

**MENGAJI TAHAP KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
PERKHIDMATAN BASEXPRES DI TERMINAL BAS
BUTTERWORTH, PULAU PINANG**

10DPM14F2115	MOHAMAD ZAKI BIN ABDULLAH
10DPM14F2123	MUNESWAREN A/L MARIAPPEN
10DPM14F2031	SHAMIRA BT RAMAN
10DPM14F2033	NURFANIZA BT ABDULLAH
10DPM14F2051	FARRAH NUR AMIRAH BT MOHAMED RAMLI

**LAPORAN INI DIKEMUKAKAN UNTUK MEMENUHI
SEBAHAGIAN DARIPADA SYARAT MEMPEROLEH
DIPLOMA PENGAJIAN PERNIAGAAN**

JABATAN PERDAGANGAN

POLITEKNIK SEBERANG PERAI

DISEMBER 2016

PENGESAHAN LAPORAN PROJEK

Laporan projek bertajuk “**MENGENAL TAHAP KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PERKHIDMATAN BAS EKSPRES DI TERMINAL BAS BUTTERWORTH, PULAU PINANG**” ini telah dikemukakan, disemak serta disahkan sebagai memenuhi syarat dan keperluan penulisan projek seperti yang telah ditetapkan.

Disemak oleh :

Nama Penyelia : PN SITI NOOR BT ADNAN

Tandatangan Penyelia :

Tarikh :

Disahkan oleh :

Nama Pensyarah Kursus :

Tandatangan Pensyarah Kursus :

Tarikh :

Nama Pensyarah Kursus :

Tandatangan Pensyarah Kursus :

Tarikh :

PENGAKUAN

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

1. Tandatangan : 
Nama : MOHAMAD ZAKI BIN ABDULLAH
No.Pend : 10DPM14F2115
Tarikh : 6/4/2017
2. Tandatangan : 
Nama : MUNESWARAN A/L MARIAPPEN
No.Pend : 10DPM14F2123
Tarikh : 6/4/2017
3. Tandatangan : 
Nama : SHAMIRA BT RAMAN
No.Pend : 10DPM14F2031
Tarikh : 6/4/2017

4. Tandatangan

:

Nama

: NURFANIZA BT ABDULLAH

No.Pend

: 10DPM14F2033

Tarikh

: 06/04/2017

5. Tandatangan

:

Nama

: FARRAH NUR AMIRAH BT

MOHAMED RAMLI

No.Pend

: 10DPM14F2051

Tarikh

: 06/04/2017

PENGHARGAAN

Bersyukur kami ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah dan kurnia Nya dapat kami menyiapkan kertas kerja ini dengan jayanya. Pertama sekali kami mengucapkan ribuan terima kasih kepada Politeknik Seberang Perai kerana memberi peluang kepada kami menghasilkan kertas kerja ini dengan menyediakan kemudahan seperti perpustakaan bagi memudahkan kami mendapatkan bahan rujukan yang berkaitan dengan tugas kami.

Kami juga mengucapkan ribuan terima kasih kepada Pn. Wan Nur Asniza Bt. Arshad dan Pn. Nor Hatizal Bt. Amarul Shah yang telah memberi penerangan yang sempurna kepada kami dari awal lagi sejak tugas ini diedarkan sehinggalah dalam proses menyiapkan kertas kerja ini. Selain itu, Terima kasih juga kepada penyelia kami iaitu Pn. Siti Noor Bt. Adnan kerana telah memberi tunjuk ajar serta penerangan kepada kami dalam menjalankan kertas kerja ini sehingga jayanya.

Tidak lupa juga kepada kedua ibu bapa kami yang banyak memberi sokongan serta dorongan dan juga wang ringgit dalam menghasilkan kertas kerja ini. Tanpa sokongan dan dorongan kalian mungkin tidak dapat kami menghasilkan tugas ini dengan sempurna seperti rakan-rakan yang lain. Malah jutaan terima kasih juga kepada rakan-rakan seperjuangan yang sama-sama bertungkus lumus menghasilkan tugas ini dan juga bertukar-tukar idea dalam membantu kami menyiapkan kertas kerja ini.

Akhir sekali, kami berharap kertas kerja ini dapat memberi manfaat kepada pengkaji akan datang dan dapat memberi banyak maklumat yang berguna kepada masyarakat diluar sana.

ABSTRAK

Kaedah ini adalah untuk mengetahui Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Perkhidmatan Bas Ekspres di Terminal Bas Butterworth, Pulau Pinang. Skop kajian ini hanya menumpukan kawasan kajian di Terminal Bas Butterworth. Responden kajian ini adalah 100 orang yang terdiri daripada pelajar, kakitangan awam dan swasta yang dipilih dengan menggunakan kaedah 'Judgemental'. Kajian ini dijalankan untuk mendapatkan maklum balas daripada pengguna terhadap aspek penjadualan waktu, aspek keselamatan, dan aspek keselesaan. Bagi memenuhi objektif kajian, borang soal selidik telah diedarkan dan analisis kajian dijalankan dengan teliti ke atas setiap borang soal selidik. Analisis kajian yang digunakan adalah program SPSS dan menggunakan kaedah peratusan serta min. Secara keseluruhannya, dapatan kajian daripada persepsi pengguna terhadap pengangkutan bas ekspres bagi keseluruhan faktor iaitu faktor keselamatan mendapat maklum balas yang tinggi daripada pengguna. Harapan terhadap kajian ini adalah supaya pihak pengusaha bas ekspres dapat memastikan tahap keselamatan bas ekspres yang menjadi pilihan pengguna di masa kini kerana bagi mengelakkan berlakunya kemalangan jalan raya. Justeru itu beberapa cadangan telah dikemukakan untuk mempertingkatkan lagi kualiti bas ekspres.

