

**MENGENAL KESEDARAN TERHADAP PERKHIDMATAN “ROLL-ON-ROLL-OFF”
YANG DISEDIAKAN DI JETI KUALA PERLIS**

10DLS13F1038 DARVINTH A/L MARIMUTHU

10DLS13F1046 SITI HAWA BINTI MOHD ROSLI

10DLS13F1086 NOOR BAIYAH BINTI ROSLAN

10JLS13F1017 HEMAH MALINI A/P KUPPUSAMY

10JLS13F1021 MALA A/P PARANTHAMAH

10JLS13F1023 SHALINI A/P PANNIR SELVAN

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

**JABATAN PERDAGANGAN
POLITEKNIK SEBERANG PERAI**

2016

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, dipanjatkan kesyukuran kepada Tuhan Yang Maha Esa, segala pujian dan syukur kami limpahkan kepada-Mu kerana telah memberikan kekuatan dan rahmat-Mu kepada kita semua. Begitu juga dengan rezeki yang dikurniakan dan kesihatan yang baik bagi menyelesaikan penyelidikan ini. Syukur Alhamdulillah terhadap Allah S.W.T kerana kami sekumpulan telah pun sempurna menyelesaikan penyelidikan ini dalam tempoh yang ditetapkan. Di kesempatan ini juga kami merakamkan setinggi-tinggi penghargaan kepada Encik Goh Wei Siang kerana sudi menyelia kami dan memberi peluang serta tunjuk ajar kepada kami sepanjang menjalankan penyelidikan ini. Beliau banyak membantu kami dalam memberikan cadangan dan pendapat yang bernas dalam menyempurnakan penyelidikan ini. Jutaan terima kasih juga diucapkan kepada Puan Azizah binti Abdul Razak selaku pensyarah kursus kerana sudi mengajar dan memberi didikan sama ada di dalam mahupun di luar bilik kuliah. Seterusnya, terima kasih diucapkan kepada kedua-dua ibu bapa kami kerana memberikan bantuan dan sokongan moral serta motivasi yang tinggi dalam menghadapi cabaran-cabaran bagi menyiapkan kajian ini. Setinggi-tinggi penghargaan juga kepada pengguna perkhidmatan "*Roll-on-Roll-Off (RORO)*" yang secara langsung memberi kerjasama dalam kajian ini. Segala tunjuk ajar yang diberikan amat dihargai dan akan dijadikan sebagai satu pengalaman serta panduan untuk digunakan pada masa hadapan. Sepatutnya kami juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada Encik Marzuki bin Man selaku pengasas Syarikat Langkawi Auto Express kerana sudi menerima lawatan dari pihak kami serta sudi berkongsi maklumat dalam menyiapkan kajian ini.

Akhir sekali, kami mengucapkan jutaan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat di atas sumbangan yang diberikan, iaitu pengguna perkhidmatan "*Roll-on-Roll-Off (RORO)*" serta semua yang turut membantu secara langsung mahupun tidak langsung. Tanpa kerjasama daripada mereka kami mungkin tidak dapat menyiapkan laporan ini dengan sebaiknya.

Sekian, Wassalam.

ABSTRAK

Perkhidmatan feri "Roll-On-Roll-Off" yang disediakan di Kuala Perlis sebagai satu kaedah alternatif untuk pengguna yang ingin memindahkan kenderaaan sendiri dan menggunakan kenderaan tersebut di Pulau Langkawi. Satu-satunya jalan untuk ke Pulau Langkawi ialah dengan menggunakan feri penumpang dan feri 'Roll-On-Roll-Off'. Kajian ini dijalankan adalah untuk mengkaji kesedaran terhadap perkhidmatan 'Roll-On-Roll-Off' yang disediakan di jeti Kuala Perlis. Ini dilakukan bertujuan untuk mendapatkan maklum balas daripada responden tentang faktor-faktor pengetahuan, keselamatan dan harga yang dikaji. Sebagai sampel seramai 100 orang responden dipilih dari populasi yang sering menaiki 'Roll-On-Roll-Off' yang terdiri daripada penumpang di Kuala Perlis. Kajian ini berbentuk tinjauan iaitu pengkaji mendapatkan data dengan menggunakan borang soal selidik dan mengedarkan kepada responden. Data-data tersebut dianalisa menggunakan kaedah statistik, deskriptif, min dan kekerapan. Setiap responden yang dipilih telah menjawab borang soal selidik bagi memperolehi maklumat kajian yang dikehendaki. Semua maklumat dimasukkan ke dalam data "Program Statistical Product and Service Solution (SPSS)" digunakan bagi membantu penganalisan tersebut.

