

PENJANAAN EKONOMI PENGALAMAN DALAM SEKTOR KESIHATAN: KAJIAN KES BANDAR BARU BANGI

(Experience Economy In The Health Sector: A Case Study in Bandar Baru Bangi)

Noor Alyani Nor Azazi, Habibah Ahmad & Hamzah Jusoh

ABSTRAK

Institusi pengajian tinggi adalah aset penting sebagai penjana pembangunan sektor ekonomi bandar. Sektor pendidikan dan ekonomi saling berhubung kait dalam menjana pelbagai sektor ekonomi. Sektor kesihatan adalah antara sektor perkhidmatan yang asas dalam pembangunan bandar. Ekonomi pengalaman, satu terma baharu dalam dunia ekonomi terbahagi kepada empat elemen iaitu pendidikan, hiburan estetika dan *escapist* (Pine dan Gilmore 1998). Dalam konteks ekonomi pengalaman, sektor kesihatan dilihat dapat mempraktikkan dasar ekonomi baru ini dan elemen-elemen ekonomi pengalaman akan lebih memajukan lagi perkhidmatan sektor ini. Tujuan makalah ini adalah untuk menilai tahap pencapaian ekonomi pengalaman dalam sektor kesihatan dengan memfokuskan pengusaha premis kesihatan di kawasan kajian iaitu Bandar Baru Bangi yang terkenal dengan status Bandar Ilmu. Kajian dilakukan melalui kaedah pemerhatian, pengedaran soal selidik dan temubual bersama 30 orang pengusaha premis dengan menggunakan persampelan bertujuan. Berdasarkan analisis data, dapat dilihat pengalaman estetika dan pendidikan paling banyak ditonjol oleh premis pengusaha manakala pengalaman hiburan hanya ditonjolkan pada tahap sederhana. Pengalaman estetika melibatkan penglibatan pasif dan proses *immersion* iaitu pengalaman yang dibawa dalam bentuk fizikal dan pengalaman ini paling banyak ditonjol kerana berlaku banyak interaksi antara pengusaha dan pelanggan dan premis juga menyediakan persekitaran yang selesa. Manakala pengalaman pendidikan lebih banyak melibatkan penglibatan aktif dan proses *absorption* di mana proses ini membawa pengalaman ke dalam minda pelanggan. Pengalaman ini berjaya ditonjolkan melalui proses konsultasi kesihatan di antara pengusaha dan pelanggan. Sektor kesihatan perlu memperbaiki mutu perkhidmatan berserta fasiliti di premis mereka.

Katakunci: Ekonomi Pengalaman, Escapist, Estetika, Hiburan, Pendidikan, Pengusaha, Sektor Kesihatan

ABSTRACT

The higher education institutions play an important role on developing the urban economic sectors. The education and economic sector works together in generating other sectors and the health sector is among the services sector that is developed within the urban development process. Experience economy, a new term in the economy world is divided into four elements; educational, entertainment, esthetic and escapist (Pine and Gilmore 1998). In the experience economy context, the health sector can be seen practicing this new policy in order to enhance

the service of this sector. The purpose of this paper is to evaluate the performance of experience economy in the health sector with focusing on the health entrepreneurs premises in the study area; Bandar Baru Bangi, a knowledge city. The results of this study are obtained through the field observations, questionnaires distributions and interviews with 30 premises by using the purposive sampling. Based on the output of this study, we can see that the esthetic and educational experience are more prominent while the entertainment experience is only at a moderate level. The esthetic experience involves passive involvement and immersion where the experience is brought in a physical form and this experience happens during the interaction between the entrepreneurs and customer and the comfortable environment provided. The educational experience involves more on active participation and absorption which absorbed the experience into the minds of the customers. These experiences occurred during the consultation process between the entrepreneurs and the customers. The health sector needs to improve the service as well as the quality of their facilities.

Keywords: Educational, Entertainment, Entrepreneurs, Escapist, Esthetic, Experience Economy, Health Sectors

PENGENALAN

Institusi pengajian tinggi merupakan pemangkin dan perintis kepada penerokaan ilmu dan amalan dalam perancangan dan pembangunan wilayah tertentu (Benneworth & Hospers 2007). Dalam konteks pembangunan bandar, bandar yang berjaya membina intensiti pengetahuan melalui sektor pendidikan memastikan bahawa sektor ini mempunyai jaringan dan hubung kait yang rapat dengan komuniti dan ekonomi lokal, iaitu perkongsian yang saling menguntungkan. (Jones et, al 2006; Williams et. al, 2006; Fauziah Che Leh 2007; Hasmah Abu Zarin et.al 2010; Hamzah Jusoh et.al; 2012). Ini menunjukkan institusi pengajian tinggi mempengaruhi pembangunan sektor-sektor ekonomi di sesebuah bandar. Antara sektor yang penting dalam sesebuah bandar adalah sektor kesihatan di mana sektor ini merupakan sebahagian daripada sistem sosioekonomi dan kemajuan dalam penjagaan kesihatan secara langsung meningkatkan taraf kehidupan komuniti (Malaysia 2016). Selain itu, kerajaan juga telah menambah baik akses kepada perkhidmatan penjagaan kesihatan berkualiti dengan menaik taraf infrastruktur kesihatan, meningkatkan kapasiti personel kesihatan, menggalakkan amalan gaya hidup sihat, dan memperluas program rawatan pencegahan penyakit ke seluruh negara (Malaysia 2016).

Banyak kajian berkaitan peranan universiti dilaksanakan bagi melihat pengaruh kewujudan institusi pendidikan ini kepada agen persekitarannya. Kewujudan institusi pengajian tinggi membawa peningkatan dan kesan positif terhadap keperluan komuniti (Hasmah Abu Zarin et.al 2010) dari segi peningkatan taraf sosioekonomi komuniti, membuka peluang pekerjaan yang banyak, meningkatkan kemudahan infrastruktur seperti kemudahan jalan raya dan kemudahan asas yang lain (Norhidayani Jaafar 2013; Masni Salleh, Nurwati Badarulzaman & Abdul Ghani Salleh 2013)

Dalam konteks perkhidmatan, terdapat terma baru iaitu ekonomi pengalaman yang menekankan kepentingan perkhidmatan dalam sektor ekonomi. Menurut Pine dan Gilmore (1998), komoditi, produk dan perkhidmatan adalah perkara yang dapat dilihat secara luaran oleh pembeli, manakala pengalaman bersifat peribadi, yang wujud hanya dalam fikiran individu yang telah terlibat pada peringkat emosi, fizikal, intelektual, atau rohani (Pine dan Gilmore 1998, Radder dan Han, 2015, Kacprzak et.al 2015). Trend ekonomi baharu ini dilihat

menular dalam sektor perkhidmatan seperti pelancongan dan gastronomi kerana dasar baru ini dilihat boleh menjana keuntungan dari segi faedah dan ekonomi (Pine dan Gilmore 1998, Lyck, 2010, Radder dan Han, 2015).

