

**MENGAJI FAKTOR PEMILIHAN PERKHIDMATAN BAS RAPID
PENANG BAGI LALUAN BUTTERWORTH KE PERMATANG PAUH
DALAM KALANGAN PELAJAR POLITEKNIK SEBERANG PERAI,
PULAU PINANG.**

10DLS14F2048	MOHAMMAD AZIZ AZMAN BIN ZULKIFLI
10DLS14F2050	MUHAMAD FARID BIN GHAZALI
10DLS14F2010	NUREEN ADLINA BIN NAZRI
10DLS14F2074	MUHAMMAD FIRDAUS BIN LATIF
10DLS14F2080	MOHAMAD SHAFIQ BIN ZAKARIA
10DLS14F2026	NUR SYAZWANI BINTI MOHD NASRI

**LAPORAN INI DIKEMUKAKAN UNTUK MEMENUHI
SEBAHAGIAN DARIPADA SYARAT MEMPEROLEH
DIPLOMA LOGISTIK DAN RANGKAIAN BEKALAN**

JABATAN PERDAGANGAN

POLITEKNIK SEBERANG PERAI

DISEMBER 2016

PROJEK TERBAIK

PENGESAHAN LAPORAN PROJEK

Laporan projek bertajuk “Kajian Terhadap Faktor Pemilihan Pengguna Perkhidmatan Bas Rapid Penang Bagi Laluan Butterworth Ke Permatang Pauh Dalam Kalangan Pelajar Politeknik Seberang Perai Pulau Pinang” ini telah dikemukakan, disemak serta disahkan sebagai memenuhi syarat dan keperluan penulisan projek seperti yang telah ditetapkan

Disemak Oleh :

Nama Penyelia : Puan Noorul Asyikin Binti Md Salih

Tandatangan Penyelia :

Tarikh

Disahkan oleh :

Nama Pensyarah Kursus : Puan Dr NorHasni Binti Haron

Tandatangan Pensyarah Kursus :

Tarikh :

PERAKUAN PELAJAR

“Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya”

1. Tandatanganan :

Nama : Mohammad Aziz Azman Bin Zulkifli

No. Pend : 10DLS14F2048

Tarikh :

2. Tandatanganan :

Nama : Muhammad Firdaus Bin Latiff

No. Pend : 10DLS14F2074

Tarikh :

3. Tandatanganan :

Nama : Nureen Adlina Binti Nazri

No. Pend : 10DLS14F2010

Tarikh :

4. Tandatanganan :

Nama : Nur Syazwani Binti Mohd Nasri

No. Pend : 10DLS14F2026

Tarikh :

5. Tandatangani :

Nama : Mohamad Shafiq Bin Zakaria

No. Pend : 10DLS14F2080

Tarikh :

6. Tandatangani :

Nama : Muhamad Farid Bin Ghazali

No. Pend : 10DLS14F2050

Tarikh :

PENGHARGAAN

Bersyukur kehadiran ilahi kerana dengan izinNya dikurniakan kesihatan yang baik sehingga dapat menyempurnakan laporan projek ini bagi memenuhi keperluan syarat penganugerahan Diploma Pengurusan Logistik dan Rangkaian Bekalan. Setinggi-tinggi penghargaan dan ribuan terima kasih kepada Puan Noorul Asyikin kerana sudi menyelia kami dan memberi tunjuk ajar, bimbingan serta meluangkan masa kepada kami sepanjang menjalankan kajian ini. Beliau telah banyak membantu kami dalam memberikan cadangan dan pendapat dalam menyelesaikan kajian ini. Kami juga ingin mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada Puan Dr Hasni Binti Harun selaku pensyarah kursus kepada kajian ini yang telah banyak memberi panduan dan tunjuk ajar sepanjang tempoh kajian ini dijalankan. Segala tunjuk ajar yang diberikan amat dihargai dan akan dijadikan sebagai satu pengalaman serta panduan untuk digunakan pada masa akan datang

Selain itu, kami juga ingin merakamkan penghargaan kepada semua responden atas kerjasama yang telah diberikan. Tanpa bantuan daripada mereka sukar untuk menyempurnakan kajian ini. Seterusnya, ribuan terima kasih buat keluarga tercinta kerana memberikan dorongan dan sokongan moral. Tidak lupa juga rakan-rakan seperjuangan yang sentiasa memberikan sokongan serta sudi berkongsi idea, pendapat serta kata-kata semangat sehingga projek ini berjaya disempurnakan.

Akhir sekali, sekalung penghargaan kepada pihak Politeknik Seberang Perai serta semua pihak yang terlibat secara langsung atau tidak langsung di dalam menjayakan projek kajian ini. Semoga sumbangan dan budi baik yang diberikan mendapat rahmat dan ganjaran dariNya. Sekian, Terima kasih.

ABSTRAK

Tujuan kajian ini dilakukan adalah untuk “Mengkaji Faktor Pemilihan Perkhidmatan Bas Rapid Penang Dalam Kalangan Pelajar Politeknik Seberang Perai”. Objektif kajian ini ialah mengkaji sama ada faktor kemudahan, lokasi dan tambang mempengaruhi pemilihan pelajar terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh Rapid Penang. Seramai 100 responden daripada golongan lelaki dan perempuan dari pelbagai jabatan telah diedarkan borang soal selidik bagi memenuhi objektif kajian ini. Borang soal selidik telah diedarkan kepada responden yang menggunakan perkhidmatan bas yang di sediakan oleh pihak Rapid Penang. Hasil yang diperolehi daripada borang soal selidik yang telah diedarkan, dianalisis menggunakan statistical package for the social sciences (SPSS) untuk mendapatkan jumlah purata dan peratusan.

ABSTRACT

The aim of this study was to “Review The Factors Of Selection Bus Service Provided By Rapid Penang Among Polytechnic Seberang Perai Student”. The objective of this study was to investigate whether the convenience, location and fare affect the student’s choice of services provided by Rapid Penang. A total of 100 respondents from student’s men and women of various departments have distributed questionnaires to meet the objectives of this study. Questionnaires were distributed to the respondents who use the bus services provided by Rapid Penang. Result obtained from the questionnaires that were distributed, will be analyzed using Statistical Package For The Social Sciences (SPSS) to get the average number and percentage.

