

**MENGENAL FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMILIHAN
PERKHIDMATAN PENGANGKUTAN UDARA DALAM KALANGAN
PENSIYARAH POLITEKNIK SEBERANG PERAI**

10DLS13F2073	NOOR ATIKAH BINTI ZAINOL AMIR
10DLS13F2041	NUR ADIERA BINTI AZHAN
10DLS13F2043	NURIZZATI BINTI ZAKARIA
10DLS13F2019	NURUL SYAKIRA BINTI BADARUDDIN
10DLS13F2017	NOR LAILA BINTI CHE'ANI
10DLS13F2079	FAREEZ DANIAL BIN RUSHAIDI

**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 “Mengkaji Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Perkhidmatan Pengangkutan Udara Dalam Kalangan Pensyarah Politeknik Seberang Perai” ini telah dikemukakan, disemak, serta disahkan sebagai memenuhi syarat dan keperluan penulisan projek seperti yang telah ditetapkan .

Disemak oleh:

Nama Penyelia: CIK NORHAYATI BINTI ABDUL HAMID

Tandatangan Penyelia:



Tarikh: 12/10/2016

Disahkan Oleh:


Nama Penyelaras: PUAN ISRATUN BINTI IDRIS


Tandatangan Penyelaras:


Tarikh:


PENGAKUAN

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

1. Tandatangan : 
Nama : NOOR ATIKAH BINTI ZAINOL AMIR
No.Pen : 10DLS13F2073
Tarikh : 12/10/16

2. Tandatangan : 
Nama : NUR ADIERA BINTI AZHAN
No.Pen : 10DLS13F2041
Tarikh : 12/10/16

3. Tandatangan : 
Nama : NURIZZATI BINTI ZAKARIA
No Pen : 10DLS13F2043
Tarikh : 12/10/16

4. Tandatangan :
Nama : NURUL SYAKIRA BINTI BADARUDDIN
No Pen : 10DLS13F2019
Tarikh :  12/10/16

5. Tandatangan : *Laila*

Nama : NOR LAILA BINTI CHE'ANI

No Pen : 10DLS13F2017

Tarikh : 12/10/2016

6. Tandatangan : *Fareez*

Nama : FAREEZ DANIAL BIN RUSHAIDI

No Pen : 10DLS13F2079

Tarikh : 12/10/2016

ABSTRAK

Kajian ini dilakukan dengan tujuan mendapatkan maklumat tentang faktor yang mempengaruhi pemilihan perkhidmatan pengangkutan udara dalam kalangan pensyarah Politeknik Seberang Perai. Kawasan kajian pula melibatkan suatu kawasan institusi pengajian di daerah Permatang Pauh iaitu Politeknik Seberang Perai. Jumlah sampel kajian adalah seramai 100 orang yang terdiri daripada pensyarah Politeknik Seberang Perai. Kaedah kajian yang dijalankan adalah analisis dan borang kaji selidik. Hasil kajian mendapati faktor fasiliti yang paling mempengaruhi pemilihan perkhidmatan pengangkutan udara diikuti faktor masa dan akhir sekali faktor kos. Set soal selidik mengandungi 30 item telah diedarkan kepada responden dan dianalisis secara deskriptif untuk mendapatkan nilai kekerapan, peratus dan min dengan menggunakan perisian *Statistical Package for Social Science (SPSS)* 23.0. Nilai kebolehpercayaan soalan soal selidik ialah 0.919. Secara keseluruhannya, dapatan kajian yang diperolehi menunjukkan responden memberikan persepsi yang positif terhadap semua objektif kajian. Di akhir kajian, pengkaji mencadangkan beberapa cadangan agar pihak yang berkepentingan dalam kajian ini lebih bertanggungjawab dalam meningkatkan mutu perkhidmatan pengangkutan udara agar pengguna mendapat keselesaan untuk menggunakan pengangkutan awam. Kajian lanjutan juga turut dicadangkan bagi pengkaji masa akan datang.

ABSTRACT

A study was conducted about a survey on factor that influence selection of air transportation among lectures in Politeknik Seberang Perai. The area of study consists of educations institutions area in Permatang Pauh which was at Politeknik Seberang Perai. The total of samples for this study is 100 respondent consisting lectures of Politeknik Seberang Perai. The process of this study includes interview, analysis and questionnaire. The results of this study showed that facility was the most influenced followed by times and costs in selection of service air transport among PSP lecturers. A set of questionnaire was distributed to the respondents contains 30 item and was analyzed descriptively in order descriptively in order to get the result of the frequency, percentage and min using the Statistical Package For Social Science (SPSS) 23.0. The value of the reliability of the questionnaire was $\alpha = 0.919$. End of this study, researcher suggested that it is the enforcement responsibility to improve the quality of air transport so that users feel more comfortable while using air transportation. Further studies are also proposed for future research in the future.

