

**MENGENAL FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENYALAHGUNAAN GERABAK KHAS WANITA OLEH PENUMPANG
LELAKI DI KERETAPI TANAH MELAYU BERHAD (KTMB)
KUALA LUMPUR SENTRAL**

10DLS14F2073	MUHAMMAD IKMAL BIN MOHD ZAINI
10DLS15F1002	SITI NASUHA MOHD SAWAWI
10DLS15F1025	MUHAMAD AFNAN BIN MOHD ASRI
10DLS15F1027	SYIFA SYAHIRA BT MAT HUSSIN
10DLS15F1043	LOGAPREA A/P LETCHUMANAN
10DLS15F1078	YOGA RANI A/P ARIVALAGAM

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

**JABATAN PERDAGANGAN
POLITEKNIK SEBERANG PERAI**

JUN 2017

PENGESAHAN LAPORAN PROJEK

Laporan projek bertajuk “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penyalahgunaan Gerabak Khas Wanita Oleh Penumpang Lelaki Di Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB) Kuala Lumpur Sentral”.

Ini telah dikemukakan, disemak serta disahkan sebagai memenuhi syarat dan keperluan penulisan projek seperti yang telah ditetapkan.

Disemak oleh :

Nama Penyelia : Puan Norisah Binti Ahmad Shaffie

Tandatangan Penyelia :

Tarikh :

Disahkan Oleh :

Nama pensyarah kursus : Puan Fariza Binti Ahmad Mahyadin

Tandatangan Pensyarah Kursus :

Tarikh :

PERAKUAN PELAJAR

“Kami akui karya ini adalah hasil kerja kami sendiri kecuali nukilan yang setiap satunya telah kami jelaskan sumbernya. “

Tandatangan :
Nama : MUHAMMAD IKMAL BIN MOHD ZAINI
No. Pendaftaran : 10DLS14F2073
Tarikh :

Tandatangan :
Nama : SITI NASUHA MOHD SAWA WI
No. Pendaftaran : 10DLS15F1002
Tarikh :

Tandatangan :
Nama : MUHAMAD AFNAN BIN MOHD ASRI
No. Pendaftaran : 10DLS15F1025
Tarikh :

Tandatangan :
Nama : SYIFA SYAHIRA BT MAT HUSSIN
No. Pendaftaran : 10DLS15F1027
Tarikh :

Tandatangan :
Nama : LOGAPREA A/P LETCHUMANAN
No. Pendaftaran : 10DLS15F1043
Tarikh :

Tandatangan :
Nama : LOGAPREA A/P LETCHUMANAN
No. Pendaftaran : 10DLS15F1078
Tarikh :

SENARAI KANDUNGAN

KANDUNGAN	i
PERHARGAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
BAB 1	Pengenalan
	1.0 Pengenalan 1-2
	1.1 Latar Belakang Masalah 2
	1.2 Penyataan Masalah 4-5
	1.3 Objektif Kajian 6
	1.4 Persoalan Kajian 6
	1.5 Skop Kajian 7
	1.6 Kepentingan Kajian 7-9
	1.7 Definisi Operasi 9-11
	1.8 Limitasi Kajian 12-13
BAB 2	SOROTAN KAJIAN
	2.0 Pendahuluan 14
	2.1 Sikap 15-16
	2.2 Perkhidmatan 17-19
	2.3 Pengetahuan 20-22
BAB 3	METADOLOGI
	3.0 Pendahuluan 23-24
	3.1 Reka Bentuk Kajian 24
	3.2 Kaedah Pengumpulan Data 25-26
	3.3 Populasi Dan Sampel 26

3.4 Instrumen Kajian	27-29
3.5 Kaedah Penganalisaan Data	30-31
3.6 Gantt Chart	32

BAB 4

DAPATAN KAJIAN

4.0 Pendahuluan	33
4.1 Analisa Kebolehpercayaan Data	34
4.2 Dapatan Kajian	
4.2.1 Bahagian A : Latar Belakang Responden	35
a) Taburan Responden Mengikut Umur	36
b) Taburan Responden Mengikut Status	37
c) Taburan Responden Mengikut Bangsa	38
d) Taburan Responden Mengikut Pekerjaan	39
e) Taburan Responden Mengikut Kekerapan Menggunakan Perkhidmatan KTMB KL Sentral Dalam Sebulan	40
4.2.2 Analisi Objektif Kajian	41-43
4.2.2.1 Faktor Sikap	43-46
4.2.2.2 Faktor Perkhidmatan	46-49
4.2.2.3 Faktor Pengetahuan	50-53

BAB 5

PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN

5.0 Pendahuluan	54
5.1 Perbincangan	
5.1.1 Faktor Sikap	55
5.1.2 Faktor Perkhidmatan	56
5.1.3 Faktor Pengetahuan	57
5.2 Implikasi	58
5.3 Cadangan	
5.3.1 Cadangan kepada Pihak Pengurusan Keretapi Tanah Melayu Berhad	59

5.3.2	Cadangan kepada Pihak Penumpang	60
5.3.3	Cadangan kepada Pengkaji Akan Datang	60 61
5.3.4	Cadangan kepada Pihak Yang Bertanggungjawab	62
5.4	Kesimpulan	

LAMPIRAN

PENGHARGAAN

Dipanjangkan kesyukuran kepada maha pencipta yang memberikan nikmat islam dan iman kepada kita semua. .Begitu juga dengan rezeki yang dikurniakan dan kesihatan diri yang baik bagi meneruskan tugas sebagai khalifah Allah di muka bumi ini.