KANDUNGAN

	KANDUNGAN	HALAMAN
	HALAMAN TAJUK	i
	PENGESAHAN LAPORAN PROJEK	ii
	PERAKUAN PELAJAR	iii - iv
	PENGHARGAAN	v
	ABSTRAK	vi
	ABSTRACT	vii
	KANDUNGAN	viii - x
	SENARAI JADUAL	xi
	SENARAI RAJAH	xii
	BAB 1 : PENGENALAN	
1.1	Latar Belakang Kajian	1-2
1.2	Penyataan Masalah	2-3
1.3	Objektif Kajian	4
1.4	Persoalan Kajian	4
1.5	Kepentingan Kajian	5
	1.5.1 Kepentingan Kepada Pihak Jabatan Pengangkutan Jalanraya (JPJ) Dan Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD)	5
	1.5.2 Kepentingan Kepada Pihak Pengendali Bas Rapid Penang	5
	1.5.3 Kepentingan Kepada Orang Awam	5
	1.5.4 Kepentingan Kepada Pengkaji Akan Datang	6
1.6	Skop Kajian	6
1.7	Limitasi Kajian	6
	1.7.1 Masa	6
	1.7.2 Capaian Data	7
	1.7.3 Kos	7
	1.7.4 Lokasi	7
	1.7.5 Responden	7
1.8	Definisi Operasional	8
	1.8.1 Kemudahan	8

1.8.2 Lokasi	8	
1.8.3 Tambang	9	
1.8.4 Perkhidmatan	9	
 BAB 2 : SOROTAN KAJIAN		
2.1	Pendahuluan	10 - 11
2.2	Kemudahan	11 - 13
2.3	Lokasi	14
2.4	Tambang	15 - 16
 BAB 3 : METODOLOGI		
3.1	Pendahuluan	17
3.2	Rekabentuk Kajian	18
3.3	Kaedah Pengumpulan Data	18 - 19
	3.2.1 Data Primer	19
	3.2.2 Data Sekunder	19
3.4	Populasi Dan Sampel	20
3.5	Instrumen Kajian	21
	3.5.1 Borang Soal Selidik	22 - 30
3.6	Kaedah Penganalisan Data	31
	3.6.1 Analisis Kekerapan	32
	3.6.2 Analisis Min	32
 BAB 4 : KEPUTUSAN KAJIAN		
4.1	Pendahuluan	33
4.2	Analisis Kebolehpercayaan Data	34
	4.2.1 Bahagian A – Latar Belakang Responden	35 - 40
	4.2.2 Bahagian B – Analisis Faktor Pemilihan Pengguna Perkhidmatan Bas Rapid Penang Bagi Laluan Butterworth Ke Permatang Pauh Dalam Kalangan Pelajar Politeknik Seberang Perai Pulau Pinang	41 - 47

BAB 5 : CADANGAN DAN KESIMPULAN

5.1	Pendahuluan	48
5.2	Perbincangan	49
	5.2.1 Perbincangan Terhadap Faktor Pemilihan Pengguna Terhadap Perkhidmatan Bas Rapid Penang Bagi Laluan Butterworth Ke Permatang Dari Segi Faktor Kemudahan	49 - 50
	5.2.2 Perbincangan Terhadap Faktor Pemilihan Pengguna Terhadap Perkhidmatan Bas Rapid Penang Bagi Laluan Butterworth ke Permatang Pauh Dari Segi Faktor Lokasi	51
	5.2.3 Perbincangan Terhadap Faktor Pemilihan Pengguna Terhadap Perkhidmatan Rapid Penang Bagi Laluan Butterworth ke Permatang Pauh Dari Segi Faktor Tambang	52
5.3	Cadangan	53
	5.3.1 Cadangan Kepada Pengguna Perkhidmatan Bas Rapid Penang Bagi Laluan Butterworth Ke Permatang Pauh	54
	5.3.1.1 Faktor Kemudahan	54
	5.3.1.2 Faktor Lokasi	54
	5.3.1.3 Faktor Tambang	55
	5.3.2 Cadangan Kepada Syarikat Rapid Penang Sdn. Bhd	55
	5.3.2.1 Faktor Kemudahan	55
	5.3.2.2 Faktor Lokasi	56
	5.3.2.3 Faktor Tambang	56
	5.3.3 Cadangan Kepada Pengkaji Akan Datang	57
	5.3.3.1 Meluaskan Skop Kajian	57
	5.3.3.2 Memperincikan Faktor Kajian	57
	5.3.3.3Mengkaji Faktor-Faktor Lain	58
5.4	Kesimpulan	58 - 59

BIBLIOGRAFI

LAMPIRAN

Senarai Jadual

No.Jadual		Halaman
3.1	Latar Belakang Responden	22 – 23
3.2	Skala Likert	24
3.3	Faktor Kemudahan	25 - 26
3.4	Faktor Lokasi	27 - 28
3.5	Faktor Tambang	29 - 30
4.1	Analisis Kebolehpercayaan Data	34
4.2	Peratusan Responden Mengikut Jantina	35
4.3	Peratusan Responden Mengikut Semester	36
4.4	Peratusan Responden Mengikut Bangsa	37
4.5	Peratusan Responden Mengikut Jabatan	38
4.6	Peratusan Responden Mengikut Perbelanjaan	39
4.7	Skala Min Skor	41
4.8	Ringkasa Perkataan	42
4.9	Analisis Soalan Berkaitan Pemilihan Pengguna Perkhidmatan Bas Rapid Penang Bagi Laluan Butterworth Ke Permatang Pauh Dalam Kalangan Pelajar Politeknik Dari Sudut Faktor Kemudahan.	42
4.10	Analisis Soalan Berkaitan Pemilihan Pengguna Perkhidmatan Bas Rapid Penang Bagi Laluan Butterworth Ke Permatang Pauh Dalam Kalangan Pelajar Politeknik Dari Sudut Faktor Lokasi.	44
4.11	Analisis Soalan Berkaitan Pemilihan Pengguna Perkhidmatan Bas Rapid Penang Bagi Laluan Butterworth Ke Permatang Pauh Dalam Kalangan Pelajar Politeknik Dari Sudut Faktor Tambang	46

