FAKTOR PEMILIHAN MOD PENGANGKUTAN AWAM DI KALANGAN PELAJAR POLITEKNIK SEBERANG PERAI

10DLS14F2092	MUHAMMAD IRFAN KHAN BIN FIRUS KHAN
10DLS14F2125	MUHAMMAD FARIS BIN ROSLAN
10DLS14F2090	MOHAMAD FAIZI BIN MOHD ALI
10DLS14F2094	NUR ADILA SYAFIQAH BINTI AZMAN
10DLS14F2079	NORZARIFAH BINTI AZMI
10DLS14F2117	LITHA A/P MORALI

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

JABATAN PERDAGANGAN

POLITEKNIK SEBERANG PERAI

DISEMBER 2016

ABSTRACT

Public transport services such as bus allows users to use this services more easily and quickly. This study was conducted to identify factors in selecting modes of public transport among of Politeknik Seberang Perai (PSP) students. Several factors such as safety, cost and infrastructure were taken into account in determining factors in the selection of public transport modes by Polytechnic students to the destination that they want to go. The study only focused on Seberang Perai Polytechnic students who use public transport modes such as long-distance express buses. To achieve the objectives of the study, a set of questionnaire have been distributed to a total of 100 respondents from among students of Politeknik Seberang Perai (PSP) using public transport such as bus. The methodology used to study factors in selecting this mode of public transport is through a survey method to distribute the questionnaire to selected respondents. The findings were processed using SPSS (Statistical Package for Social Science) version 21.0. The findings indicate that the safety factor is a key requirement in the selection mode of public transport among students Polytechnic, followed by the costs and ends with the infrastructure.

ABSTRAK

Perkhidmatan pengangkutan awam seperti bas ekspres membolehkan pengguna menggunakan perkhidmatan dengan mudah dan cepat. Kajian ini dijalankan untuk mengenalpasti faktor pemilihan mod pengangkutan awam di kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai. Beberapa faktor seperti faktor keselamatan, faktor tambang dan faktor infrastruktur telah diambil kira dalam menentukan faktor pemilihan mod pengangkutan awam di kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai ke destinasi yang ingin dituju. Kajian ini hanya tertumpu kepada pelajar Politeknik Seberang Perai yang menggunakan mod pengangkutan awam jarak jauh seperti bas ekspres. Bagi mencapai objektif kajian, satu set borang soal selidik telah diedarkan kepada seramai 100 orang responden yang terdiri daripada kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai (PSP) yang menggunakan pengangkutan awam seperti bas ekspres. Metodologi yang digunakan untuk mengkaji faktor pemilihan mod pengangkutan awam ini, adalah melalui kaedah tinjauan dengan mengedar borang soal selidik kepada responden yang terpilih. Hasil dapatan kajian diproses menggunakan sistem SPSS (Statistical Package for Social Science) versi 21.0. Dapatan kajian menunjukkan bahawa faktor keselamatan menjadi keperluan utama dalam faktor pemilihan mod pengangkutan awam di kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai, diikuti oleh faktor tambang dan diakhiri dengan faktor infrastuktur.

PENGHARGAAN

Dipanjatkan kesyukuran kepada Yang Maha Pencipta yang memberi nikmat Islam dan Iman kepada kita semua. Begitu juga dengan rezeki yang dikurniakan dan kesihatan diri yang baik meneruskan tugas sebagai khalifah Allah di muka bumi.

Alhamdulillah, syukur terhadap Allah S.W.T kerana kumpulan kami telah sempurna menyelesaikan penyelidikan ini dalam tempoh yang ditetapkan. Di kesempatan ini juga kami ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan bersyukur ke hadrat illahi dengan limpah kurnia-Nya kami dapat menyiapkan kajian mengenai faktor pemilihan mod pengangkutan awam di kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai. Setinggi-tinggi penghargaan juga diucapkan kepada Puan Noor Azni binti Abu Bakar kerana sudi menyelia kami dan memberi tunjuk ajar kepada kami dalam menjalani penyelidikan ini. Beliau banyak membantu kami dalam memberikan cadangan dan pendapat yang bernas dalam menyelesaikan penyelidikan ini. Seterusnya, jutaan terima kasih juga kepada pensyarah kursus kami, Puan Nor Hatizal binti Amarul Shah kerana telah banyak memberi tunjuk ajar dan menunjukkan garis panduan yang betul kepada kami dalam menjalankan penyelidikan ini. Segala tunjuk ajar yang diberikan amat dihargai dan akan dijadikan sebagai satu pengalaman serta panduan digunakan pada masa hadapan.