Alhamdulillah syukur kita terhadap Allah s.w.t kerana kami sekumpulan telah pun sempurna menyelesaikan penyelidikan ini dalam tempoh yang ditetapkan. Dikesempatan ini juga kami merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan bersyukur kehadiran Allah dengan limpah kurniaanya kami dapat menyiapkan kajian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penyalahgunaan Gerabak Khas Wanita oleh penumpang lelaki di Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB Kuala Lumpur) dengan jayanya. Setinggi-tinggi penghargaan juga diucapkan kepada Puan Norisah Binti Ahmad Shaffie kerana sudi menyelia kami dan memberi peluang serta tunjuk ajar kepada kami dalam menjalani penyelidikan ini. Beliau banyak membantu kami dalam memberikan cadangan dan pendapat yang bernas dalam menyelesaikan penyelidikan ini. Jutaan terima kasih juga diatas kerjasama yang diberikan oleh Puan Fariza Binti Ahmad Mahyadin kerana sudi memberikan tunjuk ajar yang amat memberangsangkan sepanjang kami menjalani penyelidikan ini. Segala tunjuk ajar yang diberikan amat dihargai dan akan dijadikan sebagai satu pengalaman serta panduan untuk digunakan pada masa hadapan.

Akhir sekali, kami mengucapkan jutaan terima kasih sekali lagi kepada pihak-pihak yang terlibat di atas sumbangan yang diberikan, iaitu pihak Politeknik Seberang Perai serta semua yang turut membantu, memberi tunjuk ajar, nasihat, sokongan dan dorongan yang diberikan. Tanpa tunjuk ajar daripada mereka, kami mungkin tidak dapat menyiapkan laporan ini dengan sebaiknya. Sekian, wassalam.

ABSTRAK

Perkhidmatan pengangkutan awam adalah merupakan salah satu perkara penting dalam memainkan peranan sebagai penggerak kepada kehidupan seharian manusia. Kajian ini dilakukan adalah bertujuan untuk mengkaji faktor yang mempengaruhi penyalahgunaan Gerabak Khas Wanita oleh penumpang lelaki di Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB) Kuala Lumpur Sentral. Pengkaji akan mengkaji tentang objektif kajian iaitu faktor sikap, faktor perkhidmatan dan faktor pengetahuan yang mempengaruhi penyalahgunaan Gerabak Khas Wanita oleh penumpang lelaki di KTMB Kuala Lumpur Sentral. Seramai 100 orang responden lelaki telah dipilih secara 'purposive' daripada keseluruhan penumpang KTMB di Kuala Lumpur Sentral. Kajian ini menggunakan bahan metodologi dari sumber primer dan sekunder bagi memenuhi maklumat kajian, borong soal selidik telah diedarkan kepada responden untuk memperolehi maklumat kajian. Manakala cara penganalisan data dilakukan dengan menggunakan program perisian IBM Statistical Package for Social Science (SPSS). Dalam sistem SPSS, pengkaji menggunakan nilai frekuensi untuk mengetahui latar belakang responden manakala nilai min untuk keputusan ketiga-tigaobjektif yang mempengaruhi penyalahgunaan Gerabak Khas Wanita. Dapatan kajian menunjukkan bahawa faktor pengetahuan paling mempengaruhi kajian ini. Limitasi dan cadangan kepada pihak yang berkepentingan turut dinyatakan di dalam kajian ini. Harapan pengkaji tentang penyalahgunaan Gerabak Khas Wanita oleh penumpang lelaki di KTMB Kuala Lumpur Sentral dapat meningkatkan lagi prestasi perkhidmatan KTMB agar dapat membangunkan prestasi pengangkutan awam di Malaysia.

ABSTRACT

Public transport services are one of the important things to play a role as a driving force for human life. The study was conducted to examine the factors affecting the abuse of the Special Women's Coach by the male passengers at Kuala Lumpur Sentral Railway (KTMB). The researcher will study the objectives of the study, namely attitudes, service factors and knowledge factors that affect the abuse of the Special Coach Women by passengers at KTMB Kuala Lumpur Central. A total of 100 male respondents were chosen purposively from all KTMB passengers in Kuala Lumpur Central. This study used a methodology from primary and secondary sources to meet the survey information, where the questionnaire was distributed to the respondents to obtain the study information. Data analysis is done using the IBM Statistical Package for Social Science (SPSS) software program. In the SPSS system, researchers will use frequency values to determine the respondent's background while the mean value for the results of the three objectives affecting the abuse of the Women's Special Coach. The findings show that knowledge factor most influence this research. Limits and recommendations to stakeholders are also included in this study. Expectations of the researcher on the abuse of the Special Coach of Women by men in KTMB Kuala Lumpur Central can further enhance the performance of KTMB services in order to develop the performance of public transport in Malaysia. KTM at Kuala Lumpur Central. This study uses methodological material from primary sources and secondary sources. The instrument used is the questionnaire. The questionnaire was divided into two parts, namely part A and part B. The results from the findings were processed using Statistical Package Social for Sciences (SPSS) software. It is hoped that this study will help stakeholders (KTMB) to improve and improve the services provided.

BAB 1

PENGENALAN

1.0 PENGENALAN

Pada arus pemodenan yang pesat ini, pelbagai keperluan dan kehendak telah dicipta bagi mencapai kepuasan seseorang individu. Salah satu kehendak yang amat penting adalah pengangkutan. Pengangkutan adalah infrastruktur yang disediakan untuk memudahkan pergerakan manusia dan barang. Kemudahan ini boleh dilihat dalam bentuk infrastruktur fizikal seperti lebuh raya, jalan raya, trek keretapi, pelabuhan dan lapangan terbang. Miro (2004) dari Indonesia berkata bahawa pengangkutan ditakrifkan sebagai perpindahan individu atau barangan dari satu tempat ke tempat yang lain untuk tujuan tertentu. Mod pengangkutan terdiri daripada tiga jenis iaitu pengangkutan udara, darat dan air. Ketiga-tiga jenis pengangkutan ini amat penting di dalam membantu dan menguruskan aktiviti harian manusia, dimana ia dapat memudahkan manusia untuk bergerak dari satu destinasi ke satu destinasi yang ingin ditujui.

Coyle Et Al(1986) dari Universiti Utara Malaysia Sintok Kedah berkata, definisi pengangkutan sebagai satu perkhidmatan pergerakan termasuklah kelajuan, keboleh percayaan dan kekerapan perkhidmatan. Sebagai contoh penumpang dan orang perseorangan, menganggap pengangkutan akan memberi kesan keatas keselesaan dan keselamatan terhadap seseorang individu. Secara umumnya, pengangkutan penumpang Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB) digunakan oleh

orang ramai untuk sesuatu perjalanan yang jauh seperti balik kampung. Penggunaan keretapi adalah lebih sesuai kerana dapat melihat keindahan alam semula jadi sepanjang perjalanan.