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, selawat baginda serta salam ke atas junjungan besar Nabi Muhammad SAW, ahli keluarga Baginda dan para sahabat. Alhamdulillah, kami bersyukur ke hadrat Illahi kerana dengan izin, rahmat serta hidayahNya membolehkan kami untuk menyiapkan kajian PB605 *Business Research* ini dengan jayanya dan seterusnya melayakkan kami untuk menerima sijil diploma bagi kursus Diploma Pengurusan Logistik dan Rangkaian Bekalan. Berkat kesabaran dan ketabahan hati yang tinggi, segala cabaran dan dugaan telah dapat kami harungi dengan mudah.

Di kesempatan ini, setinggi-tinggi penghargaan kami ucapkan kepada semua pihak yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam menyiapkan kertas kajian ini terutama kepada pensyarah kami Puan Isratun Binti Idris dan penyelia modul kami yang banyak membantu dari segi fizikal dan mental dalam memberi tunjuk ajar dan memantau kami dari semasa ke semasa iaitu Cik Norhayati Binti Abdul Hamid. Beliau juga telah banyak memberikan maklumat di samping memberikan ilmu yang sangat berguna kepada kami.

Selain itu, terima kasih juga kepada rakan-rakan sekelas terutamanya rakan-rakan sekumpulan dalam menyumbangkan idea dan tenaga secara bersama sewaktu menyiapkan kertas kajian ini. Jutaan terima kasih juga kepada pensyarah-pensyarah Politeknik Seberang Perai kerana memberikan kerjasama yang baik semasa kajian dijalankan. Akhir sekali, ucapan terima kasih juga ditujukan kepada ibubapa kami kerana sentiasa memberi dorongan, galakan dan juga bantuan dari segi kewangan kepada kami. Sesungguhnya tanpa doa, dorongan dan kesabaran semua para pengkaji tidak mungkin laporan projek ini disiapkan dengan sempurna. Semoga Allah s.w.t memberikan rahmat dan keberkatanNya kepada semua pihak yang sama-sama terlibat dalam menyiapkan laporan kajian ini.

Sekian, terima kasih.

KANDUNGAN

Halaman

PENGESAHAN LAPORAN PROJEK	II
PENGAKUAN	III
PENGHARGAAN	IV
ABSTRAK	V
ABSTRACT	VI
KANDUNGAN	VII
SENARAI JADUAL	XII
SENARAI RAJAH	XIII

BAB 1 PENGENALAN

1.1 Latar Belakang Kajian	1
1.2 Penyataan Masalah	4
1.3 Objektif Kajian	8
1.4 Persoalan Kajian	8
1.5 Skop Kajian	8
1.6 Kepentingan Kajian	
1.6.1 Kepentingan kepada Pengguna (Pensyarah)	9
1.6.2 Kepentingan kepada Syarikat Penerbangan	10
1.6.3 Kepentingan kepada Suruhanjaya Penerbangan Malaysia	10
1.6.4 Kepentingan kepada Pengkaji Masa Akan Datang	10
1.7 Definsi Operasional	
1.7.1 Kos	11
1.7.2 Masa	12
1.7.3 Fasiliti	12
1.7.4 Perkhidmatan	13

1.7.5 Pengangkutan	13
--------------------	----

1.8 Limitasi Kajian	14
---------------------	----

BAB 2 SOROTAN KAJIAN

2.1 Pengenalan	16
----------------	----

2.2 Faktor Kos	19
----------------	----

2.3 Faktor Masa	22
-----------------	----

2.4 Faktor Fasilitas	25
----------------------	----

2.5 Kesimpulan	28
----------------	----

BAB 3 METODOLOGI

3.1 Pendahuluan	30
-----------------	----

3.2 Reka Bentuk Kajian	31
------------------------	----

3.3 Teknik Pengumpulan Data	31
-----------------------------	----

3.4 Sampel dan Populasi	
-------------------------	--

3.4.1 Populasi	33
----------------	----

3.4.2 Sampel	33
--------------	----

3.5 Instrumen Kajian	
----------------------	--

3.5.1 Borang Soal Selidik	35
---------------------------	----

3.5.2 Bahagian A	35
------------------	----

3.5.3 Bahagian B	36
------------------	----

3.6 Tatacara Kajian	37
---------------------	----

3.7 Sumber Analisi Data	39
3.7.1 Analisis Kajian	40
3.7.2 Analisis Kekekapan	41
3.7.3 Analisis Min	41
BAB 4 DAPATAN KAJIAN	
4.1 Pengenalan	42
4.2 Kebolehpercayaan Soalan Soal Selidik	43
4.3 Dapatan Kajian	
4.3.1 Bahagian A: Latar Belakang Responden	44
4.3.2 Bahagian B: Mengkaji faktor pemilihan perkhidmatan kapal terbang dalam kalangan pensyarah Politeknik Seberang Perai	50
BAB 5 PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN	
5.1 Pendahuluan	59
5.2 Perbincangan	
5.2.1 Faktor Kos	60
5.2.2 Faktor Masa	64
5.2.3 Faktor Fasiliti	67
5.3 Implikasi Kajian	70
5.4 Cadangan	
5.4.1 Cadangan Kepada Pengguna (Pensyarah)	71
5.4.2 Cadangan Kepada Syarikat Penerbangan	72
5.4.3 Cadangan Kepada Suruhanjaya Penerbangan Malaysia	72

