

Visitor Satisfaction Across Recreational Activities at FRIM, Selangor

Muhammad Abu Huzairah Zulkifli*

Ainul Wahida Radzuan**

c22a0390@siswa.umk.edu.my*, ainul@umk.edu.my (corresponding author) **

Abstract

Nature-based heritage destinations function as experiential landscapes where recreational activities shape visitor satisfaction and perceived value. However, many tourism studies assess visitor experience at the aggregate destination level, overlooking variations across specific activity products. This study examines service experience and visitor satisfaction across recreational activity products at Forest Research Institute Malaysia (FRIM), a forest heritage destination. The objectives were to (1) identify visitors' demographic profiles, (2) evaluate satisfaction levels for individual recreational activities, and (3) compare satisfaction patterns between aesthetic-oriented and physically challenging activities. A quantitative descriptive survey design was employed using an intercept approach. A total of 416 completed questionnaires were analysed using descriptive statistics to determine mean satisfaction scores and comparative patterns across six activities. Findings indicate that aesthetic and leisure-oriented activities such as photography/videography and jogging recorded the highest satisfaction levels, followed by nature trails and night walks. In contrast, physically challenging activities such as high ropes and camping/glamping showed comparatively moderate satisfaction levels. These results suggest that aesthetic and escapism dimensions play a central role in shaping visitor experience in forest heritage destinations. Education level influenced satisfaction for jogging, while visitation frequency did not show significant variation across activities. The study highlights the importance of analysing visitor experience at the activity level rather than treating the destination as a homogeneous entity. Practically, the findings support strengthening aesthetic-oriented offerings while enhancing safety, infrastructure, and service quality for challenge-based activities to ensure balanced recreational development.

Keywords: Activity-level analysis, Experience economy, Natural Heritage, Recreational activities, Visitor satisfaction

Submitted: 1 March 2026

Revised: 9 March 2026

Published: 31 March 2026

* Undergraduate Student at the Faculty of Creative Technology and Heritage, Universiti Malaysia Kelantan, Malaysia.

** Senior Lecturer at Faculty of Creative Technology and Heritage, Universiti Malaysia Kelantan, Malaysia.



Kepuasan Pengunjung Terhadap Aktiviti Rekreasi di FRIM, Malaysia

Muhammad Abu Huzaifah Zulkifli*

Ainul Wahida Radzuan**

c22a0390@siswa.umk.edu.my*, ainul@umk.edu.my (penulis koresponden)**

Abstrak

Destinasi warisan berasaskan alam berfungsi sebagai landskap pengalaman yang mana aktiviti rekreasi memainkan peranan penting dalam membentuk kepuasan dan persepsi nilai pengunjung. Walau bagaimanapun, kebanyakan kajian pelancongan menilai pengalaman pengunjung secara agregat di peringkat destinasi tanpa meneliti variasi antara aktiviti rekreasi yang berbeza. Kajian ini meneliti pengalaman perkhidmatan dan tahap kepuasan pengunjung merentasi produk aktiviti rekreasi di Forest Research Institute Malaysia (FRIM), sebuah destinasi warisan hutan. Objektif kajian adalah untuk (1) mengenal pasti profil demografi pengunjung, (2) menilai tahap kepuasan bagi setiap aktiviti rekreasi, dan (3) membandingkan corak kepuasan antara aktiviti berorientasikan estetika dan aktiviti berunsur cabaran fizikal. Kajian ini menggunakan reka bentuk kuantitatif berbentuk tinjauan deskriptif melalui pendekatan *intercept survey*. Sebanyak 416 soal selidik lengkap dianalisis menggunakan statistik deskriptif bagi menentukan nilai min kepuasan dan pola perbandingan antara enam aktiviti rekreasi. Dapatan menunjukkan bahawa aktiviti berorientasikan santai dan estetika seperti fotografi/videografi dan berjoging mencatatkan tahap kepuasan tertinggi, diikuti oleh *nature trails* dan *night walk*. Sebaliknya, aktiviti berunsur cabaran fizikal seperti *high ropes* dan perkhemahan/*glamping* menunjukkan tahap kepuasan yang lebih sederhana secara relatif. Dapatan ini menegaskan bahawa dimensi estetika dan eskapisme memainkan peranan penting dalam membentuk pengalaman pengunjung di destinasi warisan hutan. Tahap pendidikan mempengaruhi kepuasan bagi aktiviti berjoging, manakala kekerapan lawatan tidak menunjukkan perbezaan yang signifikan. Kajian ini menekankan kepentingan analisis pada tahap aktiviti rekreasi berbanding penilaian agregat di peringkat destinasi. Dari sudut praktikal, dapatan mencadangkan pengukuhan aktiviti berorientasikan estetika serta penambahbaikan aspek keselamatan, infrastruktur dan kualiti perkhidmatan bagi aktiviti berunsur cabaran untuk memastikan pembangunan rekreasi yang lebih seimbang dan lestari.

Kata Kunci : Aktiviti rekreasi, Analisis tahap aktiviti, Ekonomi pengalaman, Kepuasan pengunjung, Warisan semula jadi

* Pelajar Prasiswazah di Fakulti Teknologi Kreatif dan Warisan, Universiti Malaysia Kelantan, Malaysia.