1.1 LATAR BELAKANG KAJIAN

Sistem pengangkutan terbaik merupakan idaman semua rakyat Malaysia kerana ianya adalah pilihan orang ramai untuk bergerak dari satu destinasi ke satu destinasi yang lain. Di Malaysia pengangkutan merupakan satu keperluan asas dalam kehidupan sama ada persendirian mahupun awam. Antara pengangkutan awam yang disediakan di Malaysia adalah seperti perkhidmatan bas, teksi, keretapi dan monorel. Perkhidmatan ini mampu memudahkan orang awam untuk menggunakan pengangkutan untuk ke destinasi yang diinginkan.

Oleh yang demikian, KTM Komuter merupakan perkhidmatan keretapi elektrik yang dilancarkan pada 1995, dan amat laris digunakan oleh komuter (pengguna kenderaan awam) yang bekerja atau tinggal di Kuala Lumpur dan kawasan-kawasan sekitarnya, khususnya untuk mengelakkan kesesakan lalu lintas. Kesemua kenderaan yang disediakan adalah canggih dan dilengkapi penyaman udara. Bagi yang memandu ke stesen atau hentian, kemudahan 'Park & Ride' disediakan pada kadar yang ditentukan.

Perkhidmatan yang disediakan oleh pihak KTMB ialah Rangkaian sepanjang 153 km melalui 42 buah stesen dan dibahagi kepada dua aliran iaitu Sentul-Pelabuhan Klang dan aliran Rawang-Seremban. Pertukaran antara kedua-dua aliran tersebut boleh dilakukan di stesen sentral Kuala Lumpur, stesen keretapi lama Kuala Lumpur dan stesen Putra. Di pertukaran KL Sentral dan Putra, penumpang perlu menaiki tangga atau eskalator untuk ke platform, manakala di stesen lama pertukaran boleh dibuat di platform yang sama. Tiket komuter boleh dibeli di kaunter atau mesin jualan tiket yang disediakan.

Statistik yang disediakan oleh Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (2014) menunjukkan peningkatan peratusan penggunaan KTM Komuter pada waktu puncak sebanyak 48 peratus daripada tahun 2012 hingga 2013 iaitu daripada 34,700 orang pengguna pada tahun 2012 kepada 51,200 orang pada tahun 2013. Ini menunjukkan bahawa orang ramai sangat memerlukan perkhidmatan pengangkutan awam seperti KTM Komuter kerana ia memudahkan mereka untuk bergerak dari satu tempat ke satu tempat yang lain. Ini selari dengan dasar kerajaan yang menggalakkan penggunaan pengangkutan awam supaya masalah trafik jalan raya dapat dikurangkan. Selain itu juga, statistik dari pihak KTMB menunjukkan 60 peratus pengguna perkhidmatan komuter adalah terdiri daripada golongan wanita. Hal ini boleh dilihat melalui statistik bahawa golongan wanita lebih menggunakan perkhidmatan KTM komuter berbanding lelaki.

Jadi, buat pertama kali Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB) menyediakan Gerabak Khas Wanita (Ladies Coach) komuter khusus bagi penumpang wanita mulai 28 April 2010. Gerabak khas wanita ini dicadang oleh Tn Zulkifli Noordin. Gerabak yang bertemakan "Wanita Sahaja Sepanjang Masa" boleh dikenal pasti menerusi pelekat berwarna merah jambu yang lekat pada tingkap dan pintu gerabak khas wanita. Menurut KTMB, lokasi gerabak khas wanita di platform dapat dikenal pasti melalui kain rentang yang dipasang pada platform serta tiang platform yang berwarna merah jambu. Namun penumpang wanita tidak diwajibkan menggunakan gerabak khas wanita ini kerana mereka boleh memilih untuk menggunakan gerabak-gerabak biasa yang lain, menurut kenyataan KTMB. Golongan wanita dan kanak-kanak lelaki berumur kurang daripada 12 tahun yang membuat perjalanan bersama ibu atau keluarga wanita mereka juga dibenarkan menaiki gerabak khas wanita ini. Gerabak khas wanita diletakkan di bahagian tengah komuter manakala gerabak di hadapan dan belakang merupakan gerabak biasa yang boleh digunakan bersama antara penumpang lelaki dan wanita. Penyediaan gerabak khusus untuk wanita adalah bertujuan memberi keselesaan dan jaminan keselamatan kepada penumpang wanita daripada risiko gangguan seksual atau terpaksa bersesak-sesak dengan penumpang lelaki.

1.2 PENYATAAN MASALAH

Masyarakat kini lebih cenderung menggunakan perkhidmatan awam. Ini adalah kerana pengguna lebih peka terhadap sesuatu perkhidmatan yang di tawarkan dan disediakan. Ekoran daripada kesedaran ini, kerajaan telah menyediakan satu perkhidmatan yang telah di bangunkan oleh syarikat Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB) yang dikenali sebagai komuter. Salah satu perkhidmatan yang ditubuhkan adalah gerabak khas wanita. Ini secara tidak langsung memberikan perkhidmatan kepada penumpang wanita, namun sejauh manakah perkhidmatan komuter ini terjamin keselamatan dan pengurusan terhadap penumpang wanita.

Menurut statistic yang dikeluarkan oleh pihak Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB) jumlah aduan yang diterima tentang Gerabak Khas Wanita pada bulan Jun 2017 adalah sebanyak 6%. Ia adalah ketiga tertinggi daripada lapan aduan yang diterima pada bulan Jun 2017. Antara soalan yang diisukan oleh penumpang yang membuat aduan adalah tiadanya kakitangan yang bertanggungjawab membuat penguatkuasaan. Seterusnya ialah penumpang lelaki enggan untuk berpindah dari Gerabak Khas Wanita. Isu tentang fasiliti yang disediakan oleh pihak KTMB juga muncul, antara perkara yang diajukan ialah label yang dilekatkan pada Gerabak Khas Wanita serta bilangan dan kedudukan Gerabak Khas Wanita.

