

**KAJIAN PENERIMAAN PENGGUNA TERHADAP BAS RAPID  
PENANG DUA TINGKAT DI GEORGETOWN PULAU PINANG  
DARI PERSPEKTIF LOGISTIK**

<b>10DLS13F2020</b>	<b>SANTNI A/P M.ESFRAN</b>
<b>10DLS13F2032</b>	<b>SOFEA NAJIEAH BINTI JAFRI</b>
<b>10DLS13F2048</b>	<b>SITI NOOR ADILA BINTI MOHD SOKRY</b>
<b>10DLS13F2050</b>	<b>NUR ASYIKIN BINTI ABDULLAH</b>
<b>10DLS13F2080</b>	<b>NURULHUDA BINTI UTOH</b>
<b>10JLS13F2003</b>	<b>DINOTHAN A/L RAVICHANDRAN</b>

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

**JABATAN PERDAGANGAN**

**POLITEKNIK SEBERANG PERAI**

**JUN 2016**

## PENGESAHAN LAPORAN PROJEK

Laporan projek bertajuk “PENERIMAAN PENGGUNA TERHADAP BAS RAPID PENANG DUA TINGKAT DI GEORGETOWN PULAU PINANG DARI PERSPEKTIF LOGISTIK” ini telah dikemukakan, disemak serta disahkan sebagai memenuhi syarat dan keperluan penulisan projek seperti yang telah ditetapkan

### Disemak oleh :

Nama Penyelia : En. Abdul Aziz Bin Ishak

Tandatangan Penyelia :

Tarikh :

### Disahkan oleh :

Nama Pensyarah Kursus : Pn. Isratun Binti Idris


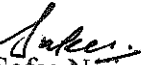


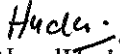

Tandatangan Pensyarah :

Kursus :

Tarikh :

## PENGAKUAN

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

1. Tandatangani :   
Nama : Santni a/p M. Esfran  
No. Pendaftaran : 10DLS13F2020  
Tarikh :
2. Tandatangani :   
Nama : Sofea Najieah Binti Jafri  
No. Pendaftaran : 10DLS13F2032  
Tarikh :
3. Tandatangani :   
Nama : Siti Noor Adila Binti Mohd Sokry  
No. Pendaftaran : 10DLS13F2048  
Tarikh :
4. Tandatangani :   
Nama : Nur Asyikin Binti Abdullah  
No. Pendaftaran : 10DLS13F2050  
Tarikh :
5. Tandatangani :   
Nama : NurulHuda Binti Utoh  
No. Pendaftaran : 10DLS13F2080  
Tarikh :
6. Tandatangani :   
Nama : Dinothan a/l Ravichandran  
No. Pendaftaran : 10JLS13F2003  
Tarikh :

## PENGHARGAAN

Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Maha Pengasih segala puji bagi Allah Tuhan Sekalian Alam. Selawat dan Salam kepada Nabi Muhammad SAW.

Bersyukur kehadiran ilahi kerana dengan limpah dan kurniaNya dapat juga kami menyempurnakan kajian ini dalam tempoh yang telah ditetapkan sepanjang 15 minggu menjalankan kajian ini. Kami telah memperoleh pelbagai pengalaman yang amat berharga dan bermakna dalam hidup kami serta kami juga memperolehi pelbagai pengalaman yang mungkin hanya akan datang sekali sahaja dalam hidup. Namun begitu, walau ia datang hanya sekali tetapi ianya dapat di-manfaatkan untuk masa hadapan. Justeru itu, kami juga telah memperolehi pelbagai maklumat dan pengetahuan dengan lebih terperinci berkaitan dengan kajian kami iaitu " Kajian penerimaan pengguna terhadap Bas Rapid Penang Dua Tingkat di Georgetown Pulau Pinang dari Perspektif Logistik.

Di kesempatan ini, kami juga ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada pihak yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak langsung sepanjang menyiapkan kajian ini. Terutamanya kepada penyelia iaitu En Aziz Bin Ishak berserta pensyarah khusus iaitu Puan Isratun Binti Idris. Segala tunjuk ajar yang diberikan amat membantu kami dalam usaha menyiapkan kajian ini. Terima kasih juga kepada 120 orang responden yang turut memberi kerjasama dalam membantu menyempurnakan kajian ini dan rakan-rakan sekumpulan yang banyak membantu serta tidak lupa kepada ibu bapa kami yang sentiasa mendoakan kejayaan kami. Sekian terima kasih.

## ABSTRAK

Kajian ini adalah untuk mengetahui penerimaan pengguna terhadap Bas Rapid Penang dua tingkat di Georgetown Pulau Pinang dari perspektif logistik. Kaedah skop kajian ini hanya menumpukan di sekitar Georgetown, Pulau Pinang. Tujuan kajian ini dijalankan untuk mengkaji pandangan pengguna terhadap faktor promosi, faktor fasiliti dan faktor lokasi bagi perkhidmatan Bas Rapid Penang dua tingkat. Responden kajian adalah 100 orang yang terdiri daripada orang awam yang dipilih secara rawak. Kajian ini dijalankan untuk mendapatkan maklum balas daripada pengguna. Bagi memenuhi objektif kajian, borang soal selidik telah diedarkan dan dianalisis dengan teliti ke atas setiap baring soal selidik. Data-data yang diperolehi melalui perisian "Statistic Package Of The Social Science" (SPSS) version19 adalah membantu penganalisan dan dianalisis dengan menggunakan kaedah statistik, min dan frekuensi. Daripada dapatan kajian, jelas menunjukkan faktor lokasi (paling tinggi jumlah purata min) adalah amat mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap Bas Rapid Penang dua tingkat di Georgetown Pulau Pinang.