** Pensyarah Kanan di Fakulti Teknologi Kreatif dan Warisan, Universiti Malaysia Kelantan, Malaysia.



1.0 Pendahuluan

Destinasi warisan pelancongan berasaskan alam semula jadi semakin berkembang sebagai ruang rekreasi yang menggabungkan fungsi pemuliharaan alam sekitar (Weiler & Ham, 2002) dengan pengalaman pengunjung. Selain berperanan sebagai kawasan perlindungan biodiversiti dan tapak penyelidikan, destinasi seperti Forest Research Institute (FRIM) turut menawarkan pelbagai aktiviti rekreasi yang membentuk pengalaman langsung pengunjung terhadap persekitaran hutan. Dalam konteks ini, aktiviti rekreasi bukan sekadar elemen sokongan kepada destinasi, sebaliknya merupakan komponen utama yang mempengaruhi tahap kepuasan dan penilaian keseluruhan pengunjung.

Dalam kajian yang berkaitan dengan pelancongan, pengalaman sering dianggap sebagai elemen teras yang menentukan nilai sesebuah destinasi. Perspektif pengalaman ekonomi atau Experience Economy menekankan bahawa pengunjung bukan hanya mencari produk fizikal tetapi pengalaman bermakna yang melibatkan emosi, penglibatan dan penghargaan terhadap persekitaran semula jadi (Pine & Gilmore, 1999). Dalam konteks pelancongan berasaskan alam semula jadi, pengalaman tersebut lazimnya terbentuk melalui interaksi antara pengunjung dengan landskap, kemudahan serta aktiviti yang ditawarkan (Vargo & Lusch, 2008). Oleh itu, kepuasan terhadap aktiviti tertentu boleh menjadi indikator penting bagi menilai keberkesanan pengurusan produk rekreasi di sesebuah destinasi warisan alam semula jadi.

Walau bagaimanapun, kebanyakan kajian terdahulu cenderung menilai kepuasan atau pengalaman pengunjung di peringkat destinasi secara keseluruhan. Pendekatan ini sering menggabungkan pelbagai elemen pengalaman yang membentuk respons kognitif, emosi dan tingkah laku pengunjung (Tung & Ritchie, 2011) ke dalam satu ukuran agregat tanpa membezakan secara jelas antara aktiviti rekreasi yang ditawarkan (Prayag et al., 2017). Sedangkan dalam realiti pengurusan pelancongan, setiap aktiviti mempunyai ciri, tahap penglibatan dan jangkaan pengalaman yang berbeza (Otto & Ritchie, 1996). Kajian berkaitan daya saing destinasi dan reka bentuk pengalaman juga menekankan bahawa komponen perkhidmatan yang berlainan memberi kesan yang tidak seragam terhadap persepsi nilai keseluruhan (Verhoef et al., 2009). Aktiviti berorientasikan estetika seperti fotografi dan berjalan santai mungkin menghasilkan pengalaman yang berbeza berbanding aktiviti berunsur cabaran fizikal seperti high ropes atau perkhemahan.

Dalam konteks destinasi warisan alam semula jadi seperti FRIM, pemahaman terhadap kepelbagaian tahap kepuasan kepada aktiviti rekreasi adalah penting bagi merancang dan menambah baik kualiti perkhidmatan. Analisis kepuasan terhadap aktiviti rekreasi membolehkan pengenalanpastian aktiviti yang menjadi kekuatan utama destinasi pelancongan dan aktiviti yang memerlukan perhatian dari sudut pengurusan atau penambahbaikan fasiliti. Pendekatan ini juga membantu pengurus destinasi memahami bagaimana pengalaman pengunjung terbentuk melalui kombinasi aktiviti yang berbeza dan bukan hanya melalui imej destinasi secara umum.

Justeru, kajian ini memfokuskan terhadap penilaian tahap kepuasan pengunjung berdasarkan produk aktiviti rekreasi yang ditawarkan di FRIM sebagai destinasi warisan alam semula jadi. Kajian ini bertujuan untuk:

1. Mengenal pasti profil demografi pengunjung yang terlibat dalam kajian. Analisis ini memberikan gambaran mengenai latar belakang pengunjung seperti jantina, umur, tahap pendidikan dan kekerapan lawatan ke FRIM. Maklumat ini penting bagi memahami ciri-ciri utama pengunjung serta corak penyertaan mereka dalam aktiviti rekreasi yang ditawarkan di destinasi warisan alam semula



jadi tersebut;

2. Menilai tahap kepuasan pengunjung terhadap setiap aktiviti rekreasi yang ditawarkan. Penilaian ini bertujuan mengenal pasti sejauh mana aktiviti rekreasi yang disediakan mampu memenuhi jangkaan dan pengalaman pengunjung. Melalui analisis tahap kepuasan ini, kajian dapat mengenal pasti aktiviti yang memberikan kepuasan yang tinggi serta aktiviti yang berpotensi untuk ditambah baik dari segi pengurusan dan pengalaman rekreasi; dan

3. Membandingkan pola kepuasan antara aktiviti berorientasikan estetika dan aktiviti yang berunsurkan cabaran fizikal. Dengan meneliti tahap kepuasan secara terperinci mengikut aktiviti rekreasi, kajian ini menyumbang kepada pemahaman yang lebih jelas tentang kekuatan relatif setiap komponen rekreasi dalam destinasi warisan semula jadi. Dapatan kajian ini juga berpotensi menjadi asas kepada cadangan penambahbaikan pengurusan aktiviti rekreasi secara lebih strategik dan berfokus.