Sarimah Othman (BERNAMA, 12 Jul 2016) berpendapat bahawa pelbagai faktor yang menyebabkan gerabak khas wanita digunakan oleh lelaki. Antara faktor-faktornya berlakunya masalah ini ialah tersilap atau tersesat memasuki gerabak lebih-lebih lagi ketika waktu puncak, kesesakan yang berlaku ketika itu menyebabkan mereka terkeliru mengenai gerabak wanita ini.

Manakala menurut Nizha Periaswamy (Harian Metro, 5 Dis 2016) menyatakan banyak aduan yang diterima daripada penumpang, masalah berlaku adalah dikalangan lelaki yang mengambil kesempatan untuk meraba dan mencabul terhadap penumpang wanita ketika berasak-asak di dalam gerabak khas wanita. Hal ini demikian, gerabak khas wanita amat perlu bagi menjamin keselesaan, keselamatan dari segi islamik. Bagi

penumpang lelaki yang degil untuk berpindah ke gerabak awam, aduan perlulah dilakukan oleh penumpang wanita kepada kakitangan KTMB atau polis bantuan setibanya di stesen. Tetapi, polis bantuan hanya sementara kerana kos yang tinggi. Namun begitu, kakitangan KTMB akan mengadakan pemeriksaan berkala untuk menjaga kebajikan penumpang wanita.

Dalam kejadian lain, seorang ibu hamil menggunakan gerabak khas wanita tetapi dibiarkan berdiri tanpa dihiraukan oleh penumpang lelaki yang menggunakan gerabak wanita, malahan dijemput duduk oleh penumpang wanita yang lain. Hal ini membuktikan penumpang lelaki yang memasuki gerabak khas wanita itu kurang kesedaran sivik walaupun di gerabak khas wanita mempunyai gambar simbol wanita yang terpampang bagi mereka yang tidak tahu membaca. Penumpang lelaki perlulah mempunyai integriti diri. Dimana sepatutnya, mengetahui tentang gerabak khas wanita bukan berasak-asak untuk masuk ke gerabak tanpa menghiraukan simbol yang dipaparkan. (Thehypemedia.com, 26 Jun 2015)

Sehubungan dengan isu ini, penumpang perempuan yang menaiki gerabak khas wanita akan memandang serong kepada penumpang lelaki yang menaiki gerabak khas ini. Jesteru itu pengkaji ingin mengkaji faktor yang mempengaruhi penumpang lelaki yang menggunakan Gerabak Khas Wanita di Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB) Kuala Lumpur Sentral.

Oleh yang demikian, kajian ini dipilih untuk mengkaji faktor mana yang paling mempengaruhi penyalahgunaan Gerabak Khas Wanita oleh penumpang lelaki di KTMB Kuala Lumpur Sentral.

1.3 OBJEKTIF KAJIAN

Objektif umum kajian ini adalah bagi mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi penyalahgunaan Gerabak Khas Wanita oleh penumpang lelaki di Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB Kuala Lumpur). Objektif kajian ini menekankan penyalahgunaan Gerabak Khas Wanita oleh penumpang lelaki di Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB Kuala Lumpur).

Manakala objektif kajian ini adalah untuk:

1. Mengenalpasti faktor sikap penumpang lelaki yang mempengaruhi penyalahgunaan Gerabak Khas Wanita di KTMB Kuala Lumpur Sentral.
2. Mengenalpasti faktor pengetahuan penumpang lelaki yang mempengaruhi penyalahgunaan Gerabak Khas Wanita di KTMB Kuala Lumpur Sentral.
3. Mengenalpasti faktor perkhidmatan penumpang lelaki yang menggunakan Gerabak Khas Wanita di KTMB Kuala Lumpur Sentral.

1.4 PERSOALAN KAJIAN

Dalam kajian ini, beberapa persoalan kajian telah dinyatakan untuk mencapai objektif yang bertepatan dengan tajuk kajian ini.

Beberapa persoalan kajian telah dikenal pasti iaitu:

1. Adakah faktor sikap penumpang lelaki yang mempengaruhi penyalahgunaan Gerabak Khas Wanita di KTMB Kuala Lumpur Sentral?
2. Adakah faktor pengetahuan penumpang lelaki yang mempengaruhi penyalahgunaan Gerabak Khas Wanita di KTMB Kuala Lumpur Sentral?
3. Adakah faktor perkhidmatan penumpang lelaki yang mempengaruhi penyalahgunaan Gerabak Khas Wanita di KTMB Kuala Lumpur Sentral?

1.5 SKOP KAJIAN

Skop kajian tertumpu kepada pengangkutan awam darat (KTMB) sahaja. Kajian ini dijalankan di kawasan Stesen Keretapi Kuala Lumpur Sentral, Kuala Lumpur. Kajian ini memfokuskan kepada responden yang terdiri daripada penumpang lelaki di Stesen KTMB Kuala Lumpur Sentral. Seramai 100 orang dipilih secara “purposive” dimana terdiri daripada golongan lelaki untuk mendapatkan keputusan kajian melalui kaedah menjawab borang soal selidik. Selain itu juga perkhidmatan KTMB merupakan salah satu pengangkutan yang digunakan oleh pelancong luar mahupun di dalam negeri sendiri. Bagi menjalankan kajian ini penyelidik telah memilih tiga faktor yang mempengaruhi penyalahgunaan Gerabak Khas Wanita oleh penumpang lelaki di KTMB, Kuala Lumpur Sentral iaitu faktor sikap, perkhidmatan dan pengetahuan.

1.6 KEPENTINGAN KAJIAN

Pada zaman yang serba canggih ini, pelbagai pilihan perkhidmatan pengangkutan telah diwujudkan bagi memenuhi keperluan dan kehendak serta kepuasan kepada pengguna wanita terhadap perkhidmatan yang disediakan. Disini pengkaji ingin mengkaji bahawa kajian yang dibuat ini mempunyai pelbagai kepentingan berdasarkan persoalan yang ditimbulkan. Pengkaji meletakkan harapan yang tinggi semoga hasil kajian yang diperolehi memberi faedah yang besar kepada pihak-pihak yang berkenaan dan membantu menyelesaikan masalah yang ditimbulkan. Berikut adalah antara kepentingan dari kajian ini yang dirasakan sesuai oleh pengkaji.