ABSTRACT

This research was done to find out about the satisfaction level of bus express service at Terminal Bas Butterworth, Pulau Pinang. Scope of this research are focus at Terminal Bas Butterworth. The total number of responden is 100 consumer included students, government workers and private workers who were selected randomly. This research was conducted to get feedback from consumer about timetabling, safety, comforts. To fulfill the research objective, Questionnaires form was distribute and every questionnaires was analysis thoroughly. SPSS program was used for research analysis and Using the percentage and mean. Overall for this research about the feedback from consumer perception for safety factor is encouraging. Hopefully this research can make sure the entrepreneurs of bus express ensure about the safety of the busses that become the choice of consumer nowadays because prevent from an accident. Furthermore, a few suggestion proposed to enhance the quality of bus express.

SENARAI KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	PENGESAHAN LAPORAN PROJEK	II
	PERAKUAN PELAJAR	III-IV
	PENGHARGAAN	V
	ABSTRAK	VI
	ABSTRACT	VII
	SENARAI KANDUNGAN	VIII-X
	SENARAI JADUAL	XI
	SENARAI RAJAH	XII
BAB 1	Pengenalan	
	1.1 Pendahuluan	1
	1.2 Latar Belakang Masalah	1-3
	1.3 Penyataan Masalah	3-6
	1.4 Objektif Kajian	6
	1.5 Soalan Kajian	7
	1.6 Kepentingan Kajian	7-8
	1.6.1 Kepentingan kepada Pihak Pengurusan Terminal Bas Butterworth	7
	1.6.2 Kepentingan kepada Bakal Pengkaji	7
	1.6.3 Kepentingan kepada Pengguna Bas Ekspres	8
	1.6.4 Kepentingan kepada Pengusaha Bas Ekspres	8
	1.7 Skop Penyelidikan	8

1.8 Definisi Operasional	9-10
1.8.1 Penjadualan Waktu	9
1.8.2 Keselamatan	9
1.8.3 Keselesaian	9-10
1.9. Limitasi Kajian	10

BAB 2 SOROTAN KAJIAN

2.1 Pendahuluan	11
2.2 Faktor Penjadualan Waktu	11-12
2.3 Faktor Keselamatan	12-13
2.4 Faktor Keselesaian	14-15

BAB 3 METODOLOGI

3.1 Pendahuluan	16
3.2 Reka Bentuk Kajian	16-17
3.3 Kaedah Kutipan Data	17
3.3.1 Datar Primer	17-18
3.3.2 Data Sekunder	18
3.4 Populasi dan Persampelan	18-19
3.5 Instrumen Kajian	18-20
3.6 Tatacara Kajian	21-23
3.7 Kaedah Penganalisan Data	24-25
3.7.1 Analisa Kebolehpercayaan Data	24

BAB 4 KEPUTUSAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

4.1 Pendahuluan	26
4.2 Analisis kebolehpercayaan data	27
4.3 Bahagian A : Latar Belakang responden	28-33
4.4 Bahagian B : Analisis Terhadap Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Perkhidmatan Bas Ekspres Di Terminal Bas Butterworth.	33-45
4.5 Perbincangan	45-46
4.5.1 Faktor Penjadualan Waktu	45
4.5.2 Faktor Keselamatan	46
4.5.3 Faktor Keselesaian	46
4.6 Kesimpulan	47-48

BAB 5 CADANGAN DAN KESIMPULAN

5.1 Pendahuluan	49
5.2 Cadangan	49-52
5.2.1 Kepada Pihak Pengurusan Terminal Bas Butterworth	49-50
5.2.2 Kepada Pengguna Bas Ekspres	50
5.2.3 Kepada Pengkaji Akan Datang	51
5.2.4 Kepada Pengusaha Bas Ekspres	51-52
5.3 Kesimpulan	53

BIBLIOGRAFI

LAMPIRAN

SENARAI JADUAL

Nombor Jadual	Tajuk	Halaman
3.7.1	Jadual Analisis Kebolehpercayaan Data.	25
4.2.1.	Jadual Analisis Kebolehpercayaan Data.	27
4.3.1.	Peratusan Jantina Responden	28
4.3.2	Peratusan Umur Responden	29
4.3.3.	Peratusan Bangsa Responden	30
4.3.4	Peratusan Pekerjaan Responden	31
4.3.4	Peratusan Pekerjaan Responden	32
4.4	Skala Min Skor	34
4.4.1	Analisa Ke Atas Faktor Pertama: Faktor Penjadualan Waktu	35
4.4.2.	Analisa Ke Atas Faktor Kedua: Faktor Keselamatan	38
4.4.3	Analisa Ke Atas Faktor Ketiga: Faktor Keselesaian	42

SENARAI RAJAH

Nombor Rajah	Tajuk	Halaman
4.3.1.	Peratus Taburan Responden Mengikut Jantina	28
4.3.2	Peratusan Taburan Responden Mengikut Umur.	29
4.3.3	Peratusan Taburan Mengikut Bangsa	31
4.3.4	Peratusan Responden Mengikut Pekerjaan	32
4.3.5	Peratusan Responden Mengikut Status	33

BAB 1

PENGENALAN

1.1 PENDAHULUAN

Kajian ini bertujuan mengkaji tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan bas ekspres di Terminal Bas Butterworth, Pulau Pinang. Kajian ini juga dijalankan untuk mengetahui dari segi faktor yang terlibat iaitu faktor penjadualan waktu, faktor keselamatan, dan faktor keselesaan.