Sektor kesihatan bukan sahaja meliputi perkhidmatan rawatan kepada pesakit malahan turut melibatkan perkhidmatan penjagaan kesihatan seperti spa dan rawatan kecantikan, klinik haiwan dan kaedah rawatan tradisional. Kewujudan perkhidmatan kesihatan yang pelbagai ini membuktikan bahawa berlakunya pembangunan dan transformasi di kawasan Bandar Baru Bangi. Dalam konteks kajian ini, dapat dilihat ekonomi Bandar Baru Bangi turut beralih kepada konteks baru ini iaitu ekonomi pengalaman dan ini merupakan kesan daripada pembangunan institusi pengajian tinggi di sekitar bandar ini kerana memang telah terbukti institusi pengajian tinggi memainkan peranan yang besar dalam pembangunan ekonomi sesebuah bandar. Sektor kesihatan dilihat boleh menonjolkan elemen ekonomi pengalaman dalam usaha memberi perkhidmatan yang berkualiti kepada komuniti bandar ini. Oleh itu, kajian ini ingin melihat tahap pencapaian ekonomi pengalaman dalam sektor kesihatan di bandar ini dengan memfokuskan kepada pengusaha premis kesihatan.

OBJEKTIF

Status bandar ilmu yang didukung oleh Bandar Baru Bangi banyak memainkan peranan dalam menarik pelbagai tenaga mahir untuk membuka perniagaan di bandar ini. Selain itu, kewujudan pelbagai institusi pengajian tinggi di sekitar bandar ini juga menunjukkan komuniti yang menetap di bandar ini tergolong dalam komuniti berpendidikan dan elit, menjadikan pengusaha sektor perkhidmatan, khususnya sektor kesihatan perlu bijak dan mempunyai kepakaran yang tinggi untuk menarik minat komuniti bandar ilmu ini menerima perkhidmatan di premis pengusaha. Justeru itu, objektif makalah ini ialah menilai usaha pengusaha sektor kesihatan dalam menyediakan perkhidmatan yang merangkumi elemen ekonomi pengalaman kepada komuniti Bandar Baru Bangi.

SOROTAN KARYA

Perkhidmatan Kesihatan

Kajian kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara mencari ruang untuk penambahbaikan kualiti perkhidmatan. Dalam perkhidmatan kesihatan, pelanggan yang berpuashati akan akur dengan rawatan dan seterusnya penjagaan kesihatan mereka akan bertambah baik. Ini secara tidak langsung akan meningkatkan tahap kesihatan masyarakat. Kajian yang dijalankan di Klinik Kesihatan Daerah Hulu Langat menilai perbezaan tahap kepuasan pelanggan di klinik bandar dan luar bandar dengan menggunakan model dimesi SERVQUAL. Bagi klinik di kawasan bandar, dimensi yang paling bermasalah ialah dimensi kebolehpercayaan dan dimensi bertindakbalas. Item yang diukur bagi dimesi kebolehpercayaan adalah menepati tempoh masa perkhidmatan yang dijanjikan dan penyelesaian perkhidmatan secara berkesan dan ikhlas dan item yang diukur untuk dimensi bertindakbalas adalah anggota memberi perkhidmatan yang cepat dan anggota sentiasa membantu setiap pelanggan. Manakala bagi klinik luar bandar, dimensi yang bermasalah adalah dimensi bertindakbalas dan dimensi kewujudan di mana item pengukuran untuk dimensi kewujudan adalah penyediaan kemudahan dan peralatan yang moden yang bersesuaian, kemudahan fizikal lain yang

menarik. Hal ini menunjukkan Di klinik bandar, faktor masa perkhidmatan dan sikap anggota yang sentiasa membantu perlu di perbaiki di klinik bandar dan, kemudahan fizikal dan peralatan yang bersesuaian juga perlu diberi perhatian di klinik luar bandar (Azimatun et.al 2012).

Kajian mengenai tahap kepuasan yang dilakukan di HUKM juga menunjukkan kepentingan penilaian tahap kepuasan pesakit kerana tahap kepuasan pesakit adalah tahap pengukuran yang kritikal yang mencerminkan kualiti perkhidmatan kecemasan yang diberikan oleh hospital Kajian yang dilakukan di Bahagian Kecemasan HUKM menunjukkan pesakit berpuas hati dengan perkhidmatan kesihatan dan layanan yang diberi serta info kesihatan yang disampaikan oleh kakitangan hospital (Ismail et.al 2008). Penyediaan maklumat kepada pesakit mengenai tahap kesihatan dan kaedah rawatan mendapat tahap kepuasan yang tinggi dan mempengaruhi kepatuhan pesakit terhadap nasihat kesihatan yang diberi serta memberi kesan positif kepada tahap kesihatan pesakit. Ini menunjukkan kakitangan premis kesihatan perlu memberi maklumat mengenai kesihatan pesakit, punca penyakit, langkah pencegahan penyakit di masa depan dan kaedah rawatan yang perlu dilakukan. Kemahiran komunikasi yang berkesan juga adalah penting di mana pesakit menitikberatkan kemesraan, sifat menghormati, sikap prihatin serta penggunaan terma-terma yang lebih mudah difahami oleh pesakit dari kakitangan premis kesihatan ketika proses konsultasi (Greene et. al 1994, Haliza et.al 2003, Kabatooro et.al 2016).

Sektor kesihatan perlu menyediakan tahap perkhidmatan yang baik kerana berurusan dengan pelanggan yang mengalami masalah kesihatan. Kajian yang dilakukan di Hospital Sungai Siput menunjukkan ketidakpuasan pelanggan selalunya berkait rapat dengan aspek "Professionalism", "Caring Service" dan "Reliability". Kesan dari isu ini, pihak pengurusan dalam latihan dalam perkhidmatan Hospital Sungai Siput menetapkan setiap anggota hospital tersebut menghadiri kursus yang melibatkan budaya korporat iaitu "Kami Sedia Membantu", "Soft Skill" dan "Nilai-nilai Murni" supaya layanan mesra dapat diberikan kepada pelanggan (Hussain 2013). Kajian penilaian tahap kepuasan Aniza & Suhaila (2011) di Klinik Kesihatan Bandar Baru Bangi pula melihat kepada faktor demografi sosial dan dimensi perkhidmatan seperti kepuasan umum, kualiti teknikal, kakitangan klinik, aspek interpersonal kakitangan klinik, jangka masa dengan doktor, komunikasi dengan kakitangan klinik dan ketersediaan serta akses terhadap klinik. Responden bagi kajian ini menunjukkan tahap kepuasan yang tinggi dengan peratusan sebanyak 78.8% dan ini menunjukkan Klinik Kesihatan Bandar Baru Bangi berjaya menyediakan kualiti perkhidmatan yang baik.

Berdasarkan elemen atau item yang dikaji untuk mengukur tahap kepuasan pelanggan, dapat dilihat elemen tersebut selari dengan elemen ekonomi pengalaman. Antaranya adalah elemen penyampaian maklumat yang selari dengan elemen pengalaman pendidikan dan elemen kemesraan kakitangan yang selari dengan elemen pengalaman estetika. Ini menunjukkan dasar polisi ekonomi pengalaman boleh digunakan untuk memperbaiki mutu perkhidmatan sektor kesihatan.

