

**FAKTOR-FAKTOR SAMBUTAN PENGGUNAAN BAS
TAMBANG DI KULIM, KEDAH**

10DLS14F2063	NUR HAZWANI BINTI MAT YA'AKOB
10DLS14F2112	FHATIN AMIZA BINTI TAMRIN
10DLS14F2127	MUHAMMAD AFIF BIN RAHIMI
10DLS14F2129	NUR MOHD AZIZIE BIN MOHAMED NASIB
10DLS14F2133	NALINI A/P SATHASIVAM

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

JABATAN PERDAGANGAN

POLITEKNIK SEBERANG PERAI

DISEMBER 2016

PENGESAHAN LAPORAN PROJEK

Laporan projek bertajuk “Faktor-faktor Sambutan Penggunaan Bas Tambang Di Kulim, Kedah” ini telah dikemukakan, disemak serta disahkan sebagai memenuhi syarat dan keperluan Penulisan Projek seperti yang telah ditetapkan.

Disemak oleh :

Nama Penyelia : NOOR DASREENA SHUKRIA
BINTI ABUL SHUKUR
Tandatangan Penyelia : 
Tarikh : 31.3.2017

Disahkan oleh :

Nama Pensyarah Kursus :
Tandatangan Pensyarah Kursus :
Tarikh :

PENGAKUAN

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

1. Tandatangan :

Nama : Nur Hazwani Binti Mat Ya'akob

No. Pend : 10DLS14F2063

Tarikh :

2. Tandatangan :

Nama : Fhatin Amiza Binti Tamrin

No. Pend : 10DLS14F2112

Tarikh :

3. Tandatangan :

Nama : Muhammad Afif Bin Rahimi

No. Pend : 10DLS14F2127

Tarikh :

4. Tandatangan :

Nama : Nur Mohd Azizie Bin Mohamed Nasib

No. Pend : 10DLS14F2129

Tarikh :

5. Tandatangan :

Nama : Nalini A/P Sathasivam

No. Pend : 10DLS14F2133

Tarikh :

PENGHARGAAN

Segala puji bagi Allah SWT Tuhan sekalian alam. Selawat dan salam disampaikan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, keluarga serta sahabat sahabat baginda. Alhamdulillah syukur kehadiran Allah SWT dengan berkat pertolongan, taufiq serta inayah-Nya telah mengizinkan kumpulan kami menyiapkan dengan jayanya penulisan projek kajian faktor-faktor sambutan penggunaan bas tambang di Kulim, Kedah.

Jutaan penghargaan buat selaku penyelia projek Cik Noor Dasreena Shukria Binti Abdul Shukur di atas sumbangan idea, penyemakan, penyeliaan dan segala susah payah yang telah beliau sumbangkan sepanjang tempoh menyiapkan projek ini. Setinggi-tinggi penghargaan ditujukan kepada di atas sokongan, motivasi serta iringan doa kecemerlangan yang tidak putus-putus buat kami sekumpulan untuk terus maju dan cemerlang.

Ucapan penghargaan juga diberikan khas buat pensyarah khusus Pn. Nor Hatizal Binti Amarul Shah yang telah mencurahkan segala bentuk ilmu sepanjang pengajian kami di Politeknik Seberang Perai (PSP) serta jutaan terima kasih kepada semua yang terlibat secara langsung mahupun tidak langsung. Tidak lupa juga sahabat-sahabat tahun akhir Diploma Pengurusan Logistik Dan Rangkaian Bekalan terima kasih atas sokongan dalam usaha menyiapkan projek ini. Akhir kata, kepada semua individu yang terlibat secara langsung atau tidak langsung, ribuan terima kasih diucapkan segala kerjasama dan pengorbanan masa yang telah dicurahkan akan mendapat keberkatan daripada Allah SWT. Sesungguhnya kudrat yang diberikan hanya Allah SWT sahaja dapat membalasnya. Semoga kalian berjaya di dunia dan di akhirat.

ABSTRAK

Kebelakangan ini, di dada akhbar sering dilaporkan tentang kemalangan bas yang melibatkan ramai penumpang. Kemalangan ini berlaku sehingga meragutkan nyawa penumpang. Akibat daripada kejadian ini, kebanyakan pengguna tidak yakin untuk menggunakan perkhidmatan bas. Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti sama ada faktor penawaran harga, infrastruktur dan keselamatan dapat mempengaruhi sambutan pengguna bas tambang di Kulim, Kedah. Kajian ini terhad kepada responden yang menggunakan perkhidmatan bas tambang di kawasan kulim kedah sahaja. Populasi kajian adalah responden yang menggunakan perkhidmatan bas tambang. Seramai seratus orang responden telah dipilih sebagai sample untuk kajian ini. Sampel dipilih dengan menggunakan kaedah persampelan secara rawak (convenience). Kajian ini berbentuk tinjauan iaitu pengkaji mendapat data dengan menggunakan borang soal selidik dan mengedarkan kepada responden. Data utama bagi kajian ini diperolehi melalui borang soal selidik yang telah dijawab oleh responden. Terdapat tiga puluh lima soalan yang dibina yang mewakili bahagian A iaitu soalan mengenai latar belakang responden dan bahagian B yang menyatakan soalan mengenai faktor penawaran harga, infrastruktur dan keselamatan. Data-data tersebut dianalisa menggunakan kaedah statistik, diskritif, min dan frekuensi. Program Stastical Package Of The Sosial Science (SPSS) digunakan bagi membantu penganalisaan tersebut. Hasil dapatan menunjukkan faktor penawaran harga adalah faktor yang paling mempengaruhi sambutan penggunaan bas tambang di Kulim, Kedah. Oleh itu, harga memainkan peranan penting dalam perkhidmatan bas tambang kerana bas tambang yang murah memastikan pengguna bas tambang menaiki pengangkutan ini dan pengguna akan lebih selesa dan yakin untuk menggunakan perkhidmatan bas tambang.