2.0 Kajian Literatur

2.1 Pengalaman dalam Pelancongan Berasaskan Warisan Semula jadi

Konsep pelancongan berasaskan pengalaman sering dikaitkan dengan kerangka *Experience Economy* yang diperkenalkan oleh Pine dan Gilmore (1999). Kerangka ini menjelaskan bahawa nilai ekonomi moden tidak lagi tertumpu semata-mata kepada pengeluaran barangan atau penyediaan perkhidmatan, tetapi kepada keupayaan organisasi merancang dan menyampaikan pengalaman yang bermakna kepada pengguna. Dalam konteks pelancongan, destinasi tidak hanya bersaing melalui tarikan fizikal atau sumber semula jadi, sebaliknya melalui keupayaan mereka bentuk pengalaman yang memberi kesan emosi, intelektual dan sensori kepada pengunjung. Pengalaman tersebut terbentuk melalui reka bentuk persekitaran, interaksi perkhidmatan serta penglibatan pengunjung dalam aktiviti yang ditawarkan.

Pine dan Gilmore (1999) mengemukakan empat dimensi utama pengalaman iaitu hiburan, pendidikan, eskapisme dan estetik. Dimensi-dimensi ini menggambarkan tahap penglibatan pengunjung yang berbeza, daripada penyertaan pasif kepada penglibatan yang lebih aktif dan mendalam. Dalam pelancongan berasaskan alam dan warisan semula jadi, dimensi estetik dan eskapisme sering menjadi komponen yang dominan kerana pengunjung berinteraksi secara langsung dengan landskap, suasana dan elemen interpretasi yang membolehkan mereka melepaskan diri daripada rutin harian. Kajian empirikal turut menunjukkan bahawa pengalaman yang menonjolkan nilai estetika serta aktiviti santai dalam persekitaran semula jadi memberi sumbangan yang signifikan terhadap tahap kepuasan pengunjung di destinasi warisan semula jadi (Sung, 2023; Steriopoulos et al., 2024).

Selain itu, perspektif logik berasaskan perkhidmatan menekankan bahawa nilai tidak wujud secara eksklusif dalam produk atau sumber fizikal, sebaliknya terhasil melalui interaksi antara pengunjung dan sistem perkhidmatan (Vargo & Lusch, 2008). Dalam konteks ini, aktiviti rekreasi berfungsi sebagai medium penciptaan pengalaman di mana pengunjung secara aktif membentuk makna berdasarkan motivasi, latar belakang dan tahap penglibatan mereka. Otto dan Ritchie (1996) turut menyatakan bahawa pengalaman pelancongan bersifat multidimensi yang merangkumi aspek afektif, kognitif dan tingkah laku, yang seterusnya



mempengaruhi penilaian keseluruhan terhadap destinasi serta niat tingkah laku seperti lawatan semula dan cadangan kepada orang lain.

Walau bagaimanapun, sifat pengalaman yang diperoleh juga bergantung kepada karakteristik aktiviti yang disertai. Dalam aktiviti rekreasi yang mencabar, elemen risiko dan tahap penglibatan fizikal yang tinggi berpotensi menghasilkan pengalaman yang berbeza berbanding aktiviti santai yang lebih berorientasikan estetika. Individu yang mempunyai toleransi risiko yang lebih tinggi cenderung melihat aktiviti pengembaraan sebagai sumber keterujaan dan pencapaian, manakala individu yang mempunyai toleransi risiko rendah lebih cenderung memilih pengalaman santai yang menekankan ketenangan serta penghargaan terhadap landskap semula jadi (Kunwar, 2021). Perbezaan sifat pengalaman ini menunjukkan bahawa tahap kepuasan pengunjung berkemungkinan berbeza mengikut jenis aktiviti yang disertai.

Literatur secara konsisten menunjukkan bahawa reka bentuk dan sifat aktiviti memainkan peranan penting dalam membentuk pengalaman pelawat, yang seterusnya mempengaruhi tahap kepuasan serta penilaian mereka terhadap destinasi.

2.2 Aktiviti Rekreasi sebagai Unit Analisis Pengalaman

Aktiviti rekreasi dalam destinasi pelancongan boleh dianggap sebagai produk perkhidmatan yang berbeza dari segi tahap penglibatan, tahap cabaran serta bentuk interaksi dengan persekitaran yang ditawarkan kepada pengunjung. Dalam destinasi warisan semula jadi, aktiviti yang disediakan lazimnya bersifat pelbagai bagi memenuhi bentuk pengalaman yang berbeza, selaras dengan pendekatan reka bentuk pengalaman yang menekankan penglibatan aktif pengguna (Pine & Gilmore, 1999). Setiap aktiviti boleh dilihat sebagai unit pengalaman yang tersendiri dalam sistem perkhidmatan destinasi, di mana nilai terbentuk melalui interaksi antara pengunjung dan kemudahan atau perkhidmatan yang disediakan (Vargo & Lusch, 2008).

Secara konseptual, aktiviti rekreasi boleh dibahagikan kepada aktiviti berorientasikan cabaran fizikal dan aktiviti berorientasikan riadah serta estetika. Aktiviti berunsur cabaran seperti *high ropes* atau perkhemahan menekankan penglibatan fizikal serta elemen keterujaan. Sebaliknya, aktiviti seperti fotografi, berjalan santai atau menyelusuri *nature trails* lebih menumpukan kepada penghargaan terhadap landskap dan pengalaman yang bersifat menenangkan. Perbezaan sifat aktiviti ini menunjukkan bahawa setiap pengalaman boleh menghasilkan tindak balas afektif dan kognitif yang berbeza dalam kalangan pengunjung (Otto & Ritchie, 1996).