5.4.4 Cadangan Kepada Pengkaji Masa

73

Akan Datang

5.5 Kesimpulan

74

RUJUKAN

LAMPIRAN

SENARAI JADUAL

NO JADUAL	HALAMAN
3.1 Skala Likert	36
4.2.1 Statistik Kebolehpercayaan Soalan Soal Selidik	43
4.3.1 Peratusan Responden Mengikut Jantina	45
4.3.2 Peratusan Responden Mengikut Umur	46
4.3.3 Peratusan Responden Mengikut Bangsa	47
4.3.4 Peratusan Responden Mengikut Taraf Perkahwinan	48
4.3.5 Peratusan Responden Mengikut Pilihan Utama	49
Kaedah Pembelian tiket	
4.4.1 Skala Min skor	50
4.5.1 Faktor Kos	51
4.5.2 Faktor Masa	53
4.5.3 Faktor Fasiliti	55

SENARAI RAJAH

NO RAJAH	HALAMAN
4.3.1 Taburan Responden Mengikut Jantina	45
4.3.2 Taburan Responden Mengikut Umur	46
4.3.3 Taburan Responden Mengikut Bangsa	47
4.3.4 Taburan Responden Mengikut Taraf Perkahwinan	48
4.3.5 Taburan Responden Mengikut Pilihan Utama Kaedah Pembelian Tiket	49

BAB 1

Pengenalan

1.1 Latar Belakang Kajian

Pengangkutan merupakan elemen utama sebagai penggerak dalam aktiviti logistik. Menurut sumber logistik *The Shipping manager's Guide* (taderera, 2010) menyatakan bahawa logistik merupakan satu proses untuk merancang, melaksanakan serta mengawal barang dan perkhidmatan dari titik awal sehingga ke titik akhir mengikut kehendak pelanggan. Kalsom Begem Binti M.A Abdul Hamid, Penolong Akauntan Politeknik Seberang Perai menyatakan bahawa sekurang-kurangnya dalam tempoh setahun 50% pemsyarah akan menggunakan perkhidmatan kapal terbang bagi urusan kerja. Oleh itu, Berita Harian, (2013) pengangkutan memainkan peranan yang sangat penting dalam pembangunan sesebuah wilayah, bandar mahupun di sesuatu kawasan kerana ianya dianggap sebagai nadi penggerak dan sumber pendapatan bagi sesebuah masyarakat. Sistem pengangkutan adalah kemudahan infrastruktur yang sangat penting bagi setiap Negara dalam pelbagai negeri.

Sistem pengangkutan terbahagi kepada dua iaitu pengangkutan awam mahupun pengangkutan persendirian. Pengangkutan awam atau transit awam merangkumi segala sistem pengangkutan yang mana penumpang tidak perlu menggunakan kenderaan sendiri untuk bergerak. Kebiasaannya, pengguna pengangkutan awam akan berkongsi dengan pengguna lain dalam sebuah kenderaan kecuali teksi. Pengangkutan awam terdiri daripada 3 sektor iaitu darat, udara dan laut. Pengangkutan darat adalah seperti bas, rel dan teksi. Pengangkutan laut pula seperti kapal, bot mahupun feri. Bagi pengangkutan melalui mod udara seperti kapal terbang adalah terdiri daripada penerbangan *Air Asia*, *Malaysia Air Lines (MAS)*, *Malindo Air*, dan *FireFly*.

Berdasarkan laman sesawang *Ministry Of Transportation (MOT)*, tahun ke tahun penggunaan pengangkutan kapal terbang adalah meningkat. Terutamanya bagi penggunaan pelancongan, samada ke luar negara mahupun dalam Malaysia yang dapat menjimatkan masa untuk sampai ke sesebuah destinasi.

Antara faktor yang mendorong penggunaan perkhidmatan kapal terbang adalah kerana ia dapat mempercepatkan masa perjalanan untuk sampai ke destinasi yang dituju serta ia lebih selesa berbanding perkhidmatan mod yang lain. Di sini, jelas menunjukkan bahawa perkhidmatan kapal terbang lebih memudahkan dalam sesuatu perjalanan samada perjalanan jarak dekat (dalam negara) atau lebih-lebih lagi bagi perjalanan jarak jauh yang melangkaui sempadan antarabangsa.