1.2 LATAR BELAKANG MASALAH

Pengangkutan merujuk kepada kenderaan yang membawa seseorang atau sesuatu dari satu tempat ke satu tempat yang lain dan biasanya membawa dengan jarak yang jauh berbanding jika kita yang berjalan kaki. Pengangkutan ini bertujuan untuk memudahkan sistem perhubungan masyarakat sama ada di kota mahupun di desa. Walaupun kebanyakan masyarakat mempunyai kenderaan sendiri, pengangkutan awam masih menjadi pilihan utama bagi mereka yang berpendapatan rendah. Setiap tahun terdapat banyak aduan daripada mereka yang menyatakan ketidakpuashatian terhadap perkhidmatan dan pengurusan pengangkutan awam di Malaysia.

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 seandainya sistem pengangkutan masih ditahap yang rendah. Kemajuan sesebuah negara dapat digambarkan dengan kemajuan sistem pengangkutan yang maju. Oleh itu, pengangkutan awam merupakan keperluan yang penting dalam kehidupan manusia.

Perkhidmatan pengangkutan awam yang baik membolehkan pengguna bergerak dari satu tempat ke satu tempat lain dengan mudah dan selesa. Di negara ini, terdapat beberapa jenis pengangkutan awam. Antara perkhidmatan pengangkutan awam yang popular ialah perkhidmatan bas dan teksi. Dalam sistem perhubungan, pengangkutan awam menjadi pilihan orang ramai untuk bergerak dari satu destinasi ke satu destinasi yang lain. Selain itu, sistem pengangkutan ini turut menjadi pilihan golongan marhaen khususnya bagi mereka daripada golongan masyarakat pertengahan dan yang kurang berkemampuan.

Pengangkutan awam yang cekap mesti dapat dilihat di bandar-bandar besar dan negara-negara maju, paling utama di ibu kota. Usaha menyediakan pengangkutan awam yang cekap, murah dan selamat merupakan cabaran besar kepada mana-mana negara. Ia menguji bukan saja kemampuan ekonomi, perancangan sesebuah negara tetapi lebih penting lagi ialah keprihatinan terhadap golongan sederhana dan rendah yang terpaksa berulang alik menggunakan kenderaan awam. Apabila disebut pengangkutan awam, tentunya ia merujuk kepada keretapi transit laju ringan (LRT), bas dan teksi. Malangnya bagi mengatur sistem rangkaian pengangkutan awam di bandar-bandar memerlukan keupayaan menyelesaikan pelbagai masalah serta isu yang berkait serta berangkai-rangkai melibatkan pelbagai pihak berkuasa dalam sesebuah negara.

Orang biasa dan kebanyakan khususnya mereka yang menjadi pengguna pengangkutan awam dengan berlatarkan pendapatan sederhana dan rendah bukan saja tidak mempunyai kemampuan untuk menyelesaikan masalah ini, tetapi mereka sendiri tidak memiliki kuasa. Bagaimanapun, apa yang mereka boleh lakukan hanya mengeluh dan menyumpah-nyumpah pihak berkuasa apabila mereka terpaksa sampai ke tempat kerja lewat dengan berasak-asak berada dalam komuter kerana gerabak yang tidak cukup. Mereka terpaksa bangun awal pagi dan balik lewat kerana pengangkutan awam yang tidak cekap ini. Di petik daripada laman web aduan Pusat Perkhidmatan Aduan Pengguna Nasional (NCCC).

Masalah pengangkutan awam di negara kita amat perlu diambil berat oleh pihak yang terbabit. Sekiranya perkara tersebut masih terus didiamkan tanpa sebarang tindakan, kita bimbang hasrat kerajaan untuk menjadikan pengangkutan awam sebagai salah satu pengangkutan utama di negara kita akan terkubur. Kesungguhan pihak kerajaan untuk mengambil langkah awal dalam menangani masalah ini amat ditagih dan pihak berwajib tidak harus bertindak hanya apabila isu itu menjadi tatapan masyarakat dalam media massa negara. Mungkin sudah sampai masanya kerajaan bertindak tegas dalam kemelut ini dan bukan bersikap sambil lewa.

1.3 PENYATAAN MASALAH

Penyataan masalah merupakan pengemukaan sesuatu masalah yang diketahui, dikaji seterusnya diselesaikan. Masalah berkaitan mengenai faktor-faktor yang dikaji kepada orang ramai yang menggunakan perkhidmatan bas ekspres di Terminal Bas Butterworth, Pulau Pinang. Antara faktor-faktor yang dikaji ialah, dari segi faktor penjadualan waktu, faktor keselamatan dan faktor keselesaan.