Dalam pelancongan berasaskan alam, dimensi estetika dan hiburan sering dikenal pasti sebagai faktor yang menyumbang kepada kepuasan pengunjung (Sung, 2023; Steriopoulos et al., 2024). Interaksi visual dan sensori dengan persekitaran semula jadi mampu membentuk pengalaman yang lebih imersif serta meningkatkan kesejahteraan emosi pengunjung (Kang & Song, 2021). Walau bagaimanapun, aktiviti yang melibatkan cabaran fizikal juga boleh memberikan pengalaman yang berbeza melalui rasa pencapaian dan keterujaan yang diperoleh daripada penyertaan aktif.

Selain itu, aktiviti yang mengandungi elemen interpretatif turut memainkan peranan dalam membentuk pengalaman pengunjung di destinasi warisan semula



jadi. Penyampaian tafsiran alam sekitar yang jelas dan mudah difahami dapat meningkatkan pemahaman serta penghargaan pengunjung terhadap nilai warisan, seterusnya mempengaruhi tahap kepuasan dan sokongan terhadap usaha pemuliharaan (Weiler & Ham, 2002). Walaupun tidak semua aktiviti menekankan komponen pendidikan secara langsung, elemen interpretatif yang disepadukan dalam pengalaman pelawat boleh mempengaruhi persepsi nilai terhadap destinasi.

Dari perspektif reka bentuk perkhidmatan, pengalaman aktiviti rekreasi turut dipengaruhi oleh faktor seperti kualiti infrastruktur, tahap keselamatan, kebolehcapaian serta kejelasan maklumat yang disediakan kepada pengunjung. Perbezaan dalam aspek-aspek ini boleh mempengaruhi persepsi nilai dan seterusnya membentuk tahap kepuasan pengunjung (Verhoef et al., 2009). Oleh itu, penilaian kepuasan pada peringkat aktiviti rekreasi penting bagi memahami bagaimana sifat dan reka bentuk aktiviti menyumbang kepada pengalaman keseluruhan pengunjung di destinasi warisan semula jadi.

2.3 Pengalaman Pengunjung di Taman Warisan

Pengalaman pengunjung di taman warisan terbentuk melalui interaksi antara persekitaran semula jadi, struktur aktiviti dan elemen perkhidmatan yang menyokongnya. Dalam destinasi berasaskan alam, pengalaman pengunjung sering dikaitkan dengan penglibatan deria, penghargaan terhadap estetika landskap serta peluang untuk aktiviti fizikal atau reflektif (Tung & Ritchie, 2011). Persekitaran hutan yang dilindungi menyediakan ruang pengalaman multisensori yang berpotensi membentuk keterikatan emosi serta meningkatkan penghargaan terhadap alam sekitar.

Konsep lawatan berkesedaran (*mindful visitation*) mencadangkan bahawa reka bentuk persekitaran dan strategi penyampaian maklumat boleh mempengaruhi tahap penglibatan kognitif pengunjung serta menggalakkan penghargaan yang lebih mendalam terhadap nilai warisan (Moscardo, 1996). Tafsiran yang berkesan bukan sahaja memperkayakan kualiti pengalaman pelawat, malah turut menyokong pembentukan kesedaran pemuliharaan dan tingkah laku mesra alam (Weiler & Ham, 2002). Dalam konteks ini, pengalaman pelancongan tidak hanya bergantung kepada ciri fizikal destinasi, tetapi juga kepada cara aktiviti dan persekitaran tersebut disampaikan dan dialami oleh pengunjung. Elemen seperti pembaharuan pengalaman, intensiti emosi serta kepentingan peribadi telah dikenal pasti sebagai faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan dan ingatan terhadap pengalaman pelancongan (Kim et al., 2012).

Walau bagaimanapun, kebanyakan kajian terdahulu menilai kepuasan pengunjung pada peringkat taman secara keseluruhan tanpa membezakan sumbangan relatif setiap aktiviti rekreasi yang ditawarkan (Baker & Crompton, 2000). Pendekatan ini berpotensi mengaburkan variasi pengalaman yang mungkin wujud antara aktiviti yang berbeza. Walaupun literatur sedia ada telah memberikan sumbangan yang signifikan, kajian empirikal yang menilai kepuasan secara perbandingan pada tahap aktiviti dalam satu destinasi warisan semula jadi masih terhad. Oleh itu, penilaian pada tahap aktiviti rekreasi adalah penting bagi memahami bagaimana sifat dan struktur aktiviti tertentu mempengaruhi pengalaman serta tahap kepuasan pengunjung dalam konteks destinasi warisan semula jadi.



3.0 Metodologi

3.1 Reka Bentuk Kajian

Kajian ini menggunakan reka bentuk kuantitatif berbentuk tinjauan bagi menilai kepuasan pengunjung terhadap aktiviti rekreasi di FRIM sebagai destinasi warisan semula jadi. Reka bentuk kajian adalah bersifat deskriptif dengan memfokuskan kepada penilaian persepsi dan pengalaman pengunjung terhadap aktiviti yang disertai. Pendekatan tinjauan dipilih kerana ia membolehkan pengumpulan data secara sistematik daripada sampel pengunjung dalam tempoh masa tertentu, seterusnya memberikan gambaran kuantitatif terhadap kepuasan kepada aktiviti rekreasi yang berbeza.

