

# **MENGENAL FAKTOR-FAKTOR PENERIMAAN PENGGUNA TERHADAP BAS BERTINGKAT DI KAWASAN PULAU PINANG**

<b>10DLS14F2003</b>	<b>AMIRUL HAKIM MOHD HANIF</b>
<b>10DLS14F2053</b>	<b>LAALETHA A/P SAMUGUM</b>
<b>10DLS14F2093</b>	<b>BAVANI A/P RAJAN</b>
<b>10DLS14F2105</b>	<b>DARSHINI A/P GOVIDAN</b>
<b>10DLS14F2097</b>	<b>MUHAMMAD RIDHWAN BIN TAJRI</b>

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

**JABATAN PERDAGANGAN**

**POLITEKNIK SEBERANG PERAI**

**DISEMBER 2016**

**PROJEK TERBAIK**

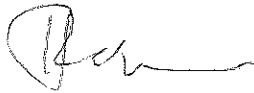
## PENGESAHAN LAPORAN PROJEK

Laporan projek bertajuk “Mengenalpasti Faktor-Faktor Penerimaan Pengguna terhadap Bas Rapid Bertingkat Di Kawasan Pulau Pinang” ini telah dikemukakan, disemak serta disahkan sebagai memenuhi syarat dan keperluan Penulisan Projek seperti yang telah ditetapkan.

Disemak oleh :

Nama Penyelia : Puan Hasmiza binti Taib

Tandatangan Penyelia :



Tarikh

: 7 April 2017

Disahkan oleh :


Nama Penyelaras : Puan Nor Hatizal bt Amarul Shah

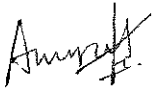
Tandatangan Penyelia :

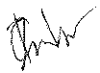
Tarikh

:

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

1. Tandatangan :   
Nama : Laaletha A/P Samugum  
No. Pendaftaran : 10DLS14F2053  
Tarikh : 7/4/167

2. Tandatangan :   
Nama : Amirul Hakim Mohd Hanif  
No. Pendaftaran : 10DLS14F2003  
Tarikh : 7/4/17

3. Tandatangan :   
Nama : Darshini A/P Govindan  
No. Pendaftaran : 10DLS14F2105  
Tarikh : 7/4/17

4. Tandatangan : Rudhna

Nama : Muhammad Ridhwan Bin Tajri

No. Pendaftaran : 10DLS14F2097

Tarikh : 7/4/2017

5. Tandatangan : Bavani

Nama : Bavani A/P Rajan

No. Pendaftaran : 10DLS142093

Tarikh : 7/4/17

## PENGHARGAAN

Bersyukur kehadiran illahi kerana dengan limpah kurnia-Nya dapat juga kumpulan kami menyiapkan dengan jayanya kajian yang telah diusahakan selama ini yang bertajuk penerimaan pengguna di kawasan Pulau Pinang terhadap bas bertingkat oleh rapid Penang.

Kami ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan jutaan terima kasih kepada pensyarah modul projek '*introduction to research methodology*', iaitu Puan Nor Hatizal Amarul Shah yang telah banyak membantu, memberi tunjuk ajar dan idea kepada kumpulan kami dalam proses menyiapkan kajian ini.

Seterusnya, penghargaan kepada pihak pengurusan Rapid Pinang Sdn,Bhd yang telah memberi kerjasama dan kebenaran kepada kumpulan kami untuk melakukan kajian terhadap penerimaan pengguna di kawasan Pulau Pinang terhadap bas bertingkat oleh rapid Penang.

Selain itu, kepada kedua ibu bapa yang turut memberi sokongan yang tidak pernah putus kepa kami. Tidak lupa juga kepada rakan-rakan seperjuangan yang lain kerana sudi berkongsi idea dan membantu menyiapkan kajian yang dilakukan ini.

## ABSTRAK

Tujuan kajian ini dijalankan adalah untuk mengkaji faktor-faktor penerimaan pengguna terhadap bas bertingkat oleh rapid Penang di kawasan Pulau Pinang. Di sini pengkaji akan mengkaji tentang objektif kajian sama ada faktor keselamatan, keselesaan dan perkhidmatan yang akan mempengaruhi pengguna menaiki bas bertingkat. Kaedah skop kajian ini hanya menumpukan kawasan kajian di sector Pulau Pinang. Responden kajian adalah orang yang terdiri daripada pelajar, kakitangan awam dan swasta yang dipilih secara rawak. Kajian ini dilakukan untuk mendapatkan maklumbalas daripada pengguna terhadap aspek fizikal bas, tahap perkhidmatan bas dan kesan terhadap kawasan persekitaran. Bagi memenuhi objektif kajian, borang soal selidik telah diedarkan dan analisis kajian dilakukan dengan terhadap setiap borang soal selidik. Analisis kajian yang digunakan adalah program SPSS dan menggunakan kaedah peratusan serta min. secara keseluruhannya, dapatan kajian persepsi pengguna terhadap pengangkutan awam adalah kurang memuaskan. Harapan daripada kajian yang telah dilakukan ini, adalah supaya pihak pengurusan bas bertingkat rapid Penang dapat memperbaiki segala kekurangan yang ada bagi meningkatkan kualiti pengangkutan awam di masa akan datang terutamanya dari aspek fizikal bas, tahap perkhidmatan bas dan cara untuk menangani masalah pencemaran pengangkutan awam seperti pengangkutan awam negara luar. Justerus itu, beberapa cadangan membina telah dikemukakan untuk mempertingkatkan kualiti pengangkutan awam.