Pengangkutan udara juga merupakan salah satu alternatif dalam sistem perhubungan di dunia. Pengangkutan udara juga merupakan pesawat bersayap terutamanya tetap terbang ke dan dari lapangan terbang komersial. Ia juga termasuk pesawat seperti helikopter. Selain daripada itu, pelbagai keperluan dan kehendak yang telah dicipta bagi mencapai kepuasan seseorang individu. Menurut Ketua Pegawai Eksekutif AirAsia X Berhad, Benyamin Ismail (Metro, Februari 2016) menyatakan “Tahun lalu, AirAsia Berhad dan Thai AirAsia menerbangkan lebih sejuta penumpang yang keluar masuk dari India. Dengan kehadiran AirAsia X dalam pasaran ini, mampu menyediakan rangkaian dengan lebih luas terutama penumpang dari India untuk ke seluruh Asia dan Australia melalui perkhidmatan penerbangan sambungan (Fly-Thru).”

Pengangkutan udara juga bukan sekadar membawa pengguna ke destinasi dengan lebih cepat tetapi ia turut memberi impak yang positif kepada negara. Menurut Ketua Pegawai Eksekutif *Malindo Air*, Chandran Rama Muthy berkata, “perkhidmatan penerbangan yang disediakan *Malindo Air* bukan sahaja merapatkan lagi hubungan Malaysia-Pakistan, malah menyediakan peluang kepada usahawan dan pelancong bagi kedua-dua negara tersebut untuk lebih meneroka peluang perniagaan di negara ini.” (Metro, Mac 2016).

Justeru itu, untuk menjadikan pengangkutan udara yang terbaik serta mampu menerajui hati para penumpang, syarikat penerbangan seterusnya lapangan terbang memainkan peranan yang penting dan semestinya ianya bukan sesuatu perkara yang mudah untuk dilakukan. Mereka perlu memberikan perkhidmatan yang terbaik, selamat dan lancar sebelum, ketika serta selepas penerbangan supaya dapat memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada para pengguna.

1.2 PENYATAAN MASALAH

Kemajuan teknologi di Malaysia kini, turut memberi impak kepada sektor pengangkutan awam yang berkembang secara efektif mengikut arus peredaran semasa. Mod pengangkutan udara merupakan antara pilihan para pelancong untuk bergerak dari satu destinasi ke satu destinasi, lebih-lebih lagi bagi mereka yang melancong melangkaui sempadan antarabangsa.

Walaupun bagaimanapun, masih terdapat kekurangan dalam perkhidmatan yang ditawarkan oleh syarikat penerbangan. Isu berkaitan ketidakpuasan terhadap perkhidmatan kapal terbang masih terpampang di dada akhbar. Merujuk kepada (Utusan Malaysia, 2015) melaporkan berkenaan sikap dan layanan yang diberikan oleh kakitangan perkhidmatan penerbangan kepada para penumpang yang kurang memuaskan dan insiden membabitkan lebih 200 penumpang dilaporkan terkandas di Lapangan Terbang Antarabangsa Langkawi pada awal Februari lalu kerana masalah teknikal yang dialami oleh pesawatnya. Sikap kurang bertanggungjawab syarikat penerbangan yang lambat melunaskan pampasan yang dijanjikan apabila berlaku tragedi pesawat MH370 yang hilang tanpa ditemui hingga kini dan peristiwa malang yang turut membabitkan nahas pesawat MH17 akibat ditembak oleh pihak tertentu adalah tanpa sebarang penjelasan yang kukuh.

Oleh itu, tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan pengangkutan penerbangan sering berubah dan perlu dinilai dari semasa ke semasa. Antara faktor yang sering menjadi tumpuan penumpang adalah dari segi kos, masa dan fasiliti. Maka disini pihak pengkaji mengambil inisiatif untuk mengkaji dengan lebih terperinci mengenai faktor pemilihan perkhidmatan kapal terbang dari aspek kos, masa dan fasiliti.

Merujuk kepada faktor kos, ia memainkan peranan yang penting dalam mempengaruhi penumpang untuk memilih mod pengangkutan. Semakin mahal harga tiket penerbangan, semakin kurang penumpang menggunakan perkhidmatan kapal terbang. Menurut Mohshin, “peningkatan caj itu semestinya menjadikan perkhidmatan penerbangan kurang daya tarikan sekali gus menaikkan semula populariti pengangkutan darat yang mendapat faedah secara tidak langsung dari segi harga tiket yang relatif lebih murah.” (Utusan Online, April 2016). Selain itu, kebanyakan syarikat penerbangan kini membuat promosi jualan tiket yang jauh lebih murah berbanding mod pengangkutan awam lain. Kenyataan ini disokong oleh Ketua Pegawai Eksekutif *AirAsia* ‘Kos penerbangan kini lebih murah dengan pesawat *AirAsia* berbanding menggunakan perkhidmatan *Express Rail Link (ERL)*’.

(Sinar Harian, Julai 2016) *Malaysia Airlines* menawarkan tambang rendah untuk penerbangan Kuala Lumpur ke London yang terpilih, dibawah promosi ‘*How Far Can Your Ringgit Go*’. Berdasarkan petikan akhbar Sinar Harian bertarikh 19 Julai 2016, dapat dinyatakan bahawa faktor kos ini penting kerana penumpang menginginkan kos yang dibelanjakan setimpal dengan perkhidmatan yang diberikan. Oleh yang demikian, pihak pengkaji ingin mendapatkan gambaran sebenar mengenai persepsi pemsyarah terhadap harga yang ditetapkan oleh syarikat penerbangan bagi mengetahui kos perbelanjaan untuk perkhidmatan kapal terbang relevan dengan kemudahan dan keselesaan yang diberi.