3.2 Lokasi Kajian

Kajian ini dijalankan di Forest Research Institute Malaysia (FRIM), sebuah tapak warisan semula jadi yang terkenal di Malaysia yang menggabungkan fungsi pemuliharaan, rekreasi dan pendidikan alam sekitar. FRIM menyediakan pelbagai produk rekreasi, termasuk laluan kanopi, *nature trails*, aktiviti cabaran dan program interpretatif, menjadikannya lokasi sesuai untuk menilai pengalaman perkhidmatan pada tahap aktiviti rekreasi. Landskap warisan ini membolehkan pengamatan dan pengukuran penglibatan, kepuasan dan corak tingkah laku pengunjung dalam persekitaran yang semula jadi tetapi terkawal, sekaligus menyokong analisis komparatif merentasi dimensi pengalaman yang berbeza.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi kajian terdiri daripada pengunjung yang melawat FRIM sepanjang tempoh pengumpulan data. Kaedah pensampelan yang digunakan adalah berdasarkan pendekatan *intercept survey* di mana pengunjung yang telah menyertai aktiviti rekreasi didekati dan dipelawa untuk menjawab borang soal selidik. atau. Sebanyak 416 set soal selidik yang lengkap diperoleh dan dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif dalam kajian ini. Saiz sampel ini adalah mencukupi bagi analisis deskriptif dan perbandingan purata antara aktiviti rekreasi.

3.4 Instrumen Kajian

Instrumen soal selidik dibahagikan kepada dua bahagian. Bahagian A menumpukan kepada pengumpulan maklumat demografi (jantina, umur, tahap pendidikan) dan tingkah laku lawatan (kekerapan lawatan). Manakala bahagian B menilai pengalaman pengunjung terhadap enam aktiviti rekreasi yang ditawarkan di FRIM, seperti fotografi/videografi, berjoging, *nature trails*, *night walks*, *high ropes* serta perkhemahan/ *glamping*. Tahap kepuasan diukur dengan menggunakan skala Likert 5 mata daripada (sangat tidak memuaskan) hingga 5 (sangat memuaskan). Setiap aktiviti rekreasi dinilai secara berasingan bagi membolehkan analisis perbandingan terhadap tahap aktiviti.



3.5 Kaedah Analisis Data

Data dianalisis menggunakan perisian IBM SPSS Statistics versi 30. Analisis deskriptif digunakan untuk membina profil demografi responden serta menentukan nilai min dan sisihan piawai bagi setiap aktiviti rekreasi. Bagi tujuan perbandingan tahap kepuasan terhadap aktiviti yang berbeza, analisis min digunakan untuk mengenal pasti pola kepuasan dan kedudukan relatif setiap aktiviti rekreasi. Pendekatan ini membolehkan penilaian yang lebih terperinci terhadap variasi pengalaman pengunjung pada tahap aktiviti tanpa menggabungkannya ke dalam satu skor agregat.

4.0 Dapatan Kajian dan Perbincangan

Bahagian ini menghuraikan dapatan kajian berkaitan tahap kepuasan pengunjung terhadap aktiviti rekreasi di FRIM. Perbincangan dimulakan dengan analisis profil demografi responden untuk menerangkan ciri-ciri sampel kajian. Seterusnya, analisis deskriptif digunakan bagi menilai tahap kepuasan pengunjung terhadap aktiviti rekreasi yang ditawarkan. Dapatan tersebut kemudian ditafsirkan dengan merujuk kepada kerangka teori dan literatur terdahulu bagi memahami variasi pengalaman pengunjung dalam konteks destinasi warisan semula jadi.

4.1 Profil Responden

Jadual 1 : Kategori Jantina Responden

Jantina	Kekerapan (n)	Peratusan (%)
Lelaki	163	39.2
Perempuan	253	60.8
Jumlah	416	100.0

Seramai 416 responden terlibat dalam kajian ini. Jadual 1 menunjukkan taburan jantina responden di mana majoriti responden terdiri daripada perempuan (60.8%) manakala lelaki mewakili 39.2% daripada jumlah keseluruhan.

Jadual 2 : Kategori Umur Responden

Kategori Umur	Kekerapan (n)	Peratusan (%)
Bawah 20 tahun	14	3.4
21 – 30 tahun	97	23.3
31 – 40 tahun	120	28.8
41 – 50 tahun	104	25.0
51 – 60 tahun	62	14.9
61 tahun ke atas	19	4.6
Jumlah	416	100.0

Seterusnya, terdapat enam kategori umur seperti yang direkodkan dalam Jadual 2. Kumpulan umur 31 hingga 40 tahun mencatatkan peratusan tertinggi iaitu sebanyak 28.8% (120 orang) diikuti dengan kategori umur 41 hingga 50 tahun sebanyak 25% (104 orang), kategori 21 hingga 30 tahun sebanyak 23.3% (97 orang), kategori 51 hingga 60 tahun sebanyak 14.9% (62 orang), kategori 61 tahun dan ke atas sebanyak 4.6% (19 orang) dan kategori di bawah umur 20 tahun sebanyak 3.4% (14 orang). Secara keseluruhannya, dapatan menunjukkan majoriti responden terdiri daripada dewasa pertengahan yang berumur di antara 31 hingga 40 tahun manakala penyertaan terendah terdiri daripada responden yang berumur 20 tahun ke bawah.