## ABSTRACT

This study was to determine the customer acceptance of Bus Rapid Penang Double Decker in Georgetown Penang from Logistics Perspective. The scope of this study only focused around Georgetown Penang. The aim of this study to assess the views of users of the promotion, facility and location factor contained in Bus Rapid Penang Double Decker. The respondents were 100 people consisting of members of the public chosen randomly. This study was conducted to get feedback from users. To meet the objectives of the study, questionnaires form were distributed and analyzed carefully for each questionnaire. The data was obtained through the 'Statistical Package of Social Science Software' (SPSS) software version 19 is helping to analyzing data using statistical methods, means and frequency. From the findings, clearly shows the location (highest number of average min) is very affecting the consumer acceptance of Bus Rapid Penang Double Decker in Georgetown Penang from Logistics Perspective.

## KANDUNGAN

		<b>Halaman</b>
<b>PENGESAHAN LAPORAN PROJEK</b>		<b>i</b>
<b>PENGAKUAN</b>		<b>ii</b>
<b>PENGHARGAAN</b>		<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b>		<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b>		<b>v</b>
<b>KANDUNGAN</b>		<b>vi-vii</b>
<b>SENARAI JADUAL</b>		<b>ix</b>
<b>SENARAI RAJAH</b>		<b>x</b>
<b>BAB 1</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	
1.0	Pendahuluan	1-2
1.1	Latar Belakang Kajian	3-4
1.2	Penyataan Masalah	5-6
1.3	Objektif Kajian	6
1.4	Persoalan Kajian	6
1.5	Skop Kajian	6-7
1.6	Kepentingan Kajian	7-8
	1.6.1 Kepentingan Kepada Pihak Rapid Penang	
	1.6.2 Kepentingan Kepada Masyarakat	
	1.6.3 Kepentingan Kepada Pengkaji Akan Datang	
1.7	Definisi Operasi	9-10
	1.7.1 Pengangkutan Awam	
	1.7.2 Pengguna	
	1.7.3 Kemudahan	

**BAB 2 SOROTAN KAJIAN**

2.0	Pendahuluan	11
2.1	Faktor Promosi	12-14
2.2	Faktor Fasilitas	14-15
2.3	Faktor Lokasi	16-18
2.4	Kesimpulan	18-19

**BAB 3 METODOLOGI KAJIAN**

3.0	Pendahuluan	20-21
3.1	Rekabentuk Kajian	21-22
3.2	Kaedah Pengumpulan Data	22-23
3.3	Populasi Dan Sample	23-25
	3.4.1 Populasi	
	3.4.2 Sample	
3.4	Instrumen Kajian	25-27
	3.5.1 Borang Soal Selidik	
3.5	Kaedah Analisa Data	27-29
	3.6.1 Analisis Kajian Rintis	
	3.6.2 Analisis Kekekapan	
	3.6.3 Analisis Min	
3.6	Kesimpulan	29-30



**BAB 4 DAPATAN KAJIAN**

4.0	Pendahuluan	31-32
4.1	Analisa Kebolehpercayaan Data	32-33
4.2	Dapatan Kajian	33-48
4.2.1	Bahagian A: Demografi/ Latar Belakang Responden	
4.2.2	Bahagian B: Analisis Penerimaa Pengguna Terhadap Bas Rapid Penang Dua Tingkat Di Georgetown Pulau Pinang Dari Perspektif Logistik	
4.3	Kesimpulan	49-50

**BAB 5 PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN**

5.0	Pendahuluan	51
5.1	Perbincangan	52-54
5.2.1	Faktor Promosi	
5.2.2	Faktor Fasiliti	
5.2.3	Faktor Lokasi	
5.2	Cadanagan	54-57
5.3.1	Kepada Pihak Rapid Penang	
5.3.2	Kepada Orang Ramai	
5.3.3	Kepada Pengkaji Akan Datang	
5.3	Implikasi Kajian	58-59
5.4	Kesimpulan	60-61

**SENARAI JADUAL**

No. Jadual.		Halaman
3.1	Skala likert	27
4.1.1	Jadual Analisa Kebolehpercayaan Data	32
4.3	Skala min skor	40
4.3.1	Analisis Faktor Promosi	41
4.3.2	Analisis Faktor Fasilitas	44
4.3.3	Analisis Faktor Lokasi	47

**SENARAI RAJAH**

No. Rajah		Halaman
4.2.1	Taburan responden mengikut umur	33-34
4.2.2	Taburan responden mengikut jantina	34-35
4.2.3	Taburan responden mengikut bangsa	36
4.3.4	Taburan responden mengikut pekerjaan	37

## **BAB 1**

### **PENGENALAN**

#### **1.0 PENDAHULUAN**

Pengangkutan boleh didefinisikan sebagai satu konsep cara pemindahan orang atau barang daripada suatu tempat ke tempat yang lain definisi Kamus Dewan Bahasa dan Pustaka, (2007). Ia juga berfungsi sebagai medium yang menghubungkan satu lokasi ke lokasi yang berlainan serta membolehkan pergerakan manusia dari satu tempat ke tempat yang lain. Sejak dari zaman dahulu pengangkutan sering digunakan kerana ia sangat penting untuk menjalankan aktiviti perdagangan. Ia juga dianggap sebagai nadi penggerak dan pendapatan bagi sesetengah masyarakat.