Ekonomi Pengalaman

Ahli ekonomi masa kini telah memasukkan aspek pengalaman dalam perkhidmatan namun pengalaman adalah penawaran ekonomi yang berbeza dari perkhidmatan sama seperti perkhidmatan berbeza dari penawaran barangan. Hari ini penawaran ekonomi yang keempat ini dapat dikenal pasti dan dikemukakan kerana pengguna lebih mahukan pengalaman dan lebih banyak perniagaan telah bertindak balas dengan mencipta dan menawarkan pengalaman

kepada pengguna (Pine dan Gilmore, 1998, Kacprzak et.al 2015). Walaupun penawaran perkhidmatan semakin dikomoditikan, penawaran pengalaman telah muncul sebagai penawaran baru yang akan mengembangkan nilai ekonomi. Pengalaman bukanlah sesuatu yang tidak jelas atau kabur tetapi merupakan sesuatu penawaran yang jelas dan benar sama seperti penawaran perkhidmatan, barangan dan komoditi (Pine dan Gilmore, 1998, Radder dan Han, 2015). Sesebuah pengalaman berlaku ketika sesebuah syarikat secara sengaja menggunakan perkhidmatan sebagai pentas perniagaan dan barangan sebagai prop perniagaan supaya dapat melibatkan pengguna dalam mewujudkan sesebuah acara yang tidak dapat dilupakan. Komoditi adalah aspek *fungible*, barangan adalah aspek yang ketara, perkhidmatan pula merupakan aspek yang tidak ketara, dan pengalaman merupakan aspek yang tidak dapat dilupakan atau dalam erti kata lain, *memorable* (Pine dan Gilmore 1998, Poulsson, 2014).

Ekonomi pengalaman adalah satu konsep penting yang memberi fahaman bahawa pengalaman boleh diwujudkan dan ekonomi pengalaman akan mewujudkan keuntungan faedah/ekonomi di mana ekonomi pengalaman boleh menjadi alat yang berguna untuk mewujudkan keuntungan dan juga imej serta penjenamaan. (Pine dan Gilmore 1998, Lyck, 2010, Radder dan Han, 2015) Dengan menumpukan kepada ekonomi pengalaman bersama dengan trend dalam tingkah laku pengguna boleh mewujudkan daya saing yang besar dalam memperoleh keuntungan dan juga imej (Lyck, 2010, Kacprzak et.al 2015).

Ekonomi pengalaman adalah idea yang berasal dari bidang ekonomi perniagaan dan digunakan untuk menunjukkan trend baru dalam pembangunan ekonomi. Menurut Kacprzak et.al 2015 pada masa kini pengalaman pengguna telah menjadi konsep berkepentingan yang utama dalam bidang sains pemasaran dan organisasi perniagaan perlu memberi tumpuan dalam menyampaikan pengalaman yang indah, unik dan tidak dapat dilupakan (Pine & Gilmore 1998) dan bukan hanya memberi tumpuan kepada ciri-ciri produk atau perkhidmatan asas sahaja. Pengkaji menekankan elemen ekonomi pengalaman yang diperkenalkan oleh Pine dan Gilmore (1998) dengan menjalankan segmentasi pengguna Hasil kajian menunjukkan golongan wanita, berumur dan kurang mewah lebih memihak kepada pengalaman yang lebih pasif daripada golongan lelaki, muda dan lebih kaya. Penduduk bandar besar pula lebih memihak kepada pengalaman bersifat *immersion* berbanding penduduk bandar kecil. Radder dan Han (2015) juga mengkaji empat *realms* ekonomi pengalaman yang diperkenalkan oleh Pine dan Gilmore dengan meneliti hubungan pengalaman yang diharapkan oleh pengunjung dengan *realm* pengalaman Pine dan Gilmore. Selain itu, hubungan antara faktor-faktor peribadi dan perjalanan yang berkaitan dan *realm* pengalaman juga dikaji. Faktor analisis penerokaan dan pengesahan mengenalpasti tiga *realm* pengalaman iaitu edutainment, *escapism* dan estetika. Walaupun pengunjung mempunyai pengalaman positif dalam ke semua tiga *realm* pengalaman, *realm* edutainment memberi sumbangan yang terbesar dalam ramalan kepuasan dan niat tingkah laku secara keseluruhan. Faktor umur mempunyai kesan yang besar kepada pertimbangan responden tentang ke semua tiga *realm*. Selain itu, tempat kediaman (tempatan, kebangsaan atau antarabangsa) juga mempunyai kesan yang besar ke atas *realm* edutainment dan estetika.

Di Malaysia, pendekatan ekonomi pengalaman masih agak terhad dan kurang dilakukan dalam perspektif sektor kesihatan. Malahan, daripada kajian literatur, dapat disimpulkan bahawa setakat ini belum ada pengkajian yang mengutarakan pencapaian ekonomi pengalaman di bandar pusat pengajian tinggi dan sektor kesihatan kerana kajian ke atas ekonomi pengalaman banyak dilakukan dalam sektor pelancongan dan kemudahan-kemudahan yang saling berhubung kait dengan sektor ini seperti perhotelan dan gastronomi (Lorentzen 2009; Jurowski 2009; Lyck 2010; Hin 2011; Quadri 2012). Dengan menyedari

bahawa pendekatan ini adalah suatu pendekatan pembangunan bandar yang memanfaatkan lagi sektor ekonomi, maka satu kajian tentang penjanaan elemen ekonomi pengalaman di dalam perkhidmatan sektor ekonomi bandar yang dapat dinikmati dan dikecapi oleh penduduk yang tinggal di kawasan tersebut adalah sangat relevan dalam konteks pembangunan masa kini di Malaysia dan negara sedang membangun yang lain.

KAWASAN KAJIAN

Bandar Baru Bangi dipilih sebagai kawasan kajian kerana status bandar ini sebagai Bandar Ilmu dan status ini telah menjadi pemacu pembangunan kepada Bandar Baru Bangi. Sektor ekonomi bandar juga kian berkembang kesan dari status Bandar Ilmu ini. Bandar Baru Bangi terletak di dalam daerah Hulu Langat dan berada di bawah pentadbiran Majlis Perbandaran Kajang (MPKJ). Kawasan ini dirancang oleh perbadanan kemajuan negeri Selangor (PKNS) sebagai bandar contoh. Terdapat 16 seksyen yang merangkumi komponen pembangunan institusi, perindustrian, perkhidmatan dan perumahan. Matlamat utama pembukaan Bandar Baru Bangi adalah sebagai pusat pertumbuhan serantau bagi selatan Lembah Klang dan menyediakan peluang untuk anak negeri dalam ekonomi sejajar dengan Dasar Pembangunan Nasional serta menjadikan bandar ini sebagai bandar ilmu atau pusat penyelidikan saintifik (JTTS, 2005). Jumlah populasi Bandar Baru Bangi berdasarkan dari bancian Jabatan Perangkaan Malaysia (2015) adalah sebanyak 71,597 orang. Rajah 1. menunjukkan peta dan beberapa contoh premis kesihatan di Bandar Baru Bangi mengikut seksyen.