## ABSTRACT

This study was to determine consumer acceptance in Penang to bus rapid rise of Penang. Method scope of this study focuses only sector of the study area in Penang. The respondents are comprised of students, staff, the public and private randomly selected. This study was conducted to obtain feedback from the user to the physical bus, the bus service and the impact on the surrounding area. To meet the objectives of the study, questionnaires were distributed and analysis of each study was conducted by questionnaire. The study is SPSS program and using percentage and min. Overall, the findings on consumer perception of public transport is not satisfactory. Expectations of the studies that have been done this, is that the management of the bus bunk Rapid Penang can repair any lack standing to raise the quality of public transport in the future mainly on the physical aspect of the bus, the bus and how to deal with the problem of pollution of public transport such as transport public foreign countries. Thus, it has submitted several proposals to build to improve the quality of public transport

## SENARAI KANDUNGAN

### BAB

PERKARA	MUKA SURAT
JUDUL	i
PENGESAHAN LAPORAN KAJIAN	ii
PENGAKUAN PELAJAR	iii
PENGHARGAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
SENARAI KANDUNGAN	viii
SENARAI LAMPIRAN	xiii

**BAB 1****PENGENALAN**

1.0 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Penyataan Masalah	4
1.3 Objektif Kajian	5
1.4 Persoalan Kajian	6
1.5 Kepentingan Kajian	6
1.4.1 Kepentingan Kepada Pihak Kerajaan	7
1.4.2 Kepentingan Kepada Pengusaha Syarikat Pengangkutan Bas RapidPenang dan bas bertingkat	7
1.4.3 Kepentingan Kepada Pengguna ( masyarakat)	7
1.6 Skop Kajian	8
1.7 Definisi Operasional	9
1.7.1 Keselamatan	9
1.7.2 Pengguna	9
1.7.3 Keselesaian	10
1.7.4 Ketepatan masa	10

**BAB 2****SOROTAN KAJIAN**

2.1 Pendahuluan	11
2.2 Keselamatan	12-14
2.3 Keselesaian	14-16
2.4 Perkhidmatan	17-18
2.5 Kerangka kajian	

**BAB 3****METHODOLOGI**

3.0	Pendahuluan	20
3.1	Rekabentuk Kajian	21-22
3.2	Kaedah Pengumpulan Data	22
3.2.1	Data Primer	22
3.2.2	Data Sekunder	23
3.3	Populasi dan Sampel	23-24
3.4	Instrumen Kajian	24-25
3.4.1	Borang soal selidik	25-26
3.4.1.1	Bahagian A	25
3.4.1.2	Bahagian B	26
3.5	Tatacara kajian	26-29
3.6	Kaedah Penganalisaan Data	30

**BAB 4****KEPUTUSAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN****31**

4.0	Pendahuluan	31-32
4.1	Analisis Kebolehpercayaan Data	32-33
4.2	Bahagian A: Latarbelakang Responden	33
4.2.1	Taburan Responden mengikut Jantina	35
4.2.2	Taburan Responden mengikut Umur	36
4.2.3	Taburan Responden mengikut Bangsa	37
4.2.4	Taburan Responden mengikut Pekerjaan	38
4.2.5	Taburan Responden mengikut Pendapatan	39
4.2.6	Peratusan Ke kerap an Bas Responden	40

**4.3****BAHAGIAN B :****40****ANALISIS FAKTOR- FAKTOR PENERIMAAN PENGGUNA BAS RAPID BERTINGKAT DI PULAU PINANG**

4.3.1	Dengan Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pengguna Terhadap bus Rapid bertingkat	40-44
4.3.2	Dengan Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan	44-46

4.3.3	Faktor –faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pengguna Terhadap Bas Rapid Bertingkat	46-47
4.4	<b>Perbincangan</b>	47
<b>BAB 5</b>	<b>CADANGAN DAN KESELAMATAN</b>	<b>48</b>
	5.0 Pendahuluan	
	5.1 Cadangan	49
	5.1.1 Syarikat Bas Rapid Bertingkat Pulau Pinang	49
	5.1.2 Pengguna	49-50
	5.1.3 Bakal pengkaji akan datang	51
	<b>5.2 KESIMPULAN</b>	<b>51</b>

# **BAB 1**

## **PENGENALAN**

### **1.1 PENDAHULUAN**

Kajian ini mengkaji faktor-faktor penerimaan pengguna terhadap perkhidmaan bas rapid di kawasan Pulau Piang. Faktor-faktor yang dikenal pasti adalah faktor keselamatan, faktor keselesaan dan factor perkhidmatan. Oleh itu, bab satu akan membincangkan latar belakang kajian iaitu sejarah penubuhan bas rapid di Pulau Pinang, kelebihan bas rapid sebagai pengangkutan awam, pernyataan masalah, objektif kajian, persoalan kajian, definisi operasional, skop dan batasan kajian, organisasi tesis dan kepentingan kajian turut dibincangkan.

### **1.2 LATAR BELAKANG KAJIAN**

Pengangkutan awam merujuk kepada kenderaan yang membawa seseorang atau sesuatu dari satu tempat ke satu tempat yang lain dan biasanya ia membawa dengan jarak yang jauh berbanding dengan berjalan kaki. Pengangkutan ini bertujuan bagi memudahkan sistem perhubungan masyarakat kota. Walaupun sekelintir masyarakat mempunyai kenderaan sendiri, pengangkutan awam masih menjadi pilihan utama bagi mereka yang pendapatan rendah mahupun mereka yang kemampuan.

Selain itu, pengangkutan merupakan salah satu alternatif dalam sistem perhubungan dalam kehidupan. Ia dianggap sebagai nadi penggerak dan pendapatan bagi sesetengah masyarakat. Kemajuan dan perkembangan dalam bidang pengangkutan pada masa dahulu hingga sekarang telah menyebabkan terciptanya pelbagai jenis pengangkutan yang membantu manusia serta perkhidmatan dan teknologi yang sentiasa membangun. Pengangkutan mempunyai tiga dan setiap bentuk mempunyai ciri-ciri yang berlainan. Pengangkutan darat merupakan terawal dan diikuti pengangkutan air dan udara.