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

Tandatangan :

Nama : Mohamad Faizi Bin Mohd Ali

No. pendaftaran : 10DLS14F2090

Tarikh :

Tandatangan :

Nama : Nur Adila Syafiqah Binti Azman

No. pendaftaran : 10DLS14F2094

Tarikh :

Tandatangan :

Nama : Norzarifah Binti Azmi

No. pendaftaran : 10DLS14F2079

Tarikh :

Tandatangan :

Nama : Litha A/P Morali

No. pendaftaran : 10DLS14F2117

Tarikh :

PENGAKUAN

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

Tandatangan	:
Nama	: Muhammad Irfan Khan Bin Firus Khan
No. pendaftaran	: 10DLS14F2092
Tarikh	:

Tandatangan	:
Nama	: Muhammad Faris Bin Roslan
No. pendaftaran	: 10DLS14F2125
Tarikh	:

PENGESAHAN LAPORAN PROJEK

Laporan projek bertajuk " **Mengkaji Faktor Pemilihan Mod Pengangkutan Awam Di Kalangan Pelajar Politeknik Seberang Perai** " telah dikemukakan, disemak serta disahkan sebagai memenuhi syarat dan keperluan penulisan projek seperti yang telah ditetapkan.

Disemak oleh:

Nama Penyelia	: Puan Nor Azni Binti Abu Bakar
Tandatangan Penyelia	:
Tarikh	:

Disahkan oleh:

Nama Pensyarah Kursus	: Puan Nor Hatizal Binti Amarul Shah
Tandatangan Pensyarah Kursus	:
Tarikh	:

KANDUNGAN	HALAMAN
PENGESAHAN LAPORAN PROJEK	ii
PENGAKUAN	iii - iv
PENGHARGAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KANDUNGAN	viii - xii
SENARAI JADUAL	xiii
SENARAI RAJAH	xiv

BAB SURAT	PERKARA	MUKA
BAB 1	PENGENALAN	
	1.1 Pendahuluan	1
	1.2 Latar Belakang Masalah	2
	1.3 Penyataan Masalah	3-4
	1.4 Objektif Kajian	4
	1.5 Persoalan Kajian	5
	1.6 Skop Kajian	5-6
	1.7 Kepentingan Kajian	6

1.7.1 Kementerian Pengangkutan Malaysia	6
1.7.2 Syarikat pengangkutan awam di Malaysia	6-7
1.7.3 Pengguna pengangkutan awam di Malaysia	7
1.7.4 Pengkaji akan datang	7
1.8 Definisi Operasi	8
1.8.1 PEMILIHAN	8
1.8.2 MOD	8-9
1.8.3 PENGANGKUTAN AWAM	9
1.8.4 KESELAMATAN	9
1.8.5 TAMBANG	10
1.8.6 INFRASTRUKTUR	10-11
1.9 Batasan Kajian	11
1.9.1 Responden kurang memberi kerjasama	11
1.9.2 Kos	11
1.9.3 Masa	12
BAB 2 SOROTAN KAJIAN	
2.1 Pengenalan	13-14
2.2 Faktor keselamatan	14-18

	2.3 Faktor Tambang	18-20
	2.4 Faktor Infrastruktur	20-21
	2.5 Kerangka Kajian	22
BAB 3	**METADOLOGI**	
	3.1 Pendahuluan	23
	3.2 Rekabentuk Kajian	24
	3.3 Kaedah Pengumpulan Data	25
	3.3.1 Data Primer	25
	3.3.2 Data Sekunder	26
	3.4 Populasi dan Sampel	26-27
	3.5 Instrumen Kajian	27
	3.5.1 Borang Soal Selidik	27-28
	3.6 Kaedah Analisa Kajian	29
	3.6.1 Analisis Kajian Rintis (SPSS)	30

	3.6.2 Analisis Kekerapan	30
	3.6.3 Analisis Min	31
	3.7 Kesimpulan	31
BAB 4	**DAPATAN KAJIAN**	
	4.1 Pendahuluan	32
	4.2 Analisis Data	33
	4.2.1 Analisis Kajian Rintis (SPSS)	33
	4.2.2 Analisis Kebolehpercayaan	33
	4.3 Dapatan Kajian	34
BAB 5	**PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN**	
	5.1 Pendahuluan	49-50
	5.2 Perbincangan	50
	5.2.1 Perbincangan ke atas Faktor Keselamatan	50
	5.2.2 Perbincangan ke atas Faktor Tambang	51-52
	5.2.3 Perbincangan ke atas ssFaktor Infrastruktur	52-53
	5.3 Implikasi Kajian	53-54

5.4 Cadangan	54
5.4.1 Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD)	54
5.4.2 Pengusaha Syarikat Pengangkutan Awam Di Malaysia	55-57
5.4.3 Pengguna Pengangkutan Awam Di Malaysia	57-58
5.4.4 Pengkaji Akan Datang	58
5.5 Kesimpulan	59

BIBLIOGRAFI

LAMPIRAN

SENARAI JADUAL

No. Jadual **Halaman**

3.1 Skala likert 29

4.1 Analisis kebolehpercayaan data 33

4.2 Skala skor min 41

4.3 Analisis kajian mengenai faktor pemilihan mod pengangkutan awam di kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai (faktor keselamatan) 42

4.4 Analisis kajian mengenai faktor pemilihan mod pengangkutan awam di kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai (faktor tambang) 45