Pengangkutan darat biasanya dikaitkan dengan kenderaan yang menggunakan jalan raya sebagai laluan seperti kenderaan persendirian, bas dan sebagainya. Bas merupakan sebuah kenderaan yang besar serta direka bentuk untuk membawa

penumpang yang ramai. Pada tahun 1946, muncul syarikat pengangkutan Penang "Yellow Bus" yang menyediakan perkhidmatan bas henti-henti dalam daerah Timur Laut dan Barat Daya Pulau Pinang. Operasi syarikat pengangkutan operasi bas mini. Seterusnya diikuti pula kewujudan pengangkutan operasi bas mini. Bas mini ini dikendalikan oleh Syarikat Angkasa Barisan (M) Sdn Bhd. Perubahan demi perubahan telah berlaku mengikut peredaran zaman dari semasa ke semasa, dimana corak pengangkutan dan lalu lintas sentiasa berubah. Perkhidmatan ini dikatakan sebagai salah satu alternatif bagi membantu dan mengatasi masalah kesesakan lalu lintas terutamanya di kawasan bandar-bandar.

Pada 31 Julai 2007, Rapid Penang mula beroperasi di Pulau Pinang yang dirasmikan oleh Perdana Menteri Malaysia iaitu Datuk Seri Abdullah Ahmad Badawi dan ianya masih beroperasi sehingga kini. Rapid Penang merupakan antara bas yang beroperasi di Pulau Pinang secara keseluruhannya. Selain itu, Rapid Penang merupakan syarikat pengendali pengangkutan awam kedua yang didirikan kerajaan Malaysia, setelah pelancaran Rapid KL pada tahun 2004. Rapid Penang merupakan anak Syarikat Prasarana Negara Berhad.

Menjelang sambutan ulangtahun yang ke sembilan, Rapid Penang telah memperkenalkan Bas Rapid Penang dua tingkat yang bakal memulakan perkhidmatan pada 1 Ogos 2016. Diperkenalkan secara berperingkat mulai 1 Ogos 2016, perkhidmatan Bas Rapid Penang dua tingkat yang akan digunakan hanya satu laluan tersibuk iaitu Laluan 101 dari Pengkalan Weld ke Teluk Bahang.

Bas ini diperkenalkan sebagai percubaan untuk memperbaiki pengangkutan awam dengan cara meningkatkan muatan bas. Ini kerana ia dapat menampung keupayaan kapasiti sehingga seratus lapan penumpang. Oleh itu, banyak masalah yang berkaitan dengan perjalanan dapat dikurangkan. Bas juga sering menjadi pilihan pengguna kerana kos dan tambang yang berpatutan dan keadaan kenderaan yang lebih besar dan selesa. Akibat terdapat permintaan yang menggalakan terhadap

perkhidmatan terutamanya bas maka banyak syarikat bas wujud bagi menambahkan perkhidmatan ini. Kini perkhidmatan bas boleh didapati dimana sahaja dengan mudah tidak kira sama ada didalam serta luar Bandar

## 1.1 LATAR BELAKANG KAJIAN

Bas Rapid Penang Sdn Bhd merupakan syarikat yang dikemukakan di Georgetown Pulau Pinang dan bermula beroperasi pada tarikh 31 Julai 2007. Ia dimiliki oleh Syarikat Prasarana Negara Berhad bagi mengendalikan perkhidmatan Bas Rapid di Pulau Pinang. Bas Rapid Penang Sdn Bhd ditanggung oleh Kementarian Kerajaan diperbadankan dan merupakan Syarikat Rangkaian Pengangkutan Integrasi Deras Sdn Bhd (RapidKL), yang ditubuhkan pada tahun 2004 untuk mengambil transit aliran dan sebahagian besar rangkaian di Kuala Lumpur.

Tujuan pengenalan Bas Rapid Penang dua tingkat adalah untuk menyambut sambutan ulangtahun yang kesembilan. Bas Rapid Penang dua tingkat dilancarkan pada 1 Ogos 2016 bertujuan untuk menyediakan perkhidmatan pengangkutan yang selesa bagi penduduk Georgetown Pulau Pinang seperti penghawa dingin, tempat duduk untuk orang kurang upaya (OKU), warga emas dan sebagainya. Menurut laman web rapid penang sdn bhd ([www.rapidpg.com.my](http://www.rapidpg.com.my)), pada akhir 2016 perkhidmatan Bas Rapid Penang dua tingkat akan menyediakan 3 laluan dan 30 buah bas untuk memberikan layanan pergi dan balik kepada penduduk Georgetown Pulau Pinang. Waktu Bas Rapid Penang mula beroperasi pada jam 5.45 pagi hingga 12.00 pagi.