### **1.2.1 Sejarah Bermula Pengangkutan Awam**

Sains dan teknologi bermula sejak dahulu lagi bertepatan dengan revolusi perindustrian yang bermula pada abad ke 19. Pada abad ini Negara ASEAN telah diiktiraf sebagai negara yang sedang pesat membangun. Ketika revolusi perindustrian sedang meningkat, telah wujud satu teknologi yang berasaskan Terusan Suez yang menghubungkan lautan Atlantik dan Lautan Pasifik dimana terusan ini telah berjaya memendekkan jarak dari Eropah ke Asia dengan menggunakan jalan laut melalui kapal-kapal yang berlayar untuk menuju ke destinasi yang mereka ingin tuju.

Di negara Malaysia telah mula membuat pelbagai pembaharuan dan strategi baru bagi meningkatkan lagi mutu perkhidmatan pengangkutan awam supaya dapat menarik minat masyarakat. Sebagai contoh Kerajaan Malaysia telah menubuhkan satu syarikat pengangkutan awam yang dinamakan sebagai Rapid Penang Sdn Bhd. Syarikat ini ditubuhkan untuk mengendalikan perkhidmatan bas di negeri Pulau Pinang. Ianya mula beroperasi pada 31 Julai 2007 merupakan anak syarikat Rangkaian Pengangkutan Deras Sdn Bhd (RapidKL). Rapid Penang membangunkan sistem pengangkutan yang bertemakan bas bertingkat bagi memberikan kepuasan kepada pengguna dan menarik minat mereka. Bas bertingkat ini boleh didapati di kawasan Pulau Pinang.

Rapid penang, merupakan singkatan bagi Rapid Penang Sdn Bhd, ialah syarikat milik kerajaan yang ditubuhkan untuk mengendalikan perkhidmatan bas di negeri Pulau Pinang di Malaysia. Perkhidmatan Rapid Penang mula beroperasi pada 31 Julai 2007. Rapid Penang merupakan syarikat pengendalian pengangkutan awam kedua yang didirikan oleh kerajaan

Malaysia, setelah pelancaran RapidKL pada tahun 2004. Rapid Penang merupakan anak syarikat “Syarikat Prasarana Negara Berhad”.

### 1.2.2 Kelebihan Pengangkutan Awam

Selain itu, tujuan penubuhan Rapid Penang yang sebenarnya adalah untuk mempertingkatkan perkhidmatan bas awam dalam negeri dan menggalakkan lebih ramai orang menggunakan sistem tersebut bagi mengurangkan jumlah penggunaan kenderaan persendirian di jalan raya.

Dalam erti kata yang sebenar, syarikat Rapid Penang telah pun membuktikan bahawa Rapid Penang beroperasi untuk memberikan perkhidmatan yang mantap. Walaupun pada awal penubuhan Rapid Penang pelbagai komen dikeluarkan, namun hasil kerjasama dan sikap tidak berputus asa kakitangannya, Rapid Penang berjaya membuka mata rakyat mengenai kesungguhan syarikat memberi perkhidmatan terbaik kepada pengguna bas di negeri ini dengan mempunyai bas bertingkat

Secara keseluruhannya, bas bertingkat ini mempunyai ciri yang sangat berbeza dengan bas Rapid Penang yang biasa kerana ianya dapat menampung kapasiti sehingga 108 penumpang di mana ruang atas mempunyai tempat duduk yang boleh diduduki oleh 53 orang penumpang manakala ruang di bawah boleh dimuatkan dengan 30 orang penumpang. Bas bersaiz “*Double Decker*” keluaran Alexander Dennis dari Scotland ini mampu membawa tambahan 40 peratus penumpang berbanding bas yang sedia ada. Ini sekali gus akan meningkatkan efisiensi dan memantapkan operasi bas Rapid Penang di Pulau Pinang dan meningkatkan lagi mutu perkhidmatan bas Rapid Penang.

Selain itu, ciri-ciri bas bertingkat ini juga ialah dilengkapi dengan lapan kamera tertutup salon bawah dengan atas (kandungan dirakam). Mempunyai dimensi 2.5 Meter (lebar) x 12 Meter (panjang) x 4.2 Meter (tinggi), mempunyai peta laluan dinamik, skrin indikasi bilangan penumpang bagi tingkat atas. Kos sebuah bas ialah RM1.4 juta. Model bas ini adalah jenis

ADL Enviro 500 dengan menggunakan minyak diesel (Euro 3) dan hanya memerlukan seorang pemandu sahaja. Bahkan iannya juga dilengkapi dengan skrin paparan maklumat (5 unit paparan LCD 19 inchi serta fasiliti akses bercirikan universal dan mesra kurang upaya (OKU).

### 1.3 PENYATAAN MASALAH

Masalah berkaitan dengan perkhidmatan pengangkutan awan bukanlah perkara yang baru . Setiap tahun kerajaan membuat kenyataan untuk memperbaiki dan memperingkatkan mutu perkhidmatan pengangkutan awam. Tetapi tahun demi tahun isi tersebut masih menjadi tanda tanya sama ada kerajaan serius dalam menangani masalah tersebut ataupun ia merupakan sesuatu isu yang tiada jalan penyelesaiannya. Sejauh mana kecekapan pengurusan dan perkhidmatan bas ini dilaksanakan bagi menjamin kebajikan dan keselamatan pengguna .