4.5 Analisis kajian mengenai faktor pemilihan mod pengangkutan awam di kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai (faktor infrastruktur) 44

SENARAI RAJAH

No. Rajah **Halaman**

4.1 Taburan Respoden mengikut jantina	35
4.2 Taburan Respoden mengikut bangsa	36
4.3 Taburan Respoden mengikut umur	37
4.4 Taburan Respoden mengikut status	38
4.5 Taburan Respoden mengikut jabatan	39
4.6 Taburan respoden mengikut kekerapan menggunakan pengangkutan awam dalam sebulan	40

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Bab ini menceritakan tentang apa yang hendak dikaji dan mengapa kajian ini dijalakan. Elemen yang terkandung dalam bab ini adalah latar belakang masalah, pernyataan masalah, objektif kajian, persoalan kajian, skop kajian, kepentingan kajian diikuti oleh definisi secara operasi dan akhir sekali batasan kajian.

Pengangkutan awam atau transit awam merangkumi segala sistem pengangkutan yang mana penumpang tidak bergerak menggunakan kenderaan sendiri. Kebanyakan penumpang transit bergerak dalam lingkungan kawasan tempatan di antara rumah mereka dan tempat kerja, pusat beli-belah atau institusi pendidikan.

1.2 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi yang serba mencabar telah menyumbang kepada faktor perubahan sistem pengangkutan awam secara drastik. Pengangkutan awam dapat didefinisikan sebagai sistem pengangkutan bermotor seperti teksi, bas dan kereta api yang digunakan oleh orang ramai di kawasan tertentu dengan kadar tambang yang telah ditetapkan. Pada zaman yang serba canggih ini, sistem pengangkutan moden kian mempengaruhi kehidupan masyarakat. Kenderaan awam tidak terhad dalam sistem perhubungan di darat malah di udara juga di laut. Antara pengangkutan awam yang selalu digunakan oleh pengguna ialah bas, teksi, LRT, monorel dan kapal terbang. Umum mengetahui bahawa bas awam merupakan kemudahan awam yang paling meluas digunakan di seluruh negara termasuklah di bandar dan di kawasan pedalaman.

Penggunaan pengangkutan awam sebenarnya dapat menjimatkan masa seseorang untuk sampai ke suatu destinasi seterusnya dapat menjimatkan kos perjalanan. Pada akhir-akhir ini satu lagi pengangkutan rel dibina di Malaysia, iaitu Electric Train Service (ETS), mod ini hanya mengambil masa yang lebih singkat dari Keretapi Tanah Melayu (KTM) dan kadar tambang yang jauh lebih berpatutan. Sudah jelas di sini bahawa penggunaan ETS dapat menjimatkan masa seseorang berbanding penggunaan kereta persendirian. Impaknya, pengangkutan awam dapat menjimatkan masa dan kos perbelanjaan dengan tambang yang berpatutan seperti juga pengangkutan awam yang lain iaitu LRT (Light Rail Transit) dan MRT(Mass Rail Transit) yang menjadi pilihan ramai terutamanya golongan pertengahan di kawasan bandar.

Pengangkutan awam terbahagi kepada dua kategori iaitu pengangkutan awam jarak jauh dan jarak dekat. Pengangkutan awam jarak jauh seperti kapal terbang penumpang yang menawarkan penerbangan domestik dan antarabangsa membolehkan rakyat di negara ini merentas sempadan negara, manakala pengakutan awam jarak dekat seperti teksi bas dan sebagainya.

Prasarana Malaysia Berhad (Prasarana) melihat beberapa cadangan dalam Bajet 2016 bertepatan dengan aspirasi kerajaan untuk meningkatkan penggunaan pengangkutan awam kepada 40 peratus menjelang tahun 2030. "Projek Penyambungan Jajaran LRT Laluan Ampang dan Kelana Jaya akan memberi impak yang besar dalam meningkatkan lagi peratusan penggunaan pengangkutan awam" kata Presiden dan Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan Prasarana, Datuk Azmi Abdul Aziz.

1.3 Pernyataan Masalah

Masalah berkaitan dengan perkhidmatan pengangkutan awam bukanlah perkara yang baru. Setiap tahun kerajaan membuat kenyataan untuk memperbaiki dan mempertingkatkan mutu perkhidmatan pengangkutan awam. Tetapi tahun demi tahun isu 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 perkhidmatan awam ini dilaksanakan bagi menjamin kebajikan dan keselamatan pengguna. Selain itu, kos atau tambang yang agak mahal turut menjadi faktor permasalahan dalam pemilihan perkhidmatan pengangkutan awam. Kadar tambang bagi penumpang teksi dan bas adalah dianggap mahal terutamanya bagi mereka yang berpendapatan rendah. Kadar tambang bas juga akan naik secara mendadak

apabila tiba musim perayaan atau musim cuti sekolah. (Konsumer Kini Online,2010)

Disamping itu, infrastruktur juga memainkan peranan penting dalam permasalahan pemilihan mod pengangkutan awam di Malaysia. Infrastruktur yang baik akan menaikan lagi imej dan akan menarik lebih ramai orang untuk menggunakan pengangkutan awam. Antara kekurangan infrastruktur dan kemudahan pengangkutan awam ialah jumlah pengangkutan yang

tidak mencukupi terutama bas, kekurangan kemudahan di stesen atau terminal, kemudahan tidak diselenggara dengan baik dan ketidakselesaan kepada pengguna. (Cheong Jia Jun, 2008)

Oleh sebab itu, pengkaji ingin membuat kajian berhubung dengan faktor yang mempengaruhi pemilihan mod pengangkutan awam di Malaysia khusus bagi pengangkutan awam di kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai (PSP).