ABSTRACT

Lately, in the newspapers often reported about the bus accident involving passengers. The accident occurred so fatal passenger. As a result of this incident, many users are not confident to use the bus service. Therefore, this study aimed to identify whether the offer price, and security infrastructure can affect user response bus fare in Kulim, Kedah. This study was limited to respondents who use the bus service in the area of mine had only Kulim. The study population was respondents who use the bus fare. One hundred people were selected as sample for this study. The sample was selected using random sampling methods (convenience). This study reviews the researchers get the data by using a questionnaire and distribute to the respondents. The primary data for this study were collected through a questionnaire which was answered by the respondents. There are thirty-five questions were constructed to represent the portion A of questions about the respondents' background and part B, which said questions about the pricing, infrastructure and security. The data was analyzed using statistical methods, diskritif, mean and frequency. Stastical Program Package Of The Social Science (SPSS) was used to assist in the analysis. The results showed an average supply price is the factor that most influences the response of bus fare in Kulim, Kedah. Thus, the price plays an important role in Wesel bus fare for bus fare cheap bus fare to make sure consumers and transport users will be more comfortable and confident to use the bus fare.

ISI KANDUNGAN

BAB	KANDUNGAN	MUKA SURAT
	Halaman Tajuk	i
	Pengesahan Laporan Projek	ii
	Perakuan Pelajar	iii
	Penghargaan	v
	Abstrak	vi
	Abstract	vii
	Isi Kandungan	viii

BAB 1 PENGENALAN

1.1	Pengenalan	1
1.2	Latar Belakang	3
1.3	Penyataan Masalah	4
1.4	Objektif Kajian	7
1.5	Persoalan Kajian	8
1.6	Skop Kajian	8
1.7	Kepentingan Kajian	9
	1.7.1 Pihak Yang Bertanggungjawab (SPAD)	9
	1.7.2 Pengusaha Syarikat Bas Tambang	10
	1.7.3 Penduduk Kulim	10
1.8	Definisi Operasional	12
1.9	Batasan Kajian	15

BAB 2 SOROTAN KAJIAN

2.1	Pendahuluan	16
2.2	Faktor Penawaran Harga	17
2.3	Faktor Infrastruktur	19
2.4	Faktor Keselamatan	21

2.5	Kerangka Kajian	23
-----	-----------------	----

BAB 3 METADOLOGI

3.1	Pendahuluan	24
3.2	Reka Bentuk Kajian	25
3.3	Kaedah Pengumpulan Data	26
	3.3.1 Data Primer	26
	3.3.2 Data Sekunder	26
3.4	Populasi Dan Sampel Kajian	27
3.5	Instrumen Kajian	28
	3.5.1 Bahagian A (Latar Belakang)	29
	3.5.2 Bahagian B (Persoalan Utama Kajian)	29
3.6	Kaedah Analisis Data	31

BAB 4 DAPATAN KAJIAN

4.1	Pendahuluan	32
4.2	Analisis Kebolehpercayaan Data	33
4.3	Bahagian A : Demografi / Latar Belakang Responden	34
	4.3.1 Analisis Ke Atas Taburan Jantina	35

4.3.2 Analisis Ke Atas	
Taburan Bangsa	36
4.3.3 Analisis Ke Atas	
Taburan Umur	37
4.3.4 Analisis Ke Atas	
Taburan Profesyen	38
4.3.5 Analisis Ke Atas Taburan	
Kekerapan Penggunaan Bas	
Tambang Dalam Masa Sebulan	39
4.4 Analisis Ke Atas Faktor-faktor	
Sambutan Penggunaan Bas Tambang	
Di Kulim, Kedah	40
4.4.1 Analisis Ke Atas Faktor	
Penawaran Harga	41
4.4.2 Analisis Ke Atas Faktor	
Infrastruktur	43
4.4.3 Analisis Ke Atas Faktor	
Keselamatan	45
4.5 Kesimpulan	47

BAB 5 PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN

5.1	Pendahuluan	48
5.2	Perbincangan	49
5.3	Implikasi Kajian	51
5.4	Cadangan	52

BAB 1

Pengenalan

1.1 PENDAHULUAN

Bas merupakan pengangkutan yang direka untuk membawa penumpang yang ramai. Bas berasal daripada perkataan Latin iaitu *omnibus* yang bermaksud untuk semua. Nama penuh bas ialah 'kenderaan omnibus' yang bermaksud kenderaan untuk semua. Bas pertama yang dikeluarkan di dunia adalah seawall tahun 1662. Di Malaysia, pada tahun 1950-an, terdapat pelbagai perkhidmatan bas disediakan seperti bas transit tempatan, bas antara Bandar, bas ekspres, bas sekolah, bas dua tingkat dan bas tambang.

Bas tambang pertama yang telah digunakan adalah di Kuala Lumpur untuk perjalanan dalam bandar dan dipandu dalam kelajuan rendah. Selain daripada menarik perhatian pelancong, ia juga menggalakan warga kota menggunakan pengangkutan awam dengan tujuan mengelakkan kesesakan lalu lintas di ibu kota.