Rajah 1. Peta Dan Premis Kesihatan Di Bandar Baru Bangi

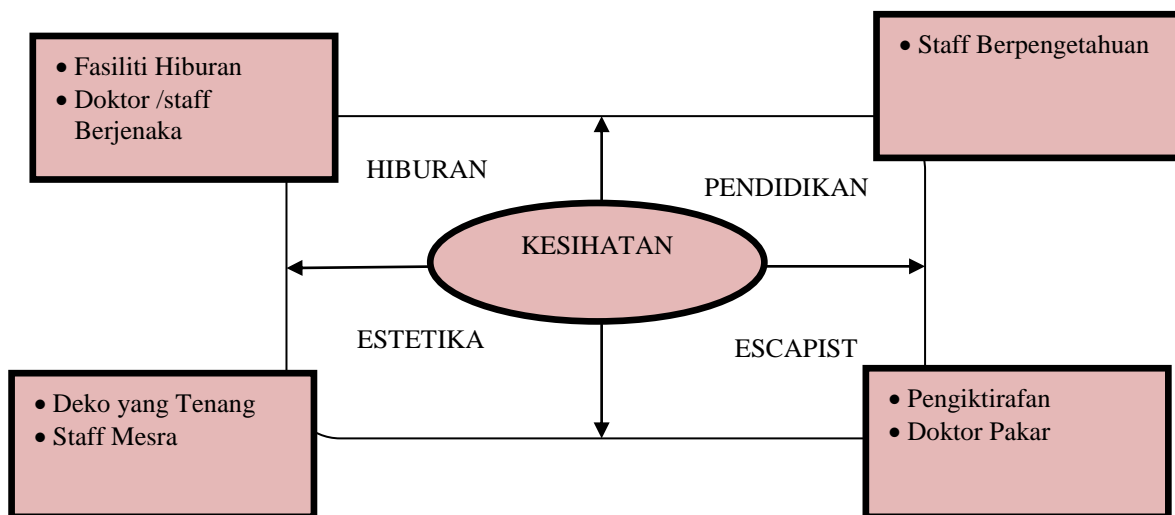
METODOLOGI KAJIAN

Reka Bentuk Kajian

Kajian ini menggunakan teori *The Four Realms* dari Pine & Gilmore (1998) untuk menilai tahap pencapaian ekonomi pengalaman dalam sektor kesihatan di Bandar Baru Bangi. Model ini seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 2 dapat menunjukkan elemen pengalaman yang

mana paling menyerlah dalam sektor ini, sama ada pengalaman pendidikan, hiburan, estetika atau *escapist*. Pine dan Gilmore (1998) memperkenalkan dua dimensi yang akan memberikan pengalaman kepada pelanggan di mana. dimensi pertama menunjukkan penyertaan pelanggan sama ada secara aktif atau pasif. Penglibatan secara aktif adalah apabila pelanggan terlibat secara langsung bagi menentukan apa yang diinginkan manakala penglibatan secara pasif adalah pelanggan hanya bertindak sebagai pemerhati. Dimensi kedua pula adalah berkaitan dengan hubungan dengan keadaan sekeliling iaitu *absorbtion* dan *immersion*. *Absorbtion* adalah menarik perhatian pelanggan dengan membawa pengalaman ke dalam minda pelanggan tersebut. *Immersion* pula adalah pengalaman yang dibawa dalam bentuk fizikal. Kedua-dua dimensi ini menerangkan empat aspek pengalaman yang penting iaitu hiburan, pendidikan, estetika dan *escapist*.

Hiburan adalah pengalaman yang diperoleh pelanggan melalui persembahan, musik yang dimainkan ataupun dari bahan bacaan yang menarik. Pendidikan pula adalah pengalaman yang diserap oleh pelanggan. Bagi memastikan pendidikan benar-benar memberi pengetahuan dan kemahiran kepada pelanggan, sesuatu pendidikan tersebut hendaklah berhubung dengan baik dengan minda dan fizikal. *Escapist* pula merupakan satu pengalaman yang melibatkan pelanggan secara langsung dalam pembentukan sesuatu pengalaman itu sendiri. Estetika pula adalah pengalaman yang menenggelamkan pelanggan dalam sesuatu situasi. Pengalaman estetika adalah bersifat semulajadi kerana ia berlaku tanpa dipaksa. Teori ini digunakan dalam kajian ini untuk melihat pencapaian ekonomi pengalaman di Bandar Baru Bangi. Selain dari sektor pendidikan, Bandar Baru Bangi juga mempunyai pelbagai sektor ekonomi yang turut membantu memacu pembangunan bandar ini. Antara ke semua sektor ini, sektor gastronomi difokuskan kerana sektor ini merupakan salah satu sektor terbesar di bandar ini. Teori ini diaplikasikan dalam kajian untuk melihat pengalaman yang diperoleh daripada pelanggan dalam perkhidmatan sektor gastronomi di bandar ini. Tidak semua pelanggan mengalami pengalaman yang sama kerana setiap pelanggan sudah pasti mempunyai keinginan yang berbeza.



Rajah 2. Model Ekonomi Pengalaman Dalam Sektor Gastronomi (Pine dan Gilmore 1998)

Populasi

Kajian ini menggunakan penilaian dari pengusaha sektor perkhidmatan kesihatan yang membuka premis kesihatan di Bandar Baru Bangi. Sejumlah 30 premis kesihatan yang mewakili golongan pengusaha sektor kesihatan menjadi responden kajian ini dengan menggunakan teknik persampelan berstrata untuk menjayakan kajian ini.

Instrument

Instrumen utama pengumpulan data bagi kajian ini adalah soal selidik yang mengandungi soalan mengenai elemen-elemen pengalaman yang disediakan oleh pengkaji untuk menilai tahap penyediaan ekonomi pengalaman di premis pengusaha.

Teknik Pengumpulan Data

Kajian ini menggunakan data sekunder dan data primer di mana data sekunder diperolehi melalui maklumat kepustakaan dan sumber data massa yang merujuk kepada jurnal kajian lepas, rekod dan peta khususnya yang berkaitan dengan tajuk dan tujuan kajian. Data primer diperolehi melalui kaji selidik, temu bual, dan pemerhatian yang dijalankan di lapangan. Kerja lapangan dan gerakan kaji selidik di lakukan di sekitar Bandar Baru Bangi dari Januari 2016 sehingga Mac 2016

Analisa Data

Data dianalisis secara kuantitatif dan kualitatif sejajar dengan pendekatan kajian. Data empirikal tentang pencapaian ekonomi pengalaman dalam sektor kesihatan di Bandar Baru Bangi diproses dan dianalisis dengan menggunakan perisian statistik SPSS. Data ini dipersembahkan secara mudah, melalui peratusan, kekerapan dan min.

HASIL KAJIAN: EKONOMI PENGALAMAN DALAM SEKTOR KESIHATAN

Kajian ini mengkaji perspektif pengusaha sektor perkhidmatan Bandar Baru Bangi ke atas pencapaian ekonomi pengalaman dalam sektor perkhidmatan di bandar ini. Sektor kesihatan yang merupakan antara sektor utama yang membangunkan Bandar Baru Bangi diberi perhatian dalam penulisan ini.

Latar Belakang Responden Pengusaha

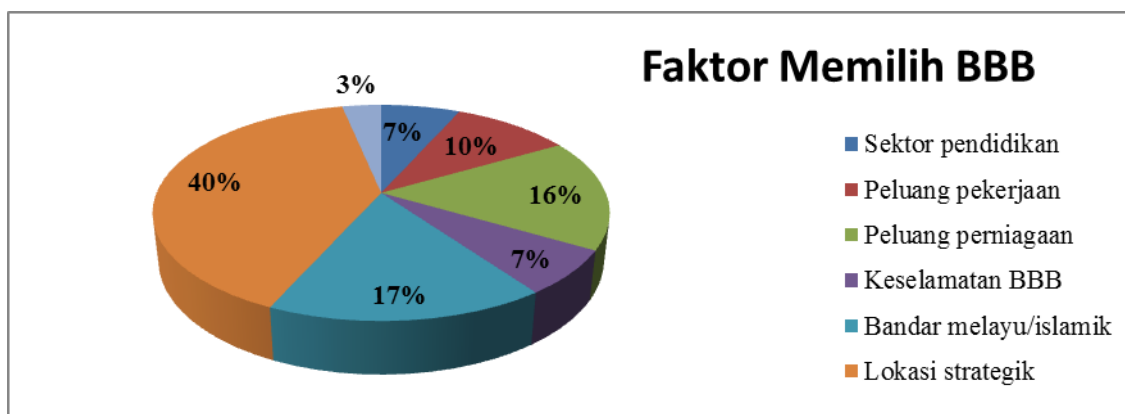
Dalam kajian ini, responden perempuan adalah sebanyak 83.3% dan responden lelaki sebanyak 16.7%. 36.7% responden berada dalam lingkungan umur 23-27 tahun, 16.7% responden berada dalam lingkungan umur 28-32 tahun, 13.3% responden berada dalam lingkungan umur 33-37 tahun dan 43-47 tahun dan selebihnya berada dalam lingkungan umur 48 tahun ke atas. Hampir ke semua responden terdiri daripada etnik Melayu dan beragama Islam (96.7%) serta kebanyakan responden (80%) bukan penduduk asal Bandar Baru Bangi dan hanya 20% responden merupakan penduduk asal Bandar Baru Bangi. 70% responden telah bekerja di premis perniagaan dalam lingkungan 1-5 tahun dan 20% responden telah bekerja dalam lingkungan 6-10 tahun dan selebihnya bekerja lebih dari 10 tahun. Dari 30 premis sektor kesihatan yang dikaji, 33.3% premis mempunyai pendapatan sebulan sebanyak RM10,000-RM30,000 dan 20% premis mempunyai pendapatan sebulan sebanyak RM31,000-