Menurut maklumat yang diperolehi dari laman web rapid penang sdn bhd juga mengatakan tentang ciri-ciri yang terdapat dalam sesebuah Bas Rapid Penang dua tingkat mempunyai sistem paparan waktu digital melalui papan layar skrin (LCD) di beberapa hentian Bas Rapid Penang bagi memudahkan orang ramai mengetahui waktu ketibaan Bas Rapid Penang dua tingkat. Orang ramai juga boleh menghubungi pusat kawalan Intelligent Commuter Information System (Rapid ICIS) sekiranya ingin mengetahui waktu ketibaan Bas Rapid Penang dua tingkat dengan lebih lanjut.

Disamping itu, laluan Bas Rapid Penang dua tingkat adalah dirancang dengan baik meliputi tempat pelancongan di Pulau Pinang. Laluan berhenti bagi Bas Rapid Penang berciri strategik iaitu dikawasan bandar, tempat-tempat pelancongan, hospital, sekolah pasaraya, kawasan perumahan dan sebagainya seperti yang dinyatakan dalam laman web rapid penang sdn bhd.

Berdasarkan kepada pernyataan ini, kajian ini dijalankan bertujuan untuk mendapatkan maklumbalas daripada penumpang bagi membantu pihak Rapid Penang Sdn Bhd mengenalpasti Penerimaan Pengguna Terhadap Bas Rapid Penang Dua Tingkat Di Georgetown Pulau Pinang Dari Perspektif Logistik. Hasil kajian ini diharapkan dapat membantu pihak pengurusan dalam perjalanan operasi untuk mengembangkan dan melebarkan lagi rangkaian perniagaan. Disamping itu, juga memfokuskan kepada faktor-faktor penting iaitu faktor promosi, fasiliti dan lokasi.

## 1.2 PENYATAAN MASALAH

Perkembangan dan kemajuan sistem pengangkutan di Malaysia khususnya di Pulau Pinang semakin memberangsangkan. Bermula hanya dengan beberapa syarikat bas yang menyediakan perkhidmatan bas henti-henti ia terus berkembang sehingga menyaksikan kelahiran pelbagai syarikat bas yang dikuasai oleh beberapa konsortium atau syarikat individu. Walaubagaimanapun, pengguna kini adalah lebih bijak dalam memenuhi kepuasan dan keperluan mereka. Pengguna memerlukan produk dan perkhidmatan yang berkualiti bersesuaian dengan bayaran yang dikeluarkan.

Menurut ketua pegawai operasi Rapid Penang Pulau Pinang, Mejar (B) Mohd Shukri Abdul Rahman, berkata pengangkutan awam di Pulau Pinang adalah penting kerana terdapat banyak syarikat perindustrian antarabangsa dimana pekerja-pekerja ini bergantung kepada pengangkutan awam dengan harga yang berpatutan. Kawasan berkepadatan tinggi adalah suatu lagi aspek pengangkutan awam yang sedang di pantau dalam usaha untuk menangani masalah kesesakan lalu lintas.

Berdasarkan Sinar Harian (28 Disember 2015) di Georgetown setiap kali tibanya musim persekolahan dan cuti umum, kebanyakan masyarakat sekitar bandar raya tidak senang duduk berikutan kebanyakan jalan sesak teruk. Antara lokasi utama termasuklah Persiaran Gurney, Pengkalan Weld, Tanjung Bungah dan Batu Feringgi.

Bertitik tolak daripada pernyataan-pernyataan diatas telah mendorong pengkaji untuk membuat kajian 'Penerimaan Pengguna Terhadap Bas Rapid Penang Dua Tingkat Di Georgetown Pulau Pinang Dari Perspektif Logistik. Oleh itu, pengkaji



akan mengkaji penerimaan pengguna terhadap Bas Rapid Penang dua tingkat dari segi faktor promosi, fasiliti dan lokasi.

### **1.3 OBJEKTIF:**

1. Mengenalpasti penerimaan pengguna terhadap faktor promosi Bas Rapid Penang dua tingkat di Georgetown Pulau Pinang.
2. Mengenalpasti penerimaan pengguna terhadap faktor fasiliti Bas Rapid Penang dua tingkat di Georgetown Pulau Pinang.
3. Mengenalpasti penerimaan pengguna terhadap faktor lokasi Bas Rapid Penang dua tingkat di Georgetown Pulau Pinang.

### **1.4 PERSOALAN KAJIAN:**

1. Apakah penerimaan pengguna terhadap faktor promosi Bas Rapid Penang dua tingkat di Georgetown Pulau Pinang.
2. Apakah penerimaan pengguna terhadap faktor fasiliti Bas Rapid Penang dua tingkat di Georgetown Pulau Pinang.
3. Apakah penerimaan pengguna terhadap faktor lokasi Bas Rapid Penang dua tingkat di Georgetown Pulau Pinang

## **1.5 SKOP KAJIAN**

Skop kajian tertumpu kepada pengangkutan awam darat iaitu Bas Rapid Penang dua tingkat sahaja. Kajian ini hanya meliputi di sekitar Georgetown Pulau Pinang. Kajian ini akan memfokuskan kepada para pengguna pengangkutan awam sahaja. Jumlah responden yang diperlukan adalah seramai 100 orang yang mana merangkumi hampir semua golongan tanpa mengira kaum, jantina yang menggunakan perkhidmatan Bas Rapid Penang dua tingkat tersebut.