Faktor masa juga menjadi tumpuan penumpang dalam menggunakan sesuatu mod pengangkutan awam. Ketepatan masa adalah penting kerana ia dapat menghindari daripada wujudnya masalah. Antaranya, yang di alami oleh penumpang dalam menggunakan perkhidmatan kapal terbang adalah lewat berlepas atau batal penerbangan secara terus atas sebab-sebab tertentu. Sebagai contoh, penerbangan terpaksa ditangguhkan disebabkan oleh faktor cuaca atau masalah operasi teknikal. (Berita Harian, Februari 2016) melaporkan 'Rayani Air terpaksa membatalkan dua penerbangan dari Langkawi dan Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur dua (KLIA2), semalam akibat cermin kokpit rosak'. Disini menunjukkan bahawa perkhidmatan kapal terbang perlu menitikberatkan aspek masa supaya perjalanan operasi penerbangan dapat berjalan dengan lancar.

Selain daripada faktor kos dan masa, faktor fasiliti juga menjadi tumpuan kepada penumpang untuk memilih perkhidmatan pengangkutan awam. Antara fasiliti yang disediakan oleh '*Malaysia Airports Holdings*' dan syarikat penerbangan itu sendiri terhadap perkhidmatan adalah dengan meliputi perkhidmatan di dalam pesawat serta di lapangan terbang. Sebagai contoh, kemudahan yang disediakan di dalam pesawat adalah seperti tandas, ruang tempat duduk mewah, kerusi katil penuh, telefon satelit '*port USB*', perkhidmatan '*WiFi*' dan hiburan dalam penerbangan yang dinaik taraf dengan lebih banyak tayangan gambar, siaran lagu serta saluran televisyen.

Selain itu, penumpang juga disajikan dengan pilihan hidangan lazat Malaysia dan antarabangsa serta hidangan ringan yang berkonsep makanan sihat. Kenyataan ini disokong oleh Ahmad Jauhari Yahya menyatakan 'ini bakal menjadi pesawat kami untuk melancarkan tahap keselesaan, kemewahan dan kemudahan yang kami tawarkan dalam penerbangan jarak jauh' (Bernama, 2012). Hal ini ditegaskan lagi oleh Ketua Pegawai Eksekutifnya, Aireen Omar dalam akhbar (Sinar Harian, 2014) yang menyatakan bahawa *AirAsia* meletakkan 'standard' baharu industri penerbangan Malaysia dengan memperkenalkan kemudahan (*WiFi*) dan seterusnya diiktiraf oleh *Malaysia Book of Records* sebagai syarikat penerbangan pertama yang menawarkan '*WiFi*' dalam pesawat di Malaysia.

Namun begitu, terdapat segelintir penumpang yang masih tidak mengetahui secara menyeluruh terhadap fasiliti yang disediakan dalam perkhidmatan kapal terbang. Maka, disini pihak pengkaji mengambil inisiatif untuk mengkaji faktor fasiliti yang disediakan oleh perkhidmatan kapal terbang terhadap penumpang.

Rentetan daripada beberapa masalah yang timbul dalam penerbangan kapal terbang seperti kemalangan, berlaku kerosakan bagasi dan proses lambat semasa pendaftaran sebelum penerbangan. Maka, pengkaji memutuskan untuk "Mengkaji Faktor Pemilihan Perkhidmatan pengangkutan udara".

1.3 OBJEKTIF KAJIAN

- a) Mengkaji samada faktor kos mempengaruhi pemilihan perkhidmatan pengangkutan udara dalam kalangan pensyarah Politeknik Seberang Perai.
- b) Mengkaji samada faktor masa mempengaruhi pemilihan perkhidmatan pengangkutan udara dalam kalangan pensyarah Politeknik Seberang Perai.
- c) Mengkaji samada faktor fasiliti mempengaruhi pemilihan perkhidmatan pengangkutan udara dalam kalangan pensyarah Politeknik Seberang Perai.

1.4 PERSOALAN KAJIAN

- a) Adakah faktor kos mempengaruhi pemilihan perkhidmatan pengangkutan udara dalam kalangan pensyarah Politeknik Seberang Perai?
- b) Adakah faktor masa mempengaruhi pemilihan perkhidmatan pengangkutan udara dalam kalangan pensyarah Politeknik Seberang Perai?
- c) Adakah faktor fasiliti mempengaruhi pemilihan perkhidmatan pengangkutan udara dalam kalangan pensyarah Politeknik Seberang Perai?