Sejarah permulaan bas tambang atau dikenali sebagai Perkhidmatan Bas Mini Kuala Lumpur atau Bas Mini merupakan antara pengangkutan bas awam tertua dan paling popular di Malaysia, merangkumi kawasan Kuala Lumpur dan Lembah Klang. Bas-bas berkenaan dicat dengan warna asas merah jambu berserta jalur putih pada bahagian tepi, serta mempunyai muatan sekitar 20-30 penumpang, berikutan saiznya yang kecil. Bas berkenaan beroperasi berasaskan sistem komisen, dengan pengusaha perkhidmatan dibayar mengikut jumlah kutipan tambang.

Bas ini diperkenalkan sebagai percubaan untuk memperbaiki pengangkutan awam dengan cara meningkatkan muatan bas. Ini kerana ia dapat membawa 20 hingga 30 penumpang pada suatu masa di dalam perjalanan. Oleh itu, banyak masalah yang berkaitan dengan perjalanan dapat dikurangkan. Contohnya, di Singapura bas jenis ini mempunyai kelebihan lain iaitu kos penyelenggaraan didapati rendah dengan membawa lebih ramai penumpang berbanding pengangkutan awam seperti teksi.

Antara syarikat yang menawarkan perkhidmatan bas tambang seperti The Kulim Road Co Sdn.Bhd, Bee Huat Co Sdn.Bhd dan lain-lain. Di samping itu, apabila kita menggunakan perkhidmatan pengangkutan awam, kita dapat menjimatkan kos pengangkutan. Sebagai contoh, harga petrol yang tinggi dan juga bayaran tempat meletak kenderaan pasti perlu ditanggung jika kita menggunakan kenderaan persendirian ke tempat kerja. Namun demikian, dengan kos yang rendah kita tidak perlu risau dengan kos petrol dan bayaran tempat meletak kenderaan apabila menaiki kenderaan awam.

Selain daripada itu, indeks pencemaran udara juga dapat dikurangkan jika kita sepakat untuk menggunakan pengangkutan awam untuk ke mana-mana destinasi. Hal ini tidak dapat dinafikan kerana apabila kenderaan di atas jalan raya semakin berkurangan, maka pelepasan gas karbon monoksida yang berbahaya kepada manusia turut berkurangan. Kesannya, kita dapat mengurangkan pencemaran udara dan kesan rumah hijau sekali gus. Secara tidak langsung juga, rakyat Malaysia dapat hidup dengan sihat dan sejahtera.

Tambahan pula, penggunaan pengangkutan awam yang efisien turut mampu menarik minat pelancong asing untuk berkunjung ke negara kita. Justeru, pendapatan negara akan meningkat seiring dengan penambahan jumlah pelancong tersebut dan dapat mengubah pandangan dan persepsi mereka terhadap peningkatan dalam sistem pengangkutan di Malaysia.

1.2 LATAR BELAKANG

Kulim dipercayai dibuka dan diami pada pertengahan abad 18 oleh 100 orang melayu Pattani. Nama Kulim diambil sempena pokok Kulim yang tumbuh merata tempat. Nama asal bandar Kulim mendapat namanya jolokannya daripada sejenis pokok yang dipanggil pokok Kulim (nama saintifiknya *Scorocarpus borneensis* Becc.) Kulim merupakan salah satu daripada daerah dalam negeri Kulim, Kedah Darul Aman, Malaysia. Ia ditadbir oleh Majlis Perbandaran Kulim. Kulim mempunyai stesen bas yang agak besar dan selesa iaitu Stesen Bas Kulim. Stesen Bas Kulim mempunyai dua terminal, terminal domestik dan terminal antarabandar. Stesen Bas Kulim dianggap unik kerana berhadapan dengan sebuah tasik buatan manusia yang indah dan kini dijadikan taman sekitarnya.

Sistem pengangkutan bas transit ini turut menjadi pilihan golongan marhaen khususnya bagi mereka daripada golongan masyarakat pertengahan dan yang kurang berkemampuan. Rangkaian pengangkutan awam di negara kita adalah seperti bas tambang, dan sebagainya. Masyarakat menganggap sistem pengangkutan awam terutamanya bas tambang tidak boleh diharap dari segi ketepatan waktu operasinya. Kelewatan bas kerap berlaku dan tidak mengikut jadual perjalanan yang ditetapkan. Hal ini menyebabkan masyarakat sukar untuk merancang dan menjangka tempoh perjalanan yang bakal mereka hadapi.

Selain itu, bas tambang turut terjejas akibat tindakan segelintir pekerja mereka seperti pemandu teksi dan pemandu bas yang tidak sopan ketika memandu. Sering kali masyarakat mengadu kerakusan pemandu bas di jalan raya yang dibuktikan oleh meningkatkan kemalangan yang melibatkan pengangkutan bas ini. Sikap tidak prihatin mereka ini telah memberi satu imej negatif kepada semua pekerja yang bekerja dalam sistem pengangkutan awam negara kerana seekor kerbau membawa lumpur, semuanya terpalit. Ada di antara mereka yang masih mengamalkan sikap ingin menjadi sang juara di jalan raya. Hal ini bukan sahaja membahayakan penumpang kenderaan tersebut malah pada masa yang sama turut membahayakan keselamatan pengguna jalan raya yang lain. Justeru, semua pekerja pengangkutan awam harus diberi satu kursus untuk memastikan mereka lebih mesra pelanggan dan bukannya dibenci oleh pelanggan serta masyarakat awam. Menurut Ketua Pengarah Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ), Datuk Solah Mat Hassan, selain faktor pemandu dan kenderaan, faktor jalan raya juga merupakan salah satu punca berlakunya kemalangan maut (Sinar Harian, 26 Ogos 2010).