Jadual 3 : Tahap Pendidikan Responden

Tahap Pendidikan	Kekerapan (n)	Peratusan (%)
PMR / PT3	21	5.0
SPM	56	13.5
STPM / Diploma / Setaraf	108	26.0
Sarjana Muda	192	46.2
Sarjana	36	8.7
Doktor Falsafah	3	0.7
Jumlah	416	100.0

Berdasarkan Jadual 3, majoriti responden mempunyai kelayakan Sarjana Muda (46.2%). Sebaliknya, responden dengan kelayakan Doktor Falsafah mencatatkan peratusan terendah iaitu 0.7%. Secara keseluruhan, dapatan ini menunjukkan bahawa sebahagian besar pengunjung yang terlibat dalam kajian mempunyai tahap pendidikan yang tinggi.

Jadual 4 : Kekerapan Lawatan

Kekerapan Lawatan	Kekerapan (n)	Peratusan (%)
Jarang (1–2 kali)	74	17.8
Kadang-kala (Sebulan sekali)	140	33.7
Kerap (2–3 kali sebulan)	145	34.9
Sangat kerap (Setiap minggu atau lebih)	57	13.7
Jumlah	416	100.0

Jadual 4 menunjukkan taburan kekerapan lawatan. Majoriti responden melawat FRIM secara kerap (2–3 kali sebulan) iaitu 34.9%, diikuti dengan kategori kadang-kala (33.7%). Kumpulan yang sangat kerap melawat (setiap minggu atau lebih) merupakan minoriti (13.7%). Secara keseluruhannya, dapatan ini mencerminkan pola lawatan yang sederhana hingga kerap dalam kalangan responden.

4.2 Tahap Kepuasan mengikut Aktiviti Rekreasi

Kajian ini menumpukan kepada corak pengalaman dan tahap kepuasan pengunjung terhadap perkhidmatan serta aktiviti yang ditawarkan oleh FRIM sebagai destinasi warisan semula jadi bertaraf dunia. Secara umum, dapatan menunjukkan bahawa pengunjung berpuas hati terhadap aktiviti seperti fotografi dan videografi, berjoging, *nature trails*, *night walk*, *high ropes*, perkhemahan, dan *glamping*. Tahap kepuasan pengunjung adalah tinggi terutamanya bagi aktiviti berorientasikan estetika dan riadah. Jadual 5 memperincikan nilai min dan sisihan piawai bagi tahap kepuasan setiap aktiviti rekreasi yang ditawarkan di FRIM.



Jadual 5 : Tahap Kepuasan Mengikuti Aktiviti Rekreasi

Aktiviti Rekreasi	Min (M)	Sisihan Piawai (SD)	Tahap Pengalaman	Tahap Kepuasan
Fotografi / Videografi	4.26	0.82	1	Sangat Tinggi
Joging	4.18	1.01	2	Sangat Tinggi
Nature Trails	4.03	1.22	3	Tinggi
Night Walk	4.01	1.09	4	Tinggi
High Ropes	3.88	1.14	5	Sederhana Tinggi
Camping / Glamping	3.65	1.22	6	Sederhana

* Skala pengukuran menggunakan skala Likert lima mata (1: sangat tidak memuaskan hingga 5: sangat memuaskan)

Aktiviti fotografi dan videografi mencatatkan skor min tertinggi (M : 4.26), diikuti oleh joging (M : 4.18). Aktiviti *nature trails* (M: 4.03) dan *night walk* (M: 4.01) turut menunjukkan tahap kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, aktiviti berunsur cabaran fizikal seperti *high ropes* (M : 3.88) dan *camping/glamping* (M:3.65) mencatatkan tahap kepuasan yang lebih rendah secara relatif, walaupun berada dalam kategori sederhana hingga tinggi.

Corak dapatan ini menunjukkan bahawa pengunjung cenderung memberi penilaian lebih positif terhadap aktiviti yang menekankan penghargaan visual, kelonggaran dan penghayatan landskap semula jadi berbanding aktiviti yang memerlukan penglibatan fizikal dan toleransi risiko yang lebih tinggi. Dapatan ini selari dengan kajian Sung (2023) yang menyatakan bahawa pengunjung lebih berpuas hati terhadap warisan semula jadi yang mempunyai nilai estetika, aktiviti santai serta lokasi yang berupaya memenuhi pengalaman pembelajaran mereka. Perkara ini turut disokong oleh Steriopoulos et al. (2024) dan Hamid et al. (2021) yang mendapati bahawa aktiviti santai menjana penglibatan emosi yang lebih positif dan pengalaman yang lebih menyenangkan di tapak warisan.

Sebaliknya, tahap kepuasan yang lebih sederhana bagi aktiviti berunsur cabaran fizikal berkemungkinan dipengaruhi oleh persepsi risiko serta tahap keyakinan pengunjung terhadap aspek keselamatan dan kesiapsiagaan diri. Bui dan Kiatkawsin (2020) menegaskan bahawa faktor keselamatan mempengaruhi kecenderungan penyertaan dalam pelancongan berasaskan cabaran khususnya apabila individu mempunyai kebimbangan terhadap kemahiran atau tahap kecergasan fizikal. Selain itu, faktor psikologi seperti kecenderungan mencari sensasi dan kebimbangan turut mempengaruhi kecenderungan individu untuk menyertai aktiviti mencabar (Kiatkawsin et al., 2021). Walau bagaimanapun, kajian Chaudhary dan Islam (2025) mendapati bahawa persepsi risiko tidak semestinya memberi kesan yang seragam terhadap kepuasan kerana penilaian pengalaman turut dipengaruhi oleh konteks destinasi dan reka bentuk aktiviti itu sendiri.