1.5 SKOP KAJIAN

Kajian tertumpu terhadap faktor pemilihan perkhidmatan pengangkutan udara. Kajian ini ditujukan kepada pensyarah Politeknik Seberang Perai yang menggunakan perkhidmatan kapal terbang untuk bergerak dari satu kawasan ke kawasan yang lain. Jumlah responden yang diperlukan adalah seramai 100 orang yang mana merangkumi semua golongan yang menggunakan perkhidmatan pengangkutan awam ini

1.6 KEPENTINGAN KAJIAN

Di sini, pengkaji ingin menjelaskan bahawa kajian yang dibuat mempunyai pelbagai kepentingan berdasarkan persoalan yang telah ditimbulkan. Pengkaji meletakkan harapan yang tinggi semoga hasil kajian yang akan diperolehi nanti akan memberi faedah yang besar kepada pihak-pihak yang berkenaan dan membantu menyelesaikan masalah yang timbul. Berikut adalah antara kepentingan yang dirasakan sesuai oleh pengkaji.

1.6.1 KEPENTINGAN KEPADA PENGGUNA (PENSYARAH)

Kajian ini dapat memberikan kepentingan kepada para pengguna terutamanya golongan pensyarah Politeknik Seberang Perai. Oleh hal demikian, kajian ini dapat memperkenalkan perkhidmatan yang ditawarkan oleh syarikat penerbangan dengan lebih meluas. Bersangkutan dengan hal itu, perkhidmatan pengangkutan penerbangan telah lama berkhidmat dan dilancarkan, akan tetapi ianya kurang mendapat sambutan daripada para pengguna atas faktor kos yang tinggi berbanding pengangkutan lainnya. Walaubagaimanapun, pada zaman yang serba canggih dan moden kini, perkhidmatan kapal terbang telah mendapat sambutan yang menggemparkan disebabkan oleh beberapa faktor. Justeru itu, pensyarah dapat menyuarakan pendapat dan aduan melalui borang maklumbalas yang diedarkan serta boleh menilai sejauh mana keberkesanan perkhidmatan yang disediakan serta dapat membuat keputusan dengan bijak untuk memilih mod pengangkutan awam.

1.6.2 KEPENTINGAN KEPADA SYARIKAT PENERBANGAN

Hasil kajian yang diperolehi boleh digunakan sebagai rujukan kepada syarikat penerbangan kerana pihak syarikat dapat mengetahui kelemahan-kelemahan yang harus diperbaiki dan penambahbaikkan perkhidmatan yang telah sedia ada daripada maklum balas yang diterima oleh responden. Ini menunjukkan bahawa, ianya dapat menjamin masa depan syarikat supaya lebih maju sekaligus lebih bersaing dengan pengangkutan awam yang lain. Tambahan pula, penyelidikan ini diharap dapat membantu pihak syarikat penerbangan untuk penambahbaikkan dalam menjamin ketetapan masa dan kepuasan pensyarah terhadap pengangkutan awam (kapal terbang) yang sekaligus dapat menarik lebih ramai pengguna perkhidmatan kapal terbang ini.

1.6.3 KEPENTINGAN KEPADA SURUHANJAYA PENERBANGAN MALAYSIA

Melalui kajian ini, diharap dapat membantu Suruhanjaya Penerbangan Malaysia untuk membuat penambahbaikkan dalam menjamin hak dan membantu mendapatkan keputusan yang adil jika sesuatu yang tidak diingini berlaku.

1.6.4 KEPENTINGAN KEPADA PENGKAJI MASA AKAN DATANG

Hasil kajian ini boleh membantu para pengkaji masa akan datang untuk membuat rujukan dan analisa yang berkaitan aspek pengangkutan awam khususnya pengangkutan udara (kapal terbang). Lantaran itu, kajian ini boleh dijadikan sebagai batu loncatan kepada para pengkaji masa akan datang untuk mengkaji lebih tepat dan mendalam serta berkesan.

1.7 DEFINISI OPERASIONAL

Tajuk kajian yang telah dijalankan oleh pengkaji adalah faktor pemilihan perkhidmatan pengangkutan udara sebagai mod pengangkutan. Faktor yang diketengahkan oleh pengkaji adalah dari segi faktor kos, masa dan fasiliti melalui persepsi pensyarah.

1.7.1 KOS

Menurut kamus ekonomi, kos adalah nilai perbelanjaan bagi memperoleh perkhidmatan sesuatu pengeluaran. Menurut Kamus Dewan Edisi ke empat kos ialah harga yang perlu dibayar untuk memperoleh, mengeluarkan, menyelenggara sesuatu, kebiasaannya berupa wang, masa, tenaga dan perbelanjaan. Selain itu, kos dari faktor ekonomi ialah kos yang digunakan untuk membuat sesuatu komoditi iaitu upah dan faedah sampingan yang dibayar kepada buruh, sewa hartanah, untung yang dibayar kepada usahawan dan kos bahan.