1.3 PENYATAAN MASALAH

Semenjak perkhidmatan bas tambang diperkenalkan di Malaysia, industri ini semakin berkembang dan mendapat sambutan dikalangan pengguna bas. Hal ini dapat dilihat berdasarkan keperluan pengguna terhadap perkhidmatan bas tambang yang ditawarkan oleh syarikat bas. Perkhidmatan bas tambang ini mestilah diberi perhatian oleh pihak yang terlibat kerana kerap menerima rungutan dan aduan daripada pengguna mengenai ketidakpuasan pengguna terhadap penawaran harga, infrastruktur dan keselamatan yang diterima oleh pengguna terhadap bas tambang.

Harga tiket merupakan faktor yang penting dalam pemilihan pengangkutan bas yang ditawarkan. Harga tiket yang ditetapkan mestilah mendapat pengesahan dan kelulusan daripada Lembaga Perlesenan Kenderaan Perdagangan (LPKP) bersesuaian dengan perkhidmatan yang diberikan. Harga tiket yang murah mampu menarik lebih ramai orang awam untuk menggunakan perkhidmatan bas.

Dipetik dalam <http://www.sinarharian.com.my/edisi/perak/tambang-bas-sekolah-naik-1.467412> (31/12/2015) seorang pelanggan di ipoh menyatakan perasaan tidak puas hati beliau terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh perkhidmatan bas sekolah. Antara masalah yang diutarakan oleh pelanggan ialah kenaikan harga tambang bas sekolah berikutan kenaikan harga barang kesan cukai barang dan perkhidmatan (GST). Komen yang telah diutarakan oleh Hamidah Azlan, beliau menyatakan kekesalannya terhadap caj perkhidmatan tambang bas sedikit sebanyak membebaskan pengguna. “Semakin hari semakin pening memikirkan macam mana nak harungi hidup dengan segala peningkatan kos ini,” katanya.

Namun begitu, masih timbul isu kenaikan harga tambang dalam perkhidmatan pengangkutan lebih-lebih lagi perkhidmatan bas. Contohnya, menurut akhbar Utusan Malaysia pada 29 Julai 2008, Setiausaha Agong Persatuan Pengguna Islam Malaysia (PPIM), Datuk Dr Ma'amor Osman menyatakan harga tiket bas dua tingkat meningkat disebabkan pengusaha terpaksa menanggung kos-kos yang terlibat seperti penyelenggaraan bas, pemandu bas, alat ganti barangan tulen serta kenaikan harga minyak di pasaran.

Seterusnya faktor infrastruktur yang ditawarkan oleh syarikat pengusaha bas turut menjadi salah satu aspek yang dilihat oleh pengguna. Keselesaan yang disediakan oleh pihak pengurusan bas menjadi daya penarik minat pengguna memilih perkhidmatan bas dari syarikat yang menyediakan infrastruktur lengkap untuk kemudahan pengguna.

Memang tidak dapat dinafikan bahawa ada usaha daripada syarikat yang menyediakan kemudahan kenderaan awam dalam memastikan perkhidmatan mereka mesra OKU. Terdapat kenderaan bas yang melebelkan stiker kerusi roda untuk menunjukkan bas mereka mesra OKU. Hakikatnya ketika artikel ini ditulis, pelaksanaannya belum sempurna, lebel stiker itu hanya sekadar hiasan. Projek tersebut bak kata pepatah 'rumah sudah siap, tetapi pahat masih berbunyi'. Saya tidak ingin memanjangkan komen di sini, bagi persatuan-persatuan OKU yang terlibat dalam usaha menyempurnakannya sahaja yang faham. Bagaimanapun, usaha dan niat murni syarikat bas tersebut boleh dipuji, hanya perlaksanaannya perlu dikaji. Pada pendapat saya: tanyalah pengguna kerusi roda cara terbaik untuk mereka boleh menggunakan bas tersebut sebelum melaksanakannya.

Faktor keselamatan juga salah satu aspek penting yang perlu diberi perhatian lebih-lebih lagi dalam perkhidmatan pengangkutan. Baru-baru ini, kerap berlaku kejadian kemalangan yang melibatkan bas. Misalnya, kejadian yang berlaku pada 24 Disember 2016 yang lalu dimana kemalangan bas tersebut telah meragut nyawa seramai 14 orang penumpang.

MUAR: Seramai 14 orang maut sementara 16 lagi cedera dalam nahas bas ekspres yang terjunam ke dalam cerun sedalam 20 kaki di Kilometer 137, Lebuhraya Utara Selatan arah utara awal pagi ini. Mangsa yang terkorban itu melibatkan tujuh wanita, enam lelaki termasuk pemandu bas serta seorang kanak-kanak perempuan.

Bas yang membawa 30 penumpang dari Johor Bahru ke utara tanah air itu dikatakan hilang kawalan sebelum terbabas ke dalam cerun sedalam 20 kaki. Ketua Polis Daerah, Asisten Komisioner Azman Ayob berkata, mangsa yang maut dan cedera telah dibawa ke Hospital Pakar Sultanah Fatimah (HPSF) kira-kira 7.40 pagi tadi. Azman berkata, sehingga kini pihaknya masih belum dapat menghubungi pihak pengurusan syarikat dan kes disiasat di bawah Seksyen 43(1) Akta Pengangkutan Jalan 1987. Sementara itu, Timbalan Pengarah Bomba dan Penyelamat Negeri Mohd Yusof Mohd Gunnos berkata pihaknya menerima panggilan pada pukul 3.59 pagi dan tiba di tempat kejadian kira-kira 45 minit kemudian.