Senarai Rajah

No. Rajah	Halaman
4.1 Peratusan Responden Mengikut Jantina	35
4.2 Peratusan Responden Mengikut Semester	36
4.3 Peratusan Responden Mengikut Bangsa	38
4.4 Peratusan Responden Mengikut Bangsa	39
4.5 Peratusan Responden Mengikut Perbelanjaan	40

BAB 1

PENGENALAN

1.1 LATAR BELAKANG KAJIAN

Penubuhan Syarikat Rapid Penang Sdn Bhd merupakan anak syarikat Prasarana Malaysia Berhad yang telah menjadi pembekal pengangkutan awam yang terbesar dan terkemuka di Malaysia. Prasarana adalah pemilik aset dan pengendali dua rangkaian Malaysia LRT (Kelana Jaya Line & Ampang / Sri Petaling Line), KL Monorail, Sunway-BRT dan perkhidmatan bas di Kuala Lumpur, Pulau Pinang, Kuantan dan Kamunting. Syarikat tersebut telah membangunkan sistem pengangkutan awam yang baru di Pulau Pinang. Tujuan sebenar penubuhan Rapid Penang adalah untuk mempertingkatkan perkhidmatan bas awam dalam negeri dan menggalakkan lebih ramai orang menggunakan sistem tersebut bagi mengurangkan jumlah penggunaan kenderaan persendirian di jalan raya. Mengikut perangkaan rasmi, walaupun populasi penduduk dalam negeri Pulau Pinang hanya sejumlah 1.44 juta orang, namun kenderaan bermotor yang berdaftar adalah sejumlah 1.47 juta. Dalam erti kata yang lain, terdapat lebih kenderaan bermotor sebanyak 30,000 berbanding populasi dalam negeri. Ini bermakna sekiranya sistem kenderaan awam yang disediakan berkesan, menepati jadual perjalanan, mesra penumpang serta mengenakan tambang yang sesuai dengan jarak perjalanan mampu menarik minat lebih ramai orang menggunakan sistem ini. Sebanyak 150 buah bas Rapid Penang telah beroperasi di 33 laluan meliputi 26 laluan di bahagian pulau manakala bakinya beroperasi di Seberang Perai. Rapid Penang juga ada menyediakan 10 buah bas untuk mengangkut penumpang dari Butterworth ke pulau melalui jambatan Pulau Pinang. Bas-bas yang digunakan adalah bersaiz panjang iaitu 7 meter, 10 meter, dan 12 meter. Bas yang panjangnya 10 meter dan 12 meter adalah bas yang berlantai rendah untuk kemudahan orang kurang upaya. Di kawasan pulau, penambahan bas akan dapat mengurangkan tempoh menunggu daripada 25 minit kepada 10 minit sahaja. Di penghujung tahun 2008, Rapid Penang ada menyediakan pengangkutan ke Lapangan Terbang Antarabangsa Pulau Pinang dari Jeti. Selain itu, hampir semua kawasan pinggir Bandar turut mendapat kemudahan dari pengangkutan Rapid Penang. Pada tahun ini Rapid Penang Sdn Bhd (Rapid Penang) telah pun genap

10 tahun beroperasi di Pulau Pinang sejak ia dilancarkan oleh Perdana Menteri, Datuk Seri Abdullah Ahmad Badawi pada 2007.

1.2 PENYATAAN MASALAH

Masalah Pengangkutan Awam Pulau Pinang

Berdasarkan bncian yang direkodkan Jabatan Perangkaan Malaysia pada tahun 2010, jumlah penduduk Pulau Pinang adalah hampir 1.5 juta orang iaitu kedua tertinggi selepas Kuala Lumpur. Kepadatan penduduk di negeri ini mengakibatkan kadar kesesakan lalu lintas kritikal khususnya pada waktu puncak, malah bandar raya George Town iaitu ibu negeri Pulau Pinang ketika ini mengalami masalah kesesakan lalu lintas yang sangat serius. (Bernama 16 Julai 2016)

Menurut ketua Pengerakkan Puteri Umno Datuk Seri Mas Ermieyati “Kadar tambang yang bagaikan sedang meraikan musim kenaikan harga memberi kesan yang sangat mendalam kepada orang muda”. “Pemeriksaan sistem pengangkutan awam perlu menjadi agenda utama kerana merupakan nadi kehidupan seharian masyarakat,” katanya dalam ucapan dasar semasa merasmikan Perhimpunan Agung Puteri UMNO di Pusat Dagangan Dunia Putra (PWTC). Mas Ermieyati berkata, bagi mereka yang baru merancang memulakan kehidupan berkeluarga, beban kos sara hidup yang tinggi perlu diambil kira dan faktor yang mempengaruhi kos kehidupan wanita muda adalah pendapatan bulanan yang tidak seimbang dengan keperluan kos sara hidup, merangkumi pengangkutan dan tempat tinggal serta keperluan menyimpan untuk masa depan. Menurutnya, statistik menunjukkan lebih 50 peratus pengguna pengangkutan awam merupakan kumpulan umur di bawah 35 tahun dan 52 peratus daripada mereka adalah golongan pelajar. (Utusan Online 14 Disember 2016)

Selain itu, masalah pengangkutan awam juga berpunca daripada kelewatan perjalanan yang mana ia adalah antara punca kesesakan jalan raya. Ini disebabkan oleh aktiviti meletak kereta di tepi jalan, Motosikal dan beca yang perlahan dan lalu lintas yang tinggi di simpang. Perkhidmatan bas juga tidak mengikut tempoh yang ditetapkan

dan keadaan bas yang tidak selesa, merujuk kepada pengangkutan Bandar di Malaysia, (1991). Oleh itu, terdapat beberapa isu yang akan pengkaji-kaji, antaranya ialah yang berkaitan dengan faktor kepuasan pengguna pengangkutan bas rapid di Pulau Pinang.