RM50,000 dan 13.3% premis mempunyai pendapatan lebih dari RM90,000 sebulan. 36.7% premis telah memulakan perniagaan di Bandar Baru Bangi selama 1-5 tahun dan 6-10 tahun, 13.3% premis telah didirikan selama 11-15 tahun, dua premis telah membuka perniagaan selama 16-20 tahun dan satu premis telah memulakan perniagaan di bandar ini lebih dari 21 tahun. Sebahagian besar premis yang dikaji terletak di seksyen 9 iaitu sebanyak 20% dan seksyen 7 dan 8 sebanyak 16.7%.

Faktor Pengusaha Memilih Bandar Baru Bangi

Responden telah diminta memberi sebab mereka memilih Bandar Baru Bangi sebagai lokasi perniagaan mereka dan faktor lokasi strategik mendapat peratusan tertinggi, iaitu sebanyak 40% diikuti dengan faktor peluang perniagaan dan bandar melayu/islamik yang mendapat 17% dan 16% seperti yang dapat dilihat dalam Rajah 3. Bandar Baru Bangi adalah sebuah bandar yang sedang pesat membangun terutamanya dalam sektor membeli belah, gastronomi dan juga kesihatan selain dari sektor pendidikan di mana bandar ini memegang status Bandar Ilmu, justeru itu faktor lokasi strategik dan peluang perniagaan adalah faktor yang paling sesuai dijadikan punca pengusaha memilih bandar ini sebagai lokasi perniagaan mereka. Selain itu, lokasi bandar ini yang tidak jauh dari pusat bandar Kuala Lumpur dan juga Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur dan kemudahahan aksesibiliti yang wujud untuk memasuki dan keluar bandar ini melalui jalan darat juga menjadi salah satu faktor yang menjadikan Bandar Baru Bangi dianggap terletak dalam lokasi yang strategik.

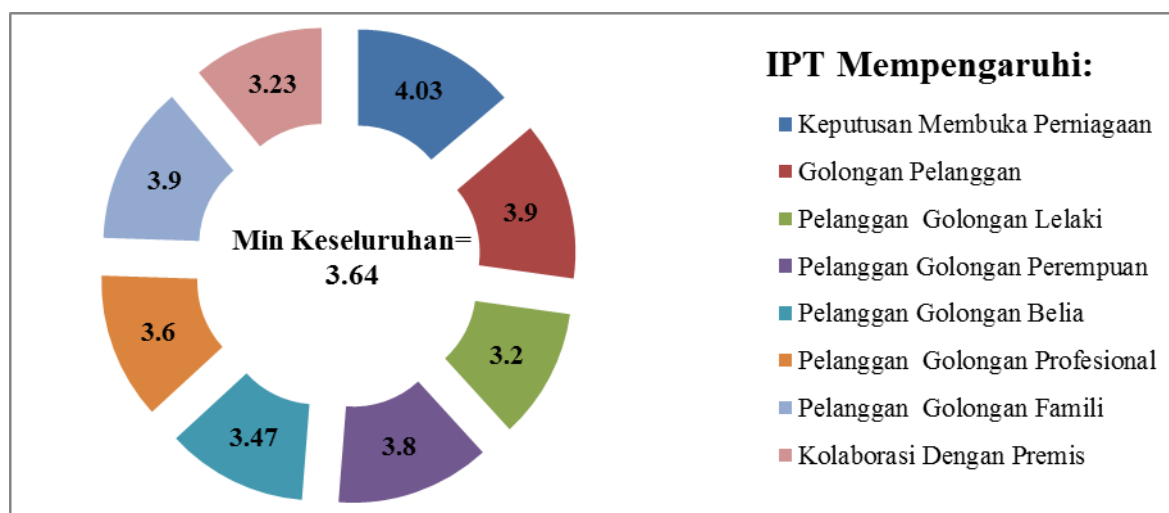
Faktor bandar Melayu/ Islamik juga mendapat peratusan tinggi dan ini dapat dilihat pada kemudahan-kemudahan yang disediakan di bandar ini yang menjurus kepada konsep islamik seperti butik muslimah dan pusat kesihatan islamik seperti Permata Hijrah, Pusat Rawatan Az-zahrah dan Hospital Pakar An-Nur. Sebahagian besar responden kajian juga adalah berbangsa melayu maka pemilihan faktor ini adalah normal.



Rajah 3. Faktor Pengusaha Memilih BBB

Rajah 4 menunjukkan pengaruh institusi pengajian tinggi ke atas premis pengusaha di mana dapat dilihat elemen-elemen yang dikaji iaitu keputusan membuka perniagaan, golongan pelajar/pelanggan, pelajar/pelanggan lebih banyak dari golongan lelaki, pelajar/pelanggan lebih banyak dari golongan perempuan, pelajar/pelanggan lebih banyak dari golongan belia, pelajar/pelanggan lebih banyak dari golongan profesional, pelajar/pelanggan lebih banyak dari golongan famili dan kolaborasi dengan premis.

Min keseluruhan bagi penilaian pengaruh institusi pengajian tinggi ke atas pengusaha dan premis adalah sebanyak 3.64 dan dari lapan elemen yang di nilai, hanya empat elemen sahaja yang melebihi min keseluruhan iaitu keputusan membuka perniagaan, golongan pelanggan, pelanggan lebih banyak dari golongan perempuan dan pelanggan lebih banyak dari golongan famili. Elemen institusi pengajian tinggi menjalankan kolaborasi dengan premis dan pelanggan premis lebih banyak dari golongan lelaki paling kurang dipersetujui oleh pengusaha. Bagi elemen keputusan membuka premis perniagaan di Bandar Baru Bangi dan elemen jantina pelanggan lebih banyak ke arah perempuan sememangnya banyak dipengaruhi oleh peranan IPT di sekitar bandar ini kerana Bandar Baru Bangi merupakan sebuah Bandar Ilmu kesan dari penubuhan institusi pendidikan di sekitar bandar ini dan jika dilihat kepada statistic kemasukan pelajar, dapat dilihat kemasukan pelajar perempuan ke institusi pengajian tinggi awam (IPTA) adalah lebih tinggi berbanding pelajar lelaki seperti yang dapat dilihat dalam statistik kemasukan pelajar program ijazah sarjana muda IPTA seluruh negara untuk sesi akademik 2014/2015 di mana 26,030 (69.5%) pelajar perempuan diterima masuk berbanding pelajar lelaki seramai 11,437 (30 %) (Utusan 2014). Ini menjadikan jumlah pelanggan perempuan akan lebih ramai bagi sektor ekonomi di Bandar Baru Bangi.