"Seramai 27 anggota bomba dari tiga balai iaitu Muar, Yong Peng dan Bukit Gambir dikejarkan ke tempat kejadian," kata Mohd Yusof ketika dihubungi di sini. Tambahnya, operasi tamat sepenuhnya pada 7.10 pagi.

Selain itu, faktor keselamatan turut diabaikan oleh pengusaha bas tambang yang menginginkan keuntungan berlebihan tanpa menghiraukan keselamatan pengguna-pengguna bas. Hal ini tidak seharusnya terus wujud dalam perkhidmatan pengangkutan. Pihak syarikat perlu memastikan bas tambang berkeadaan baik dan mengikut spesifikasi yang telah ditetapkan oleh Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) sebelum dibenarkan bertolak. Hal ini disokong oleh pihak JPJ didalam keratan akhbar Berita Harian yang bertarikh 12 Februari 2010 yang melaporkan sebanyak 23 bas termasuk bas dua tingkat milik pelbagai syarikat tidak dibenarkan meneruskan perjalanan kerana pelbagai kesalahan pada musim perayaan Tahun Baru Cina yang lepas. Antara kesalahan yang dilakukan adalah tayar tiada bunga, tidak menepati spesifikasi keselamatan, menggunakan tayar celup dan tiada pemandu kedua. Kesalahan itu dikesan oleh JPJ ketika melakukan operasi di terminal penagngkutan sementara Butterworth.

1.4 OBJEKTIF KAJIAN

- 1) Mengenalpasti faktor penawaran harga punca sambutan penggunaan bas tambang di Kulim, Kedah.
- 2) Mengenalpasti faktor infrastruktur punca sambutan penggunaan bas tambang di Kulim, Kedah.
- 3) Mengenalpasti faktor keselamatan punca sambutan penggunaan bas tambang di Kulim, Kedah.

1.5 PERSOALAN KAJIAN

- 1.5.1 Adakah faktor penawaran harga punca sambutan penggunaan bas tambang di Kulim, Kedah?
- 1.5.2 Adakah faktor infrastruktur punca sambutan bas tambang di Kulim, Kedah?
- 1.5.3 Adakah faktor keselamatan punca sambutan bas tambang di Kulim, Kedah?

1.6 SKOP KAJIAN

Kajian ini dijalankan di sekitar kawasan Kulim, Kedah yang menggunakan perkhidmatan pengangkutan bas tambang. Kulim merupakan salah satu daripada daerah dalam negeri Kedah Darul Aman, Malaysia. Ia ditadbir oleh Majlis Perbandaran Kulim, Kedah. Daerah Kulim adalah cantuman dari lima belas mukim iaitu Junjong, Kulim, Keladi, Sungai Seluang, Terap, Bagan Sena, Karangan, Sungai Ular, Padang China, Nagalilit, Sedim, Sidam Kanan, Padang Meha, Mahang dan Lunas. Dewan Undangan Negeri Kulim terletak di kawasan Parlimen Kulim-Bandar Baharu di negeri Kedah Darul Aman, Malaysia. Negeri Kedah terletak di utara Semenanjung Malaysia.

Kajian ini dijalankan ke atas responden yang menggunakan perkhidmatan bas tambang di kawasan Kulim. Populasi kajian ini terdiri daripada pengguna yang menggunakan pengangkutan awam manakala sampel pula terdiri daripada pengguna yang menggunakan perkhidmatan pengangkutan bas tambang di Kulim, Kedah iaitu seramai 100 orang responden dipilih dengan menggunakan kaedah rawak mudah untuk mendapatkan keputusan kajian .

Bagi menjalankan kajian ini, kami memilih tiga faktor iaitu faktor penawaran harga , infrastruktur dan keselamatan. Tiga faktor ini memainkan peranan utama dalam kajian yang dijalankan.

1.7 KEPENTINGAN KAJIAN

1.7.1 Pihak Yang Bertanggungjawab (SPAD dan JKR)

Pihak yang bertanggungjawab yang dimaksudkan ialah mereka yang bertanggungjawab terhadap aspek keselamatan jalan raya seperti Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD) yang terlibat dalam menguruskan pengangkutan awam di darat. Penyelidikan ini diharap dapat membantu pihak berkenaan untuk membuat penambahbaikan dalam menjamin keselamatan dan kepuasan pengguna terhadap pengangkutan awam khususnya bas tambang. Selain itu, pihak yang bertanggungjawab dapat membuat penilaian semula ke atas pengusaha syarikat bas tambang sama ada mengikut piawaian keselamatan yang telah ditetapkan oleh kerajaan.

Selain itu, pihak yang bertanggungjawab yang dimaksudkan juga adalah Jabatan Kerja Raya (JKR). Peranan utama bahagian ini adalah merekabentuk, menyelaraskan dan menyediakan lukisan struktur bagi projek yang diuruskan oleh JKR Kedah. Selain itu, bahagian ini juga berperanan memberi khidmat nasihat teknikal kepada bahagian dan daerah di JKR Kedah serta jabatan dan agensi lain. Disamping itu bahagian ini bertanggungjawab menyemak rekabentuk dan lukisan struktur yang dikemukakan oleh pihak perunding. Penyelidikan ini diharap dapat membantu pihak JKR untuk menambaihai setiap masalah yang dihadapi oleh pengguna jalan raya.

1.7.2 Pengusaha Syarikat Bas Tambang

Melalui penyelidikan ini, pengusaha syarikat pengangkutan bas tambang dapat membuat perancangan terhadap keselamatan pengguna bagi memastikan keselamatan pengguna terjamin dan kepuasan pengguna semakin meningkat hari demi hari. Selain itu, ia dapat menjadi garis panduan kepada syarikat-syarikat tertentu untuk memperbaiki sistem pengurusan dengan baik serta dapat meningkatkan mutu perkhidmatan mereka.