## **1.6 KEPENTINGAN KAJIAN**

Kajian ini dijalankan adalah untuk mengkaji Penerimaan Pengguna Terhadap Bas Rapid Penang Dua Tingkat di Georgetown Pulau Pinang dari aspek faktor promosi, fasiliti dan lokasi. Kajian ini dijalankan untuk memberi manfaat kepada pihak yang terlibat secara langsung dan tidak langsung. Antara pihak-pihak yang terlibat adalah:

### **1.6.1: Kepentingan kepada pihak Rapid Penang**

Kajian yang dibuat dapat menjadi rujukan kepada pihak pengurusan Bas Rapid Penang dua tingkat untuk meningkatkan mutu perniagaan bagi memenuhi kehendak pengguna, dapat mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengguna

terhadap penggunaan perkhidmatan Bas Rapid Penang dua tingkat serta dapat mengetahui tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan Bas Rapid Penang dua tingkat di Georgetown Pulau Pinang.

### **1.6.2: Kepentingan kepada masyarakat**

Kepentingannya adalah dapat memberi maklumat kepada masyarakat tentang perkhidmatan Bas Rapid Penang dua tingkat di Georgetown Pulau Pinang. Ia memberi fasiliti yang dapat menarik minat dan perhatian masyarakat untuk menggunakan perkhidmatan awam dan memilih gaya hidup terbaru untuk berjimat cermat sambil memelihara alam sekitar dengan menggunakan perkhidmatan Bas Rapid Penang dua tingkat.

### **1.6.3: Kepentingan kepada pengkaji akan datang**

Maklumat daripada hasil kajian ini diharap dapat memberi gambaran dan dapat membantu pengkaji akan datang untuk membuat kajian yang seterusnya dalam menjalankan projek logistik, dapat dijadikan sebagai sumber rujukan bagi menghasilkan kajian yang lebih berkualiti dan juga dapat memberitahu tentang perkhidmatan pengangkutan Bas Rapid Penang dua tingkat kepada pengguna.

## **1.7 DEFINISI OPERASI**

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

### **1.7.1 Pengangkutan Awam**

Menurut kamus pelajar Bahasa Melayu edisi kedua (2008) menyatakan bahawa pengangkutan awam bermaksud sistem pengangkutan bermotor seperti teksi, bas, dan keretapi yang boleh digunakan oleh orang ramai di kawasan tertentu dengan kadar tambang yang ditetapkan. Pengangkutan awam yang dimaksudkan dalam kajian ini ialah perkhidmatan Bas Rapid Penang dua tingkat yang baru diperkenalkan di Georgetown Pulau Pinang.

### **1.7.2 Pengguna**

Pengguna ialah orang awam yang menggunakan sesuatu barangan ataupun perkhidmatan tersebut. Umumnya, pengguna perkhidmatan ini terbahagi kepada tiga iaitu pelancong luar, pengguna domestik dan pengguna harian. Dalam kajian ini, pengkaji memfokuskan semua pengguna perkhidmatan terhadap Bas Rapid Penang dua tingkat.

### **1.7.3 Kemudahan**

Mengikut Kamus Dewan (1999) kemudahan adalah “sesuatu yang memudahkan atau melincinkan kerja” dan Kamus Oxford (1992) kemudahan sebagai “sesuatu yang dibentuk, dibuat, direka dan dipasang untuk memberikan perkhidmatan”, setiap sesuatu yang disediakan untuk kemudahan penggunaanya adalah kemudahan. Kemudahan yang dimaksudkan oleh pengkaji dalam kajian ini adalah semua kemudahan yang tersedia ada di terminal “Bas Rapid Penang Dua Tingkat”.

## BAB 2

### SOROTAN KAJIAN

#### 2.0 PENDAHULUAN

Bab 2 akan membincangkan mengenai sumber yang berkaitan dengan kajian iaitu "Kajian Penerimaan Pengguna Terhadap Bas Rapid Penang Dua Tingkat Di Georgetown Pulau Pinang Dari Perspektif Logistik". Kajian ini memfokuskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap Bas Rapid Penang dua tingkat yang di lancarkan di Georgetown Pulau Pinang pada tahun 2016. Antara faktor yang dikaji ialah faktor promosi, fasiliti dan lokasi. Segala maklumat yang berkenaan dengan tajuk kajian diperolehi daripada pelbagai sumber seperti internet, buku rujukan akademik, jurnal, akhbar serta temubual pihak pengusaha perkhidmatan. Oleh itu maklumat-maklumat yang diperolehi juga diharap akan dapat menjadi input dalam membentuk cadangan sesama bagi penambahbaikan perkhidmatan Bas Rapid Penang dua tingkat.

## 2.1 FAKTOR PROMOSI

Promosi merupakan proses, kaedah atau cara, untuk memberitahu, menyedarkan pengguna dan mempengaruhi pengguna membeli sesuatu barangan atau perkhidmatan. Promosi merupakan sejenis bantuan perniagaan. Promosi dijalankan dalam pelbagai cara bergantung kepada kehendak pengeluar atau produk yang dikeluarkan. Aktiviti-aktiviti yang memberitahu kebaikan produk dan memujuk pelanggan sasaran untuk membeli. Menurut M.Lambert, (1998) promosi adalah komponen dalam campuran pemasaran yang berkesan untuk menjual produk.