1.6.1 Kepada Pihak Pengurusan KTMB Kuala Lumpur Sentral (KL Sentral)

Melalui kajian yang dilakukan ia dapat memberi kepentingan kepada syarikat KTMB untuk memperbaiki setiap kelemahan-kelemahan perkhidmatan mereka di setiap Gerabak Khas Wanita penumpang dari segi pengurusan dan sekaligus berusaha untuk meningkatkan mutu perkhidmatan mereka seterusnya dapat memuaskan hati setiap penumpang. Hasil daripada kajian yang dibuat, ia juga dapat membantu syarikat KTMB untuk memperbaharui dan mempelbagaikan lagi kemudahan yang terdapat di dalam gerabak bagi menarik perhatian pengguna untuk terus menggunakan perkhidmatan ini. Sehubungan dengan kajian penyelidikan yang dibuat terhadap mutu perkhidmatan KTMB ia secara tidak langsung dapat memberi peluang kepada pengguna untuk menyuarakan pandangan dan pendapat mereka bagi membantu pihak pengurusan KTMB dalam memperbaiki segala kekurangan yang ada.

1.6.2 Kepada Pihak Penumpang

Secara rasionalnya, kajian ini dibuat sebagai satu garis panduan khususnya kepada penumpang keretapi. Dengan adanya kajian ini, ia mampu menyalurkan lebih banyak lagi maklumat kepada penumpang mengenai keselesaan dan juga keselamatan. Di samping itu, penumpang juga dapat menyuarakan perasaan tidak puas hati mereka terhadap perkhidmatan yang telah disediakan oleh KTMB, Kuala Lumpur Sentral. Justeru itu, penumpang boleh memberikan pendapat dan idea baru kepada syarikat bagi mempertingkatkan perkhidmatan mereka. Kajian ini juga membantu syarikat KTMB dalam memperbaharui dan mempertingkatkan kecekapan operasi untuk memuaskan hati dan memenuhi kehendak penumpang.

1.6.3 Kepada Pengkaji Masa Hadapan

Kajian ini juga dapat dijadikan bahan rujukan dan garis panduan pada kajian akan datang. Selain dapat dijadikan sumber rujukan, ia juga memberi peluang kepada kajian akan datang untuk mengetahui sedikit sebanyak tentang kajian yang telah dijalankan sebelumnya. Kajian ini juga dapat memberi manfaat bagaimana untuk menghasilkan kajian yang lengkap, tepat dan mengikut format yang telah ditetapkan oleh pihak Politeknik Seberang Perai. Selain itu, penyelidik masa hadapan perlulah membuat lawatan secara kerap ke tempat kajian mendapatkan maklumat yang lebih terperinci berkaitan kajian yang dilakukan.

1.6.4 Kepada Pihak Yang Bertanggungjawab

Pihak yang dimaksudkan ialah mereka yang bertanggungjawab terhadap aspek keselamatan Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB) seperti polis bantuan dan Seruhanjaya Pengangkutan Awam Darat. Penyelidikan (SPAD) ini diharapkan dapat membantu pihak berkenaan membuat penambahbaikan dalam menjamin keselamatan dan kepuasan penumpang wanita yang menggunakan Gerabak Khas Wanita. Selain itu, pihak bertanggungjawab dapat membuat penilaian semula keatas pengusaha KTMB mengikut kajian yang lepas.

1.7 DEFINISI OPERASI

Definisi operasi bermaksud sesuatu perkataan yang berkaitan dalam kajian bagi menerangkan maksud dari segi pengkaji dan bahasa kamus. Istilah yang digunakan dalam penulisan ini adalah berhubung dengna istilah-istilah yang spesifik berkaitan dengan kajian yang dijalankan. Penggunaan istilah ini adalah untuk mengelakkan dari memahami kajian dari perspektif yang berbeza seperti mana yang dikendakinya dalam suatu kajian. Terdapat beberapa perkataan yang dapat diterangkan di bawah.

1.7.1 Penumpang

Menurut Damadjati (1995) pengertian penumpang adalah seseorang yang diangkut ataupun yang harus diangkut di dalam pesawat udara ataupun alat pengangkutan lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut . Dalam konteks kajian, penumpang merujuk pada penumpang lelaki yang menaiki atau menggunakan perkhidmatan KTMB di Kuala Lumpur Sentral.

1.7.2 Gerabak

Menurut Kamus Dewan dan Pustaka Edisi Keempat, gerabak (Koc) ditakrifkan sebagai kotak besi khas yang dibina di atas keretapi untuk mengangkut pelbagai jenis barang. Dalam konteks kajian, gerabak merujuk kepada gerabak khas wanita membawa penumpang perempuan.

1.7.3 Perkhidmatan

Menurut Asas Pengurusan Perniagaan , perkhidmatan yang dimaksudkan campuran pemasaran adalah keluaran yang sedia diterima di dalam pasaran. Ia meliputi beberapa ciri fizikal seperti kualiti, rupa bentuk, pilihan, gaya, jenama, pembungkusan, saiz, jaminan dan pulangan. Dalam konteks kajian, perkhidmatan merujuk kepada kemudahan yang disediakan atau ditawarkan untuk penumpang wanita di dalam gerabak khas wanita. Dimana kemudahan atau perkhidmatan yang ditawarkan bertujuan memberi lebih keselesaan dan menjamin keselamatan kepada penumpang wanita daripada risiko gangguan seksual dan bersesak dengan penumpang lelaki.

1.7.4 Sikap

Menurut Kamus Dewan Edisi Ke Empat, sikap yang dimaksudkan amalan sesuatu pihak yang melayani atau berurusan dengan seseorang atau sesuatu pihak lain dengan semangat. Dalam konteks kajian, sikap merujuk kepada sikap penumpang lelaki yang memasuki gerabak khas wanita.