1.4 Objektif Kajian

1) Mengenalpasti samada faktor keselamatan memberi kesan terhadap pemilihan mod pengangkutan awam.

2) Mengenalpasti samada faktor tambang memberi kesan terhadap pemilihan mod pengangkutan awam.

3) Mengenalpasti samada faktor infrastruktur memberi kesan terhadap pemilihan mod pengangkutan awam.

1.5 Persoalan Kajian

1) Adakah faktor keselamatan memberi kesan terhadap pemilihan mod pengangkutan awam?

2) Adakah faktor tambang memberi kesan terhadap pemilihan mod pengangkutan awam?

3) Adakah faktor infrastruktur memberi kesan terhadap pemilihan mod pengangkutan awam?

1.6 Skop Kajian

Skop kajian penyelidik meliputi sekitar kawasan Seberang Perai Utara, Pulau Pinang kajian yang dijalankan mengenai faktor pemilihan mod pengangkutan awam. Penyelidik menjalankan kajian terhadap 100 orang responden yang menggunakan pengangkutan awam di sekitar kawasan Seberang Perai Utara. Kajian ini telah dilakukan dengan mengedar borang kaji selidik kepada pelajar yang menggunakan perkhidmatan awam.

Kajian yang penyelidik jalankan ini tertumpu kepada pemilihan mod pengangkutan awam terhadap keselamatan, tambang, infrastuktur yang disediakan oleh pihak pengangkutan awam di kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai (PSP). Faktor insfrastruktur yang dimaksudkan ialah kemudahan dan keselesaan pengguna perkhidmatan pengangkutan awam seperti Wifi, ruang untuk orang kurang upaya (OKU), televisyen dan sebagainya. Tambang pula merupakan caj

yang dikenakan kepada pengguna perkhidmatan awam samada harga berpatutan dengan nilai perkhidmatan. Bagi keselamatan, merupakan perlindungan yang diberikan kepada pengguna semasa menggunakan perkhidmatan awam seperti pemandu memandu laju, tidak mengikut peraturan jalan raya, sikap pemandu kurang berhati-hati, mengantuk semasa memandu dan memandu secara merbahaya.

1.7 Kepentingan Kajian

Di dalam kajian ini pengkaji dapat mengenalpasti faktor yang mempengaruhi pengguna dalam memilih mod pengangkutan awam. Hasil kajian ini juga, pengkaji dapat membantu banyak pihak seperti:-

1.7.1 Kepentingan kepada Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD)

Pihak yang bertanggungjawab terhadap aspek keselamatan jalan raya dan pengurusan pengangkutan awam adalah Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD). Penyelidikan ini diharap dapat membantu pihak berkenaan membuat penambahbaikan dalam menjamin keselamatan dan kepuasan pengguna terhadap pengangkutan awam khusunya bas ekspres. Selain itu, Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD) dapat membuat penilaian semula ke atas pengusaha syarikat bas ekspres sama ada mengikut piawaian keselamatan yang telah ditetapkan oleh kerajaan.

1.7.2 Kepentingan kepada Pengusaha Syarikat Pengangkutan Awam di Malaysia

Syarikat pengangkutan awam dapat mengenalpasti dan memperbaiki semua kelemahan-kelemahan melalui data yang diperolehi melalui hasil kajian ini. Hasil daripada kajian ini, ia dapat membantu pihak syarikat pengangkutan awam untuk mempelbagaikan servis mereka mengikut kehendak pengguna. Selain itu, syarikat pengangkutan awam ini dapat mengenal pasti kecenderungan pengguna terhadap mod pengangkutan awam dan melakukan penambahbaikan agar dapat bersaing dengan syarikat pengangkutan awam yang lain.

1.7.3 Kepentingan kepada pengguna pengangkutan awam di Malaysia

Melalui kajian ini, ia dapat menyebarkan maklumat dan meningkatkan pengetahuan para pengguna berkenaan pemilihan mod pengangkutan awam. Hasil dari penyelidikan ini juga akan membantu pengguna membuat pilihan yang lebih tepat berkenaan pemilihan mod pengangkutan yang manakah paling sesuai.

1.7.4 Kepentingan kepada pengkaji akan datang

Kajian ini hanya menumpukan kepada beberapa faktor yang mempengaruhi pemilihan mod pengangkutan awam di kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai iaitu faktor keselamatan, faktor tambang dan faktor infrastuktur. Pengkaji akan datang mungkin dapat meluaskan skop kajian dan mengkaji faktor-faktor lain.