Menurut kajian, mengenai faktor penjadualan waktu, Arkib (2006) menyatakan bahawa rungutan daripada penumpang terhadap bas yang mereka naiki tiba atau berlepas lewat daripada waktu yang dijadualkan sering kedengaran. Hal ini disebabkan oleh laluan bas ekspres Mara Liner daripada Kuala Nerang ke Alor Setar dan seterusnya ke Kuala Lumpur. Oleh itu, ramai pengguna dari Pokok Sena dan Jalan Langgar turut menggunakan kemudahan ini untuk ke Kuala Lumpur. Kini, Mara Liner turut menurunkan penumpang di Sungai Petani dan mengakibatkan pengguna ke tiga-tiga tempat tersebut mengalami masalah. Keadaan ini akan menyebabkan perjalanan ke Alor Setar dan Kuala Nerang akan sentiasa lewat selama 40 minit kerana terpaksa memasuki Sungai Petani, bandar yang mempunyai banyak lampu isyarat. Bukan itu sahaja, tiket ke Alor Setar dan Kuala Nerang sering kehabisan awal ini disebabkan oleh penumpang yang turun atau naik dari Sungai Petani telah menempah atau membeli tiket tersebut. (Utusan Online 26 Sept 2006).

Masalah faktor seterusnya adalah dari faktor keselamatan yang sering dihadapi oleh pengguna pengangkutan awam kerana segelintir pemandu bas bersikap tidak sopan ketika memandu. Masyarakat sering kali mengadu tentang sikap pemandu bas yang rakus semasa memandu bas di jalan raya kerana sudah menjadi rutin harian mereka dengan mengejar waktu perjalanan, khususnya pada musim perayaan. Mereka ingin cepat sampai ke destinasi tersebut bagi membolehkan mereka untuk mengambil penumpang dan melakukan perjalanan yang seterusnya. Mereka juga dibayar dengan gaji yang mahal jika mereka melakukan waktu perjalanan tersebut. Sejauh manakah kecekapan pengurusan perkhidmatan bas ini dilaksanakan bagi menjamin kebajikan dan keselamatan pengguna? Oleh hal yang demikian, sudah semestinya isu mengenai kemalangan dan kematian di jalan raya akan menghiasi dada akhbar dan turut diperkatakan melalui media massa elektronik. (Fadli, 2016).

Selain itu, pengusaha-pengusaha bas ini juga perlu menitikberatkan tahap keselamatan bas yang digunakan bagi membawa penumpang untuk sampai ke destinasi dengan selamat.

Keselamatan bas amat penting bagi sesebuah bas bagi mengelakkan berlakunya sesuatu kemalangan yang tidak diingini. Justeru, Komander Lebu Raya Zon Utara, Jabatan Siasatan dan Penguatkuasaan Trafik (JSPT) Bukit Aman, Asisten Superitenden Hazil Reza Mohd Ghazali telah menyatakan bahawa, kemalangan yang berlaku di Lebu Raya Selatan (PLUS) arah selatan berhampiran terowong menora adalah disebabkan oleh brek yang tidak berfungsi dengan baik. Dalam kemalangan itu, daripada 28 orang penumpang terdapat dua orang penumpang sahaja yang mengalami kecederaan dan bas ekspres yang dinaiki oleh mereka telah melanggar sebanyak 10 buah kenderaan lain. (Zahari, 2016)

Peru (2017) menyatakan bahawa masalah mengasingkan lelaki dan perempuan merupakan salah satu faktor keselesaan bagi pengguna bas ekspres. Kaum wanita sering kali menjadi mangsa gangguan seksual. Bukan sahaja di bas ekspres, tetapi juga di bas awam, teksi dan LRT. Jika ada sahaja peluang, pasti bagi kaum lelaki akan merebut peluang tersebut untuk melakukan perbuatan yang tidak elok. Bas ekspres merupakan tempat yang paling sesuai bagi orang-orang sebegini kerana dalam perjalanan bas ekspres, penumpang akan bersantai dan tidak mengawasi persekitaran mereka. Sepatutnya, wanita-wanita yang bersendirian perlu diberikan keutamaan penempatan tempat duduk jika mereka meminta. Oleh itu, sebuah syarikat bas telah membenarkan dasar lelaki dan wanita tidak muhrim duduk berasingan, dengan alasan bagi memastikan keselamatan penumpang wanita. Hal ini demikian kerana kaum wanita sering mengadu tentang gangguan seksual daripada lelaki yang tidak dikenali. Bukan itu sahaja, ada juga pasangan yang melakukan perbuatan tidak senonoh ketika dalam perjalanan bas. Bukan mudah untuk menyelesaikan isu ini, mereka perlu memikirkan banyak perkara seperti mengambil kira budaya dan juga mengamalkan dasar yang mementingkan pilihan pengguna (Freemalaysiatoday 5 Januari 2017).

Selain kekurangan jumlah kenderaan awam, sikap pengusaha yang terlalu mementingkan keuntungan memungkinkan pengangkutan awam tidak dijaga dengan rapi. Masalah

tersebut dapat diatasi sekiranya pengusaha pengangkutan awam iaitu pengusaha bas ekspres memahami bahawa mereka sebenarnya turut melaksanakan tanggungjawab sosial. Sekiranya syarikat pengangkutan awam di negara ini dapat menyediakan perkhidmatan yang lebih berkualiti, orang ramai juga akan berasa selesa menggunakan perkhidmatan awam yang disediakan.