KANDUNGAN	HALAMAN
PENGESAHAN LAPORAN PROJEK	I
PENGAKUAN	II - III
PENGHARGAAN	IV
ABSTRAK	V
ABSTRACT	VI
KANDUNGAN	VII - VIII
SENARAI JADUAL	IX
SENARAI RAJAH	X
1. BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar belakang masalah	2
1.2. Pernyataan masalah	4
1.3. Objektif kajian	7
1.4. Persoalan kajian	7
1.5. Skop kajian	7
1.6. Kepentingan kajian	
1.6.1 Kepentingan kepada responden	9
1.6.2 Kepentingan kepada pengkaji akan datang	9
1.7. Definisi operasional	
1.7.1 Kesedaran	10
1.7.2 Perkhidmatan	10
1.7.3 Roll-on-Roll-off	10
1.7.4 Pengetahuan	11
1.7.5 Keselamatan	11
1.7.6 Harga	11
2. BAB 2 SOROTAN KAJIAN	
2.1. Pendahuluan	12
2.2. Faktor Pengetahuan	13
2.3. Faktor Keselamatan	14
2.4. Faktor Harga	16
2.5. Kesimpulan	19

3. BAB 3	METODOLOGI KAJIAN	
3.1.	Pendahuluan	20
3.2.	Rekabentuk kajian	21
3.3.	Kaedah Pengumpulan data	22
	3.3.1. Data Primer	22
	3.3.2. Data Sekunder	23
3.4.	Populasi dan sampling	23
	3.4.1. Populasi	24
	3.4.2. Sampling	24
3.5.	Instrumen kajian	24
	3.5.1. Borang soal selidik	25
3.6.	Kaedah analisa data	27
	3.6.1. Analisis kajian rintis (SPSS)	27
	3.6.2. Analisis kekerapan	28
	3.6.3. Analisis min	28
4. BAB 4	DAPATAN KAJIAN	
4.1.	Pendahuluan	30
4.2.	Analisa kebolehpercayaan data	31
4.3.	Dapatan kajian	32
	4.3.1. Bahagian A : Latar belakang responden	32
	4.3.2. Bahagian B : Faktor-faktor Mengenai Kesedaran Menggunakan Perkhidmatan 'Roll-On-Roll-Off'	38
5. BAB 5	PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN	
5.1.	Pendahuluan	52
5.2.	Perbincangan	53
	5.2.1. Faktor Pengetahuan Di Kalangan Pengguna Mengenai Perkhidmatan Feri 'Roll-On-Roll-Off' di Kuala Perlis.	53
	5.2.2. Faktor Keselamatan Yang Disediakan Sekiranya Menggunakan Perkhidmatan Feri 'Roll-On-Roll-Off' Di Kuala Perlis.	54
	5.2.3. Faktor Harga Yang Dikenakan Sama ada Berpatutan Atau Tidak.	56
5.3.	Implikasi	57
5.4.	Cadangan	57
	5.4.1. Pengguna Perkhidmatan RORO Di Kuala Perlis	58
	5.4.2. Politeknik Malaysia	58
	5.4.3. Pengkaji-pengkaji Akan Datang	58
5.5.	Kesimpulan	59

SENARAI JADUAL

No.Jadual	Kandungan	Halaman
3.1	Skala Likert	26
3.2	Skala Min Skor	29
4.1	Jadual Analisis Kebolehpercayaan Data	32
4.2	Jadual Responden Mengikut Jantina	33
4.3	Jadual Responden Mengikut Peringkat Umur	34
4.4	Jadual Taburan Responen Mengikut Bangsa	35
4.5	Jadual Mengikut Julat Pendapatan	36
4.6	Jadual Responden Mengikut Kekerapan Penggunaan Perkhidmatan "Roll-On-Roll-Off"	37
4.7	Skala Min Skor	39
4.8	Faktor Pengetahuan terhadap perkhidmatan "Roll-On-Roll-Off" yang disediakan di Kuala Perlis	39
4.9	Faktor Keselamatan terhadap perkhidmatan "Roll-On-Roll-Off" yang disediakan di Kuala Perlis	44
4.10	Faktor Harga terhadap perkhidmatan "Roll-On-Roll-Off" yang disediakan di Kuala Perlis	48