Faktor promosi adalah untuk menyampaikan maklumat dan memperkenalkan perkhidmatan baru kepada orang ramai. Promosi juga memberi penerangan tentang perkhidmatan serta tempat untuk mendapatkan perkhidmatan tersebut. Promosi juga memberitahu mengetahui keunikan dan keistimewaan yang terdapat dalam perkhidmatan tersebut, menarik perhatian dan dapat memikat hati dan peminat pengguna.

Promosi boleh dilakukan menerusi media massa seperti media cetak dan media elektronik. Usaha promosi yang dilakukan menerusi media cetak umpamanya teknologi kepada tiga kategori utama iaitu iklan kecil, iklan muka surat depan dan iklan ruangan. Sekiranya, pihak pengurus membuat pengiklanan secara besar-besaran boleh menyampaikan maklumat kepada pengguna terhadap perkhidmatan yang disediakan. Promosi melalui media elektronik iaitu televisyen dan radio, pengiklanan melalui televisyen atau radio pengguna boleh mendapatkan maklumat lebih jelas dan tepat tentang perkhidmatan kerana pengguna melihat dan mendengar maklumat hendak disampaikan oleh pengurus perkhidmatan tersebut.

Promosi pengiklanan produk atau perkhidmatan dibuat untuk memberitahu ciri-ciri perkhidmatan, adalah penting bagi memilih perkhidmatan tersebut oleh pengguna. Menurut Star (18 Julai 2016) menyatakan perkhidmatan Bas Rapid Penang dua tingkat yang menyediakan kemudahan kepada warga emas, orang kurang upaya (OKU), wanita yang mengandung dan juga memberitahu bilangan muatan yang boleh dinaiki dan kemudahan asas yang terdapat dalam bas tersebut.

Promosi pengiklanan dari segi harga (kos) bagi perkhidmatan atau produk adalah penting bagi pengguna. Pengiklanan melalui suratkhbar dan televisyen akan menyampaikan maklumat yang tepat bagi pengguna terhadap kos perkhidmatan atau produk. Iklan mengenai harga (kos) bagi perkhidmatan yang disediakan oleh pihak penyedia perkhidmatan pengguna amatlah penting dan perlu dengan jelas menyatakan tentang harga tambang ke setiap destinasi.

Promosi kad bulanan yang disediakan oleh Rapid Penang memberi manfaat kepada orang ramai. Menurut Pegawai Operasi Pn. Nur Asyikin Binti Jamaludin berkata pengguna yang menggunakan kad bulanan dapat menerima harga konsensi berbanding kepada pengguna yang tidak menggunakan kad bulanan. Pengguna boleh mendapatkan kad bulanan di Ibu Pejabat Rapid Penang, Komtar dan Pengkalan Weld.

Kesimpulannya, syarikat atau kilang perlu membuat promosi atau pengiklanan bagi memberitahu maklumat terhadap sesuatu perkhidmatan atau produk. Melalui promosi pengguna boleh mendapatkan maklumat yang tepat tentang perkhidmatan atau produk yang diiklankan oleh syarikat itu. Syarikat tersebut juga boleh membesarkan perniagaan mereka sekiranya pengiklanan berjaya menyampaikan maklumat tepat kepada pengguna.



## 2.2 FAKTOR FASILITI

Fasiliti merupakan kemudahan-kemudahan yang terdapat dalam satu perkhidmatan yang menjamin keselesaan, keselamatan pengguna terhadap perkhidmatan tersebut. Hal ini adalah kerana ia akan memberi keyakinan kepada pengguna terhadap faktor fasiliti dan juga dapat menarik minat pengguna untuk menggunakan perkhidmatan Bas Rapid Penang dua tingkat. Kebiasaanya pengguna akan mementingkan dari aspek keselesaan, kualiti, fasiliti dan keselamatan.

Menurut pengerusi kumpulan prasarana Tan Sri Ismail Adam (2016), menyatakan bahawa keadaan Bas Rapid Penang dua tingkat yang akan digunakan itu haruslah memenuhi ciri-ciri tertentu iaitu perlu menyediakan tempat duduk yang selesa, dilengkapi dengan hawa dingin, tempat khas bagi warga emas dan wanita mengandungi di tingkat bawah Bas Rapid Penang dua tingkat. Sekiranya sistem perkhidmatan Bas Rapid Penang dua tingkat ini dipertingkatkan oleh pengusaha Bas Rapid Penang dua tingkat akan berjalan dengan lancar.

Bowersox (2010), menyatakan bahawa kualiti akan merangsang pengguna terhadap perkhidmatan. Kualiti ialah suatu perkara yang berada di dalam minda seseorang pengguna terhadap mutu perkhidmatan. Pengguna akan menggunakan sesuatu perkhidmatan dengan membandingkan perkhidmatan yang ditawarkan oleh syarikat bas dua tingkat dan akan memilih syarikat bas lain yang menawarkan perkhidmatan bas terbaik.