1.7.5 Pengaruh

Menurut Kamus Dewan Dan Pustaka Edisi Ke Empat, pengaruh merujuk kepada daya yang ada atau timbul dari sesuatu yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang. Dalam konteks kajian, pengaruh merujuk kepada faktor yang mempengaruhi penumpang lelaki menggunakan gerabak khas wanita yang disediakan oleh Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB).

1.7.6 Pengetahuan

Menurut Kamus Dewan Dan Pustaka Edisi Ke Empat, pengetahuan merujuk kepada informasi atau maklumat yang diketahui atau disedari oleh seseorang. Dalam pengertian lain, pengetahuan adalah berbagai gejala yang ditemui dan diperoleh manusia melalui pengamatan akal. Dalam konteks kajian, pengetahuan merujuk kepada pengetahuan penumpang lelaki tentang gerabak khas wanita.

1.8 LIMITASI KAJIAN

Penyelidikan ini dijalankan selama 3 hari bermula pada pukul 5 petang hingga 8 malam pada bulan ogos di Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB). Fokus kajian ini adalah berkenaan penyalahgunaan Gerabak Khas Wanita oleh penumpang lelaki di Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB Kuala Lumpur). Responden perlu menjawab soal selidik berdasarkan keberkesanan tajuk tersebut.

Walaubagaimanapun terdapat beberapa limitasi kajian yang timbul didalam pengumpulan data dan maklumat yang diperlukan. Antaranya, masa yang diperuntukkan adalah terhad bagi pengkaji untuk melaksanakan projek ini memandangkan komitmen kami adalah terhad sebagai seorang pelajar. Masa yang diperuntukkan untuk kami adalah dari jam 5 petang sehingga 8 malam di mana waktu itulah amat sibuk untuk penumpang balik rumah dari kerja. Oleh itu kami mengedarkan soalan dalam masa yang singkat dan cepat.

Selain itu, kajian ini hanya tertumpu kepada penumpang lelaki di Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB) Kuala Lumpur Sentral. Oleh yang demikian, dapatan kajian tidak dapat dilakukan dengan cepat kerana sukar mendapat kerjasama dari penumpang lelaki. Antara masalah yang dapat dikenalpasti di sini adalah, kebanyakan penumpang yang menggunakan Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB) ialah pendatang asing dimana kami menghadapi kesukaran untuk berkomunikasi, sukar memahami bahasa ibunda mereka semasa mengedarkan soal selidik.

Di samping itu, tidak mendapat maklumat dari syarikat KTMB secara terperinci untuk mengenalpasti penyalahgunaan gerabak khas wanita bagi penumpang lelaki. Sesetengah anggota tidak memberi jawapan yang memuaskan dan tidak menjawab soalan yang diajukan dengan tepat. Akhirnya sekali, maklumat yang diperolehi tidak tepat dan tidak mencukupi oleh responden. Ini disebabkan ramai penumpang gagal mengisi semua soalan yang diperuntukkan dalam soal selidik. Ada juga penumpang gagal mengisi semua soalan disebabkan keretapi sampai pada waktu mereka mula ataupun tengah mengisi borang soal selidik.

Walaupun begitu, kajian ini boleh dijadikan sebagai rujukan kepada pihak KTMB dalam mengenalpasti faktor yang menyebabkan penyalahgunaan Gerabak Khas Wanita oleh penumpang lelaki di Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB Kuala Lumpur) dan membuat perancangan komprehensif untuk mengelakkan masalah ini berlaku.

BAB 2

SOROTAN KAJIAN

2.0 PENDAHULUAN

Di dalam bab 2, pengkaji akan memasukkan semua sumber yang berkaitan dengan tajuk kajian iaitu mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi penyalahgunaan Gerabak Khas Wanita oleh penumpang lelaki di Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB) Kuala Lumpur Sentral. Kajian memfokuskan pada faktor-faktor yang mempengaruhi penyalahgunaan Gerabak Khas Wanita di KTMB Kuala Lumpur Sentral. Antara faktor yang dikaji ialah faktor sikap, pengetahuan dan perkhidmatan. Bab 2 ini bermulanya dengan seksyen 2.1 iaitu membincangkan tentang faktor sikap yang mempengaruhi penyalahgunaan Gerabak Khas Wanita oleh penumpang lelaki. Diikuti dengan seksyen 2.2 iaitu faktor pengetahuan yang mempengaruhi penyalahgunaan Gerabak Khas Wanita oleh penumpang lelaki. Akhir sekali, faktor perkhidmatan yang mempengaruhi penyalahgunaan Gerabak Khas Wanita oleh penumpang lelaki. Segala maklumat tentang tajuk kajian ini diperolehi melalui dari sumber yang boleh dipercayai seperti internet, jurnal, akhbar serta pendapat pakar.

2.1 FAKTOR SIKAP

Menurut Newcomb dalam Notoatmodjo (2013), pengertian sikap adalah merupakan reaksi atau proses seseorang yang masih tertutup terhadap suatu stimulus atau objek. Sikap tidak dapat dilihat langsung tetapi hanya dapat di tafsirkan terlebih dahulu dari perilaku yang tertutup. Sikap secara nyata menunjukkan konotasi adanya kesesuaian reaksi terhadap stimulus tertentu. Dalam kehidupan sehari-hari merupakan reaksi yang bersifat emosional terhadap stimulus sosial. Definisi sikap itu merupakan kesiapan atau kesediaan seseorang untuk bertindak. Sikap itu masih merupakan reaksi tertutup, bukan merupakan reaksi terbuka atau tingkah laku yang terbuka dan sikap merupakan kesiapan untuk bereaksi terhadap objek.

Sikap merupakan salah satu hal yang boleh dinilai oleh diri seseorang. Dari sikap, seseorang boleh dianggap baik atau buruk sifatnya. Justeru, faktor sikap dapat dikaitkan dengan penyalahgunaan Gerabak Khas Wanita oleh penumpang lelaki di KTM Kuala Lumpur Sentral.