Kajian ini memilih Terminal Bas Butterworth, Pulau Pinang kerana Terminal Bas Butterworth merupakan salah satu stesen bas yang berada di Pulau Pinang. Ia menjadi tumpuan orang ramai untuk menggunakan perkhidmatan yang disediakan di sana. Oleh itu, stesen ini beroperasi setiap hari tanpa henti. Stesen bas ini ditubuhkan untuk memberikan kemudahan bas kepada orang awam. Stesen bas tersebut boleh menempatkan sekurang-kurangnya 10 buah bas pada satu-satu masa. Oleh hal yang demikian, pengkaji telah mengkaji faktor yang mendorong orang ramai menggunakan perkhidmatan yang disediakan di Terminal Bas Butterworth antaranya ialah dari segi aspek penjadualan waktu, keselamatan dan keselesaan.

1.4 OBJEKTIF KAJIAN

1. Mengenal pasti kepuasan pengguna dari aspek penjadualan waktu terhadap perkhidmatan bas ekspres di Terminal Bas Butterworth.
2. Mengenal pasti kepuasan pengguna dari aspek keselamatan terhadap perkhidmatan bas ekspres di Terminal Bas Butterworth.
3. Mengenal pasti kepuasan pengguna dari aspek keselesaan terhadap perkhidmatan bas ekspres di Terminal Bas Butterworth.

1.5 SOALAN KAJIAN

1. Adakah pengguna berpuas hati dengan perkhidmatan bas ekspres di Terminal Bas Butterworth dalam aspek penjadualan waktu?
2. Adakah pengguna berpuas hati dengan tahap keselamatan perkhidmatan bas ekspres yang diberikan di Terminal Bas Butterworth?
3. Adakah pengguna berpuas hati dengan tahap keselesaan terhadap bas ekspres yang disediakan di Terminal Bas Butterworth?

1.6 KEPENTINGAN KAJIAN

Terdapat banyak kepentingan penyelidikan di Terminal Bas Butterworth kepada orang awam. Antaranya ialah untuk memudahkan orang awam bagi menggunakan perkhidmatan bas ekspres. Selain itu, pengguna juga dapat meningkatkan lagi pengetahuan tentang menggunakan perkhidmatan awam dan juga dapat memberikan manfaat kepada semua pihak.

1.6.1 Pihak Pengurusan Terminal Bas Butterworth

Dapat meningkatkan mutu perkhidmatan yang ditawarkan kepada pengguna serta mempunyai kualiti yang tinggi agar pihak pengurusan dapat membaik pulih sistem pengurusan yang ditawarkan bagi kepuasan pihak pengguna.

1.6.2 Bakal Pengkaji

Pengkaji dapat mengetahui faktor-faktor yang mendorong pengguna yang menggunakan perkhidmatan bas ekspres di Terminal Bas Butterworth. Bakal pengkaji dapat menggunakan hasil daripada kajian ini untuk menghasilkan kajian pada masa yang akan datang sebagai rujukan.

1.6.3 Pengguna Bas Ekspres

Hasil daripada kajian ini, pengguna akan dapat mengetahui maklumat bahawa betapa pentingnya menjadikan pengangkutan awam sebagai salah satu sistem pengangkutan harian mereka. Secara tidak langsung, dapat membantu pengguna membuat keputusan untuk menggunakan perkhidmatan bas ekspres yang telah disediakan.

1.6.4 Pengusaha Bas Ekspres

Daripada kajian ini, pengusaha bas ekspres dapat membuat rancangan terhadap keselamatan pengguna bagi memastikan keselamatan pengguna terjamin dan kepuasan pengguna semakin meningkat. Oleh itu, mereka akan dapat menarik minat pengguna untuk menaiki bas ekspres mereka.

1.6 SKOP PENYELIDIKAN

Skop penyelidikan menumpukan kepada tiga faktor yang mendorong pengguna menggunakan perkhidmatan bas ekspres di Terminal Bas Butterworth iaitu penjadualan waktu, keselamatan dan keselesaan. Di dalam skop penyelidikan ini, responden kajian adalah orang awam yang menggunakan perkhidmatan bas ekspres di Terminal Bas Butterworth. Sampel dipilih berdasarkan persampelan 'judgemental' yang mempunyai ciri-ciri tertentu sebagai responden kajian. Oleh yang demikian, seramai 100 orang responden sahaja dipilih berdasarkan ciri-ciri tertentu seperti responden yang membawa beg sandang dan beg tarik di Terminal Bas Butterworth, Pulau Pinang.

1.8 DEFINISI OPERASIONAL

1.8.1 Penjadualan Waktu

Menurut Kamus Dewan, penjadualan waktu merupakan persetujuan (secara lisan atau bertulis) untuk melaksanakan atau memberikan sesuatu.

Pengkaji dapat mendefinisikan bahawa penjadualan waktu ialah berkaitan dengan waktu perjalanan yang telah tertera di dalam jadual perjalanan dan kekerapan bas bertolak dari semasa ke semasa.

1.8.2 Keselamatan

Keselamatan merupakan perihal selamat, kesejahteraan dan keamanan. Keselamatan juga bermaksud keadaan terlindung daripada masalah fizikal kewangan, politik dan perkara lain yang melibatkan kerosakkan atau kejadian yang tidak diinginkan.