Pakar Pengangkutan Awam dan Ketua Program Pengurusan Persekitaran, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM), Profesor Dr. Abd. Rahim Md. Nor bagaimanapun mengingatkan pihak berwajib supaya tidak mengabaikan aspek penyelenggaraan. "Dalam meningkatkan dan menambahbaik sistem pengangkutan awam, jangan pula kita lupakan penyelenggaraan bas dan kereta api sedia ada kerana sebahagian daripadanya kini kelihatan amat daif. "Sementara diganti unit-unit baru, pengangkutan awam sedia ada perlu dijaga untuk keselesaan dan kemudahan umum," tegasnya. Beliau turut mencadangkan pembinaan pangkalan data dan unit khas yang dapat memantau dan mengawal piawaian perkhidmatan pengendali pengangkutan seterusnya memudahkan perancangan pembangunan masa depan. Seperti yang dinyatakan pihak penilai, tumpuan bukan sahaja perlu kepada peningkatan infrastruktur malahan usaha secara langsung 'memujuk dan menarik minat' orang ramai menggunakan apa yang telah disediakan. Bas dan rel sedia ada yang kelihatan uzur, sering rosak dan gagal menepati piawaian perkhidmatan juga perlu diberi perhatian kerana jika dibiarkan begitu sahaja, bukan sahaja NKRA ini akan gagal mencapai sasaran 25 peratus malahan mungkin akan kehilangan 17 peratus yang sedia ada. (Utusan Malaysia Online 14 Disember 2016)

Menurut Faizah Izzani Zakaria (25 Jun 2010), masalah kesesakan jalan raya terutama di bandar-bandar besar sentiasa menghantui penduduknya, sama ada di negara ini atau di seluruh dunia. Walaupun terdapat pelbagai kemudahan pengangkutan awam disediakan kerajaan tetapi jumlah mereka yang memandu di jalan-jalan raya tidak pernah berkurangan. Keadaan ini berlaku di negara ini terutama di kawasan pulau kerana disebabkan pelbagai faktor seperti tiadanya sistem perhubungan yang efisien antara pelbagai jenis pengangkutan awam, perjalanan lambat disebabkan kesesakan, sikap penduduk yang sangat 'sayang'kan kenderaan mereka dan sebagainya. (Utusan Malaysia Online 25 Jun 2010)

1.3 OBJEKTIF KAJIAN

1. Mengetahui sama ada faktor kemudahan yang mendorong pelajar Politeknik Seberang Perai terhadap pemilihan bas 'Rapid Penang'
2. Mengetahui sama ada faktor lokasi yang mendorong pelajar Politeknik Seberang Perai terhadap pemilihan bas 'Rapid Penang'
3. Mengetahui sama ada faktor tambang yang mendorong pelajar Politeknik Seberang Perai terhadap pemilihan bas 'Rapid Penang'

1.4 PERSOALAN KAJIAN

1. Adakah faktor kemudahan 'Rapid Penang' yang mendorong pelajar Politeknik Seberang Perai terhadap pemilihan bas Rapid Penang?
2. Adakah faktor lokasi laluan bas 'Rapid Penang' yang mendorong pelajar Politeknik Seberang Perai terhadap pemilihan bas Rapid Penang?
3. Adakah faktor tambang bas 'Rapid Penang' yang mendorong pelajar Politeknik Seberang Perai terhadap pemilihan bas Rapid Penang?

1.5 KEPENTINGAN KAJIAN

1.5.1 Kepentingan kepada pihak Jabatan Pengangkutan Jalanraya(JPJ) dan Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD)

Pihak yang dimaksudkan adalah mereka yang bertanggungjawab dalam mentadbir dan menguruskan dan meningkatkan tahap kepuasan pengguna dan pelanggan yang menggunakan perkhidmatan bas Rapid Penang tersebut seperti contoh Jabatan Pengangkutan Jalanraya (JPJ) dan Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD). Penyelidikan ini diharapkan dapat membantu pihak berkenaan untuk membuat penambahbaikan dalam menjamin keselamatan dan kepuasan pengguna terhadap pengangkutan awam (bas) ini sekaligus dapat menarik lebih ramai pengguna perkhidmatan bas tersebut.

1.5.2 Kepentingan kepada pihak pengendali bas Rapid Penang

Hasil kajian yang diperolehi boleh digunakan sebagai garis panduan dan langkah untuk meningkatkan tahap perkhidmatan pengangkutan bas oleh pihak pengusaha perkhidmatan bas yang terlibat dalam aspek keselesaan dan keselamatan pengguna. Selain itu, ia dapat menjadi garis panduan kepada syarikat-syarikat tertentu untuk membaiki sistem pengurusan serta mutu perkhidmatan mereka.

1.5.3 Kepentingan kepada orang awam

Hasil kajian ini dapat membantu masyarakat dalam memenuhi permintaan mereka terhadap tahap kualiti perkhidmatan pengangkutan awam. Selain itu, hasil kajian ini dapat membantu para penumpang mendapatkan keselesaan yang diinginkan sekaligus menikmati perkhidmatan pengangkutan bas yang lebih berkesan pada masa akan datang.

1.5.4 Kepentingan kepada pengkaji akan datang

Maklumat dari hasil kajian ini diharap dapat memberi gambaran dan dapat membantu pengkaji akan datang membuat kajian yang seterusnya dalam menjalankan projek perniagaan, dapat dijalankan sumber rujukan bagi menghasilkan kajian yang lebih berkualiti dan juga dapat memberi maklumat tentang perkhidmatan pengangkutan bas kepada pengguna.

1.6 SKOP KAJIAN

Kajian ini hanya meliputi laluan bas dari Butterworh ke Permatang Pauh sahaja oleh kerana tempoh masa yang singkat dan faktor kewangan dalam menjalankan kajian. Borang soal selidik hanya diagihkan di kalangan Pelajar Politeknik Seberang Perai sahaja. Sebanyak 100 orang responden akan dipilih dari kalangan pelajar-pelajar meliputi Jabatan Perdagangan, Jabatan Mekanikal, Jabatan Elektrik dan Jabatan Teknologi maklumat dari semester 1 hingga semester 6.