SENARAI RAJAH

No.Jadual	Kandungan	Halaman
4.2	Taburan Responden Mengikut Jantina	33
4.3	Taburan Responden Mengikut Umur	34
4.4	Taburan Responden Mengikut Bangsa	35
4.5	Taburan Responden Mengikut Pendapatan	36
4.6	Taburan Responden Mengikut Kekerapan Penggunaan Perkhidmatan 'Roll-On-Roll-Off' Dalam Sebulan	37

BAB I

Pengenalan

1.0 PENDAHULUAN

Mengikut Kamus Dewan Edisi Ke-4 (2007), pengangkutan bermaksud pembawaan barang-barang dan lain-lain dari satu tempat ke tempat lain. Ia digunakan oleh orang ramai di kawasan tertentu dengan kadar tambang yang telah ditetapkan. Jadi dari maksud itu sendiri ia telah menunjukkan bahawa umat manusia memerlukan pengangkutan dalam membantu pergerakan barang. Sedia maklum bahawa pengangkutan digunakan di serata dunia. Ia melibatkan pengangkutan darat, udara, dan air. Setiap tahun, semua negara cuba memperbaharui sistem pengangkutan masing-masing untuk sejajarkan dengan zaman yang semakin serba moden sekaligus dapat memudahkan lagi umat manusia. Malaysia tidak ketinggalan juga memperbaharui sektor pengangkutan air.

Di Malaysia, pengangkutan air telah dipraktikkan sejak zaman dahulu lagi dengan permulaan di pinggir-pinggir laut atau muara sungai. Pada zaman dahulu pengangkutan air digunakan kerana kebanyakan penempatan dibina berdekatan dengan pinggir-pinggir laut atau muara sungai jadi hanya pengangkutan air sahaja yang dapat digunakan untuk pergerakan penduduk di situ. Pengangkutan air merupakan pengangkutan kedua terpenting selepas pengangkutan darat. Antara pengangkutan awam dalam sektor pengangkutan air yang sering digunakan di kalangan penduduk Malaysia ialah feri. Feri merupakan kapal membawa penumpang, dan

kemungkinannya kenderaan mereka pada laluan jarak dekat. Di Malaysia, dua pengkalan feri yang terletak di Pulau Pinang dan Butterworth telah dibuka dengan rasminya oleh Tunku Abdul Rahman, Perdana Menteri Persekutuan Tanah Melayu pada 23 September 1959.

Oleh itu, selari dengan era permodenan maka wujudnya kapal RO-RO iaitu sejenis feri yang membawa kargo beroda seperti kereta, trailer atau gerabak keretapi. Ia berfungsi memindahkan kenderaan dari satu tempat ke tempat yang lain. Kapal RO-RO ini membenarkan kenderaan digolek naik (*rolled on*) dan digolek turun (*rolled off*) kapal apabila anjakan diturunkan. Feri kereta yang beroperasi menyeberangi sungai dan jarak dekat lain secara amnya tidak dipanggil RO-RO, kerana ringkasan ini dikhususkan bagi kapal. Biasanya kereta baru yang diangkut melalui kapal ke serata dunia diangkut menggunakan RO-RO. Perkhidmatan feri "*Roll-On-Roll-Off*" mula beroperasi pada 3 September 2013 di Kuala Perlis dan terdapat dua syarikat yang menjalankan perkhidmatan "*Roll-On-Roll-Off*" dan setiap syarikat menyediakan dua feri "*Roll-On-Roll-Off*". Feri RO-RO ini tidak banyak digunakan di Malaysia, malah setakat ini hanya terdapat di Kuala Perlis sahaja.