Dalam kajian ini, keselamatan yang disediakan amat penting kepada pengguna bagi kepuasan pengguna. Antara tahap keselamatan yang perlu ada di dalam bas ekspres ialah keadaan bas sentiasa berada dalam keadaan baik dan memastikan supaya menyelenggara bas ekspres tersebut.

1.8.3 Keselesaan

Menurut Kamus Besar Melayu, Utusan (1995) mendefinisikan keselesaan memberi maksud iaitu keselesaan, kelonggaran, kelicinan, kesenangan, kelapangan, kesederhanaan dan kelegaan

Pengkaji mendefinisikan keselesaan sebagai keadaan atau persekitaran yang terdapat di dalam bas ekspres. Pihak pengusaha perlu memastikan tahap keselesaan di dalam bas ekspres dalam keadaan bersih. Mereka perlu meletakkan tong sampah yang bertutup, memastikan langsir yang bersih dan tempat duduk yang mencukupi.

1.9 LIMITASI KAJIAN

1.9.1 Batasan Dalam Skop Kajian

Kajian ini boleh dilakukan secara menyeluruh disebabkan skop kajian hanya tertumpu kepada 100 orang awam yang mengunjungi Terminal Bas Butterworth dan menggunakan perkhidmatan bas ekspres. Oleh itu, hanya orang yang mengunjungi Terminal Bas Butterworth ini yang akan menjadi responden bagi kajian ini.

1.9.2 Batasan Dalam Mendapatkan Maklum Balas Daripada Orang Awam

Maklum balas dalam soal selidik kajian adalah amat penting dan berguna kepada para pengkaji untuk mendapatkan maklumat yang tepat dan berguna. Dapatan kajian bergantung kepada keupayaan responden menggunakan persepsi, pemahaman dan pengetahuan mereka tentang perkara yang dikaji dan ketepatan hasil kajian juga bergantung kepada kejujuran responden dalam menjawab soalan yang dikemukakan di dalam borang soal selidik.

BAB 2

SOROTAN KAJIAN

2.1 PENDAHULUAN

Bab dua membincangkan mengenai sorotan karya yang bertujuan untuk mendapatkan maklumat mengenai pembolehubah. Maklumat-maklumat yang diperolehi akan dapat menjadikan idea dalam membentuk cadangan bagi penambahbaikan perkhidmatan bas ekspres di Terminal Bas Butterworth, Pulau Pinang. Oleh itu, dengan adanya sorotan kajian ini dapat mengukuhkan lagi kajian yang dijalankan.

2.2.FAKTOR PENJADUALAN WAKTU

Penjadualan waktu merupakan sebagai jadual harian dalam seminggu dan dalam jangka waktu. Penjadualan waktu bas biasa dilakukan secara berulang-alik ke sesuatu tempat dengan membawa penumpang ke destinasi yang telah ditetapkan.

Menurut Zaini, Sabdin, Hasim, & Senin, (2008) menyatakan bahawa penjadualan waktu ini dikaitkan dengan faktor masa. Pada masa kini, pengguna lebih mementingkan masa kerana masa itu diibaratkan seperti emas yang perlu digunakan sebaik mungkin. Oleh itu,

kepantasan dan ketepatan masa amat penting bagi setiap individu kerana mereka inginkan kepantasan dalam melaksanakan aktiviti seharian.

Selain itu, ketepatan masa dianggap sebagai salah satu faktor kecekapan sesuatu perkhidmatan yang sering dikaitkan dengan jadual waktu perjalanan bas. Jadual waktu ini telah ditetapkan oleh pengurus bas dengan menunjukkan masa perjalanan di tiket pembelian yang dibeli oleh pelanggan.

Maimon Hj Mustafa, (1994) menyatakan bahawa jadual waktu perjalanan bas hendaklah dipamerkan di tempat-tempat yang tertentu. Selain itu, memperbaiki rangkaian laluan bas ke tahap yang optima, memperbaiki penjadualan bas, dan penjadualan penyelenggaraan bas bagi meningkatkan kepuasan pemandu bas dan para penumpang.

Pengangkutan bas ekspres di terminal bas perlu menyediakan jadual waktu perjalanan bagi memudahkan penumpang untuk mengetahui waktu bas beroperasi ke destinasi yang dituju. Oleh itu, bas ekspres hendaklah menepati jadual yang ditetapkan untuk mengelakkan rungutan dari para penumpang.

2.3 FAKTOR KESELAMATAN

Disebabkan kecuaian pemandu dan pengusaha bas ekspres boleh membawa risiko yang tinggi kepada penumpang bas. Pihak kerajaan telah menetapkan peraturan bahawa untuk setiap bas awam mesti membawa penumpang yang terhad dan tidak melebihi jumlah yang ditetapkan. Hal ini demikian, pihak kerajaan ingin memastikan menjaga keselamatan penumpang daripada terancam. Musa, (2010), menyatakan bahawa kebanyakan pengusaha syarikat pengangkutan awam mengambil kesempatan dengan mengambil penumpang secara berlebihan dalam satu-satu masa. Hal ini disebabkan kerana pengusaha syarikat pengangkutan awam itu sendiri hanya ingin mengaut keuntungan tanpa menghiraukan keselamatan serta keselesaan penumpang itu sendiri.