Keselamatan fokus utama kajian ini adalah mengkaji mengenai faktor penerimaan pengguna terhadap bas Rapid bertingkat di Pulau Pinang, dimana kesedaran pengguna terhadap bas Rapid bertingkat di Pulau Pinang ini masih belum mendapat impak yang positif. Kebanyakan pengguna pengangkutan awam tidak menyedari bahawa bas Rapid bertingkat di Pulau Pinang banyak memberi manfaat dari segi aspek keselamatan, keselesaan, perkhidmatan. Mereka lebih memilih pengangkutan awam yang lain atau bas biasa untuk bergerak ke destinasi tertentu belum menjamin aspek-aspek yang diterapkan oleh bas Rapid bertingkat di Pulau Pinang

Di sini, pengkaji melakukan kajian ini atas faktor-faktor yang telah dinyatakan terdiri daripada aspek keselesaan, keselamatan, perkhidmatan. Aspek keselamatan yang ada pada bas Rapid bertingkat di Pulau Pinang adalah sentiasa memastikan keselamatan pengguna seperti keadaan pemandu yang terlatih atau mempunyai pas pemandu yang sah, bahkan juga cara pemanduan yang selamat seperti tidak berhentikan bas tersebut dalam keadaan mengejut. Kapasiti jumlah penumpang yang telah ditetapkan oleh sesebuah bas dapat mengelakkan berlakunya lebihan muatan.

Selain itu, dari segi aspek keselesaan pula penumpang tidak perlu lagi rasa tidak selesa kerana bas Rapid bertingkat menyediakan ruang yang sangat luas dan selesa . Ianya juga mempunyai jumlah tempat duduk yang mencukupi. Bas Rapid bertingkat di Pulau Pinang juga mempunyai tempat duduk yang khas untuk penumpang yang kurang upaya (OKU). Di samping itu, dari segi perkhidmatan pula penambahan bas bertingkat Rapid Penang yang dikeluarkan oleh Rapid Penang memudahkan lagi kepada penumpang menaiki bas. Hal ini akan memberi manfaat kepada penumpang yang tinggal di kawasan luar bandar . Di samping itu, penumpang tidak perlu lagi untuk berjalan jauh untuk menaiki bas

No problem 3.

### 1.3 OBJEKTIF MASALAH

Kajian ini mempunyai beberapa objektif bagi mencapai matlamat kajian yang dijalankan. Antaranya adalah untuk:

- 1.3.1 Mengenal pasti faktor keselamatan yang boleh mempengaruhi pengguna menaiki bas Rapid bertingkat di Pulau Pinang.
- 1.3.2 Mengenal pasti faktor keselesaan yang mempengaruhi pengguna jalan raya terhadap bas Rapid bertingkat di Pulau Pinang
- 1.3.3 Mengenal pasti faktor perkhidmatan yang disediakan kepada pengguna menaiki bas Rapid bertingkat Pulau Pinang.

## **1.4 PERSOALAN KAJIAN**

- 1) Adakah faktor keselamatan yang boleh mempengaruhi pengguna menaiki bas Rapid bertingkat di Pulau pinang
- 2) Adakah faktor keselesaan yang mempengaruhi pengguna jalan raya terhadap bas Rapid bertingkat di Pulau Pinang
- 3) Adakah faktor perkhidmatan yang disediakan kepada pengguna menaiki bas Rapid bertingkat Pulau Pinang

## **1.5 KEPENTINGAN KAJIAN**

Di dalam kajian ini, sebagai penyelidik kami dapat mengenalpasti faktor sebenar yang mempengaruhi penerimaan pengguna Bas Rapid bertingkat Penang yang bertingkat dengan usaha menyediakan pengangkutan yang lebih strategi untuk pengguna awam. Penyelidik menumpukan faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna menggunakan Bas Rapid Penang bertingkat. Melalui kajian yang dijalankan, ia dapat membantu pengguna pengangkutan awam Bas Rapid Penang bertingkat bagi mengetahui tahap kepuasan dan keperluan para pengguna Bas Rapid Penang bertingkat . Kepentingan kajian ini tertumpu kepada empat pihak iaitu pihak Kerajaan , pengusaha syarikat Bas Rapid Penang bertingkat dan pengguna bas Rapid Penang bertingkat .

#### **1.4.1 Kepentingan kepada Kerajaan**

Pihak kerajaan yang dimaksudkan ialah mereka yang berkuasa terhadap aspek keselamatan pengangkutan awam. Pihak kerajaan yang terlibat dalam menguruskan pengangkutan awam Bas Rapid Penang yang bertingkat lebih mesra pengguna. Penyelidikan ini diharap dapat membantu pihak kerajaan untuk membuat atau menyediakan peruntukan untuk penambahbaikan dalam menjamin keselamatan, keselesaan dan kepuasan pengguna terhadap pengangkutan awam Bas Rapid Penang yang bertingkat. Selain itu, pihak kerajaan dapat membuat penilaian semula ke atas pengusaha syarikat Bas Rapid Penang bertingkat sama ada mengikut piawai keselamatan dan kesesuaian yang sepatutnya untuk memastikan bas Rapid Penang bertingkat menjadi mesra Pengguna.

#### **1.4.2 Kepentingan kepada Pengusaha Syarikat Pengangkutan Bas Rapid Penang bertingkat.**

Melalui penyelidikan ini, pengusaha syarikat pengangkutan Bas bertingkat dapat membuat perancangan teliti terhadap keselamatan, keselesaan dan kepuasan pengguna bagi memastikan keselamatan, keselesaan terjamin dan kepuasan pengguna semakin meningkat. Selain itu, ia dapat menjadi garis panduan kepada syarikat-syarikat tertentu serta standing dengan perkhidmatan LRT yang bakal di laksanakan untuk membaiki sistem pengurusan serta mutu perkhidmatan mereka.