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Era pasca perindustrian dan pasca globalisasi yang serba mencabar akal dan minda telah menyumbang kepada faktor perubahan sistem pengangkutan secara drastik. Maka dengan itu, wujudnya perkhidmatan feri "*Roll-On-Roll-Off*" yang disediakan di Kuala Perlis sebagai satu kaedah alternatif untuk pengguna yang ingin membawa kenderaan sendiri dan menggunakan kenderaan tersebut di Pulau Langkawi. Satu-satunya pengangkutan yang mengangkut kenderaan untuk ke Pulau Langkawi ialah dengan menaiki perkhidmatan "*Roll-On-Roll-Off*" ini. Sebelum dilancarkan sistem perkhidmatan feri "*Roll-On-Roll-Off*" di Kuala Perlis, kerajaan negeri memberi kelulusan sementara selama enam bulan sahaja untuk membolehkan perkhidmatan feri "*Roll-On-Roll-Off*" beroperasi dari jeti Kuala Perlis ke Pulau Langkawi. Pengerusi Jawatankuasa Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi & Kepenggunaan, Pengangkutan,

Pembangunan Wilayah, Koridor, Kawasan Pertumbuhan Baru dan Bandar Baru Perlis, Sabry Ahmad melancarkan perkhidmatan itu di terminal feri Kuala Perlis hari ini (Bernama, 6 September 2013). Terdapat dua syarikat yang menyediakan perkhidmatan ini iaitu syarikat Pulau Langkawi Auto Express dan Pulau Langkawi Ro-Ro Ferry Service Sdn. Bhd. Terdapat 4 buah feri "*Roll-On-Roll-Off*".

Perkhidmatan Feri "*Roll-On-Roll-Off*" mula beroperasi pada tahun 2013 dan 2014. Ia mempunyai dua jadual yang berbeza kerana berkongsi pelabuhan dan bagi mengelakkan kedua-dua feri bertembung. Perkhidmatan feri "*Roll-On-Roll-Off*" ini beroperasi seawal jam 10 pagi dan pada jam 1 petang. Ia memakan masa selama dua jam untuk sampai ke Pulau Langkawi dari Kuala Perlis. Jika pengguna menaiki dari jeti Kuala Perlis, ia akan berlabuh di jeti Tanjung Lembung. Manakala, jika dari Pulau Langkawi pengguna harus menaiki dari jeti Tanjung Lembung dan berlabuh di jeti Kuala Perlis.

Tambahan pula, dengan wujudnya perkhidmatan ini, ia memberi kemudahan kepada pengguna untuk menggunakan kenderaan sendiri di Pulau Langkawi tanpa perlu menyewa kenderaan lain. Hal ini kerana, masyarakat lebih selesa menggunakan kenderaan sendiri daripada kenderaan sewa. Perkhidmatan feri "*Roll-On-Roll-Off*" turut menyediakan laluan khas untuk penumpang OKU membawa naik kerusi roda dengan lebih mudah dan tidak akan berebut dengan penumpang yang lain.

Perkhidmatan ini mendapat sambutan yang tinggi dikalangan masyarakat pengguna sekaligus dapat membantu menaikkan punca pendapatan bagi penjual di sekitar jeti Kuala Perlis. Selain itu, pengguna dari negara luar juga turut menggunakan perkhidmatan yang disediakan malahan bayaran yang dikenakan termasuk perlindungan insuran ke atas kenderaan.

Kesimpulannya, perkhidmatan feri "*Roll-On-Roll-Off*" ini adalah satu usaha kerajaan ke arah pembangunan negara maju dan secara tidak langsung dapat memperkenalkan negeri Perlis dan Pulau Langkawi ke muka dunia. Ia juga merupakan satu-satunya jalan untuk ke Pulau Langkawi. Justeru, bagi melancarkan perkhidmatan feri "*Roll-On-Roll-Off*" kerajaan negeri Perlis bekerjasama dengan Pulau Langkawi bagi menjayakan perkhidmatan ini dan dapat menjadikan perkhidmatan ini satu usaha yang dipandang tinggi oleh masyarakat mahupun pengguna.

1.2 PENYATAAN MASALAH

Antaranya ialah orang awam seperti tertanya-tanya apa itu feri "*Roll-On-Roll-Off*", bagaimanakah feri "*Roll-On-Roll-Off*" dan bagaimanakah perkhidmatannya, adakah ia seperti kapal biasa atau feri biasa yang mengangkut penumpang dari satu tempat ke tempat lain. Hasil temu ramah yang dijalankan oleh pengkaji pada 9 Januari 2016 di

Kuala Perlis, ternyata mendapati bahawa segelintir penduduk di Kuala Perlis sendiri kurang jelas mengenai perkhidmatan feri "*Roll-On-Roll-Off*". Namun terdapat juga penduduk yang ditemu ramah mempunyai pengetahuan mengenai perkhidmatan feri "*Roll-On-Roll-Off*". Hal ini kerana tidak banyak maklumat yang didedahkan di laman web secara meluas mengenai perkhidmatan feri "*Roll-On-Roll-Off*" di Malaysia. Ia hanya menceritakan mengenai syarikat yang menyediakan perkhidmatan feri "*Roll-On-Roll-Off*" bukannya mengenai feri "*Roll-On-Roll-Off*" tersebut.