Menurut, A.Wawan & Dewi M (2010), sikap mementingkan diri sendiri adalah hanya memikirkan keperluan dan keinginan sendiri sahaja, ia tidak mementingkan keperluan orang lain, serta layan situasi yang menguntungkan dirinya . Tanggungjawab adalah kesedaran manusia akan tingkah laku atau perbuatannya yang sengaja mahupun yang tidak disengaja. Sikap penumpang wanita di Gerabak Khas Wanita adalah bermaksud mereka hendaklah menghormati penumpang lain, kepentingan penumpang lain dan ambil peduli.

Sikap adalah kecenderungan, pandangan, pendapat atau pendirian seseorang untuk menilai suatu objek atau persoalan dan bertindak sesuai dengan penilaiannya dengan menyadari perasaan positif dan negatif dalam menghadapi suatu objek. Sikap dikatakan ialah cara kita suka atau tidak suka terhadap sesuatu hal yang menentukan perilaku kita pada akhirnya. Sikap jika berorientasi kepada respon ialah bentuk dari perasaan, iaitu perasaan mendukung atau memihak maupun perasaan tidak mendukung pada sesuatu hal maupun objek (Azwar,2010).

Menurut Azwar (2010), Sikap dikatakan ialah cara kita suka tidak suka terhadap sesuatu hal yang menentukan perilaku kita pada akhirnya. Sikap jika berorientasi kepada respon ialah bentuk dari perasaan, yaitu perasaan mendukung atau memihak maupun perasaan tidak mendukung pada sesuatu hal maupun objek. Sikap jika berorientasi kepada kesiapan respon ialah kesiapan dalam memberi maklum balas terhadap objek atau sesuatu hal dengan cara-cara tertentu, apabila dihadapkan pada suatu stimulus yang menghendaki responnya. Sikap yang berorientasi terhadap kesiapan respon ialah pola perilaku, antisipatif untuk menyesuaikan diri dari situasi sosial yang ada.

Petikan daripada Koc komuter khas untuk penumpang wanita bermula esok (2010, April, 27) mengatakan penubuhan Gerabak Khas Wanita akan ditubuhkan dilaluan Sentul – Pelabuhan Klang. Kewujudan Gerabak Khas Wanita ini ditubuhkan kerana untuk menjamin keselesaan dan keselamatan penumpang wanita daripada risiko gangguan seksual atau terpaksa teresak-esak dengan penumpang lelaki. Pernyataan ini membuktikan bahawa wujudnya keprihatinan terhadap keselamatan wanita apabila menggunakan Gerabak Khas Wanita.

Menurut Secord dan Backman (2012), sikap merupakan keadaan sikap, bertingkah laku, atau respon yang diberikan atas apa yang terjadi, serta bereaksi dengan cara tertentu yang dipengaruhi oleh keadaan emosional terhadap objek, baik berupa orang, lembaga atau persoalan tertentu yang didalamnya terdapat tiga komponen, yaitu komponen kognitif, komponen afektif, serta komponen tingkah laku. Sikap juga dapat mempengaruhi keadaan seseorang untuk memilih sesuatu yang dianggapnya benar, di saat ia dihadapkan di pilihan yang benar dan salah, kerana sikap merupakan keadaan emosi seseorang.

Menurut Othman (2016), Insiden ‘Tersilap’ Masuk Koc Wanita Terus Berlaku. Perkara ini agak sukar untuk difahami kerana masih lagi ada penumpang lelaki yang tersalah memasuki gerabak. Hal ini kerana, pelbagai simbol atau tanda yang sudah ditunjukkan tetapi masih lagi ada insiden tersalah memasuki Gerabak Khas Wanita berlaku. Kejadian ini menunjukkan bahawa sesetengah penumpang lelaki tidak ambil tahu tentang simbol atau tanda yang dipamerkan diluar Gerabak Khas Wanita.

2.2 FAKTOR PERKHIDMATAN

Menurut Asas Pengurusan Perniagaan , perkhidmatan yang dimaksudkan campuran pemasaran adalah keluaran yang sedia diterima di dalam pasaran. Ia meliputi beberapa ciri fizikal seperti kualiti, rupa bentuk, pilihan, gaya, jenama, pembungkusan, saiz, jaminan dan pulangan. Dalam konteks kajian, perkhidmatan merujuk kepada kemudahan yang disediakan atau ditawarkan untuk penumpang wanita di dalam gerabak khas wanita. Dimana kemudahan atau perkhidmatan yang ditawarkan bertujuan memberi lebih keselesaan dan menjamin keselamatan kepada penumpang wanita daripada risiko gangguan seksual dan bersesak dengan penumpang lelaki.

Perkhidmatan merupakan satu kaedah alternatif yang ditawarkan oleh pembekal atau pengeluar untuk kemudahan dan keselesaan pengguna. Perkhidmatan yang diberikan perlulah berkualiti dan dapat memuaskan hati pengguna.

Menurut pendapat Manheim (1979), faktor utama bagi perkhidmatan dapat dibahagikan. Kualiti perkhidmatan merangkumi elemen kualitatif seperti keselesaan, persepsi penumpang dan penguakasaan. Perkhidmatan adalah salah satu faktor yang penting di dalam menentukan keselesaan penumpang yang menggunakan perkhidmatan tersebut. Kualiti perkhidmatan pengangkutan akan mempengaruhi keputusan penumpang yang menggunakan perkhidmatan supaya penumpang brpuas hati dengan perjalanan mereka. Menurut Berry (1995), hubungan antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan penumpang saling berkaitan dan perlu dititikberatkan.

Perkhidmatan pelanggan ialah kebolehan organisasi dalam penyampaian produknya kepada pelanggan. Kebanyakan organisasi formal mempunyai Piagam Pelanggan masing-masing, yang menjanjikan komitmen dari aspek kualiti perkhidmatan bagi skop produk yang ditawarkan. Dalam kontek perniagaan, perkhidmatan pelanggan perlu dilihat dari sudut yang lebih kritikal. Di sini, perkhidmatan pelanggan merupakan keupayaan dan komitmen peniaga dalam menyempurnakan penyampaian produk dengan memenuhi keperluan dan kehendak pelanggannya melebihi daripada tahap yang mereka harapkan, serta ianya diadakan secara berterusan dan konsisten.