Dalam konteks ini, toleransi risiko menjadi faktor pembeza yang penting. Individu yang mempunyai tahap toleransi risiko yang tinggi lebih lazimnya lebih terbuka untuk menyertai aktiviti ekstrem dan mencabar dan melihat cabaran sebagai peluang untuk pencapaian diri dan keterujaan (Kunwar, 2021). Sebaliknya, individu yang mempunyai toleransi risiko rendah cenderung memilih pengalaman bersifat santai dan berorientasikan estetika. Walaupun pemboleh ubah toleransi



risiko tidak diukur secara langsung dalam kajian ini, pola kepuasan yang ditunjukkan memberi petunjuk kepada kemungkinan perbezaan kecenderungan pengunjung terhadap aktiviti berasaskan cabaran.

Dari sudut teori, dapatan ini boleh ditafsirkan melalui kerangka *experience economy* oleh Pine dan Gilmore (1999) yang menekankan empat dimensi utama pengalaman, iaitu hiburan, pendidikan, pelarian diri dan estetika. Aktiviti seperti fotografi dan videografi mencerminkan dimensi pengalaman estetika, di mana penghargaan visual dan penghayatan landskap semula jadi meningkatkan tahap kepuasan pengunjung. Manakala aktiviti *nature trails* dan *night walk* boleh dikaitkan dengan dimensi eskapisme, kerana ia membolehkan pengunjung melepaskan diri daripada rutin harian dan terlibat secara imersif dengan persekitaran semula jadi.

Dalam konteks pelancongan berasaskan alam, penglibatan langsung dengan persekitaran semula jadi turut menyumbang kepada manfaat psikologi yang bersifat pemulihan. Pengalaman berjalan di *nature trails* dan *night walk* memperkukuh dimensi imersif pelancongan alam, di mana pengunjung bukan sekadar melihat, tetapi turut merasai dan mengalami persekitaran tersebut secara menyeluruh. Kualiti pengalaman di tarikan warisan juga berupaya memupuk kesejahteraan emosi, meningkatkan kepuasan serta memperkukuh hubungan dengan persekitaran (Kang & Song, 2021).

Dari segi pengurusan destinasi, dapatan ini memberikan implikasi penting terhadap reka bentuk dan perancangan portfolio aktiviti. Aktiviti berorientasikan visual dan santai yang mencatatkan tahap kepuasan tertinggi wajar diperkukuh sebagai komponen teras pengalaman pengunjung. Dalam masa yang sama, penambahbaikan dari segi kemudahan fizikal, aspek keselamatan serta kualiti penyampaian pengalaman bagi aktiviti berunsur cabaran seperti high ropes dan perkhemahan perlu diberi perhatian bagi meningkatkan tahap kepuasan secara menyeluruh.

Secara keseluruhannya, pengalaman pengunjung di FRIM terbentuk melalui interaksi antara jenis aktiviti, konteks persekitaran dan orientasi individu. Dari sudut pengurusan destinasi, dapatan ini memberikan implikasi penting terhadap reka bentuk dan perancangan aktiviti rekreasi. Aktiviti berorientasikan visual dan santai yang mencatatkan tahap kepuasan tertinggi berpotensi diperkukuh sebagai komponen teras pengalaman pengunjung. Dalam masa yang sama, penambahbaikan dari segi kemudahan fizikal, aspek keselamatan serta penyampaian pengalaman bagi aktiviti berunsur cabaran seperti *high ropes* dan perkhemahan boleh dipertimbangkan bagi meningkatkan tahap kepuasan secara menyeluruh.

Penambahbaikan infrastruktur seperti kemudahan sanitasi, sistem saliran, langkah keselamatan, aksesibiliti turut relevan memandangkan faktor-faktor ini mempunyai hubungan langsung dengan persepsi kualiti dan kepuasan pengunjung (Bai & Tuntates, 2024). Selain itu, pembangunan laluan kesejahteraan seperti *jogging trails* dan *nature wellness routes* berpotensi diperluas bagi memenuhi segmen pengunjung yang berorientasikan gaya hidup sihat. Aktiviti santai berasaskan alam memperkukuh pengalaman estetika dan imersif, manakala faktor gaya hidup mempengaruhi tahap penghargaan terhadap aktiviti kesejahteraan fizikal.



Rajah 1 : Antara gambar aktiviti yang terdapat di FRIM



Rajah 1 menunjukkan beberapa aktiviti utama pengunjung di FRIM, termasuk berjoging dan *skywalk*. Aktiviti berjoging dijalankan di laluan berturap yang dikelilingi kehijauan semula jadi, menawarkan pengalaman rekreasi yang menenangkan serta menggalakkan gaya hidup sihat. Sebaliknya, *skywalk* membolehkan pengunjung mengalami pemandangan kanopi hutan dari aras tinggi, sekali gus menyediakan nilai rekreasi dan pendidikan alam sekitar melalui penglibatan langsung dengan ekosistem hutan.

5.0 Kesimpulan

Secara keseluruhannya, kajian ini menilai pengalaman dan tahap kepuasan pengunjung terhadap rekreasi di Forest Research Institute Malaysia (FRIM) dengan menggunakan pendekatan perbandingan pada tahap aktiviti rekreasi. Dapatan menunjukkan bahawa aktiviti berorientasikan santai dan estetika seperti fotografi/videografi dan berjoging mencatatkan tahap kepuasan tertinggi, diikuti oleh *nature trails* dan *night walk*. Sebaliknya, aktiviti berunsur cabaran fizikal seperti *high ropes* serta perkhemahan/*glamping* menunjukkan tahap kepuasan yang lebih sederhana. Corak ini menegaskan bahawa dimensi estetik dan eskapisme memainkan peranan penting dalam membentuk pengalaman pengunjung di destinasi warisan semula jadi.

