurusan* 1(2): 8-16.
- [42] Rose, R.A.C., Basri, N.E.A. (2019): Analisis tahap kepuasan pengunjung di taman rekreasi awam Sabah (Analysis of visitor satisfaction levels in Sabah recreational public parks). – *Geografia* 15(4): 336-349.
- [43] Rose, R.A.C., Ghani, S.A.A. (2020): Perancangan dan pengurusan landskap di Klebang, Melaka (Landscape Planning and Management at Klebang, Melaka). – *Geografia* 16(2): 95-109.
- [44] Rosidi, M.H. (2021): Penerimaan fatwa dalam kalangan masyarakat muslim Malaysia: satu tinjauan literatur: acceptance of fatwa among Malaysian muslim society: a literature review. – *Journal of Fatwa Management and Research* 24(1): 45-62.
- [45] Rosli, M.R., Radzuan, I.S.M. (2022): Manfaat Ekopelancongan Terhadap Ekonomi Sektor Formal dan Informal: Kajian Kes di Pulau Chekas, Raub, Pahang. – *Research in Management of Technology and Business* 3(2): 679-693.
- [46] Rozaile, L. (2021): Impak Pembangunan Pelancongan Warisan Terhadap Komuniti Setempat Di Kampung Teluk Gedung, Pulau Pangkor, Perak. – *Universiti Malaysia Kelantan* 104p.
- [47] Ruslan, S., Yasim, M.A.A., Syafiq, M.A. (2019): Kesan Pelancongan Terhadap Budaya Masyarakat Bidayah Di Kampung Annah Rais. *Universiti Malaysia Sarawak. – Universiti Malaysia Sarawak* 24p.

- [48] Salleh, N.H.M., Sarmidi, T., Othman, R., Jaafar, A.H., Ramli, R.M. (2011): Kepuasan dan kesetiaan pelancong domestik terhadap destinasi pelancongan Pulau Kapas. – *Journal of Tropical Marine Ecosystem* 1: 10-21.
- [49] Samih, A., Mapjabil, J. (2020): Impak Pelancongan Gunung Terhadap Komuniti Gunung Di Malaysia: Satu Tinjauan Literatur. – *International Journal of Accounting* 5(29): 93-106.
- [50] Samsir, S.W., Ahmad, H., Jusoh, H., Choy, E.A., Buang, A., Mahmud, M., Azman, H., Ariffin, S.K., Makiya, K.R. (2014): Pengintegrasian elemen pendidikan dalam pembangunan produk rekreasi di Tapak Warisan Dunia Melaka: Pendekatan pengusaha pelancongan. – *Geografia-Malaysian Journal of Society and Space* 10(8): 13-25.
- [51] Sani, M.E.A., Sakawi, Z., Rose, R.A.C. (2022): Tahap Kepuasan, Masalah Dan Cadangan Untuk Meningkatkan Kualiti Perkhidmatan Dan Kemudahan Taman: Kajian Kes di Taman Saujana Hijau Putrajaya. – *e-BANGI* 19(1): 216-233.
- [52] Saumi, M.F., Zolkepli, I.A. (2017): Kelestarian kualiti perkhidmatan ekopelancongan: Aplikasi model analisa 'gap' bagi memahami kepuasan pelancong zoo Malaysia. – *Jurnal Pengurusan* 49(12): 141-154.
- [53] Shafii, H., Md, S.N.I.Z.Z., Yassin, A.M., Masram, H., Omar, R. (2021): Pengurusan Penyelenggaraan Kemudahan Infrastruktur di Kawasan Ekopelancongan Sungai Muar, Johor. – *Research in Management of Technology and Business* 2(1): 651-667.
- [54] Shudie, N.F.B., Gani, N. (2020): Impak Industri Pelancongan Terhadap Penduduk Kampung Tellian Tengah, Mukah, Sarawak: Satu Kajian Awal. – *Trends in Undergraduate Research* 3(2): 16-21.
- [55] Wong, M.H., Er, A.C. (2019): Kajian kepustakaan indikator pelancongan warisan. – *Journal of Tourism, Hospitality and Environment Management* 4(13): 90-101.
- [56] Yusoh, M.P., Hua, A.K., Latip, N.A., Zakaria, Z., Jambol, D.J.A., Al Amir As Khairullah, M., Gafor, R.A. (2023): THE EFFECTIVENESS OF TOURISM DEVELOPMENT IN SOCIAL CULTURAL APPROACH IN SABAH. – *Planning Malaysia* 21(4): 190-203.
- [57] Zain, S.R.M., Abd Samad, R.N., Samsudin, M.M. (2016): Masjid sebagai Produk Pelancongan? Satu Tinjauan. – In *Proceeding of the International Conference on Masjid, Zakat and Waqf (IMAF 2016)* 6p.