1.7.3 Penduduk Kulim

Melalui penyelidikan ini, penduduk Kulim akan lebih cenderung untuk menggunakan pengangkutan bas tambang untuk bergerak. Ini juga dapat meningkatkan kadar penduduk dalam penggunaan pengangkutan bas tambang sebagai pengangkutan harian.

Kawasan Perumahan	2004	2005	2010	2015	2020	KPPT (%) 2004 - 2020
Kulim	70,293	73,183	79,144	85,309	89,658	1.53
Padang Serai	17,227	17,661	18,830	20,548	22,004	1.54
Bungai Karangan	4,453	5,925	7,186	8,872	10,009	5.19
Padang Meha	3,421	3,793	5,701	8,609	10,002	6.94
Gunas	10,624	11,206	12,557	13,418	15,027	2.19
Kelang Lama	33,043	34,254	35,665	37,980	40,006	1.20

Sungai Seluang		12,448	13,191	15,927	18,247	20,017	3.01
Sungai Kob		9,313	9,733	10,825	12,574	20,006	4.89
Jumlah Penduduk Bandar		143,635	149,495	172,948	188,076	226,729	2.89

Jadual 1.1 : Unjuran Penduduk Bandar Tahun 2004-2020

Sumber Laporan RTD Kulim Tahun 2004-2020

Nota: Jumlah Penduduk Bndar-Kawasan Penempatan yang mempunyai jumlah penduduk > 10000 orang.

- 4) Menjelang tahun 2020 penduduk bandar Kulim dijangka seramai 226,729 orang (80.47%).
- 5) Merujuk RSN Kedah Kulim dijangka mempunyai penduduk bandar seramai 265,013 orang (94.6%) menjelang tahun 2020.

Kesimpulannya pada setiap tahun penduduk di sekitar kawasan Kulim meningkat dari semasa ke semasa. Hal ini dapat dilihat berdasarkan jadual 1.1 Unjuran penduduk Bandar Tahun 2004-2020. Dalam konteks ini semakin ramai penduduk sekitar kawasan Kulim maka permintaan bas tambang akan meningkat disebabkan faktor permintaan dari orang ramai.

1.8 DEFINISI OPERASIONAL

Istilah yang digunakan dalam penulisan ini adalah berhubung dengan istilah-istilah yang spesifik berkaitan dengan kajian yang dijalankan. Penggunaan istilah ini adalah untuk mengelakkan dari memahami kajian dari persepsi yang berbeza sepertimana yang dikehendaki dalam suatu kajian.

1.8.1 Mengkaji

Menurut Universiti Idaho, mengkaji ialah sebuah kajian terperinci dan mendalam tentang sesuatu subjek, bidang dan keadaan dalam rangka mencari maklumat baru atau mencapai pemahaman baru.

Dalam kajian ini, pengkaji mendefinisikan mengkaji sebagai penyelidikan atau kajian terhadap faktor sambutan penggunaan bas tambang di Kulim, Kedah terhadap faktor harga, keselamatan dan infrastruktur.

1.8.2 Perkhidmatan

Menurut Kamus Perniagaan, perkhidmatan dapat didefinisikan sebagai produk yang tidak nyata seperti perakaunan, perbankan, membersihkan, pendidikan, insurans, rawatan perubatan dan pengangkutan.

Dalam konteks kajian ini, pengkaji mendefinisikan perkhidmatan sebagai pengangkutan bas tambang di Kulim, Kedah.

1.8.3 Pengangkutan awam

Menurut Kamus Pelajar Bahasa Melayu Edisi Kedua (2008 : 29) menyatakan bahawa pengangkutan awam bermaksud sistem pengangkutan bermotor seperti teksi, bas dan keretapi yang boleh digunakan oleh orang ramai di kawasan tertentu dengan kadar tambang yang telah ditetapkan.

Dalam konteks kajian ini Pengangkutan awam adalah merujuk perkhidmatan pengangkutan bas yang hanya tertumpu untuk perkhidmatan jarak jauh sahaja iaitu bas ekspres bukan perkhidmatan harian.

1.8.4 Kawasan Luar Bandar

Menurut kamus Dewan Bahasa Edisi kedua (2008:21) menyatakan kawasan luar bandar sebuah kawasan yang bergeografikan jauh dari kawasan bandar.

Jabatan Perangkaan Malaysia menakrifkan kawasan bandar sebagaimana yang telah digunakan bagi Banci Penduduk dan Perumahan 2000. Kawasan yang diwartakan dan mempunyai jumlah penduduk kurang daripada 10,000 orang serta kawasan yang tidak diwartakan, dikelaskan sebagai luar Bandar.

Dalam konteks kajian ini kawasan luar bandar merujuk kepada penduduk sekitar kawasan Kulim yang menggunakan perkhidmatan bas tambang.

1.8.5 Keselamatan

Menurut William K . Darley & N . Johnson (1993) yang menyatakan bahawa pengguna amat mementingkan tahap keselamatan dan kualiti sesuatu perkhidmatan atau produk.

Dalam konteks kajian ini, keselamatan merujuk kepada keadaan fizikal bas iaitu mempunyai ciri-ciri keselamatan seperti pintu kecemasan, pemadam api, first aid dan lain-lain.