1.7 LIMITASI KAJIAN

Sepanjang kajian dilakukan terdapat beberapa kekangan yang menyebabkan kesukaran kepada penyelidik untuk menyelesaikan kajian ini. Antara limitasi yang dihadapi semasa kajian dilakukan ialah:

1.7.1 Masa

Kajian tidak boleh dilakukan secara menyeluruh disebabkan tempoh masa yang terhad dalam pembelajaran dan kajian soal selidik yang dijalankan. Dengan itu, kajian hanya dibuat untuk bilangan sampel yang kecil sahaja. Pengkaji perlu mengkaji dengan teliti setiap faktor untuk mendapatkan hasil kajian yang memuaskan.

1.7.2 Capaian data

Hasil capaian data soal selidik bergantung kepada responden dan jawapan yang diberikan oleh responden melalui edaran soal selidik kepada pelajar PSP yang menggunakan perkhidmatan Rapid Penang. Oleh kerana responden hanyalah dari kalangan pelajar, ini menyebabkan capaian data yang diperolehi adalah terhad.

1.7.3 Kos

Pengkaji menghadapi masalah kos perbelanjaan di mana kajian ini mempunyai kos perbelanjaan yang agak tinggi seperti perbelanjaan mencetak dan perbelanjaan elektrik. Pengkaji perlu meminimumkan segala kos perbelanjaan.

1.7.4 Lokasi

Kajian ini tertumpu di sekitar kawasan Politeknik Seberang Perai sahaja di mana kajian hanya akan dijalankan di kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai sahaja.

1.7.5 Responden

Bilangan responden yang terlibat dalam kajian ini adalah sebanyak 100 orang responden sahaja yang mana terdiri daripada pelajar Politeknik Seberang Perai, Pulau Pinang.

1.8 DEFINISI OPERASIONAL

1.8.1 Kemudahan

Menurut Businessdictionary.com , kemudahan dari maksud umum adalah tetap ataupun sementara perniagaan atau bangunan industri seperti pelan , bentuk bangunan yang dibina dan dibuat untuk disediakan sesuatu aktiviti ataupun kegunaan.

Diantara kemudahan yang disediakan oleh pihak Rapid Penang adalah seperti sistem GPS dan WIFI , peti pembayaran tiket , penghawa dingin , jadual perjalanan dan sebagainya .Maka dengan kemudahan yang ada ini , pengkaji ingin mengkaji sama ada kemudahan ini dapat memudahkan pengguna serta memberikan keselesaan kepada mereka atau tidak.

1.8.2 Lokasi

Menurut William J.Stanton, Bruce J.Walker, Walker, dan Michael J. Etzel (2004), mendefinisikan lokasi sebagai kemudahan yang telah berada di bawah satu bumbung yang cekap, sistem yang berintegrasi penuh untuk aliran produk atau perkhidmatan , dan menyiapkan produk atau perkhidmatan untuk penghantaran pelanggan.

Dalam konteks kajian, lokasi yang ingin dikaji adalah mengenai kawasan atau laluan yang dilalui oleh bas Rapid Penang di Pulau Pinang iaitu untuk laluan Butterworth ke Permatang Pauh.

1.8.3 Tambang

Menurut William J. Stanton (2004), mendefinisikan bahawa harga adalah sejumlah wang atau barang yang diperlukan untuk mendapatkan kombinasi dari barang yang lain disertai dengan pemberian perkhidmatan. Harga merupakan elemen dari campuran pemasaran yang bersifat fleksibel.

Tambang dari konteks kajian membawa maksud sama ada tambang yang dikenakan oleh Rapid Penang adalah bersesuaian dengan perkhidmatan yang lengkap dengan kemudahan-kemudahan yang disediakan atau tidak.

1.8.4 Perkhidmatan

Menurut Kamus Dewan Edisi Ketiga (2000 : 674) perkhidmatan ialah perihal berkhidmat (bertugas) atau kerja (usaha, kemudahan) untuk kebajikan, keperluan, kepentingan orang ramai. Perkhidmatan yang dimaksudkan dalam kajian ini adalah perkhidmatan yang disediakan oleh kerajaan untuk kegunaan orang ramai.

BAB 2

SOROTAN KAJIAN

2.1 PENDAHULUAN

Pembangunan merupakan satu proses yang berterusan, melalui satu perancangan untuk memperbaiki kehidupan masyarakat dalam pelbagai aspek. Satu aspek yang penting dalam pembangunan tersebut ialah pengangkutan. Hampir seluruh kehidupan manusia tidak terlepas daripada keperluan pengangkutan. Pengangkutan berkembang seiring dengan kemajuan kehidupan dan budaya manusia.

Pembangunan pengangkutan awam diarahkan untuk melihat perbezaan antara Bandar dan mendorong sama-rata hasil-hasil pembangunan. Pengangkutan antara bandar akan membuka kesempatan kegiatan perdagangan antara bandar dan mengurangkan perbezaan tambang antara bandar, meningkatkan mobiliti tenaga kerja untuk mengurangkan konsentrasi keahlian dan keterampilan pada beberapa Bandar sehingga mendorong terciptanya kesempatan melakukan pembangunan antara Bandar.

Dibandar, pengangkutan berhubung dengan keperluan pekerja untuk ke tempat bekerja atau sebaliknya, keperluan ke sekolah, keperluan ke tempat-tempat awam dan juga diperlukan untuk ke luar bandar. Disamping keperluan mengangkut orang, pengangkutan juga diperlukan untuk memindahkan barang dari satu tempat ke tempat yang lain. Sebagai kesan secara langsung meningkatnya kemudahan ialah meningkatnya aksesibiliti. Hal ini konsisten dengan manfaat yang dinyatakan dalam peningkatan perdagangan dan komunikasi antara daerah (Aziz, 1994).