Menurut blog *Cynthia hartman* syarikat-syarikat perlu menguruskan logistik mereka dengan keseimbangan antara kos dan prestasi, kerana jalan pengangkutan yang paling rendah kos tidak semestinya yang paling cepat. Kos logistik berkaitan dengan caj bagi pelbagai kaedah pengangkutan, termasuk perjalanan udara dan pengangkutan laut. Kos logistik tambahan termasuk bahan api, keselamatan, dan tugas.

Dari konteks kajian ini adalah kos pengangkutan merupakan caj atau tambang bagi membawa penumpang dari suatu tempat ke suatu tempat lain mengikut jarak sesuatu tempat yang ingin dituju.

1.7.2 MASA

Menurut Kamus Dewan edisi ke empat, masa itu menunjukkan waktu atau ketika. Waktu masa yang telah ditetapkan atau dirancang untuk pelaksanaan sesuatu. Menurut Akram (2010: 19) mendefinisikan waktu adalah memanfaatkan waktu yang dimiliki untuk melakukan hal-hal yang dianggap penting yang telah tercatat dalam jadual kerja”.

Menurut buku “*Supply Chain Logistics Management*” (Donald J. Bowersox, David J Closs, M.Bixby, John C.Bowersox, 2013) masa menunggu ialah jumlah masa pelanggan perlu menunggu antara pesanan dan produk menerima: yang lebih rendah masa menunggu, semakin tinggi tahap perkhidmatan rangkaian bekalan.

Dari konteks kajian ini, masa adalah waktu atau ketika yang telah ditetapkan untuk pengguna (pensyarah) menaiki kapal terbang. Waktu diambil oleh pensyarah terhadap pemilihan perkhidmatan pengangkutan udara.

1.7.3 FASILITI

Menurut Kamus Bahasa Melayu, fasiliti adalah kemudahan perkhidmatan yang boleh digunakan oleh semua pengguna.

Menurut (Daradjat, 2008) seorang pakar psikologi Islam, fasiliti adalah sesuatu yang dapat memudahkan usaha dan melancarkan kerja dalam rangka mencapai satu tujuan tertentu manakala menurut kamus Bahasa Inggeris, sesuatu yang direka, dibina, dipasang, kepada khidmat fungsi yang tertentu dan memberi ruang kepada satu kemudahan atau perkhidmatan.

Fasiliti yang dimaksudkan oleh pengkaji dalam kajian ini adalah semua kemudahan yang tersedia di lapangan terbang dan juga kemudahan di dalam pesawat.

1.7.4 PERKHIDMATAN

Menurut Kamus Dewan Pelajar, Perkhidmatan ialah suatu kerja untuk kebajikan orang lain.

Menurut *Ministry Of International Trade and Industry*, Perkhidmatan logistik secara amnya merangkumi perkhidmatan pengangkutan, penyimpanan dan pengendalian barangan produk siap daripada pengeluar kepada pengguna

Dari konteks kajian ini, perkhidmatan dari segi penjualan tiket, layanan di kaunter, layanan petugas kepada penumpang menunjukkan perkhidmatan amat penting kepada pensyarah bagi kepuasan pensyarah itu sendiri.

1.7.5 PENGANGKUTAN

Menurut Kamus Dewan Edisi keempat pengangkutan bermaksud pembawaan barang atau lain-lain dari satu tempat ke tempat lain. Pengangkutan juga keperluan manusia untuk pergi ke lokasi atau tempat yang lain diguna untuk mencari barang atau melakukan aktiviti, dan menghantar barang ke tempat lain yang memerlukan barang tersebut. Pengangkutan merupakan salah satu kunci perkembangan pembangunan dan masyarakat. Menurut istilah Malaysia sistem pengangkutan awam lazimnya disediakan untuk menghubungkan antara tempat kediaman dalam bandar, antara bandar dan antara wilayah

Menurut buku "*Supply Chain Logistics Management*" pengangkutan adalah sebahagian yang sangat penting dalam logistik. Biasanya pengguna hanya melihat trak dan keratapi mengangkut produk atau digunakan dalam perniagaan. Pengguna memahami betapa pentingnya ekonomi dalam pengangkutan ekonomi dan boleh dipercayai.

Dalam konteks kajian ini, pengangkutan merupakan pesawat yang mengerakkan penumpang dari satu lokasi ke satu lokasi yang lain.

1.8 LIMITASI KAJIAN

1.8.1 Batasan komunikasi antara pengkaji dan responden

Ini kerana komunikasi antara pengkaji dengan responden kadangkala tidak boleh dicapai kerana responden menggunakan pelbagai persepsi, pemahaman dan pengetahuan mereka yang tersendiri tentang perkara yang dikaji. Selain itu, masalah komunikasi juga berlaku disebabkan sesetengah daripada responden didapati tidak dapat memahami soalan kaji selidik dengan baik kerana kurangnya pemahaman dari segi Bahasa Malaysia. Hal ini kerana responden kami terdiri daripada pelbagai bangsa dan agama yang adakalanya tidak begitu fasih dalam pertuturan bahasa ibunda iaitu Bahasa Malaysia. Tambahan pula, adanya responden yang mempunyai pendapat yang tersendiri dan bercanggah dengan kajian yang dibuat oleh pengkaji.