Masalah pengangkutan awam di kalangan orang awam sering hangat diperkatakan termasuklah dari segi keselamatan. Feri "*Roll-On-Roll-Off*" telah menyediakan tempat duduk yang selesa untuk penumpang di bahagian atas dan untuk kenderaan pula ditempatkan di dek bawah. Hal ini kerana untuk mengelak kejadian yang tidak diingini jika penumpang ditempatkan bersama-sama dengan kenderaan. Sekaligus ia memberi keselesaan kepada orang awam yang menggunakan perkhidmatan feri "*Roll-On-Roll-Off*". Selain itu, orang awam yang menggunakan perkhidmatan feri "*Roll-On-Roll-Off*" tidak perlu risau jika mengalami kemalangan ketika berada di atas feri "*Roll-On-Roll-Off*" kerana pihak syarikat yang berkenaan telah menyediakan kawalan insurans untuk melindungi pengguna. Hal ini dinyatakan kerana harga yang dibayar untuk tiket telah termasuk sekali untuk insurans perlindungan.

Sebagai permulaan perkhidmatan feri "*Roll-On-Roll-Off*" ini, kekerapan waktu beroperasi hanya terhad sekali pada setiap hari. Bagi syarikat "*Langkawi Roro Service Sdn Bhd*", terdapat dua buah feri "*Roll-On-Roll-Off*" telah disediakan untuk mengangkut kenderaan secara percubaan bermula pada 3 September 2013. Feri-feri tersebut diberi nama "*Langkawi Roro*" dan "*My Roro*". Manakala bagi Syarikat Langkawi Auto Express pula turut mempunyai dua buah feri Roll-On-Roll-Off iaitu "*LANGKAWI AUTO EXPRESS 1*" dan "*LANGKAWI AUTO EXPRESS 2*". Sebuah feri "*Roll-On-Roll-Off*" mampu membawa 60 hingga 70 buah kenderaan dalam satu masa. Menurut Pengarah Urusan Langkawi "*Roro Services*", Ku Azhar Ku Abdul Razak, kenderaan bersaiz besar seperti bas, jumlah maksimum yang boleh dibawa hanya 11 buah sahaja dalam satu masa (Bernama 6 September 2013). Orang awam

selalunya akan bertanya soal harga untuk menggunakan dan tidak dinafikan bahawa orang awam memerlukan harga yang berpatutan untuk perkhidmatan yang ditawarkan. Oleh itu, pihak Langkawi “*Roro Services*” telah menetapkan harga bagi memudahkan orang awam membuat anggaran. Setiap kenderaan dikenakan caj mengikut jenis kategori kenderaan yang digunakan contohnya seperti kereta sedan atas 3100CC ia dikenakan harga sebanyak RM440 untuk pergi dan balik termasuk dengan pemandu. Manakala harga untuk penumpang juga mengikut kategori seperti penumpang dewasa, bawah 12 tahun dan bawah 3 tahun. Ia hanya sah untuk tempoh 1 bulan sahaja.

Untuk orang awam yang ingin menggunakan perkhidmatan feri “*Roll-On-Roll-Off*” hendaklah membuat tempahan awal bermula seawal 1 bulan dari tarikh perjalanan atau selewat-lewatnya 3 hari dari tarikh masuk ke Pulau Langkawi. Waktu perjalanan dari Kuala Perlis ke Pulau Langkawi bermula pada jam 1 tengah hari manakala perjalanan dari Pulau Langkawi ke Kuala Perlis pula bermula pada jam 9 pagi. Waktu perjalanan berpanduan kepada keadaan cuaca dan kecepatan pemprosesan borang. Hal ini dinyatakan kerana industri pengangkutan awam tidak dapat lari daripada masalah kelewatan yang disebabkan oleh masalah-masalah yang tidak dapat dielakkan contohnya seperti masalah kelewatan berlepas dan sebagainya. Masalah ini sering menjadi buah mulut orang awam terutamanya pengguna pengangkutan awam itu sendiri.