Dalam mengusahakan perkhidmatan pengangkutan ini, keselesaan, kemudahsampaian, tambang, masa dan keselamatan perkhidmatan yang diberikan adalah merupakan faktor utama kejayaan daripada pelbagai kajian yang dibuat terhadap pengalaman para pengguna pengangkutan. Selain itu, keuntungan merupakan unsur yang sangat penting bagi menentukan sesuatu pengangkutan itu terus wujud dan berkembang. Sekiranya pengangkutan dengan sendiri akan tersisih dari pasaran.

2.2 KEMUDAHAN

Kemudahan adalah satu perkara yang penting dalam pelbagai urusan bagi mencapai objektifnya. Menurut BusinessDictionary.com, kemudahan dari maksud umum adalah tetap, separa tetap ataupun sementara perniagaan atau bangunan industri seperti pelan, bentuk bangunan yang dibina dan dibuat untuk disediakan sesuatu aktiviti ataupun kegunaan.

Terdapat pelbagai kemudahan yang telah ditawarkan oleh Rapid Penang kepada penggunanya, Diantara salah satunya ialah kemudahan penghawa dingin. Kemudahan ini telah memberi keselesaan kepada pengguna yang menaiki perkhidmatan bas Rapid Penang ini. Kenyataan ini disokong oleh Kamus Dewan Edisi Ketiga karangan Hajah Noresah Bt. Baharom, iaitu kemudahan adalah perihal ataupun keadaan mudah kesenangan, kesesuaian, sesuatu yang memudahkan atau mempermudah sesuatu usaha. Rujukan daripada FreeDictionary.com juga telah menyokong bahawa kemudahan kegunaan menyediakan perkhidmatan dan keselesaan. Contohnya kemudahan katering, tandas dan kemudahan pendidikan.

Pengguna perkhidmatan bas awam yang meluas pada masa kini telah mencatatkan peningkatan terhadap bilangan pengguna yang menaiki perkhidmatan ini. Rapid Penang adalah syarikat pengangkutan awam yang menyediakan perkhidmatan bas kepada pengguna. Rapid Penang telah menyediakan kemudahan yang mengikut keperluan dan kehendak masyarakat dengan memberi kemudahan GPS dan WIFI serta kemudahan peti pembayaran yang dapat memudahkan pengguna untuk membayar tiket. Ini dapat disokong daripada kajian yang dilakukan oleh Dewi Budhiartini Juli Asnaini(2007), mengenai persepsi pengguna terhadap perkhidmatan pengangkutan

awam di laluan sekitar Pulau Pinang menyatakan bahawa setiap pengangkutan menggunakan cara perkhidmatan pengangkutan dengan cara yang sesuai mengikut keperluan dan kehendak masyarakat.

Kemudahan mendapatkan bas Rapid Penang membuatkan pengguna lebih selesa memilih bas tersebut Loudon dan Bitta(1994), menyatakan bahawa setiap seseorang selalu berusaha memilih keluaran barangan atau perkhidmatan yang dianggapnya dapat memberikan kepuasan maksimum dan menilai sesuatu pengeluaran barangan atau perkhidmatan.

Pengguna Bas Rapid Penang tidak perlu menunggu terlalu lama ke destinasi yang ditujui kerana bas akan melalui setiap perhentian pada waktu tertentu. Howard(1992), mengakui bahawa masa adalah sebagai pemboleh ubah persepsi pengguna yang penting, bahkan masa mungkin merupakan pemboleh ubah terpenting kerana masa memainkan peranan pada kebanyakan teori. Masa dianggap sebagai sumber dan cara masyarakat memilih sumber tersebut.

Jadual amat penting kepada pengguna untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dalam sesuatu sistem yang dijalankan, maka Rapid Penang telah mengeluarkan jadual perjalanan yang sistematik kepada pengguna bagi memudahkan pengguna mengetahui jadual perjalanan yang ditetapkan oleh Rapid Penang tanpa perlu menunggu bas dengan lama. Dalam kajian yang dilakukan oleh Bowman dan Turnquist(1981), telah membuktikan bahawa satu model telah diwujudkan bagi menilai kesensitifan masa menunggu penumpang yang dijangkakan terhadap kekerapan perkhidmatan dan kebolehpercayaan jadual perjalanan (schedule reliability). Model ini menggambarkan satu kemajuan berbanding model-model terdahulu kerana ianya menggabungkan proses membuat keputusan oleh penumpang, daripada hanya mengandaikan bahawa para penumpang tiba di perhentian bas secara rawak.

Ia juga disokong oleh Coyle et. Al(1986) yang menjalankan kajian di Indonesia telah menyenaraikan tiga aspek atau faktor pengangkutan. Aspek pertama ialah pengangkutan merupakan satu perkhidmatan pegerakkan. Ini termasuk kelajuan, kebolehpercayaan, dan kekerapan perkhidmatan. Faktor kedua ialah peralatan yang digunakan. Sebagai contoh, bagi penumpang atau orang perseorangan, peralatan memberi kesan keatas keselesaan dan keselamatan.

Perkhidmatan pengangkutan bas Rapid Penang adalah mesra pengguna dimana pekerja Rapid Penang memberikan perkhidmatan yang berkualiti kepada pengguna seperti yang dinyatakan oleh Dumas dan Dobson(1979), yang telah mengkaji hubungan diantara keyakinan, perasaan dan kelakuan pengguna terhadap penggunaan bas. Hasil kajian mereka menunjukkan bahawa lebih baik penilaian secara keseluruhannya mengenai perkhidmatan bas, lebih kerap bas berkenaan digunakan. Sikap pengguna bukan sahaja meramal kekerapan penggunaan tetapi kekerapan penggunaan mempengaruhi tanggapan terhadap kualiti perkhidmatan. Dengan erti kata lain, penemuan kajian ini menunjukkan bahawa sikap dan kelakuan adalah berkait rapat diantara satu dengan yang lain. Lebih banyak kemudahan yang ditawarkan oleh perkhidmatan pengangkutan bas, lebih baik penilaian terhadap keberkesanan perkhidmatan bas.