#### **1.4.3 Kepentingan Kepada Masyarakat**

Dari segi penyelidikan ini, dapat mengetahui betapa pentingnya menjadikan pengangkutan awam sebagai salah satu sistem pengangkutan harian pengguna pengangkutan awam khususnya di kawasan bandar. Di samping itu, ia dapat membantu masyarakat dalam memenuhi permintaan mereka terhadap tahap kualiti perkhidmatan bas bertingkat. Dengan

kajian ini, masyarakat dapat menggunakan perkhidmatan yang lebih mesra dari semua segi kos, keselesaan, masa dan keselamatan.

## 1.6 SKOP KAJIAN

Skop kajian ini adalah untuk melihat persepsi pengguna perkhidmatan pengangkutan awam bas Rapid bertingkat di Penang khusus pengguna bas Rapid dengan memfokuskan kepada keselamatan, keselesaan dan factor perkhidmatan.

Kajian ini juga dijalankan di kawasan perhentian bas Rapid Penang. Kami memilih lokasi ini kerana pengguna bas rapid dan merupakan tempat pengumpulan pengguna bas Rapid Penang.

Kajian ini melibatkan 100 orang sebagai responden yang dipilih secara rawak terdiri daripada pengguna bas rapid tanpa mengira agama, umur dan termasuk dari semua lapisan masyarakat. Responden juga mestilah pengguna bas rapid Penang yang pernah menggunakan pengangkutan awam bas Rapid Penang akan dapat memberi pendapat yang tepat.

Tujuan kajian ini, dilakukan adalah untuk mengkaji faktor-faktor kehendak pengguna dan pendapat terhadap bas rapid bertingkat. Sebagai Pengkaji, kami juga dapat mengetahui pendapat terhadap bas bertingkat. Borang soal selidik digunakan dalam kajian. Ia mengandungi soalan yang berkaitan dengan faktor-faktor keselamatan, keselesaan dan perkhidmatan.

Hanya skop kajian ini yang dapat dijalankan oleh kami terdapat kekangan sepanjang kajian ini. Kami akan memulakan kajian mengenai bas bertingkat ini di kalangan masyarakat.

Borang soal selidik disediakan bagi membentuk hipotesis dan membuat analisi data terakhir melalui kajian yang akan dijalankan.

## **1.7 DEFINISI OPERATIONAL**

### **1.7.1 Keselamatan**

Menurut Kamus Dewan (2000), menyatakan bahawa keselamatan adalah perihal selamat, kesejahteraan dan keamanan.

Dalam konteks ini, keselamatan merujuk kepada, keadaan terlindungi daripada masalah fizikal, social, kewangan politik perasaan, pekerjaan, psikologi, pelajaran dan perkara lain yang melibatkan kerosakan atau kejadian yang tidak dingin. Dari konteks kajian ini, keselamatan merujuk kepada pengguna yang menaiki bas awam.

### **1.7.2 Pengguna**

Menurut Kamus Dewan (2000), pengguna merujuk kepada orang yang menggunakan barang dan perkhidmatan serta alam sekitar. Individu atau sesiapa yang menggunakan barang, perkhidmatan atau sumber alam semula jadi untuk memenuhi keperluan dan kehendak masing-masing.

Dalam konteks kajian ini, pengguna merupakan individu yang mennguna atau menaiki bas awam untuk sampai ke perjalanan atau destinasi yang tertentu

### **1.7.3 Keselesaan**

Menurut Kamus Dewan (2004) , keselesaan juga merupakan tambahan kenderaan baru ini ianya merupakan usaha untuk menggantikan bas awam lama yang sering kali mendapat kerosakan sekali gus menjejaskan pendapatan kewangan syarikat dan dalam masa yang lama sama ia adalah usaha meningkatkan tahap keselamatan dan keselesaan para pengguna. Meningkatkan kualiti perjalanan menggunakan bas rapid bertingkat bermula daripada pengguna melangkah keluar dari rumah mereka sehingga tiba di destinasi akhir mereka.

### **1.7.4 Ketepatan Masa**

Menurut Kamus Dewan (2005), ketepatan masa juga usaha bas rapid bertingkat ke arah meningkatkan bilangan penumpang di laluan semasa akan memberi tumpuan kepada dengan mengurangkan kesesakan bertrafik tinggi dan mengurangkan masa kekerapan kepada 20 minit bagi perkhidmatan bas pengantaran dan 15 minit bagi perkhidmatan perjalanan jauh.

## **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 seandainya sistem pengangkutan masih ditahap dengan rendah. Kemajuan sesebuah negara dapat digambarkan dengan kemajuan sistem pengangkutan yang maju.

Kajian ini bertujuan mengaji faktor-faktor penerimaan pengguna di kawasan Pulau Pinang terhadap bas bertingkat oleh Rapid Penang. Kajian ini dijalankan untuk mengetahui faktor keselamatan, keselesaan dan masa yang mempengaruhi tahap penerimaan pengguna terhadap bas bertingkat. Maklumat- maklumat yang diperolehi juga diharap akan dapat menjadi idea dalam membentuk cadangan bagi penambahbaikan perkhidmatan bas bertingkat

## 2.2 Mengenalpasti faktor keselamatan yang boleh mempengaruhi pengguna menaiki bas Rapid bertingkat di Pulau Pinang.

Pengangkutan merujuk kepada kenderaan yang membawa seseorang atau sesuatu dari satu tempat ke satu tempat yang lain dan biasanya ia membawa dengan jarak yang jauh berbanding dengan berjalan kaki. Pengangkutan ini bertujuan bagi memudahkan sistem perhubungan masyarakat di kota. Walaupun kebanyakan masyarakat mempunyai kenderaan sendiri, pengangkutan awam masih menjadi pilihan utama bagi mereka yang berpendapatan rendah mahupun mereka yang berkemampuan. Di Malaysia, bas merupakan satu daripada pengangkutan awam yang terpenting terutama dalam menghubungkan kawasan perumahan ke bandar.