Rajah 4. Pengaruh IPT ke atas Premis Pengusaha Kesihatan

Pengalaman Yang Disediakan Oleh Pengusaha

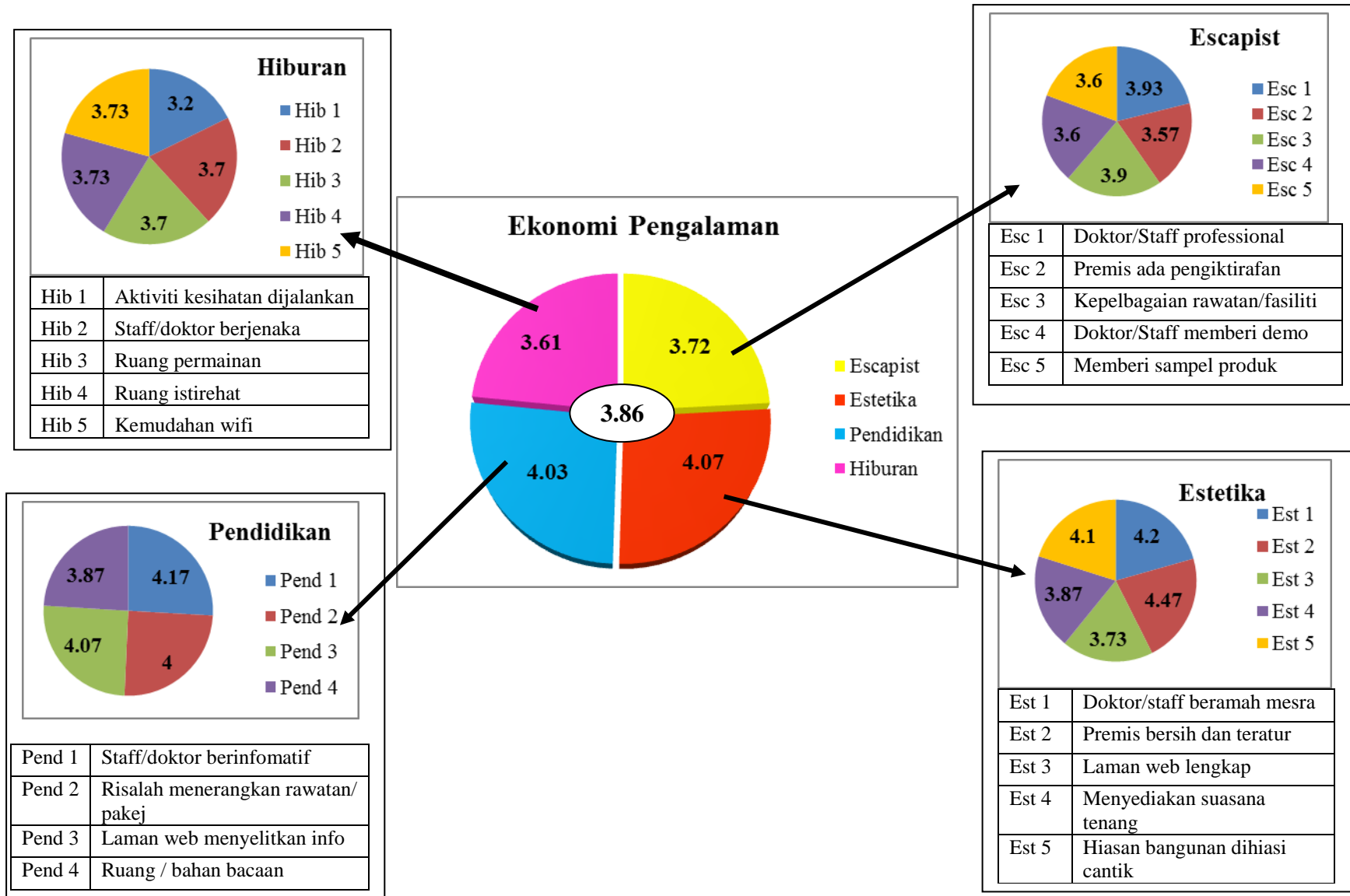
Pengusaha premis diminta menilai perkhidmatan yang disediakan di premis masing-masing dan hasil yang diperolehi menunjukkan min ekonomi pengalaman yang berjaya dihasilkan oleh pengusaha sektor kesihatan adalah sebanyak 3.86, nilai yang memuaskan di mana pengalaman estetika dan pendidikan paling tinggi ditonjolkan seperti yang dapat dilihat dalam Rajah 5. Pengalaman hiburan paling kurang ditonjolkan oleh pengusaha premis sektor kesihatan. Pengalaman estetika dinilai berdasarkan elemen seperti doktor/staff beramah mesra dengan pelanggan, premis berada dalam keadaan yang bersih dan teratur, laman web/sosial premis lengkap dengan latar belakang premis bersertakan gambar-gambar fasiliti yang disediakan, aroma dan lagu yang dipasang menenangkan pelanggan dan terakhir hiasan bangunan dipasang gambar-gambar yang dapat memberi suasana yang tenang kepada pelanggan.

Secara umumnya elemen pengalaman estetika adalah elemen yang dapat memberi keselesaan, ketenangan serta keyakinan dengan fasiliti atau perkhidmatan yang disediakan. Elemen yang paling menonjol di premis kesihatan bagi pengalaman ini adalah elemen doktor/staff beramah mesra dengan pelanggan dan premis berada dalam keadaan yang bersih dan teratur. Penyediaan elemen-elemen ini adalah kritikal kerana elemen ini yang akan dicari oleh pelanggan premis kesihatan selain dari elemen escapist dan pendidikan.

Pengalaman pendidikan adalah pengalaman kedua paling tinggi ditonjolkan oleh premis kesihatan dan elemen yang dinilai adalah seperti doktor/staff banyak memberi info dan nasihat mengenai kesihatan, risalah yang diberikan premis menerangkan mengenai rawatan yang disediakan, laman web/sosial premis banyak menyelitkan info-info berguna mengenai kesihatan dan terakhir ruang dan bahan bacaan untuk pelanggan/pesakit sementara menunggu giliran disediakan. Elemen pendidikan yang dinilai adalah penyediaan fasiliti dan perkhidmatan asas bagi sektor kesihatan.

Bagi elemen pengalaman escapist, elemen yang dinilai adalah doktor/staff datang dari golongan yang profesional dan terkenal, premis menerima banyak pengiktirafan/anugerah, kepelbagaian rawatan yang diperlukan oleh pelanggan disediakan dan fasiliti yang disediakan juga adalah canggih, doktor/staff mengajar dan memberi demo cara-cara mengurus/cara menyelamatkan pesakit dan terakhir pelanggan mendapat sampel *supplement* kesihatan/produk kecantikan/pakej senaman. Dapat dilihat elemen yang dinilai adalah elemen-elemen yang memberi gambaran mengenai premis dan pengalaman ini jika dapat disediakan oleh premis akan menjadikan premis tempat tumpuan komuniti bandar ini untuk mendapatkan perkhidmatan kesihatan. Pelanggan akan lebih berkeyakinan dengan perkhidmatan yang disediakan. Rajah 5 menunjukkan bagi pengalaman escapist, elemen doktor/staff dari golongan profesional dan kepelbagaian rawatan disediakan paling menonjol.