Dari konteks kajian, kemudahan yang disediakan oleh Rapid Penang Sdn Bhd adalah memberi keselesaan yang baik dan dapat memberi kepuasan kepada pengguna seperti GPS, WIFI, penghawa dingin, pemandu bas yang ramah dan keselesaan tempat duduk bagi penumpang biasa dan orang kurang upaya.

2.3 LOKASI

Lokasi atau tempat bermaksud semua kegiatan termasuklah kegiatan-kegiatan perusahaan yang membuat produk tersedia untuk pengguna sasaran. Tempat meliputi masalah membawa produk yang tepat kepada pasar yang dituju. Suatu barang tidak ada gunanya bagi seorang pengguna apabila tidak tersedia, pada waktu dan tempat dimana ia diperlukan. Pada tempat, kita akan melihat dimana, bila mana dan oleh siapa barang-barang dan perkhidmatan dapat dijual

Perhentian bas yang disediakan oleh pihak Rapid Penang dari satu tempat ke tempat lain adalah teratur. Menurut William J. Stanton, Bruce J. Walker, dan Michael J. Etzel (2004) mendefinisikan tempat sebagai kemudahan yang telah berada di bawah satu bumbung yang cekap, sistem yang berintegrasi penuh untuk aliran produk bagi menerima arahan, mengisi produk dan menyiapkan produk untuk penghantaran ke pelanggan.

Lokasi perjalanan bas Rapid Penang adalah melalui kawasan tumpuan orang ramai. Menurut William D. Perreault dan E. Jerome McCarthy (2003) pula mendefinisikan lokasi atau tempat sebagai pembuatan barang dan perkhidmatan sedia ada dalam kuantiti yang tepat dan lokasi di mana pengguna memerlukannya.

Kawasan terminal bas Rapid Penang adalah tersusun dan teratur mengikut destinasi. Manakala menurut Phillip Kotler dan G Armstrong (1997) memberikan definisi tempat sebagai aktiviti syarikat termasuklah mengeluarkan produk sedia ada kepada pengguna sasaran.

Laluan bas Rapid Penang adalah strategik dan melalui kawasan-kawasan tumpuan orang ramai seperti menurut Janes (1983), kesesuaian sistem lorong bas merupakan antara strategi yang mampu menyelesaikan masalah pengangkutan. Menurut Maimon Hj. Mustaphar (1994) pengangkutan memberi kebaikan kepada manusia dengan menyediakan pekerjaan dan memudahkan perjalanan.

2.4 TAMBANG

Tambang yang ditawarkan oleh pihak bas Rapid Penang bersesuaian dengan perkhidmatan yang diberikan kepada pengguna di sekitar negeri Pulau Pinang. Harga memainkan peranan yang penting sepertimana disokong oleh Stanton(2004), yang mendefinisikan bahawa harga adalah sejumlah wang atau barang yang diperlukan untuk mendapatkan kombinasi dari barang yang lain yang disertai dengan pemberian perkhidmatan. Harga merupakan elemen dari campuran pemasaran yang bersifat fleksibel.

Tambang yang dibayar kepada Rapid Penang adalah sebagai pertukaran kepada perkhidmatan yang diberikan kepada pengguna dimana pengguna dapat menuju ke destinasi yang ingin ditujui. Menurut Phillip Kotler dan G.Armstrong (1997) mendefinisikan harga sebagai sejumlah wang yang dibayar oleh pelanggan untuk mendapatkan sesuatu produk. Ini menunjukkan harga merupakan jumlah wang yang harus dibayar untuk mencapai kebaikan dalam menggunakan suatu produk. Jadi dapat disimpulkan bahawa harga adalah sejumlah wang yang harus dibayar oleh pengguna untuk memperolehi suatu produk. Pada setiap produk atau perkhidmatan yang ditawarkan oleh perusahaan, penetapan harga jual harus disesuaikan dengan jangkauan pengguna yang dituju dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti biaya, keuntungan saingan, dan perubahan keinginan pasaran. Harga adalah suatu elemen penting yang biasanya dalam bentuk wang yang harus dikeluarkan oleh pembeli untuk mendapatkan produk yang diinginkannya. Harga merupakan elemen yang paling fleksibel diantara keempat elemen campuran pemasaran lainnya, kerana elemen ini merupakan elemen yang paling cepat berubah.

Tambang pengangkutan adalah penting bagi menentukan sejauh mana seseorang itu boleh sampai ke destinasi yang ingin ditujui. Tambang bertindak secara langsung dengan jarak sesuatu tempat kerana setiap jarak di kenakan harga yang berbeza. Menurut Sinulingga(1999), ia berkait rapat dengan jarak dan kecepatan perkhidmatan pengangkutan dikatakan baik, jika masa perjalanannya cepat, tiada kesesakan lalu lintas, kekerapan perkhidmatan, aman dan selesa.

Dewi Budhiartini Juli Asnaini(2007) menjelaskan bahawa kebolehsampaian berkait rapat dengan kemampuan pengangkutan untuk menyediakan perkhidmatan pengangkutan awam dengan tambang yang rendah dan cara yang cepat dalam perjalanan antara dua tempat.

Schiffman(1997), yang mengemukakan bahawa perusahaan yang benar-benar memahami cara tanggapan pengguna terhadap sifat luaran, harga dan pendekatan iklan yang berbeza memiliki keunggulan yang besar terhadap pesaingnya.

BAB 3

METODOLOGI

3.1 PENDAHULUAN

Di dalam bab ini, diterangkan secara terperinci mengenai metodologi kajian yang dijalankan oleh pengkaji. Prosedur dan metodologi yang digunakan bagi menjalankan kajian mengikut kriteria yang dikehendaki iaitu rekebentuk kajian, populasi dan sampel dan kaedah pengumpulan data. Oleh itu, untuk menghasilkan sebuah kajian yang bermutu pengkaji memerlukan maklumat yang lengkap dan khusus. Maklumat-maklumat yang tepat dan berkesan dapat menunjukkan sesuatu kajian itu mempunyai kredibiliti yang tinggi dan dapat dijadikan sebagai rujukan pelajar pada masa akan datang.