Selain itu, menurut Musa (2010), jika berlaku kemalangan di dalam keadaan bas yang bersesak-sesak, risiko untuk penumpang mengalami kecederaan atau kematian adalah lebih tinggi dan juga kejadian jenayah seperti seluk saku dan kes pencabulan juga boleh berlaku. Untuk mengurangkan risiko penumpang mengalami kecederaan atau kematian, pihak berkuasa perlu mengambil tindakan terhadap pengusaha pengangkutan awam yang melakukan kesalahan.

Dari segi keselamatan, pengusaha-pengusaha bas ekspres perlu menyediakan beberapa fasiliti keselamatan untuk memudahkan orang ramai untuk menggunakan pada waktu kecemasan atau pada waktu yang diperlukan. Abdullah, Omar, Nordin, Jaafar, Razak, Marzuki (2013) menyokong hal ini dalam *Malaysian Journal Of Society and Space*, iaitu aspek keselamatan merujuk kepada jaminan bahawa fasiliti yang terdapat di sesebuah terminal jeti selamat untuk digunakan oleh para pelancong. Sekiranya ada jaminan, keyakinan pelancong sewaktu menggunakan fasiliti berkenaan yang terlibat akan bertambah.

Pihak yang bertanggungjawab di terminal serta pengusaha-pengusaha bas ekspres perlu meningkatkan taraf fasiliti keselamatan kerana beberapa fasiliti yang disediakan untuk keselamatan dan kecemasan tidak menepati kehendak pengguna. Menurut *Malaysian Journal and Society* penyediaan fasiliti keselamatan masih belum berada pada tahap yang terbaik kerana belum mampu menepati kehendak dan kepuasan sebenar para pelancong. Hal ini berkemungkinan mempunyai kaitan dengan beberapa faktor penyumbang seperti dasar pihak berkuasa yang memberi tumpuan pembangunan termasuk usaha penambahbaikan kemudahan pelancongan di kawasan tertentu sahaja.

2.4 FAKTOR KESELESAAN

Dalam memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada orang awam, aspek kemudahan yang perlu disediakan oleh pihak pengusaha perkhidmatan bas ekspres perlulah mencukupi dan berfungsi sepenuhnya untuk kegunaan penumpang dan memberi keselesaan penumpang semasa berada di dalam bas. Contoh kemudahan yang terdapat di dalam bas ialah seperti langsir, tempat duduk dan penghawa dingin yang memberi keselesaan kepada penumpang semasa menaiki bas ekspres tersebut.

Menurut Ahmad, Alias, Ismail, Na, & Selvaraju, (2002), telah menjalankan kajian dan menyatakan kepentingan faktor keselesaan dengan mempengaruhi pengguna dalam membuat keputusan untuk menggunakan perkhidmatan bas. Jika kemudahan atau tahap keselesaan dapat ditingkatkan, secara tidak langsung ia dapat menarik minat pengguna untuk menggunakan perkhidmatan bas ekspres. Oleh itu, pengusaha bas ekspres perlu memastikan bahawa keadaan di dalam bas sentiasa kemas dan bersih. Hal yang demikian, para penumpang akan sentiasa berada dalam keadaan yang selesa sepanjang perjalanan mereka.

Selain itu, Mohammad Syahmi Ramlan (2001) menyatakan bahawa keselesaan perjalanan merujuk kepada penumpang tidak kira sama ada orang ramai, penunggang motosikal, menaiki kereta dan sebagainya yang akan berasa sangat berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan yang diberikan. Oleh itu, jumlah tempat duduk yang mencukupi akan membolehkan penumpang-penumpang tersebut berasa selesa dengan keadaan di dalam bas ekspres. Justeru, keselesaan perjalanan bukan sahaja dapat dilihat dari segi jumlah tempat duduk yang mencukupi tetapi dilihat berdasarkan aspek lain seperti, kesesakan di

dalam bas rapid atau keadaan bunyi bising yang mengganggu keselesaan penumpang lain seperti tangisan kanak-kanak dan gangguan bunyi yang lain.

Keniston, N.D , Ketua Keselesaan Penumpang Airbus berkata:“penumpang sangat sedar tentang keselesaan semasa penerbangan dan ini memberi kesan terhadap keputusan pembelian” Kajian kami menunjukkan hampir separuh penumpang kelas ekonomi bersedia untuk membayar lebih bagi mendapat lebih keselesaan dalam kelas ekonomi. Bukan itu sahaja, pihak pengurusan bas ekspres perlu menitikberatkan keselesaan para penumpang ini kerana pengguna kini sanggup membayar lebih demi memperolehi kepuasan yang mereka inginkan terhadap sesuatu perkhidmatan yang mereka perlukan.

Didapati bahawa hasil daripada ulasan daripada beberapa tokoh atau pakar-pakar dalam bidang tertentu menyatakan bahawa elemen-elemen penting dalam perniagaan bagi menyediakan perkhidmatan yang sewajarnya disediakan meliputi elemen seperti layanan, pengurusan dan kebersihan. Elemen ini amat penting bagi memastikan tahap kepuasan pengguna semasa menggunakan perkhidmatan bas ekspres.

BAB 3

METODOLOGI

3.1 PENDAHULUAN

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

3.2 REKA BENTUK KAJIAN

Kajian ini menggunakan bentuk tinjauan iaitu pengkaji mendapatkan data dengan menggunakan borang soal selidik dan mengedarkan kepada 100 orang responden. Tinjauan merupakan satu sistem pengumpulan maklumat untuk digambarkan, dibandingkan atau berbentuk pengetahuan, sikap, dan tingkah laku. Tinjauan boleh juga dikatakan sebagai usaha berkumpulan, penglibatan tenaga kerja antara pereka bentuk

kajian, penemu ramah dan seseorang yang memasukkan data ke dalam fail komputer untuk dianalisis.