Pihak kerajaan mengambil keputusan untuk mengeluarkan bas bertingkat di Malaysia pada tahun 2010. Untuk menggalakkan penggunaan perkhidmatan bas bertingkat kepuasan pelanggan dan keselamatan pengguna penting perlu dikenalpasti oleh pihak Kerajaan dan Syarikat bas awam. Manakala DR.Zainol Mustafa (2010) membuat kajian tentang bas bertingkat. Menurut DR.Zainol Mustafa (2010) bas yang bersaiz double decker memberi faedah kepada masyarakat di Malaysia. Hal ini kerana, bas bertingkat dapat mengurangkan masa dan juga ia selamat kepada pengguna bas awam di Malaysia.

DR.Liong Choong Yeun (2012) membuat keputusan untuk membuat kajian tentang bas awam dan pengguna yang menggunakan bas awam. Dari kajian, beliau mengatakan ada beberapa faktor mempengaruhi pengguna tidak memilih bas awam berdasarkan kajian Dr Liong Choong Yeun (2012) juga, penumpang percaya perkhidmatan bas awam memberikan tahap keselamatan secara sederhana. Berdasarkan kajian juga kira-kira 95% pengguna yang ditinjau menyatakan bahawa pengendali mengikuti laluan yang sama. Ini meningkatkan keyakinan mengenai perkhidmatan bas.

Dari kajian DR.Liong Choong Yeun (2012) mengatakan mungkin bas bersaiz tingkat akan membantu masyarakat. Hal ini kerana sesetengah pengguna kata bahawa bas bersaiz double decker adalah selamat untuk perjalanan dekat, mengurangkan kesesakan lalu lintas dan mungkin masa menunggu akan berkurang. Ini menyakinkan keyakinan perkhidmatan bas bertingkat .

Pengurusan kanan syarikat bas ekspres akan menjadi peneraju di dalam melaksanakan iCOP SHE di syarikat bas awam termasuk syarikat bas Rapid Penang merupakan harapan Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat ( SPAD.) Pengamalan Kod ini diterapkan secara menyeluruh, perkhidmatan yang akan disediakan oleh syarikat-syarikat akan lebih selamat dan dipercayai oleh pengguna seperti yang dikata oleh Tan Sri Syed Hamid.

Pihak Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat ( SPAD)(2012) telah menggariskan beberapa objektif penting dalam merangka transformasi pengangkutan awam di negara kita iaitu Infrastruktur Fizikal yang Saling Berhubung Kait , Perkhidmatan Mampu Dibayar dan Dapat Diakses oleh Semua Orang , Tahap Perkhidmatan yang Tinggi, Berkualiti dan Selesa , Selamat dan Terjamin di kata oleh Puan Wan Norsiah Mohamed (2012)

Sebagai sebuah negara yang makin meningkat maju, sistem perhubungan di dalam sesebuah negara seharusnya mempunyai kecekapan dan kemajuan dari segi perkhidmatan dan juga teknologi yang digunakan. Oleh kerana itu, kerajaan Malaysia telah berusaha membuat pelbagai pembaharuan dan strategi baru bagi meningkatkan lagi mutu perkhidmatan pengangkutan awam supaya dapat menarik minat masyarakat (pengguna)

Dengan ini kerajaan Malaysia dan syarikat bas awam telah mengambil keputusan untuk mengeluarkan bas bersaiz tingkat di Malaysia. Menurut Faizah Izzani Zakaria (MIROS,2010) bas bertingkat memberi pelbagai kelebihan kepada masyarakat, pelajar,dan penduduk asing. Hal ini kerana, bas bertingkat dapat mengurangkan masa untuk jauh dekat dan menyediakan

pelbagai kemudahan. Pihak syarikat Bas “double decker” juga menumpukan perhatian terhadap keselamatan penumpang termasuk penumpang OKU dengan menyediakan tempat duduk dan kemudahan untuk penumpang OKU.

Dengan ini pihak kerajaan telah mengambil keputusan dan syarikat bas awam untuk mengeluarkan bas tingkat di Malaysia . Perkhidmatan bas tingkat ini dikatakan sebagai satu langkah yang efektif untuk mengatasi masalah yang disering dikatakan oleh penumpang-penumpang bas awam di Malaysia .

### **2.3 Mengenalpasti faktor keselesaan yang mempengaruhi pengguna jalan raya terhadap bas Rapid bertingkat di Pulau Pinang**

Pembangunan merupakan satu proses yang berterusan, melalui satu perancangan untuk memperbaiki kehidupan masyarakat dalam pelbagai aspek. Satu aspek yang penting dalam pembangunan tersebut ialah pengangkutan. Hampir kesemua kehidupan manusia tidak terlepas dari keperluan pengangkutan. Pengangkutan berkembang seiring dengan kemajuan kehidupan manusia dan juga budaya manusia. Pembangunan dan pengangkutan awam diarahkan untuk melihat arah perbezaan antara bandar dan mendorong samarata hasil-hasil pembangunan. Pengangkutan antara bandar akan membuka peluang kegiatan perdagangan antara bandar dan mengurangkan perbezaan tambang antara bandar, meningkatkan mobility tenaga kerja untuk mengurangkan kosentrasi keahlian dan keterampilan pada beberapa bandar sehingga terciptanya peluang melakukan pembangunan antara bandar. Di Bandar khususnya, pengangkutan berhubung dengan keperluan pekerja untuk ke tempat kerja atau sebaliknya, keperluan ke sekolah, keperluan ke tempat-tempat awam dan keperluan ke tempat luar bandar. Di samping itu, pengangkutan juga boleh memindahkan sesuatu barang dari satu destinasi ke destinasi yang lain.