Terakhir, pengalaman hiburan, pengalaman yang paling kurang ditonjolkan di premis kesihatan. Elemen yang dikaji adalah aktiviti kesihatan dijalankan seperti senaman, zumba dan yoga oleh premis, doktor/staff ada berjenaka dengan pelanggan/pesakit untuk memeriahkan suasana, di mana elemen ini sangat diperlukan untuk apabila premis menerima pelanggan dikalangan kanak-kanak atau bayi, penyediaan ruang permainan untuk pelanggan/pesakit yang membawa anak kecil, penyediaan ruang istirehat yang bersertakan televisyen untuk pelanggan/pesakit menunggu giliran disediakan dan juga kemudahan wifi. Elemen-elemen yang dinilai adalah elemen yang dapat memberikan hiburan dan mengelakkan pelanggan berasa bosan di premis kesihatan kerana proses menunggu di premis ini kebiasaannya adalah lama.



Rajah 5. Elemen Ekonomi Pengalaman yang Disediakan di Premis Pengusaha

PERBINCANGAN

Hasil kajian menunjukkan sektor pendidikan adalah antara faktor utama pengusaha memilih Bandar Baru Bangi sebagai lokasi perniagaan dan institusi pengajian tinggi di sekitar bandar ini juga mempengaruhi keputusan pengusaha premis untuk membuka premis di bandar ini. Hasil kajian ini selari dengan kajian lepas mengenai peranan institusi pengajian tinggi di mana bandar yang berjaya membina intensiti pengetahuan melalui sektor pendidikan memastikan bahawa sektor ini mempunyai jaringan dan hubung kait yang rapat dengan komuniti dan ekonomi lokal, iaitu perkongsian yang saling menguntungkan. (Jones et, al 2006; Williams et. al, 2006; Abdul Ghani et al. 2007; Fauziah Che Leh 2007; Hasmah Abu Zarin et.al 2010; Hamzah Jusoh et.al; 2012).

Selain itu, berdasarkan hasil kajian mengenai ekonomi pengalaman dalam premis kesihatan Bandar Baru Bangi, premis pengusaha sektor kesihatan lebih banyak menonjolkan pengalaman estetika dan pendidikan. Bagi pengalaman estetika, elemen yang dinilai adalah doktor/staff beramah mesra, premis yang bersih dan teratur, laman web/sosial premis lengkap serta penyediaan persekitaran yang menenangkan pelanggan. Elemen ini selari dengan hasil kajian lepas yang menekankan kemahiran komunikasi kakitangan premis kesihatan yang meliputi kemesraan dan sikap hormat menghormati antara kakitangan premis dengan pelanggan (Greene et. al 1994, Haliza et.al 2003, Kabatooro et.al 2016). Selain itu, kursus yang melibatkan budaya korporat yang digunakan oleh hospital sungai siput untuk memperbaiki mutu perkhidmatan supaya layanan mesra dapat diberikan kepada pelanggan juga selari dengan elemen pengalaman ini. (Hussain 2013). Pengalaman estetika juga terhasil kesan dari process immersion dan berdasarkan kajian Kacprzak et.al (2015), penduduk bandar besar lebih memihak kepada pengalaman bersifat *immersion* berbanding penduduk bandar kecil. Bandar Baru Bangi adalah sebuah bandar ilmu dan tidak tergolong dalam kategori bandar kecil, justeru itu hasil kajian ini menunjukkan premis kesihatan di Bandar Baru Bangi berupaya menyediakan perkhidmatan yang memuaskan kepada komuniti bandar ini.

Bagi pengalaman pendidikan, elemen yang dinilai adalah doktor/staff banyak memberi info dan nasihat mengenai kesihatan, risalah yang diberikan menerangkan mengenai rawatan yang disediakan, laman web/sosial premis banyak menyelitkan info-info berguna mengenai kesihatan dan terakhir ruang dan bahan bacaan disediakan. Elemen ini bertepatan dengan kajian tahap kepuasan yang melibatkan penyediaan maklumat mengenai tahap kesihatan dan kaedah rawatan yang diberikan kepada pesakit di mana elemen ini mempengaruhi kepatuhan pesakit terhadap nasihat kesihatan yang diberi serta memberi kesan positif kepada tahap kesihatan pesakit (Haliza et.al 2003, Kabatooro et.al 2016). Selain itu, kajian Radder dan Han (2015) juga menunjukkan *realm edutainment* memberi sumbangan yang terbesar dalam ramalan kepuasan dan niat tingkah laku secara keseluruhan. Penyediaan elemen ini oleh premis pengusaha adalah sangat bagus dan kritikal untuk mutu perkhidmatan sektor kesihatan di bandar ini.

Bagi pengalaman escapist, kajian Azimatun et.al (2012) menunjukkan item pengukur tahap kepuasan pelanggan berdasarkan dimesi SERVQUAL menekankan item yang perlu diperbaiki adalah masa dan penyelesaian perkhidmatan yang efisien, sikap anggota cekap dan kemudahan fizikal dan peralatan yang canggih serta bersesuaian. Item-item ini bertepatan dengan elemen pengalaman escapist iaitu doktor/staff professional di mana ini meliputi sikap dan kepakaran kakitangan premis serta penyediaan fasiliti yang canggih. dan kepelbagaian rawatan yang disediakan di premis. Nilai min pengalaman escapist yang dicapai dalam hasil kajian berada di bawah nilai min ekonomi pengalaman secara keseluruhan dan ini

menunjukkan pengusaha premis kesihatan perlu memperbaiki kualiti perkhidmatan premis berdasarkan elemen ini kerana elemen ini adalah kritikal dalam mencapai kepuasan yang tinggi untuk pelanggan premis. Sama seperti pengalaman estetika, pengalaman escapist juga menekankan sifat immersion dan kajian Kacprzak et.al (2015) menunjukkan penduduk bandar besar lebih memihak kepada pengalaman bersifat *immersion*. Justeru itu, premis kesihatan di bandar ini perlu menambah baik elemen pengalaman ini dalam perkhidmatan premis.

Kajian lepas mengenai perkhidmatan sektor kesihatan banyak menekankan elemen ekonomi pengalaman terutamanya pengalaman estetika dan pendidikan. Namun pengalaman escapist dan hiburan juga tidak kurang pentingnya dan perlu ditonjolkan oleh premis sektor kesihatan kerana pengalaman escapist dapat memberikan keyakinan dan menarik komuniti menggunakan khidmat premis dan pengalaman hiburan pula perlu ditonjolkan sebagai usaha untuk mengekalkan komuniti menggunakan khidmat kesihatan di premis tersebut.