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan bas ekspres di Terminal Bas Butterworth, Pulau Pinang. Objektif kajian ini adalah bertujuan untuk melihat dari aspek penjadualan waktu, aspek keselamatan, dan aspek keselesaan bagi mempengaruhi tahap kepuasan pengguna. Kajian ini adalah jenis kuantitatif kerana data diperolehi daripada borang soal selidik bagi mendapatkan gambaran mengenai tahap kepuasan pelanggan.

Unit kajian ini adalah secara individu kerana borang soal selidik akan diedarkan kepada pengguna yang membawa beg sandang dan beg tarik di Terminal Bas Butterworth, Pulau Pinang.

3.3 KAEDAH KUTIPAN DATA

Bagi memastikan penyelidikan berjalan dengan lancar, beberapa kaedah telah ditentukan bagi mengumpulkan segala data-data yang diperolehi. Data yang dikumpul dibahagikan kepada dua jenis iaitu data primer dan data sekunder.

3.3.1 Data Primer

Data primer adalah sumber data utama yang digunakan oleh pengkaji bagi memperoleh hasil dapatan yang baik. Data primer juga adalah data utama yang digunakan oleh pengkaji dan data ini diperolehi melalui borang selidik yang diedarkan kepada sekumpulan responden. Data-data yang diperolehi oleh penyelidik daripada individu dan

sekumpulan responden disebabkan permasalahan tertentu dari semasa ke semasa adalah contoh dari sumber data primer.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder ialah sumber data kedua atau data tambahan yang diperolehi melalui sumber bertulis hasil daripada pembacaan, tesis, bahan perpustakaan dan internet yang biasanya boleh dirujuk dan banyak membantu dalam memberikan maklumat serta sebagai bahan sokongan daripada hasil kajian yang dibuat melalui sumber primer. Data sekunder boleh diperolehi dengan lebih cepat pada kos yang lebih rendah berbanding data utama.

3.4 POPULASI DAN PERSAMPELAN

Populasi merupakan jumlah keseluruhan mengenai individu, benda atau bahan yang dikaji. Dalam kajian ini populasi yang dipilih adalah pengguna yang sedang menunggu ketibaan bas ekspres dan menggunakan perkhidmatan di Terminal Bas Butterworth, Pulau Pinang .

Sampel merupakan sebahagian kecil daripada populasi . Di dalam kajian ini sampel yang dipilih adalah seramai 100 orang responden yang terdiri daripada orang awam yang menggunakan perkhidmatan bas ekspres . Kaedah persampelan yang dipilih adalah (judgmental sampling). Responden yang memakai beg sandang dan beg tarik akan diberi borang soal selidik secara rawak. Borang soal selidik dikutip sejurus selepas responden menjawab borang soal selidik yang diberi.

Persampelan ini sesuai digunakan bagi kajian ini dan tinjauan merupakan tatacara memilih elemen sampel dengan cara yang paling memberikan kemudahan kepada pengkaji. Penyelidikan yang memerlukan maklumat daripada responden yang agak ramai menggunakan kaedah tinjauan ini.

3.5 INSTRUMEN KAJIAN

Pengkaji menggunakan instrumen borang soal selidik untuk mendapatkan data daripada pengguna yang menggunakan perkhidmatan bas ekspres di Terminal Bas Butterworth, Pulau Pinang. Borang soal selidik dibentuk berdasarkan kepada objektif dan persoalan kajian. Borang soal selidik merupakan pengganti kepada seseorang penyelidik dan merupakan perantaraan antara pihak membuat keputusan kajian responden.

Terdapat 2 bahagian soalan dalam borang soal selidik yang diajukan kepada responden iaitu Bahagian A dan Bahagian B. Bahagian A berkaitan latar belakang responden dan Bahagian B berkaitan persoalan utama kajian yang dijalankan oleh pengkaji.

Bahagian A :

Dalam bahagian ini mengandungi lima (5) soalan yang dikemukakan adalah berkaitan dengan ciri demografi seperti jantina, umur, bangsa, pekerjaan dan status. Bahagian ini menggunakan pengukuran jenis nominal dan ordinal iaitu mendapatkan soalan yang disediakan dua atau lebih jawapan pilihan.

Bahagian B :

Setiap faktor bagi bahagian ini berbentuk “ Dichotomous Scale”. Soalan ini terdiri daripada pernyataan soalan dan jawapan yang diberi adalah dalam bentuk sangat setuju, setuju, tidak pasti, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Ia mengandungi 26 soalan, iaitu mengenai faktor-faktor seperti penjadualan waktu, keselamatan, keselesaan yang mempengaruhi responden terhadap penggunaan perkhidmatan bas ekspres di Terminal Bas Butterworth, Pulau Pinang. Bahagian ini menggunakan soalan berbentuk skala likert, ia merupakan satu kaedah soalan di mana skala jawapan akan diberikan kepada responden.

5	4	3	2	1
Sangat Setuju	Setuju	Tidak Pasti	Tidak Setuju	Sangat tidak Setuju