Menurut laman Pusat Rujukan Persuratan Melayu, keselesaan atau dari ayat asalnya ialah selesa membawa maksud enak atau puas ketika duduk, sedap, tidak sempit, lega, luas dan sebagainya melibatkan suasana mahupun perasaan.

Ruang menunggu yang luas dan selesa serta banyak tempat duduk untuk pengguna menggunakan perkhidmatan bas awam. Beberapa pengguna perkhidmatan bas awam yang telah ditemui menyatakan perasaan mereka yang lega tentang bas bertingkat dari Rapid Penang itu. Mereka menyifatkan bahawa bas Rapid bertingkat ini memberikan ruang untuk lebih “bernafas” dan selesa.

Menurut (mahasiswi USM), Nur Atikah binti Mohd Hanif (2013) yang juga pengguna tegar perkhidmatan bas awam ini menyatakan beliau jarang dapat tempat duduk sepanjang menunggu mahupun semasa menuju ke destinasi kerana bas sentiasa dipenuhi dengan orang. Bas bertingkat ini mampu mengubah suasa lazimnya apabila ia menyediakan kerusi lebih banyak dan ruang yang mencukupi bagi menjamin pengguna dapat menikmati perjalanan yang lebih selesa dan selamat dengan bas ini.

Menjelang sambutan ulangtahun kesembilannya, Rapid Bus Sdn Bhd, anak syarikat Prasarana Malaysia Berhad (Prasarana) yang mengendalikan perkhidmatan bas Rapid Penang, memperkenalkan bas bertingkat secara berperingkat mulai (1 Ogos 2016) digunakan untuk 3 laluan tersibuk di Pulau Pinang. Antara laluan yang digunakan ialah Laluan 101 (Pengkalan Weld-Teluk Bahang), Laluan 102 (Lapangan Terbang Bayan Lepas-Teluk Bahang) dan Laluan 301 antara Pengkalan Weld ke Relau. Menurut laporan dari Encik Mohd Hanif bin Mohd Rawi (2010) salah seorang pemandu bas bertingkat itu mengatakan bahawa amat selesa memandu bas sebesar ini dan mampu menampung sebanyak 108 kapasiti penumpang. Tiada apa-apa masalah yang ditimpanya semasa memandu bas itu menurutnya lagi. Ini sekali gus meningkatkan efisiensi dan memantapkan lagi operasi bas Rapid bertingkat di Pulau Pinang dan meningkatkan lagi mutu perkhidmatan bas Rapid Penang.

Bas bertingkat ini juga dilengkapi dengan pelbagai kemudahan seperti tempat duduk golongan keutamaan iaitu warga emas, ibu mengandung serta orang kurang upaya. Menurut sumber dari Puan Hariana binti Che Hussien (2006) beliau seorang pengguna tetap perkhidmatan bas awam menyatakan dengan kemudahan yang ada pada bas bertingkat ini mampu menolong atau membantu golongan-golongan keutamaan untuk memudahkan urusan mereka ke destinasi yang mereka ingini. Ia juga menyifatkan bas bertingkat ini sebagai mesra pengguna kerana dapat mengurangkan risiko jika berlaku apa-apa kecemasan kerana di setiap kerusi golongan keutamaan terdapat loceng kecemasan. Kemudahan ini berkonsepkan universal akses dan turut dilengkapi dengan kamera litar tertutup di bahagian tempat duduk atas serta bawah keselamatan dan keselesaan pengguna.

Seramai 90 Kapten Bas Rapid yang menjalani kursus khas di Akademi Bas Rapid di Kuala Lumpur. Antara kursus yang perlu mereka lalui sebelum dapat memandu bas bertingkat ini ialah memandu dua simulasi bas seperti simulasi bas dinamik dan juga static bagi menjamin keselesaan dan perkhidmatan terbaik untuk para pelanggan Rapid Penang. Seorang Kapten Bas Rapid yang berpengalaman, Kapten Abdul Manaf bin Ahmad (2005) mengatakan bahawa keselesaan pengguna adalah misi penting bagi para kapten Bas Rapid Penang kerana kita membawa nyawa seramai 109 orang termasuk dirinya sendiri. Kapten Abdul Manaf juga mengulas lagi jika menganggap memandu bas sebesar ini sebagai permainan jadi lebih baik berhenti dari membahayakan nyawa orang lain. Oleh kerana kehadiran bas bertingkat ini telah menyaksikan banyak manfaat kepada pengguna pengangkutan awam. Selain Kuala Lumpur dan Pulau Pinang, kini perkhidmatan bas bertingkat telah dikembangkan ke bandar-bandar besar yang lain seperti Melaka, Sg Long, Nilai dan Kajang.

## **2.4 Mengenalpasti faktor perkhidmatan yang disediakan kepada pengguna menaiki bas Rapid bertingkat Pulau Pinang.**

Pengangkutan merupakan salah satu alternatif dalam sistem perhubungan dalam kehidupan. Ia dianggap sebagai nadi penggerak dan pendapatan bagi sesetengah masyarakat. Kemajuan dan perkembangan dalam bidang pengangkutan pada masa dahulu hingga sekarang telah menyebabkan terciptanya pelbagai jenis pengangkutan yang membantu manusia serta perkhidmatan dan teknologi yang sentiasa membangun. Pengangkutan mempunyai tiga dan setiap bentuk mempunyai ciri-ciri yang berlainan. Pengangkutan darat merupakan terawal dan diikuti pengangkutan air dan udara.