Dasar ekonomi pengalaman boleh digunakan oleh pengusaha sektor kesihatan untuk memantapkan lagi kualiti perkhidmatan yang diberikan kerana elemen-elemen yang ditonjolkan dalam ekonomi pengalaman menitik beratkan kepuasan pelanggan. Selain itu, ekonomi pengalaman juga boleh digunakan sebagai alat yang berguna untuk mewujudkan keuntungan dan juga imej serta penjenamaan. (Pine dan Gilmore 1998, Lyck, 2010, Radder dan Han, 2015) Menurut Kacprzak et.al 2015 pada masa kini pengalaman pengguna telah menjadi konsep berkepentingan yang utama dalam bidang sains pemasaran dan organisasi perniagaan perlu memberi tumpuan dalam menyampaikan pengalaman yang indah, unik dan tidak dapat dilupakan (Pine & Gilmore 1998) dan bukan hanya memberi tumpuan kepada ciri-ciri produk atau perkhidmatan asas sahaja

KESIMPULAN

Berdasarkan perbincangan yang dilakukan dalam makalah ini menunjukkan elemen ekonomi pengalaman dalam sektor kesihatan di Bandar Baru Bangi berada pada tahap yang memuaskan namun boleh diperbaiki lagi terutamanya untuk elemen pengalaman hiburan. Pengalaman estetika adalah pengalaman yang melibatkan persekitaran sesuatu premis atau aktiviti dan elemen ini adalah elemen yang akan dan sering dirasai oleh setiap pengunjung premis kesihatan. Elemen persekitaran, hiasan dalaman, kemesraan pengusaha dan staff premis mempengaruhi pengalaman yang akan dirasai oleh pengunjung. Makalah ini menunjukkan keempat-empat elemen pengalaman ini sesuai digunakan dalam perkhidmatan sektor kesihatan di Bandar Baru Bangi.

RUJUKAN

- Aniza, I. & Suhaila, A. 2011. Clients Satisfactions In ISO Certified Health Clinic In Klinik Kesihatan Bandar Baru Bangi, Selangor And Its Associated Factors. *Journal Of Community Health*, 171, 18-25
- Azimaton NA, Salmiah B & Ahamad J. 2012. Kajian Keratan Rentas Perbandingan Kepuasan Pelanggan Di Antara Klinik-Klinik Kesihatan Primer Luar Bandar Dan Bandar Di Daerah Hulu Langat Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi. *Malaysian Journal of Public Health Medicine* 122, 52-67

- Benneworth, P., Hospers, G.J. 2007. Urban Competitiveness In The Knowledge Economy: Universities As New Planning Animateurs. *Progress in Planning* 67,105- 197.
- Fauziah Che Leh. 2007. Hubungan Universiti-Industri Dalam Konteks Pembangunan Ekonomi Setempat: Kajian Kes UPSI dan Kilang Proton Tanjung Malim. Jabatan Geografi FSSK UPSI. Perak.
- Gilmore, J, H. 2003. Frontiers of the Experience Economy. <http://www.strategichorizons.com/documents/BattenBriefings-03Fall> FrontiersOfEE.pdf.(23 Januari 2014)
- Greene MG, Adelman RD, Friednam E, Charon R. 1994. Older Patient Satisfaction With Communication During An Initial Medical Encounter. *Soc Sci Med.* 38(9), 1279 -1288
- Haliza, A. M., Rizal, A. M., & Raja Jamaluddin, R. A. M. 2003. Kajian Kepuasan Pelanggan Di Kalangan Pesakit Klinik Swasta Di Seremban, Negeri Sembilan. *Jurnal Kesihatan Masyarakat* 9
- Hamzah Jusoh., Ahmad, H., Azazi, N. N., Ishak, S., Selvadurai, S., Buang, A. & Er, A. C. 2012. Kesan Kewujudan Institusi Pengajian Tinggi Awam Ke Atas Pembentukan Ideopolis Sekunder Bandar Baru Bangi. *Geografia: Malaysian Journal Of Society And Space* 86, 59-75
- Hasmah Abu Zarin, Ahmad Ariffin Bujang & Mohd Fildaus Mohamed. 2010. Kesan Pembangunan Kolej University Teknologi Tun Hussein Onn (KUITTHO) Terhadap Keperluan Perumahan Kakitangan Kajian Kes: Parit Raja, Batu Pahat Johor. Universti Teknologi Malaysia, Skudai
- Hin, H.H. 2011. Innovation In The Experience Economy: An Open-Innovation Framework For Nature Based Tourism Experiences. Organizational Learning, Knowledge and Capabilities (OLKC) Hull
- Hussain, M.Y. 2013. Hospital Sungai Siput: Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan. Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan SERVQUAL Pesakit Luar Hospital Sungai Siput. Hospital Sungai Siput
- Ismail, S, Ho, SE, Krishnan, B, Siti Nooraini, A, Noorafindi, M, Pathnathan, A, Choy, Y.C. 2008. A Study of Patients' Satisfaction with the Emergency Department (ED) of Hospital Universiti Kebangsaan Malaysia (HUKM). *Med & Health* 31, 7-13.
- Jones, A., Williams, L., Lee, N., Coats, D. & Cowling, M. 2006. Ideopolis: Knowledge City-Regions: The Work Foundation
- Jurowski, C. 2009. An Examination of the Four Realms of Tourism Experience Theory. International *CHRIE Conference-Refereed Track* <http://scholarworks.umass.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1054&context=refereed> (20 September 2014)

- Jurutera Perunding Jtts Sdn Bhd. 2005. Kajian Pengangkutan Bandar Baru Bangi. Malaysia. Kementerian Kerja Raya
- Kabatooro, A, Ndoboli, F & Namatovu, J. 2016. Patient satisfaction with medical consultations among adults attending Mulago hospital assessment centre. *South African Family Practice* 583, 87-93
- Kacprzak, A, Dziewanowska, K & Skorek, M. 2015. The Empirical Analysis of Consumers' Attitudes towards Experience Realms. *Proceedings of Annual Paris Business Research Conference*
- Lorentzen, A. 2009. Cities in the Experience Economy. *European Planning Studies* 17 (6).
- Lyck, L. 2010. Experience Economy as an Instrument to Create Economic Profitability. <http://www.oru.se/Extern/Institutioner/RHS/Dokument/Guest%20lecture%20at%20Grythytt%20Akademi,%20February%202010-1.pdf> [20 September 2014]
- Malaysia 2016. 2016. Rancangan Malaysia Kesebelas 2016-2020. Kuala Lumpur: Percetakan Kerajaan
- Masni Salleh, Nurwati Badarulzaman & Abdul Ghani Salleh. 2013. Pemandangan dan Tren Perubahan Guna Tanah di Luar Bandar : Kajian Kes Parit Raja, Batu Pahat Johor. *Prosiding Seminar Serantau ke-2 Pengurusan Persekitaran di Alam Melayu* 226-237.
- Norhidayani Jaafar. 2013. Penubuhan Kolej Komuniti Baling: Kesan Kepada Sosioekonomi Penduduk Tempatan . Universiti Malaysia Kelantan
- Pine, B. J. & Gilmore, J. H. 1998. Welcome to the Experience Economy. *Harvard Business Review*.: http://frontdeskapparatus.com/wp/wp-content/uploads/2012/10/experience_economy-1.pdf (20 September 2014)
- Poulsson, S.H.G. 2014. On Experiences as Economic Offerings. BI Norwegian Business School: Tesis Ph.D
- Quadri, D.L. 2012. An Experience Economy Analysis Of Tourism Development Along The Chautauqua-Lake Erie Wine Trail. Iowa State University: Tesis Ph.D
- Radder, L & Han, X. 2015. An Examination Of The Museum Experience Based On Pine And Gilmore's Experience Economy Realms. *The Journal of Applied Business Research*
- Williams, L., Lee, N., Jones, A. & Coats, D. 2006. Creating an Ideopolis: Case Study of Manchester: The Work Foundation.

Nama: Noor Alyani Bt Nor Azazi
Universiti: Universiti Kebangsaan Malaysia
E-mel: nooralyanie@yahoo.com