1.8.6 Pengguna

Menurut Kamus Dewan Bahasa dan Pustaka edisi keempat (2005) mendefinisikan pengguna sebagai orang yang menggunakan sesuatu dan mengambil faedah daripada sesuatu benda dan perkara.

Dalam konteks kajian ini, pengguna adalah merujuk kepada yang menggunakan perkhidmatan pengangkutan awam di kawasan luar bandar.

1.8.7 Infrastruktur

Sistem infrastruktur didefinisikan sebagai kemudahan atau struktur asas, peralatan, pemasangan yang dibina dan yang diperlukan untuk berfungsi dengan sistem sosial dan sistem ekonomi masyarakat (Grigg, 2000 dalam Kodoatie, R.J., 2005). Sistem infrastruktur merupakan pendukung utama sistem sosial dan sistem ekonomi dalam kehidupan masyarakat.

Dalam konteks kajian ini infrastruktur merujuk kepada kemudahan yang ada di dalam bas seperti keselesaan tempat duduk penumpang, penyangkut tangan yang mencukupi serta pemasangan penghawa dingin.

1.9

BATASAN KAJIAN

1.9.1 Responden kurang beri kerjasama

Sepanjang kajian dilakukan, pengkaji menghadapi halangan daripada responden dimana terdapat beberapa responden yang kurang memberikan kerjasama untuk mengisi borang soal selidik yang diedarkan oleh pengkaji. Selain itu, terdapat juga sesetengah responden mengisi borang soal selidik dengan sambil lewa sahaja tanpa membaca terlebih dahulu.

1.9.2 Kerjasama dalam kumpulan

Kerjasama dalam kumpulan juga merupakan antara halangan yang kami hadapi untuk menjalankan kajian ini.

BAB 2

SOROTAN KAJIAN

2.1 PENDAHULUAN

Zaman yang semakin moden tanpa pengangkutan akan menjadikan segala usaha perhubungan pengangkutan barangan dan orang awam akan terbantut. Industri dan perdagangan akan tergendala atau masih ketinggalan akibat daripada sistem pengangkutan ditahap yang rendah.

Penyelidik menjalankan kajian terhadap faktor-faktor sambutan penggunaan bas tambang di Kulim, Kedah. Terdapat beberapa faktor yang diambil kira dalam pemilihan ini. Antara faktor yang dikenalpasti adalah faktor penawaran harga, faktor infrastruktur dan faktor keselamatan. Faktor-faktor ini sangat penting untuk dikaji kerana ia berkait rapat dengan pengguna yang menggunakan perkhidmatan bas tambang dan juga pihak-pihak yang terlibat seperti Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD), pengusaha syarikat bas tambang, Jabatan Kerja Raya (JKR). Faktor ini merupakan tiga faktor utama yang mempengaruhi pengguna perkhidmatan bas tambang untuk mendapatkan harga yang berpatutan, keselesaan dari segi infrastruktur bas tambang tersebut dan berasa selamat apabila menggunakan perkhidmatan bas tambang. Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti samada faktor-faktor ini mempengaruhi sambutan penggunaan bas tambang di Kulim, Kedah.

2.2 FAKTOR PENAWARAN HARGA

Harga merupakan satu nilai atau bayaran yang ditentukan dengan mata wang yang dikenakan ke atas satu pembelian barangan atau perkhidmatan. Harga belian bergantung kepada penawaran permintaan ke atas sesuatu barangan atau perkhidmatan tersebut. Penurunan harga akan meningkatkan permintaan dan kuantiti penawaran begitulah sebaliknya. Hal ini disokong oleh Saidah (2008) yang menyatakan konsep mengurangkan harga dengan meningkatkan kuantiti jualan yang banyak diamalkan oleh pasaraya besar seperti juga saingan perkembangan seperti syarikat penerbangan tambang murah Air Asia telah menarik lebih ramai pengguna dengan mengadakan promosi jualan tiket murah. Penawaran harga bas tambang yang murah mampu menarik lebih ramai lagi pengguna untuk menggunakan perkhidmatan bas tambang.

Penetapan harga pengangkutan awam ini disokong oleh Menteri di Jabatan Perdana Menteri, Datuk Seri Mohamed Nazri Abdul Aziz (2009) dalam akhbar Utusan Malaysia pada 17 Julai 2009, kadar bas tambang sebanyak dua sen setiap kilometer dan kadar surcaj dimansuhkan.

Faktor penawaran harga untuk perkhidmatan bas tambang diambil kira dari segi aspek jarak, masa dan destinasi yang dilalui oleh bas tambang tersebut. Menteri Pembangunan Usahawan dan Koperasi, Datuk Mohamed Khaled Nordin (2005) mengumumkan dalam Mesyuarat Kabinet bahawa kadar bas tambang henti-henti, bas ekspres, teksi dan kereta sewa adalah dikawal di bawah Akta Lembaga Pelesenan Perdagangan Kenderaan (LPKP) 1987. Ini akan membuatkan pengguna berasa lebih yakin untuk menggunakan perkhidmatan bas tambang.

Kenaikan dan penurunan harga minyak petrol juga turut mempengaruhi permintaan pengguna ke atas perkhidmatan yang ditawarkan oleh pengusaha syarikat bas tambang. Kenaikan harga tiket bas tambang dipengaruhi oleh peningkatan harga minyak dan seterusnya memberi kesan kepada sektor perkhidmatan seperti pengangkutan. Hal ini disokong oleh Datuk Marimuthu Nadoson (2009) yang menyatakan bahawa peningkatan harga minyak dan gas memberi kesan kepada semua sektor ekonomi termasuk pengeluaran makanan dan pengangkutan. Isu kenaikan harga minyak turut dinyatakan oleh Ann Abdullah (2000) dalam Dewan Masyarakat, sekiranya harga minyak dikekalkan pada parasnya, maka

kerajaan terpaksa mengurangkan bebanan subsidi dengan menaikkan cukai di sektor lain. Secara tidak langsung menyebabkan para pengguna terpaksa membayar lebih untuk mendapatkan barangan atau perkhidmatan yang dikeluarkan oleh sektor berkenaan. Hal ini berikutan dengan pengumuman Datuk Seri Adbullah Ahmad badawi di artikel yang ditulis oleh Muda Mohd Noor (2008), harga minyak diesel naik dari RM1.60 kepada RM1.80 seliter.