1.8 DEFINISI OPERASIONAL

Berikut merupakan definisi operasional bagi beberapa istilah penting dalam kajian ini yang digariskan oleh pengkaji.

1.8.1 PEMILIHAN

Menurut Raden Pabelan (2010), pemilihan dan memilih, berasal dari kata dasar pilih yang artinya menentukan (mengambil dan sebagainya) sesuatu yang dianggap sesuai dengan kesukaan (selera dan sebagainya).

Dalam konteks kajian ini, pemilihan merujuk faktor-faktor untuk memilih jenis angkutan adalah faktor kecepatan, faktor keamanan, ketepatan waktu, biaya dan takrif.

1.8.2 Mod

Menurut Jean-Paul Rodrigue (2017), mod pengangkutan adalah satu kaedah bagi penumpang atau barangan mencapai pergerakan. Ia terbahagi kepada tiga jenis asas bergantung kepada permukaan pergerakan masing-masing. Jika darat ia akan bergerak dari mod yang berbeza seperti jalan raya, keretapi dan salur paip. Dari segi air pula pergerakan di monopoli oleh kapal dan udara pula kapal terbang. Setiap mod dicirikan oleh teknikal, operasi dan komersial masing-masing. Mod pengangkutan adalah komponen yang amat penting dalam menyokong system pengangkutan kerana ini adalah salah satu cara di mana pergerakan berjalan dengan lancar. Setiap mod mempunyai ciri dan keperluan masing-masing dan ini diadaptasi untuk memenuhi kehendak penumpang atau barang yang tertentu.

Dalam konteks kajian ini, mod merujuk kepada jenis pengangkutan awam yang dipilih oleh pengguna pengangkutan awam iaitu bas ekspres.

1.8.3 PENGANGKUTAN AWAM

Pengangkutan awam pula merujuk pada kenderaan perkhidmatan awam yang digunakan untuk mengangkut penumpang yang membayar sejumlah tambang tertentu sebagai perkhidmatan untuk sesuatu perjalanan. Kenderaan yang digunakan dalam mod pengangkutan awam ini boleh dimiliki dan diselenggarakan secara persendirian dan oleh badan awam seperti kerajaan 24 tempatan, perbandaran atau syarikat persendirian sama ada untuk kemudahan sosial ataupun untuk mendapatkan keuntungan (Miro, 2004).

Dalam konteks kajian ini, pengangkutan awam merujuk kepada kenderaan pengangkutan awam yang digunakan oleh masyarakat Malaysia sebagai alternatif untuk menjimatkan masa dari kesesakan lalu lintas dan kos.

1.8.4 KESELAMATAN

Menurut Janice J. Beaty (2004), keselamatan adalah keadaan atau sifat dalaman manusia yang boleh dipupuk melalui cara tertentu, membantu seseorang supaya lebih peka tetapi meminimakan perasaan takut yang berlebihan akan bahaya di sekeliling mereka, disamping membimbing mereka untuk lebih yakin untuk meneruskan kehidupan dengan cara yang positif. Dalam konteks kajian ini, keselamatan merupakan perlindungan yang diberikan kepada pengguna semasa menggunakan perkhidmatan awam iaitu bas ekspres.

1.8.5 TAMBANG

Tambang adalah sejumlah wang yang dibayar untuk perjalanan yang dibuat, sebagai contoh ialah bas, teksi, keretapi dan sebagainya (Harper Collins, 1999).

Dalam konteks kajian ini, tambang merupakan sesuatu nilai yang ditetapkan bagi sesuatu perkhidmatan seperti bas ekspres.

1.8.6 INFRASTRUKTUR

Menurut American Public Works Association (Stone, 1974 Dalam Kodoatie, R.J.,2005), infrastruktur adalah satu set struktur yang bergabung antara satu sama lain lalu membentuk satu rangka yang menyokong keseluruhan struktur tertentu. Misalnya infrastruktur pengangkutan merangkumi landasan keretapi, jalanraya, lapangan terbang, pelabuhan dan lain-lain elemen yang bersangkutan dengan pengangkutan. Kadang-kadang, definasi ini amat luas. Contohnya infrastruktur kapital di dalam ekonomi merangkumi perusahaan tekstil sehinggalah sistem kanal seluruh benua. Istilah ini kerap digunakan dalam perancangan bandar dan merujuk kepada kemudahan yang menyokong penggunaan tanah serta persekitaran bangunan secara terperinci Lazimnya, infrastruktur ini digunakan dalam konteks dua sistem sokongan iaitu modaliti pengangkutan seperti (lebuhraya, keretapi, dan sebagainya) dan kemudahan. Selain itu, infrastruktur merujuk kepada perkhidmatan asas yang disediakan oleh majlis perbandaran tempatan, samada kerajaan atau swasta.