Cohen dan Manion (1986) mentakrifkan metodologi ini sebagai pendekatan yang digunakan dalam penyelidikan untuk mengumpulkan data. Dalam bahagian ini, penyelidik perlu menyatakan bagaimana kaedah, prosedur dan tatacara kajian tersebut dilaksanakan. Segala maklumat dan fakta-fakta yang berkaitan di dalam kajian tersebut dilaksanakan. Segala maklumat dan fakta-fakta yang berkaitan di dalam kajian ini haruslah diperolehi dengan lengkap dan spesifik agar kajian yang dijalankan memperolehi keputusan yang maksimum. Maklumat dan fakta-fakta yang sahih, berkesan dan tepat akan membuktikan sesuatu kajian tersebut mempunyai kredibiliti yang tinggi serta dapat dijadikan bahan rujukan.

3.2 REKA BENTUK KAJIAN

Dalam kajian ini pengkaji menggunakan rekabentuk kajian iaitu *description* untuk mengkaji faktor-faktor pemilihan pengguna terhadap perkhidmatan awam bas Rapid Penang di kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai bagi laluan Permatang pauh ke Butterworth. Dengan menggunakan borang soal selidik yang telah diedarkan pada hari bekerja dan hari minggu kepada responden untuk mendapatkan maklumbalas. Dengan cara ini dapat menjimatkan kos, masa dan juga maklumat yang diperolehi menggambarkan reaksi dan respon terhadap soalan yang dijawab di dalam borang soal selidik.

3.3 KAEDAH PENGUMPULAN DATA

Kaedah pengumpulan data merupakan satu kaedah untuk memperoleh maklumat bagi mendapatkan keputusan kajian. Dalam kajian ini pengkaji akan menggunakan dua kaedah sama ada sumber primer atau sumber sekunder.

Kaedah pengumpulan data dalam aktiviti penelitian mempunyai tujuan bagi mencari fakta mengenai kajian yang dijalankan. Hal ini, untuk mengenalpasti tahap pengetahuan dapat dicapai dengan menggunakan kaedah atau cara-cara yang berkesan. Data primer atau data pertama biasanya diproleh melalui penyelidikan secara langsung. Sebaliknya, data kedua atau data sekunder yang biasanya diperolehi berdasarkan temu bual atau pihak yang terlibat. Data sekunder mempunyai keberkesanan yang tinggi akan tetapi kadang-kadang kurang tepat. (Saifuddin Azwar,2004)

Data adalah kumpulan informasi yang diperolehi dari suatu penyelidikan yang berbentuk angka, lambing atau sifat. Pengertian data bermaksud bahawa data itu sesuatu yang diketahui atau diaanggap. Diketahui adalah perkara yang sudah terjadi yang merupakan fakta (bukti). Data dapat memberikan gambaran tentang suatu keadaan atau persoalan. Data juga didefinisikan sebagai sekumpulan informasi atau nilai yang diproleh dari penyelidikan suatu kajian. Data yang baik adalah data yang boleh diakui kebenarannya, tepat waktu dan merangkumi skop yang luas atau boleh memberikan

gambaran tentang suatu masalah secara menyeluruh yang merupakan data relevan. (Kamus Dewan Bahasa Dan Pustaka Edisi Keempat,2007)

3.3.1 Data Primer

Data primer diperolehi daripada hasil maklum balas borang soal selidik yang diedarkan kepada responden. Data primer merupakan data mentah yang belum ada di dalam mana-mana simpanan seseorang pengkaji. Ia juga merupakan data sebenar yang dijadikan sebagai teras utama bagi menghasilkan kajian seterusnya untuk mendapatkan keputusan akhir terhadap kajian yang telah dijalankan. Melalui kaedah data primer ini pengkaji akan mengedarkan borang soal selidik kepada responden untuk membuat penyelidikan. Kaedah ini merupakan satu kaedah yang berkesan untuk mendapatkan keputusan yang betul dan tepat. Ia juga merupakan data utama bagi menjawab objektif kajian.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data sampingan yang diperolehi daripada sumber luaran yang dapat mengaitkan maklumat tersebut dengan objektif utama kajian ini. Biasanya, maklumat-maklumat yang diperolehi adalah daripada pelbagai sumber seperti internet, surat khabar “Harian Metro”, “Bernama”, Berita Harian”. Bahan rujukan bagi menguatkan maklumat yang diperolehi daripada data primer. Data sekunder juga diperlukan untuk menjawab objektif kajian.

3.4 POPULASI DAN SAMPEL

Populasi dan sampel merupakan faktor penting dalam membuat sesuatu penyelidikan. Sampel merupakan sumber untuk mendapatkan data. Sampel juga adalah sebahagian kecil daripada populasi yang menjadi sebahagian responden iaitu yang menggambarkan keadaan sebenar populasi.

Dalam kajian ini, populasi kajian adalah terdiri daripada semua pelajar politeknik Seberang Perai yang menggunakan perkhidmatan bas Rapid Penang di laluan Permatang Pauh ke Butterworth. Borang soal selidik diedarkan dengan menggunakan kaedah persampelan bukan kebarangkalian iaitu kaedah *convenience*.

Dalam kajian ini, pengkaji menggunakan kaedah persampelan *convenience*. Kaedah ini digunakan bagi mendapatkan sampel seramai 100 orang responden yang menggunakan perkhidmatan bas Rapid Penang. Borang soal selidik telah diberi kepada responden yang menggunakan perkhidmatan bas Rapid Penang dimana pengkaji telah menunggu di kawasan terminal-terminal bas di Permatang Pauh dan kawasan Politeknik Seberang Perai untuk mengedarkan borang.

Kaedah persampelan *convenience* dipilih kerana ia adalah cara yang paling mudah kepada pengkaji selain itu, kaedah ini membantu pengkaji untuk membuat pengiraan bagi responden yang ramai. Kaedah persampelan *convenience* juga membantu pengkaji pada peringkat permulaan penyelidikan untuk mendapatkan responden yang sebenar.