Jika sebelum ini orang awam yang ingin ke Pulau Langkawi tidak boleh membawa kenderaan sendiri kerana tiada perkhidmatan yang menawarkan untuk mengangkut kenderaan orang awam ke Pulau Langkawi. Tetapi bermula 3 September 2013 lalu, orang awam dapat menarik nafas lega kerana perkhidmatan feri “*Roll-On-Roll-Off*” telah diperkenalkan. Jadi kebanyakan orang awam telah mula mengambil peluang untuk bercuti ke Pulau Langkawi dengan menggunakan perkhidmatan feri “*Roll-On-Roll-Off*” di terminal feri Kuala Perlis.

Justeru itu, pengkaji merasakan terdapat beberapa faktor untuk mengkaji kesedaran terhadap perkhidmatan “*Roll-On-Roll-Off*” yang disediakan di jeti Kuala Perlis.

Antaranya ialah faktor pengetahuan mengenai "*Roll-On-Roll-Off*" terhadap pengguna di Kuala Perlis, faktor keselamatan yang disediakan sekiranya menggunakan perkhidmatan "*Roll-On-Roll-Off*" dan faktor harga yang dikenakan sama ada berpatutan atau tidak.

ini dijalankan bertujuan untuk mengkaji faktor-faktor terhadap kesedaran pengguna perkhidmatan feri "*Roll-On-Roll-Off*" dan antara faktor yang dikenalpasti adalah faktor pengetahuan, faktor keselamatan dan faktor harga.

Antara objektif kajian ialah untuk mengenalpasti faktor pengetahuan mengenai perkhidmatan feri "*Roll-On-Roll-Off*" terhadap pengguna di Kuala Perlis. Selain itu, untuk mengenalpasti faktor keselamatan yang disediakan sekiranya menggunakan perkhidmatan feri "*Roll-On-Roll-Off*" dan untuk mengenalpasti faktor harga yang dikenakan sama ada berpatutan atau tidak.

Responden kajian ini terdiri daripada pengguna perkhidmatan feri "*Roll-On-Roll-Off*" itu sendiri yang tertumpu di jeti Kuala Perlis. Metodologi yang digunakan bagi menjalankan kajian ini ialah mengedarkan borang soal selidik yang berkaitan dengan objektif kajian seperti faktor pengetahuan, faktor keselamatan dan faktor harga. Seramai 100 responden yang akan diambil untuk menjawab borang soal selidik tersebut.

Oleh itu, pengkaji memerlukan masa untuk membuat kajian. Hal ini demikian kerana, pengkaji perlu bergerak dari satu tempat ke tempat yang lain bagi mendapatkan maklumat serta bahan-bahan untuk dijadikan rujukan dan panduan dalam menyiapkan laporan projek kajian ini. Selain itu, pengkaji juga mengalami masalah dari segi kewangan untuk menampung kos pengangkutan ke tempat kajian dan kos untuk membuat salinan borang soal selidik.

1.6 KEPENTINGAN KAJIAN

Kajian yang dilaksanakan ini adalah tertumpu kepada faktor kesedaran terhadap perkhidmatan feri "*Roll-On-Roll-Off*" di kalangan pengguna perkhidmatan feri "*Roll-On-Roll-Off*". Kajian ini memberi penekanan kepada setiap lapisan pengguna di mana mereka merupakan pengguna perkhidmatan feri "*Roll-On-Roll-Off*" tersebut. Kajian ini memberi kepentingan kepada setiap pengguna (responden), kepada agensi swasta dan pengkaji yang akan datang.

1.6.1 Kepentingan kepada responden

Pihak responden dapat mengetahui dengan jelas mengenai faktor kesedaran perkhidmatan feri "*Roll-On-Roll-Off*" di kalangan pengguna di jeti Kuala Perlis. Bilangan pengguna perkhidmatan feri "*Roll-On-Roll-Off*" akan bertambah sekiranya pengguna meluaskan pengetahuan mengenai feri "*Roll-On-Roll-Off*" yang disediakan di jeti Kuala Perlis ini kepada masyarakat luar.

1.6.2 Kepentingan kepada pengkaji-pengkaji yang akan datang

Kajian ini dapat memberi pengetahuan kepada bakal pengkaji. Sekaligus sebagai panduan bagi bakal pengkaji untuk mendapatkan maklumat yang diperlukan dan membuat penambahbaikan terhadap kajian yang akan dijalankan. Justeru itu, bakal pengkaji juga dapat memperluaskan skop kajian serta memperbanyakkan faktor yang akan dikaji.