Dalam konteks kajian ini, infrastruktur merujuk kepada kemudahan dan keselesaan pengguna perkhidmatan pengangkutan awam. Struktur asas sesuatu organisasi, kemudahan dan perkhidmatan asas (seperti kemudahan pengangkutan, pendidikan,

kesihatan, bekalan kuasa elektrik, dan pelbagai kemudahan lain yg diperlukan untuk pembangunan dan pertumbuhan sesebuah negara, masyarakat, organisasi), prasarana.

1.9 BATASAN KAJIAN

Borang kaji selidik diagihkan bagi memudahkan kajian untuk mendapatkan maklum balas dari pelajar Politeknik Seberang Perai (PSP) mengenai faktor pemilihan mod pengangkutan awam di kalangan pelajar PSP. Antara batasan kajian yang dihadapi oleh pengkaji ialah:

1.9.1 Responden kurang memberi kerjasama

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

1.9.2 Kos

Sepanjang kajian ini dilakukan, pengkaji menghadapi masalah dari segi kos untuk mencetak borang kaji selidik, kos pengangkutan untuk bergerak mencari responden dan kos untuk menyiapkan kajian ini.

1.9.3 Masa

Pengkaji menghadapi masalah dari segi kesuntukan masa untuk mencari responden. Hal ini kerana jadual waktu yang padat dan aktiviti-aktiviti yang lain.

BAB 2

SOROTON KAJIAN

2.1 Pendahuluan

Bab ini membincangkan sorotan kajian berkaitan dengan faktor pemilihan mod pengangkutan awam di kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai (PSP). Faktor yang terkandung dalam bab ini adalah faktor keselamatan, tambang dan infrastruktur yang mempengaruhi faktor pemilihan mod pengangkutan awam. Justeru itu, dengan adanya sorotan kajian ini dapat menguatkan dan mengukuhkan lagi fakta dan kajian yang dijalankan oleh pengkaji. Faktor ini merupakan tiga faktor utama yang mempengaruhi para pengguna untuk lebih bijak dalam memilih mod pengangkutan awam yang dapat memuaskan hati pengguna. Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti sama ada faktor-faktor ini telah disediakan oleh pihak syarikat pengangkutan awam dengan telus.

Pengangkutan awam merupakan unsur utama bagi seseorang untuk menerokai sesebuah Bandar. Sistem pengangkutan awam adalah perkhidmatan pengangkutan penumpang bersama yang sedia untuk digunakan oleh masyarakat umum, di antaranya teksi, bas, LRT, keretapi, feri dan kapal terbang.

Bab ini membincangkan tentang sumber-sumber seperti majalah, artikel, surat khabar, kamus, buku-buku ilmiah dan kajian lepas untuk membantu pengkaji sebagai panduan asas terhadap kajian yang dibuat.Ulasan ini amat penting bagi membantu pengkaji mencapai objektif kajian dan relevan.

2.2 Faktor Keselamatan

Konsep keselamatan merujuk kepada langkah-langkah yang individu atau kumpulan untuk mengelakkan kemudaratan seperti kemalangan, kematian atau kecederaan. Keselamatan merupakan aspek yang amat penting. Sedikit kecuaian akan membawa kepada malapetaka.

Menurut Jabatan Pengangkutan Jalan Malaysia (JPJ) memandang serius hal-hal berkaitan dengan keselamatan supaya penumpang berasa lebih terjamin semasa mengguna mod pengangkutan awam seperti bas, teksi, feri dan kapal terbang. (Nazri, 2009)

Sikap tidak bertanggungjawab sesetengah pemandu telah membawa padah kepada penumpang. Penumpang berasa tidak selamat untuk menggunakan perkhidmatan awam. Sikap seperti ini juga boleh mengancam keselamatan pengguna jalan raya. Sehingga kini kemalangan disebabkan oleh sikap pemandu kurang berhati-

hati, mengantuk semasa memandu, memandu secara berbahaya dan tidak mematuhi had laju.

Menurut William (K.Darley,2010) penumpang amat mementingkan tahap kualiti dan keselamatan sesuatu produk atau servis.

Tambahnya lagi, kualiti alat kelengkapan juga salah satu perkara yang penting yang dinilai oleh penumpang. Jelaslah tugas untuk memastikan tahap keselamatan yang disediakan sentiasa berada dalam keadaan baik adalah amat penting. Tahap keselamatan yang baik akan menggalakan penumpang untuk menggunakan perkhidmatan yang disediakan di samping dapat menjaga imej pihak pengurusan perkhidmatan mod pengangkutan awam di Malaysia.

Keselamatan sistem pengangkutan awam Malaysia masih mempunyai kelemahan yang perlu dibaiki. Penulis faham bahawa adalah amat sukar bagi melaksanakan pembaikan kepada sistem yang sedia ada. Tetapi, pengusaha-pengusaha syarikat pengangkutan awam perlu ingat bahawa janganlah mementingkan aspek keuntungan semata-mata sehingga mengabaikan aspek keselamatan pelanggan mereka.

