

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

### **Abstract**

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

Untuk itu, pihak pemegang taruh khususnya pihak berkuasa tempatan dan syarikat pengendali taman tema perlu lebih prihatin dan proaktif untuk memastikan kualiti perkhidmatan dan kemudahan taman tema I-City sentiasa berada pada tahap yang terbaik.