Secara teorinya, kajian ini menyumbang dengan menekankan bahawa pengalaman pelancongan dalam landskap yang dilindungi adalah bersifat heterogen dan perlu dianalisis pada tahap aktiviti rekreasi, bukan sekadar secara agregat di peringkat destinasi. Pendekatan ini membolehkan pemahaman yang lebih terperinci tentang variasi kepuasan merentasi jenis penglibatan yang berbeza. Dari sudut praktikal, dapatan ini mencadangkan agar pengurusan memberi penekanan kepada pengukuhan aktiviti berorientasikan visual dan riadah sebagai komponen teras pengalaman pengunjung, di samping mempertimbangkan penambahbaikan aspek keselamatan, kemudahan dan penyampaian pengalaman bagi aktiviti berunsur cabaran fizikal.

Kesimpulannya, pengalaman pengunjung di FRIM terbentuk melalui interaksi antara reka bentuk aktiviti dan konteks persekitaran semula jadi yang menyokongnya. Oleh itu, pembangunan rekreasi di destinasi warisan semula jadi memerlukan pendekatan pengurusan yang strategik dan berasaskan pemahaman terhadap sifat serta intensiti pengalaman yang ditawarkan oleh setiap aktiviti. Walau bagaimanapun, kajian ini bergantung kepada persepsi sendiri responden dan analisis deskriptif, justeru dapatan perlu ditafsirkan dalam konteks reka bentuk kajian yang digunakan.



Penghargaan

Penulis merakamkan penghargaan kepada Research Group of Applied Heritage (GAH), Fakulti Teknologi Kreatif dan Warisan, Universiti Malaysia Kelantan atas sokongan akademik dan kerangka penyelidikan yang membolehkan kajian ini dilaksanakan. Kajian ini merupakan sebahagian daripada skop penyelidikan di bawah kumpulan GAH.

Rujukan

- Bai, X., & Tuntates, U. (2024). Guideline for developing glamping tourism in China: A case study of Gansu. *International Journal of Sociologies and Anthropologies Science Reviews*, 4(5), 565-582.
- Baker, D. A., & Crompton, J. L. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785–804.
- Bui, N. A., & Kiatkawsin, K. (2020). Examining Vietnamese hard-adventure tourists' visit intention using an extended model of goal-directed behavior. *Sustainability*, 12(5), 1747.
- Chaudhary, M., & Islam, N. U. (2025). Impact of perceived risk on tourist satisfaction and future travel intentions: A mediation–moderation analysis. *Global Business Review*, 26(5), 1425-1442.
- Hamid, A. H. A., Mohamad, M. R., & Suki, N. M. (2021). Tourists' revisit intention to UNESCO world heritage sites in a developing nation: Investigating the mediating role of place dependence. *Journal of Vacation Marketing*, 27(2), 119-132.
- Kang, J., & Song, Y. (2021). A study on the relationship between mental well-being and cultural tourism guides based on the interview methodology. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(24), 13054.
- Kiatkawsin, K., Bui, N. A., Hrankai, R., & Jeong, K. (2021). The moderating roles of sensation seeking and worry among nature-based adventure tourists. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(4), 2021.
- Kim, J.-H., Ritchie, J. R. B., & McCormick, B. (2012). Development of a scale to measure memorable tourism experiences. *Journal of Travel Research*, 51(1), 12–25.
- Kunwar, R. R. (2021). Extreme sport: Understanding the concept, recognizing the value. *Journal of Tourism & Adventure*, 4(1), 89-123.
- Moscardo, G. (1996). Mindful visitors: Heritage and tourism. *Annals of Tourism Research*, 23(2), 376–397.
- Otto, J. E., & Ritchie, J. R. B. (1996). The service experience in tourism. *Tourism Management*, 17(3), 165–174.
- Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (1999). *The experience economy*. Harvard Business School Press.
- Prayag, G., Hosany, S., Muskat, B., & Del Chiappa, G. (2017). Understanding the relationships between tourists' emotional experiences, perceived overall image, satisfaction, and intention to recommend. *Journal of Travel Research*, 56(1), 41–54.



Steriopoulos, E., Khoo, C., Wong, H. Y., Hall, J., & Steel, M. (2024). Heritage tourism brand experiences: The influence of emotions and emotional engagement. *Journal of Vacation Marketing*, 30(3), 489-504.

Sung, M. (2023). Influence of cultural landscapes on visitors' behavior in the context of COVID-19 social distancing policies: A case study of open public spaces inside Gyeongbok Palace. *Journal of People, Plants, and Environment*, 26(4), 403-420.

Tung, V. W. S., & Ritchie, J. R. B. (2011). Exploring the essence of memorable tourism experiences. *Annals of Tourism Research*, 38(4), 1367–1386.

Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2008). Service-dominant logic: Continuing the evolution. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(1), 1–10.

Verhoef, P. C., Lemon, K. N., Parasuraman, A., Roggeveen, A., Tsiros, M., & Schlesinger, L. A. (2009). Customer experience creation: Determinants, dynamics and management strategies. *Journal of Retailing*, 85(1), 31–41.

Weiler, B., & Ham, S. H. (2002). Tour guide training: A model for sustainable capacity building in developing countries. *Journal of Sustainable Tourism*, 10(1), 52–69.