Menurut Hoffman & Bateson, 2003, berpendapat bahawa perniagaan perkhidmatan lebih sukar berbanding perniagaan barangan. Hal ini kerana perniagaan perkhidmatan dipengaruhi oleh empat ciri unik. Keempat-empat ciri tersebut adalah keketaraan (tangibility), kebolehpisahan (separately), kepelbagaian (variability), dan boleh simpan (perishability).

Pengguna dapat menilai kualiti perkhidmatan setelah menggunakan sesuatu perkhidmatan tersebut. Penilaian yang dibuat dapat memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada setelah perkhidmatan tersebut digunakan. Pengukuran kualiti perkhidmatan sememangnya penting sebagai perancang strategi-strategi bagi memperbaiki perkhidmatan yang ditawarkan. (Lovelock, 1998)

Philip Kotler & Gary Armstrong (1996), menyatakan bahawa perkhidmatan merupakan aktiviti atau faedah yang ditawarkan untuk jualan yang bukan ketara dan tidak boleh mendatangkan pemilikan kepada sesuatu. Menyatakan bahawa untuk mengurangkan ketidakpastian dalam perkhidmatan tidak nyata, pengguna akan mencari penanda-penanda untuk perkhidmatan yang merangkumi kesimpulan terhadap tempat, orang dan kelengkap. Hal ini dikaitkan dengan, seperti tempat yang selesa, pekerja yang bermotivasi, penguatkuasaan pekerja KTMB yang memainkan peranan dalam mengatasi penyalahgunaan gerabak wanita oleh penumpang lelaki

Menurut William B. Dodds & Dhruv Grewal, (1991) perkhidmatan akan merangsang pengguna untuk menggunakan sesuatu perkhidmatan. Dalam menentukan kualiti sesuatu perkhidmatan pengguna menggunakan petunjuk seperti layanan dan kemudahan yang ada sebagai faktor yang mempengaruhi pengguna menggunakan sesuatu perkhidmatan. Ini boleh dilihat apabila permintaan yang tinggi untuk sesuatu perkhidmatan. Ini boleh dilihat apabila permintaan yang tinggi untuk sesuatu perkhidmatan, maka ia dianggap sebagai perkhidmatan yang berkualiti.

Selain itu, menurut Mohammad Hata Ghazali (2004), perkhidmatan yang baik bermula dari kualiti asas diri pekerja iaitu sikap positif terhadap pekerjaan, pelanggan dan persekitaran kerja seperti mempunyai kemahiran dan pengetahuan yang cukup

bersesuaian. Menurut beliau lagi, tanpa aspek-aspek ini, seseorang pekerja adalah seperti parajurit ke medan perang tanpa peralatan perang. Oleh itu, bagaimana seorang pekerja dapat memberikan layanan memuaskan secara penguatkuasaan Gerabak Khas Wanita yang disediakan. Pekerja (KTMB) semestinya dibekalkan dengan pelbagai ilmu dan maklumat agar organisasi beliau bekerja dipandang tinggi dan akhirnya menaikkan imej syarikat.

Menurut Arshad (2016) menyatakan Gerabak Khas Wanita kebanyakannya digunakan oleh warga asing. Hal ini kerana kurangnya penguatkuasaan undang-undang menyebabkan warga asing tidak mengambil peduli tentang keselesaan dan keselamatan wanita yang menggunakan Gerabak Khas Wanita. Selain itu juga, dari petikan Wanita belum milik sepenuhnya koc merah jambu KTMB (2016, December, 5). Perkhidmatan di Gerabak Khas Wanita ini cukup jelas dengan pelbagai perbezaan diantara Gerabak Khas Wanita dan gerabak biasa. Walaupun pihak KTMB ada membuat pemeriksaan dengan kerap tetapi masih lagi ada penumpang lelaki yang menggunakan Gerabak Khas Wanita terutamanya warga asing.

2.3 FAKTOR PENGETAHUAN

Menurut Kamus Dewan Dan Pustaka Edisi Ke Empat, pengetahuan merujuk kepada informasi atau maklumat yang diketahui atau disedari oleh seseorang. Dalam pengertian lain, pengetahuan adalah berbagai gejala yang ditemui dan diperoleh manusia melalui pengamatan akal. Dalam konteks kajian, pengetahuan merujuk kepada pengetahuan penumpang lelaki tentang gerabak khas wanita.

Pengetahuan merupakan hasil dari usaha manusia untuk tahu. Pekerjaan tahu tersebut adalah hasil dari kenal, insaf, mengerti, dan pandai. Pengetahuan juga adalah informasi atau maklumat yang diketahui atau disedari oleh seseorang. (Salam 2003).

Pengetahuan tentang kesedaran penumpang lelaki daripada logo yang terdapat di Gerabak Khas wanita di Kuala Lumpur Sentral. Penumpang lelaki akan dapat mengenali gerabak ini melalui pelekat khas dipamerkan di tingkap, pintu dan koc. Bagaimanapun, masih ada penumpang lelaki yang terbabas atau salah masuk ke dalam gerabak khas wanita itu. Ia mungkin disebabkan mereka tidak peka dengan pengumuman dan laporan media berhubung dengan Gerabak Khas Wanita khusus untuk Wanita. Sekiranya, penumpang lelaki sengaja atau tidak sengaja melangkah ke dalam Gerabak Khas Wanita situasi tersebut akan membawa kurang keselesaan kepada penumpang wanita di dalam Gerabak Khas Wanita tersebut. Oleh itu, penumpang lelaki perlu menyedar mereka tidak patut melangkah ke dalam gerabak Khas Wanita untuk mengelakkan peristiwa yang tidak diingini di Kuala Lumpur Sentral.

Pengetahuan merupakan hasil “tahu” dan ini terjadi setelah orang mengadakan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Penginderaan terhadap objek terjadi melalui pancaindra manusia ialah penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba dengan tersendiri. Pada waktu penginderaan sampai menghasilkan pengetahuan tersebut sangat dipengaruhi oleh intensitas perhatian persepsi terhadap obyek. Sebagian besar pengetahuan manusia di peroleh melalui mata dan telinga. (Notoatmodjo, 2012)