(Fadzly Izab,2014) menurut beliau, dalam kesibukan negara untuk mencapai status negara maju berpendapatan tinggi menjelang 2020, pelbagai aspek terus diberi perhatian serius oleh kerajaan bagi menyokong sektor pembangunan agar seimbang dengan keperluan masyarakat setempat dan alam sekitar. Tidak ketinggalan dalam aspek kemudahan pengangkutan awam, pendekatan penggunaan teknologi hijau yang telah digunakan di kebanyakan negara maju dilihat mampu dijadikan contoh bagi Malaysia untuk menjayakan hasrat tersebut.

Pengangkutan awam seperti bas yang dijanakan sepenuhnya dengan kuasa elektrik antara contoh kemudahan yang berpotensi dilaksanakan di negara ini dalam masa terdekat malah berupaya dijadikan pengangkutan awam masa hadapan. Penggunaan bas elektrik dalam pengangkutan awam turut dilihat mampu membantu negara mencapai sasaran pengurangan penghasilan karbon dan sekali gus mengurangkan kadar pencemaran udara.

Dari aspek keselamatan pula, bas yang mampu mencapai had kelajuan sehingga 250 kilometer sejam (km/j) ini telah dihadkan kelajuannya kepada 70 km/j bagi menjamin keselamatan dan disesuaikan dengan penggunaan di dalam bandar.Malah kesemua cermin sisi bas ini boleh dijadikan pintu kecemasan dengan keseluruhannya terdapat 11 laluan bagi memudahkan penumpang keluar jika berlaku nahas berbanding hanya satu atau pintu kecemasan pada bas biasa.

Ia turut dilengkapi dengan kamera litar tertutup (CCTV) di pintu dan tempat duduk belakangnya bagi memudahkan pemandu melihat keadaan di bahagian belakang selain dapat sentiasa memantau pergerakan turun naik penumpang. Oleh itu, beberapa laluan telah dikenal pasti merangkumi kawasan bandar raya dan jika segalanya berjalan lancar, sebanyak lapan hingga 10 buah bas akan disediakan bagi memulakan operasinya tidak lama lagi.

T.Selva (2014) menurut beliau Penerbangan Malaysia (MAS) dan Malaysia Airports Holdings Bhd (MAHB) kini melaksanakan pemeriksaan keselamatan penerbangan lebih ketat di udara dan darat berikutan tragedi pesawat MH370. Menurut satu pekeliling MAS, Juruterbang dan pembantu juruterbang kini tidak dibenarkan untuk ditinggalkan bersendirian di dalam kokpit, walaupun salah seorang daripada mereka ke tandas. Di bawah peraturan baharu itu, seorang anak kapal perlu berada di dalam kokpit sehingga juruterbang atau pembantu juruterbang kembali

semula dari tandas. Apabila makanan dibawa ke kokpit, krew penerbangan dikehendaki berjaga di pintu untuk memastikan tiada penumpang memasuki kawasan larangan itu.

Sementara itu, MAHB mewajibkan mereka yang terlibat dalam penerbangan antarabangsa untuk melalui dua pengesan logam dan menjalani pemeriksaan badan sebelum memasuki pesawat. Para pelancong juga kini perlu menanggalkan kasut, tali pinggang, jaket dan meletakkan sebarang peranti elektronik seperti telefon bimbit dan komputer riba untuk pengimbasan secara berasingan. Air minuman yang dibotolkan tidak dibenarkan dibawa ke dalam pesawat.

MAHB turut melaksanakan pemeriksaan tersebut untuk penerbangan antarabangsa lain dan mengguna pakai senarai barangan larangan, yang sama digunakan oleh Pentadbiran Keselamatan Pengangkutan Amerika Syarikat. Peraturan itu berkuat kuasa pada 8 Mac, hari sama pesawat MH370 dari Kuala Lumpur ke Beijing hilang bersama 239 penumpang dan anak kapal. Jurucakap MAS mengesahkan bahawa syarikat penerbangan itu mempertingkatkan keselamatan dan menyediakan prosedur pemantauan di dalam semua pesawat. Terdapat satu peraturan di mana juruterbang dan pembantunya akan diberikan set hidangan makanan berbeza, yang bertujuan menggelakkan sebarang kemungkinan kedua-dua mengalami keracunan makanan pada masa yang sama. Selepas ini anak kapal perlu membuat semakan terhadap semua bahagian di dalam kokpit, kabin, kawasan rehat anak-anak kapal, dapur dan tandas untuk mengesan sebarang objek asing sebelum pesawat dinaiki penumpang.

Pramugara dan pramugari juga perlu memantau pelancong yang berkelakuan mencurigakan atau penumpang yang mengambil bagasi masuk ke dalam tandas, kata juruterbang itu yang enggan dikenali. MAHB mengingatkan semua pelancong yang

berlepas dari KLIA untuk penerbangan destinasi antarabangsa bahawa mereka perlu membuat pemeriksaan di dalam tempoh tiga jam yang ditetapkan.