Bas Rapid Penang dua tingkat menyediakan kad bulanan bagi pengguna perkhidmatan Bas Rapid Penang dua tingkat. Pengguna yang menggunakan kad bulanan boleh menikmati pelbagai faedah daripada kad tersebut. Pengguna kad bulanan akan membayar kadar tambang yang lebih rendah berbandingkan pengguna Bas Rapid Penang dua tingkat yang tidak mempunyai kad bulanan. Menurut Brian Atkin (2005), menyatakan bahawa memberi harga konsensi kepada pengguna dapat menarik perhatian orang ramai.

Fasiliti yang disediakan untuk pengguna seperti televisyen, dan radio mampu memberi hiburan dan menghindarkan rasa bosan pengguna ketika dalam perjalanan. Kenyataan dinyatakan oleh Pengarah Urusan Sinarmas Travel & Tours Sdn Bhd dalam Berita Harian televisyen, radio dan wifi mampu memberi hiburan dan menghindarkan rasa bosan pengguna ketika dalam perjalanan.

Kesimpulannya, dalam memberikan fasiliti yang terbaik, adalah perlu bagi pihak pengurusan untuk menyediakan kemudahan yang bermutu dan dapat menarik pengguna menggunakan perkhidmatan yang disediakan. Kemudahan yang disediakan Bas Rapid Penang dua tingkat perlu mencukupi dan berfungsi sepenuhnya dengan baik untuk digunakan demi keselesaan pengguna.

## 2.3 FAKTOR LOKASI

Lokasi adalah satu tempat dimana syarikat memilih untuk beroperasi. Pemilihan lokasi akan memberi impak yang besar kepada kos dan pendapatan sesebuah syarikat. Faktor terpenting dalam pembangunan perniagaan adalah lokasi, bagaimana nak mencapai dan masa perjalanan kelokasi. Menurut Swastha (2002), lokasi merupakan satu tempat dimana perniagaan atau aktiviti berlaku.

Lokasi yang dipilih perlulah menepati beberapa etika seperti tempat yang strategik. Tempat yang strategik adalah tempat dimana perkara penting berlaku dan memainkan peranan penting dalam perniagaan. Lokasi yang strategik dapat memudahkan para pengguna membuat perancang perjalanan, justeru dapat meningkatkan sistem pengangkutan yang terdapat di Georgetown. Salah satu kunci menuju kejayaan adalah lokasi yang strategik dan ia bermula dengan memilih komuniti, Kotler (2008).

Kawasan yang menjadi tumpuan orang ramai dan pelancong adalah satu faktor untuk mewujudkan satu lokasi yang strategik. Perjalanan Bas Rapid Penang dua tingkat yang melalui Pengkalan Weld ke Teluk Bahang memudahkan pengguna yang datang dari tanah seberang dan menuju ke tempat tumpuan pelancong seperti Pantai Kerachut. Selain itu, ia memudahkan para penduduk di sekitar Georgetown disebabkan oleh populasi penduduk yang ramai.

Bas berukuran 2.5 meter (lebar) x 12 meter (panjang) x 4.2 meter (tinggi) itu boleh membawa penumpang seramai 108 orang penumpang, dimana ianya terbahagi kepada dua tingkat. tingkat bawah boleh memuatkan seramai 30 orang penumpang, manakala tingkat atas boleh memuatkan seramai 53 orang penumpang. Bas ini mampu mengurangkan bilangan kenderaan yang berada di atas jalan raya serta jadual perjalanan yang teratur menjadi dorongan utama penggunaan Bas Rapid Penang dua tingkat berbanding pengangkutan awam yang mengikut keperluan para pengguna terutama kepada para pelancong asing yang melancong di sekitar Pulau Pinang. Disamping pelaksanaan sistem *Global Positioning System (GPS)* yang memudahkan pengguna untuk melihat waktu ketibaan dan pelepasan Bas Rapid Penang dua tingkat di terminal Pengkalan Weld.

Masa merupakan salah satu faktor yang penting bagi pelancong dalam memilih mod pengangkutan bagi pergerakan yang dibuat di Georgetown iaitu dengan adanya waktu operasi bas yang sesuai dengan keperluan pengguna. Pengangkutan awam seperti Bas Rapid Penang dua tingkat mampu mengelakkan kesesakan lalu lintas di sekitar kawasan tumpuan pelancong di Georgetown. Bas Rapid Penang dua tingkat hanya berhenti di terminal yang ditetapkan. Sehingga kini operasi Bas Rapid Penang beroperasi dengan 54 laluan yang melibatkan penggunaan 400 buah bas meliputi pengendalian perkhidmatan rapid kamunting dan perkhidmatan bas antara bandar ke Sungai Petani, Kedah, Parit Buntar Dan Perak (Prasarana Malaysia Berhad). Hal ini, dapat dirumuskan bahawa Bas Rapid Penang dua tingkat ini penggunaanya amat bersesuaian di sekitar Pulau Pinang.

Kesimpulannya, syarikat perlu memilih lokasi yang strategik dan terbaik. Apabila ia menepati ciri – ciri lokasi yang cemerlang ia akan memberikan satu impak yang besar dimana pelanggan dapat menggunakan Mod Pengangkutan Bas Rapid

Penang dua tingkat dengan cepat, senang dan produktif . Syarikat itu juga dapat menjimatkan kos perjalanan kerana sudah melakukan perancangan yang terbaik.