 Bulan (2016)	 RON95 (Seliter)	 RON97 (Seliter)	 Diesel (Seliter)
Januari	RM 1.85	RM 2.25	RM 1.60
Februari	RM 1.75	RM 2.05	RM 1.35
March	RM 1.60	RM 1.95	RM 1.35
April	RM 1.70	RM 2.05	RM 1.55
Mei	RM 1.70	RM 2.05	RM 1.55
Jun	RM 1.70	RM 2.05	RM 1.55
Julai	RM 1.75	RM 2.10	RM 1.60
Ogos	RM 1.75	RM 2.10	RM 1.70
September	RM 1.70	RM 2.05	RM 1.70
Oktober	RM 1.80	RM 2.15	RM 1.75
TERKINI ! November 	RM 1.95	RM 2.30	RM 1.90

Jadual 2.1 : Jadual rasmi harga runcit bulanan bagi Petrol RON 95, RON 97 dan minyak Diesel di Malaysia anjuran tahun 2016.

Sumber : Berita Harian Online (1 november 2016)

Berdasarkan jadual 2.1 iaitu jadual rasmi harga runcit bulanan bagi Petrol RON 95, RON 97 dan minyak Diesel di Malaysia anjuran tahun 2016 dapat disimpulkan kenaikan harga minyak petrol mempengaruhi faktor penawaran harga yang dikenakan oleh pengusaha syarikat bas tambang kepada pengguna yang menggunakan perkhidmatan bas tambang. Harga tiket bas tambang yang mahal sedikit sebanyak dapat mempengaruhi bilangan penumpang.

2.3 FAKTOR INFRASTRUKTUR

Infrastruktur adalah salah satu faktor yang penting bagi menjamin kepuasan pengguna. Hal ini adalah kerana ia dapat menyakinkan pengguna terhadap faktor tersebut seterusnya dapat menarik minat pengguna untuk menggunakan perkhidmatan bas tambang tersebut. Kebiasaannya pengguna akan mementingkan aspek keselesaan, kualiti dan kemudahan.

Dalam memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada orang awam, aspek kemudahan yang disediakan oleh pihak pengurusan syarikat pengangkutan berkaitan perkhidmatan perlulah mencukupi dan berfungsi sepenuhnya untuk kegunaan penumpang semasa berada di dalam pengangkutan awam. Lantaran itu, pengguna memilih pelbagai pengangkutan utama mereka. Contoh kemudahan yang disediakan ialah langsir, tempat duduk, dan penghawa dingin untuk keselesaan dan keselamatan pengguna disamping memenuhi piawai kualiti pengangkutan awam. Trend masa kini, bas tambang telah mula mengubah infrastruktur perkhidmatan bas tambang mereka untuk memenuhi kehendak pengguna.

Menurut *Kamus Pendidikan Islam (2008)* [20] pembangunan infrastruktur terus diberikan keutamaan seperti yang di perbahis dan dirancang dalam Rancangan Malaysia Ke-8. Memandangkan kemudahan dan perkhidmatan infrastruktur yang cekap dan handal adalah penting untuk menyokong pertumbuhan ekonomi, sejumlah RM38.7 bilion dibelanjakan untuk meningkatkan keupayaan serta menaik taraf dan membaik pulih rangkaian infrastruktur dan kemudahan awam bagi memenuhi permintaan yang bertambah dan meningkatkan terutama sekali dari segi kualiti perkhidmatan.

Menurut Haslina Hassan (2001) di dalam artikel menyatakan bahawa mutu perkhidmatan awam di Malaysia juga dikatakan agak buruk dan ketinggalan jika dibandingkan dengan negara yang lain. Ia disokong oleh Jan Benedict (1990) iaitu persepsi pengguna terhadap kualiti ialah tanggapan pengguna terhadap keupayaan produk atau perkhidmatan untuk memberikan kepuasan sepenuhnya apabila digunakan atau tanggapan terhadap sifat-sifat produk sama ada mampu atau tidak mampu memenuhi fungsinya untuk memuaskan keperluan. Hal ini juga disokong oleh Kotler & Armstrong (2000) yang menyatakan tahap kepuasan pelanggan berkait rapat dengan kualiti. Oleh itu, kepuasan pengguna dapat dipenuhi jika kualiti perkhidmatan dapat dipamerkan dengan baik terutamanya dari segi keselesaan.

Kesimpulannya, dalam memberikan perkhidmatan yang terbaik, adalah perlu bagi pihak pengurusan syarikat bas tambang untuk menyediakan kemudahan dan infrastruktur yang bermutu dan dapat menarik pengguna untuk menggunakan perkhidmatan yang disediakan. Kemudahan yang disediakan perlulah mencukupi dan berfungsi sepenuhnya dengan baik untuk digunakan demi keselesaan pengguna. Struktur dan kondisi bas yang cantik dan selesa akan membuatkan pengguna berasa selesa untuk mengguna perkhidmatan bas tambang.