Jabatan Perancangan Bandar dan Wilayah Universiti Islam Antarabangsa (UIAM)(2002) membuat kajian tentang perkhidmatan Bas Rapid. Dari kajian, beliau mengatakan Perkhidmatan bas berkesan penting kerana ia memberi kesan sosial positif seperti penurunan kesesakan lalu lintas di Negeri PULAU PINANG, pengurangan kadar kemalangan jalan raya dan peningkatan produktiviti berikutan penjimatan masa apabila pekerja sampai awal ke pejabat

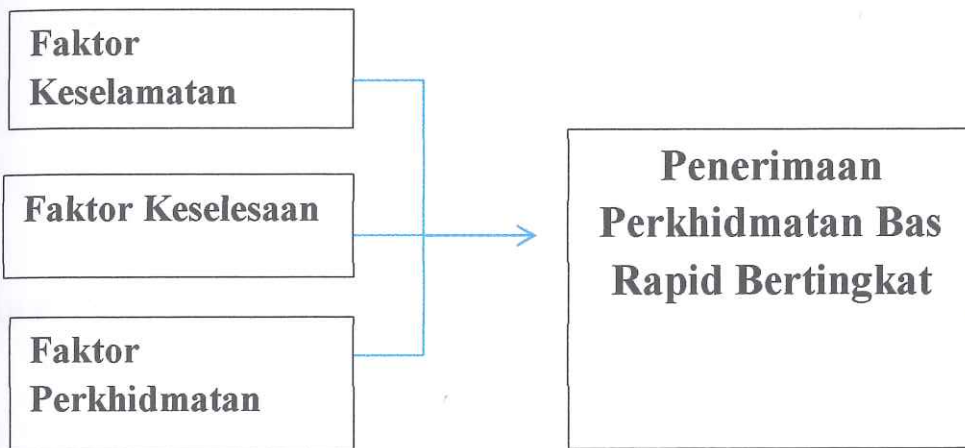
Siti Faridah Binti Mohd Sunif ( 2011 ) menyatakan bahawa sistem perhubungan di dalam sesebuah negara seharusnya mempunyai kecekapan dan kemajuan dari segi perkhidmatan dan juga teknologi yang digunakan. Beliau jika memberitahu bahawa meningkatkan lagi mutu perkhidmatan pengangkutan awam supaya dapat menarik minat masyarakat dan perkhidmatan bas bertingkat ini dikatakan sebagai salah satu alternatif bagi membantu dan mengatasi masalah kesesakan lalulintas terutamanya di kawasan bandar-bandar.

Dari kajian Jabatan Perancangan Bandar dan Wilayah Universiti Islam Antarabangsa (UIAM)(2002) mengatakan turut mendapati kesukaran pengguna untuk sampai ke perhentian atau ketiadaan laluan dan lintasan pejalan kaki adalah penghalang kepada pengguna beralih kepada Bas Rapid. Selain memastikan keadaan bas dari segi keselamatan, keselesaan, dan mendapat perkhidmatan, pihak pengusaha juga diminta memantau operasi perjalanan bas.

Dari kajian Jabatan Perancangan Bandar dan Wilayah Universiti Islam Antarabangsa (UIAM)(2002) mengatakan bertujuan menarik lebih ramai penumpang mendapatkan khidmat mereka yang turut dilengkapi kemudahan maklumat terkini jadual perjalanan serta rangkaian laluan bas. Kekurangan bas rapid penghantar juga menjejaskan minat orang ramai menaiki kereta api terutama pada waktu puncak seperti pagi ketika orang ramai ke pejabat dan petang, apabila semua ingin segera pulang ke rumah masing-masing dan mempunyai perancangan dan struktur sistem pengangkutan awam moden tetapi alangkah membazirnya jika pelaburan besar yang dibelanjakan itu tidak dapat dimanfaatkan pada tahap maksimum.

Mohd. Zaki Abdullah(1993 ) bahawa kelemahan-kelemahan pada bas - bas awam akan dapat diatasi sekiranya pihak yang terlibat dapat mewujudkan satu koordinasi dan memerlukan perubahan dari segi bentuk perkhidmatan bas supaya bersesuaian dengan keinginan pengguna seperti perubahan dari segi jenis bas, rekabentuk bas, keadaan tempat duduk, kecekapan perkhidmatan dan lain-lain. Adun Pasir Pinji, Howard Lee Chuan How (2009) berkata, kerajaan negeri harus peka kepada permasalahan yang dihadapi rakyat dan perlu mencari jalan penyelesaian segera bagi meringankan beban rakyat dari segi perkhidmatan pengangkutan. "Kerajaan negeri mempunyai masa yang cukup panjang iaitu 2009 sehingga sekarang untuk berusaha menaik taraf, dan menambah prasarana perkhidmatan pengangkutan awam .

## 2.5 KERANGKA KAJIAN



## **BAB 3**

### **METHODOLOGI KAJIAN**

#### **3.0 PENDAHULUAN**

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

Bab ini bermula dengan seksyen 3.2 yang menerangkan secara terperinci berkenaan reka bentuk kajian. Diikuti dengan seksyen 3.3 yang membincangkan kaedah pengumpulan data untuk kajian ini. Seterusnya seksyen 3.4 menerangkan populasi kajian dan kaedah persampelan yang digunakan. Seksyen 3.5 merupakan penerangan terperinci instrumen kajian dan akhir sekali perbincangan kaedah analisa dihuraikan dalam seksyen 3.6. Dalam kajian ini respondent kami adalah pengguna bas awam di penang sebanyak 100 orang.