## 2.4 KESIMPULAN

Berdasarkan sorotan kajian yang dibuat, pengkaji telah mengenalpasti tiga faktor utama mengenai penerimaan pengguna terhadap Bas Rapid dua tingkat. Antara faktor-faktor tersebut adalah faktor promosi, fasiliti dan lokasi sebagai pendorong kepada penerimaan pengguna terhadap Bas Rapid Penang dua tingkat.

Hal demikian, faktor promosi pula merupakan kaedah atau cara, untuk memberitahu, menyedarkan, memujuk dan mempengaruhi pengguna membeli sesuatu barangan atau perkhidmatan. Rapid Penang telah menyediakan pelbagai promosi untuk menarik minat pengguna menaiki Bas Rapid Penang dua tingkat. Hasil temubual bersama Pegawai Operasi Rapid Penang iaitu Puan Nur Asyikin Binti Jamaludin menyatakan bahawa mereka menyediakan kad bulanan kepada warga emas, orang awam dan pelajar yang sering menaiki Bas Rapid Penang bagi menerima potongan harga. Mereka juga menyediakan pamflet bagi memudahkan para pengguna mengetahui promosi-promosi yang ditawarkan oleh Bas Rapid Penang dua tingkat.

Selain itu, faktor fasiliti merupakan kemudahan-kemudahan yang terdapat dalam satu perkhidmatan yang menjamin keselesaan pengguna terhadap perkhidmatan tersebut Menurut pengerusi kumpulan prasarana Tan Sri Ismail Adam (2016),

Penang dua tingkat dengan cepat, senang dan produktif . Syarikat itu juga dapat menjimatkan kos perjalanan kerana sudah melakukan perancangan yang terbaik.

## 2.4 KESIMPULAN

Berdasarkan sorotan kajian yang dibuat, pengkaji telah mengenalpasti tiga faktor utama mengenai penerimaan pengguna terhadap Bas Rapid dua tingkat. Antara faktor-faktor tersebut adalah faktor promosi, fasiliti dan lokasi sebagai pendorong kepada penerimaan pengguna terhadap Bas Rapid Penang dua tingkat.

Hal demikian, faktor promosi pula merupakan kaedah atau cara, untuk memberitahu, menyedarkan, memujuk dan mempengaruhi pengguna membeli sesuatu barangan atau perkhidmatan. Rapid Penang telah menyediakan pelbagai promosi untuk menarik minat pengguna menaiki Bas Rapid Penang dua tingkat. Hasil temubual bersama Pegawai Operasi Rapid Penang iaitu Puan Nur Asyikin Binti Jamaludin menyatakan bahawa mereka menyediakan kad bulanan kepada warga emas, orang awam dan pelajar yang sering menaiki Bas Rapid Penang bagi menerima potongan harga. Mereka juga menyediakan pamflet bagi memudahkan para pengguna mengetahui promosi-promosi yang ditawarkan oleh Bas Rapid Penang dua tingkat.

Selain itu, faktor fasiliti merupakan kemudahan-kemudahan yang terdapat dalam satu perkhidmatan yang menjamin keselesaan pengguna terhadap perkhidmatan tersebut Menurut pengerusi kumpulan prasarana Tan Sri Ismail Adam (2016),

menyatakan bahawa keadaan bas rapid penang dua tingkat yang akan digunakan itu haruslah memenuhi ciri-ciri tertentu iaitu perlu menyediakan tempat duduk yang selesa, dilengkapi dengan hawa dingin , tempat khas bagi warga emas dan wanita mengandung di tingkat bawa Bas Rapid Penang dua tingkat.

Tambahan pula, faktor lokasi merupakan perkara yang disebutkan sebagai satu tempat dimana satu perkara atau aktiviti dilakukan. Pengguna jalan raya di Georgetown menggunakan alternatif ini bagi memudahkan pergerakan ke destinasi pengguna mengikut pengurusan lokasi dan masa yang tepat. Perkhidmatan Bas Rapid Penang dua tingkat yang akan digunakan untuk laluan sibuk iaitu Laluan 101 dari Pengkalan Weld ke Teluk Bahang.

Kesimpulanya, pengusaha Bas Rapid Penang dua tingkat ini telah memberikan perkhidmatan yang amat memuaskan untuk setiap pengguna tidak kira usia. Selain itu, bas Rapid Penang juga memudahkan perjalanan pelanggan bergerak ke destinasi dengan selesa.

## BAB 3

### METODOLOGI

#### 3.0 Pendahuluan

Metodologi ini adalah salah satu pendekatan yang sering digunakan oleh pengkaji dari semasa ke semasa bagi mengumpulkan data-data yang diperlukan. Bab ini akan menerangkan cara-cara atau kaedah yang sering digunakan oleh pengkaji untuk mendapatkan sesuatu maklumat yang berkaitan bagi menghasilkan secara jelas sebuah kajian itu secara sistematik dan teratur. Pengkaji menggunakan dua kaedah, iaitu kaedah primer ataupun kaedah sekunder. Kaedah-kaedah ini akan memainkan peranan yang sangat penting dalam sesuatu penyelidikan itu kerana melalui data yang telah diperolehi tersebut adalah tepat dan sbetul untuk menunjukkan bahawa kajian tersebut sangat mempunyai kreativiti yang tersendiri dan akan menjadi salah satu bahan rujukan pada masa akan datang.