1.7 DEFINASI OPERASI

Penggunaan istilah yang digunakan dalam penulisan ini berkaitan dengan istilah-istilah yang spesifik terhadap kajian yang dijalankan. Penggunaan istilah ini bertujuan untuk memahami kajian dari persepsi yang berbeza seperti mana yang dikehendaki dalam suatu kajian.

1.7.1 Kesedaran

Menurut Kamus Dewan Edisi Ke-3 (1997), kesedaran ialah “Perihal (keadaan dan lain-lain) sedar (akan sesuatu), keinsafan, ingatan”. Dalam kajian ini, kesedaran merujuk kepada mengkaji kesedaran terhadap perkhidmatan “*Roll-On-Roll-Off*” yang disediakan di jeti Kuala Perlis.

1.7.2 Perkhidmatan

Menurut Kamus Dewan Bahasa Dan Pustaka (1998), perkhidmatan ialah perihal perkhidmatan (bertugas), kerja (usaha, kemudahan). Dalam kajian ini, perkhidmatan merujuk kepada kesedaran terhadap perkhidmatan “*Roll-On-Roll-Off*” yang disediakan di jeti Kuala Perlis.

1.7.3 “*Roll-On-Roll-Off*”

Menurut buku OSHA (*Occupational Safety And Health Administration, 2010*) kapal RO-RO direka khusus untuk membolehkan kargo didorong atau ditarik secara langsung di dalam dan luar kapal dengan menggunakan kapal atau tanjakan berpangkalan di pantai.

Pertubuhan Maritim Antarabangsa (IMO) menentukan kapal “*Roll-On-Roll-Off*” sebagai sebuah kapal penumpang dengan ruang kargo RO-RO atau kategori khas. Mengikut pindaan STCW 1974 pada November 1995, ruang kargo RO-RO adalah ruang di mana barang-barang di dalam atau di atas kereta api, kenderaan, treler, kontena dan lain-lain dimuatkan dan dipunggah. Ruang kategori khas adalah ruang tertutup yang bertujuan untuk membawa kenderaan bermotor.

1.7.4 Pengetahuan

Menurut Kamus Dewan Edisi Ke-4 (2007), pengetahuan ialah perihal mengetahui, apa-apa yang diketahui. Pengetahuan adalah informasi atau maklumat yang diketahui atau disadari oleh seseorang. Dalam kajian ini, pengetahuan merujuk kepada pengetahuan mengenai perkhidmatan "*Roll-On-Roll-Off*".

1.7.5 Keselamatan

Menurut Kamus Dewan Edisi Ke-3 (1997), keselamatan ialah Perihal selamat, kesejahteraan, keamanan. Dalam kajian ini, keselamatan merujuk kepada faktor keselamatan yang disediakan sekiranya menggunakan perkhidmatan "*Roll-On-Roll-Off*".

1.7.6 Harga

Menurut Kamus Dewan Edisi Ke-3 (1997), harga ialah nilai sesuatu barang dengan wang (kiraan), menetapkan harga yang tinggi (nilai). Menurut Kamus Dewan Edisi Ke-4 (2007), harga ialah nilai sesuatu barang dengan (kiraan) wang. Dalam kajian ini, harga merujuk kepada mengenalpasti faktor harga yang dikenakan sama ada berpatutan atau tidak.

BAB II

SOROTAN LITERASI

2.1 PENDAHULUAN

Di dalam bab ini membincangkan kajian-kajian dari pelbagai faktor iaitu faktor pengetahuan, keselamatan dan harga bagi perkhidmatan feri "*Roll-On-Roll-Off*" di jeti Kuala Perlis. Wujudnya feri "*Roll-On-Roll-Off*" ini seiring dengan pembangunan negara yang kini kian membangun. Perkhidmatan feri "*Roll-On-Roll-Off*" bukan sahaja dapat membantu pengguna membawa kereta sendiri ke Pulau Langkawi malah ia satu-satunya pengangkutan yang menawarkan perkhidmatan tersebut dan harga yang dikenakan agak berpatutan.

Selain menumpukan kepada aspek yang berkaitan dengan kajian yang dijalankan, kajian ini turut merangkumi ulasan karya yang telah dipilih daripada penulis-penulis tertentu berdasarkan kepada skop kajian.