2.3 Faktor Tambang

Terdapat pelbagai faktor yang telah wujud dalam pemilihan mod pengangkutan awam antaranya faktor keselamatan, tambang dan infrastruktur. Ada segelintir syarikat pengangkutan awam yang menaikan kadar tambang yang mahal dan tidak bersesuaian dengan perkhidmatan yang disediakan. Tindakan tersebut membebankan pengguna yang terpaksa membeli tiket yang mahal kerana tidak mempunyai pilihan lain.

Haniza Hassan (2008) menyatakan, terdapat penumpang yang membeli tiket untuk perjalanan sehala dari Johor Bahru ke Kuala Lumpur dikenakan harga RM60 berbanding kadar biasa RM25. Bagi pengguna yang menjadikan bas sebagai pengangkutan utama, mereka tidak mempunyai pilihan lain selain terpaksa membeli tiket pada harga yang ditawarkan.

Sebelum penumpang memilih untuk menggunakan sesuatu perkhidmatan pengangkutan awam pelbagai faktor perlu dinilai terlebih dahulu. Antaranya ialah faktor tambang, menurut sejarah, tambang merupakan faktor utama yang mempengaruhi pilihan pengguna. Walaubagaimanapun, faktor tambang tidak lagi menjadi perkara penting dalam pemilihan penumpang pada masa ini.

Tambang dan kualiti saling berkaitan antara satu sama lain. Ada dikalangan syarikat pengangkutan awam yang menawarkan tambang yang tinggi berpadanan dengan perkhidmatan yang ditawarkan. (Ghobadian et al., 1994) menurut American Society for

Quality Control mendefinasikan kualiti sebagai keseluruhan ciri-ciri dan sifat keluaran atau perkhidmatan berupaya untuk memuaskan keperluan pengguna.

Pakar kualiti, W.Edward Deming (2001) mengatakan sesuatu produk atau perkhidmatan yang baik dapat memenuhi keperluan pelanggan.

Menurut Kolter & Armstrong (2010), kepuasan pelanggan bergantung kepada prestasi tanggapan keluaran dalam memberi nilai berbanding dengan jangkaan pembeli. Jika prestasi keluaran kurang daripada jangkaan pelanggan, pembeli tidak berpuas hati. Jika prestasi sepadan dengan jangkaan, pembeli berasa seronok. Pelanggan yang berpuas hati akan membuat pembelian berulang dan mereka akan memberitahu yang lain tentang pengalaman mereka menggunakan keluaran tersebut.

Perkara sebaliknya berlaku jika pelanggan tidak berpuas hati dengan sesuatu perkhidmatan. Bagi mengekalkan nama baik dalam industri, syarikat sebolehnya cuba memenuhi kehendak dan keperluan pelanggannya supaya pelanggan benar-benar berpuas hati.

Kenyataan ini disokong oleh Peter Druker(2005) yang mengatakan, tugas utama sesebuah syarikat adalah untuk memperolehi pelanggan. Cara untuk memperoleh pelanggan adalah dengan meyakinkan bahawa perkhidmatan yang ditawarkan oleh sesebuah syarikat dapat memenuhi citarasa pelanggan, seterusnya pelanggan akan membuat pembelian berulangan, tanda kepuasan terhadap servis yang diperolehi.

Oleh itu, banyak syarikat telah mengubah kualiti menjadi satu senjata strategik yang berkesan. Mereka mendapati kelebihan berbanding dengan syarikat pesaing dengan memenuhi keperluan dan keutamaan pelanggan dari segi kualiti secara konsisten. Kini

kualiti menjadi satu keperluan dalam persaingan untuk merebut pasaran dan pelanggan dimana hanya syarikat yang mempunyai kualiti perkhidmatan terbaik akan bertahan.

2.4 Faktor Infrastruktur

Selain daripada faktor keselamatan, tambang dan infrastruktur juga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi pengguna untuk memilih jenis pengangkutan yang lebih selesa. Kemudahan ini termasuklah ruang untuk orang kurang upaya, kemudahan wi-fi, TV LED, ruang rak bagasi yang mencukupi dan tandas yang mesra OKU. Kemudahan yang memuaskan hati pengguna dapat

menarik hati pengguna untuk selalu mendapatkan servis dari pihak pengangkutan awam. Hal ini seterusnya dapat mewujudkan pelanggan yang setia terhadap syarikat pengangkutan awam tersebut.

Menurut kajian yang dijalankan oleh Litwak, David & Nancy (1994), kemudahan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi para pengguna dalam memilih untuk menggunakan sesuatu perkhidmatan.

Menurut Anonrmous (1994) menyatakan daripada temuduga yang dijalankan terhadap 2,600 orang pengguna untuk mengenalpasti gelagat pengguna dalam membuat keputusan pengguna perkhidmatan, faktor yang mempengaruhi pengguna ialah kemudahan yang tersedia oleh pihak pengurusan. Contohnya seperti tempat duduk yang selesa, penghawa dingin, langsir untuk melindungi daripada panas, loceng bas yang berfungsi dan lain-lain. Faktor ini mempengaruhi pengguna kerana ia membolehkan proses pengguna sesebuah perkhidmatan dilakukan dengan lebih berkesan dan lebih cepat.