2.2 FAKTOR PENGETAHUAN

Pengetahuan menurut Asle Montagu (2012) adalah sebagai pengetahuan yang disusun dalam satu sistem yang berasal dari pengalaman, pembelajaran dan percubaan yang telah dilakukan untuk menentukan hakikat prinsip tentang hak yang sedang dipelajari. Manakala menurut Kamus Dewan Edisi Keempat pula, pengetahuan merupakan perihal mengetahui, apa-apa yang diketahui. Dari situ, pengkaji mula dapat melihat bahawa pengetahuan merupakan satu ilmu yang dimiliki oleh seseorang setelah menjalani beberapa pembelajaran dalam hidup untuk memperolehi pengetahuan yang sah dan boleh disampaikan kepada pihak lain. Pengetahuan juga amat penting bagi setiap individu untuk meneruskan kehidupan.

Menurut Notoatmodjo (2010), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang. Antaranya ialah pendidikan yang bermaksud suatu usaha untuk mengembangkan keperibadian dan kemampuan di dalam sekolah, di luar sekolah seterusnya berlangsung seumur hidup. Dari pernyataan tersebut, pengkaji dapat menambah ilmu pengetahuan mengenai feri "*Roll-On-Roll-Off*" dengan lebih mendalam apabila diberi kepercayaan oleh pihak pendidik untuk mengkaji mengenai kesedaran orang awam di Kuala Perlis tentang kewujudan feri "*Roll-On-Roll-Off*". Di samping itu, pengkaji juga dapat berkongsi maklumat bersama orang awam di Kuala Perlis mengenai feri "*Roll-On-Roll-Off*".

Faktor seterusnya ialah media massa atau sumber informasi yang mempunyai pelbagai bentuk seperti televisyen, radio, surat khabar, majalah, internet dan lain-lain lagi. Kesemua ini boleh memberi pengaruh besar dalam pembentukan pengetahuan dan kepercayaan seseorang. Hasil daripada temu ramah yang diadakan bersama pekerja syarikat "*Langkawi Roro Service*" dan "*Langkawi Auto Express*", syarikat ini telah menggunakan beberapa cara untuk menghebahkan perkhidmatan syarikat tersebut. Antaranya dengan menyebarkan maklumat melalui perkhidmatan internet yang

dipaparkan di dalam laman web syarikat masing-masing. Di samping itu, pihak syarikat tersebut juga mengedarkan risalah kepada orang awam di Kuala Perlis.

Pengalaman merupakan faktor terakhir yang boleh dikaitkan dengan pengetahuan seseorang mengenai feri "*Roll-On-Roll-Off*". Pengalaman ialah sumber pengetahuan dalam suatu cara untuk memperolehi kebenaran pengetahuan dengan cara mengulang kembali pengetahuan yang diperoleh dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi masa lalu. Hasil daripada temu ramah yang diadakan bersama beberapa orang di sekitar Kuala Perlis, pengkaji mendapat jawapan yang positif mengenai perkhidmatan feri "*Roll-On-Roll-Off*" kerana orang awam tersebut mempunyai pengalaman sendiri apabila pernah mencuba perkhidmatan feri "*Roll-On-Roll-Off*" sejak awal perkhidmatan itu diperkenalkan.

Pengetahuan muncul ketika seseorang menggunakan akal budinya untuk mengenali sesuatu benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat atau dirasakan. Setelah mempunyai pengetahuan yang luas tentang sesuatu perkara, seseorang dapat menilai dan memberikan maklumat yang terbaik. Menurut '*Overt Behaviour*' pengetahuan atau kognitif merupakan domain yang sangat penting untuk terbentuknya tindakan seseorang.

2.3 FAKTOR KESELAMATAN

Keselamatan ditakrifkan sebagai perihal selamat, kesejahteraan, keamanan yang baik. Mengikut (Hajah Noresah, 2002) keselamatan ialah suatu perkara atau langkah yang perlu diambil bagi mengelakkan berlakunya peristiwa yang tidak diingini seperti kecederaan atau kehilangan nyawa. Keselamatan dari aspek logistik mempunyai ciri-ciri bagi pengendalian dan pengurusan untuk mencapai tahap maksimum dan tidak mengakibatkan sebarang kesan negatif kepada pihak pengguna. Menurut buku "*Supply Chain Logistics Management*", iaitu Donald J. Bowersox berkata,