1.8.2 Batasan dalam mencari sumber rujukan dan maklumat.

Hal ini disebabkan oleh keterbatasan dalam mencari sumber rujukan dan maklumat yang sah dan terkini samada melalui buku, surat akhbar, artikal atau melalui internet. Ianya telah mendorong pengkaji untuk mencari maklumat dan rujukan melebihi daripada satu kawasan. Selain itu, kurangnya bantuan daripada orang ramai semasa pengkaji mencari sumber juga mendorong kepada kesukaran untuk pengkaji mencari maklumat dalam jangka masa yang ditetapkan. Pengkaji juga perlu mencari pelbagai alternatif dan merancang strategi bagi mendapatkan maklumat yang mencukupi dan sah bagi mempermudah urusan kajian .

1.8.3 Batasan masa antara pengkaji dan responden.

Batasan masa yang terjadi antara pengkaji dan responden adalah kerana responden iaitu pensyarah ketika itu mempunyai kelas atau mesyuarat secara tiba-tiba. Jadi, pengkaji agak sukar dan sedikit terganggu akan masa yang terluang untuk mendapatkan jawapan daripada responden dalam masa yang dirancang. Selain itu, masa juga banyak terbuang begitu sahaja apabila pengkaji perlu mencari pensyarah yang hanya mempunyai masa terluang untuk dikaji adalah sukar. Jadi, ia membataskan masa pengkaji setiap kali borang kaji selidik di berikan oleh kerana kesuntukan masa pensyarah dan responden

BAB 2

SOROTAN KAJIAN

2.1 PENGENALAN

Pengangkutan awam merupakan salah satu pengangkutan yang amat penting di negara kita. Pengangkutan juga merupakan nadi kepada pembangunan sesebuah negara. Selain itu, kemajuan dan permodenan sesebuah negara boleh dilihat berdasarkan kepada pengangkutan awam samada dalam bentuk mod darat, udara dan laut. Contoh pengangkutan awam ialah teksi, bas, keretapi, kapal dan kapal terbang. Pengangkutan awam umpama arus elektrik dan merupakan keperluan pengguna untuk sampai ke destinasi yang dituju. Namun begitu, masih banyak kelemahan yang kerap menjadi sungutan daripada pengguna atas sebab masalah yang dihadapi oleh pengangkutan awam

Menurut (Kamus Dewan, Edisi Ke Empat), pengangkutan dapat didefinisikan sebagai pembawaan barang-barang dari satu tempat ke satu tempat yang lain. 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. Perkhidmatan awam amat diperlukan oleh pengguna untuk pergi bekerja, tempat berhibur dan destinasi yang hendak di tuju. Perkhidmatan awam kebiasaannya digunakan oleh pengguna dan membantu dari segi mengurangkan masalah kesesakan jalan raya, mengurangkan kos sara hidup untuk membayar pinjaman kenderaan dan kenaikan harga minyak serta mampu menyelamatkan alam sekitar dengan pengurangan kepada penggunaan bahan api.

Selain itu, ianya juga satu keperluan asas dalam kehidupan samada menggunakan pengangkutan persendirian atau awam. Ia mampu memberikan kesempurnaan dan peningkatan kepada kualiti hidup seharian.

Faktor masa dalam penggunaan pengangkutan pengangkutan udara sangat penting kerana semua pengguna mengharapkan untuk sampai ke destinasi dengan cepat serta selesa terutama bagi golongan kurang upaya, kanak-kanak dan golongan tua. Kata Pengurus Teknologi Maklumat *Firefly* Jimmy Tan, "Kiosk itu diperkenalkan bagi memudahkan proses di lapangan terbang dan untuk mengurangkan masalah yang selalu dikaitkan dengan proses daftar masuk sebelum penerbangan." (Sinar Harian, 2013). Dengan kaedah ini, ia dapat menggalakkan pengguna untuk lebih kerap menggunakan perkhidmatan pengangkutan udara. Ketepatan masa merupakan satu elemen yang penting kerana ia dapat menghindarkan daripada wujudnya sebarang masalah.

Menurut sumber daripada *AirAsia* “di samping berusaha secara berterusan dalam mempromosikan perjalanan melalui udara, kami turut berusaha mewujudkan keterujaan dalam kalangan tetamu kami dengan menawarkan pelbagai perkhidmatan inovatif dan peribadi”. Antara faktor kos ialah tambang rendah yang digunakan seperti “Kini Sesiapa Sahaja Boleh Terbang”. *AirAsia* mensasarkan tetamu yang ingin menikmati tambang rendah tanpa memerlukan perkhidmatan tambahan yang ditawarkan oleh syarikat penerbangan. Jika ingin menambah perkhidmatan hanya dikenakan caj tambahan. Menginovasikan jimat kos melalui pada ‘hujung sayap sharklet’ agar dapat mengurangkan penggunaan bahan api pada pesawat *Airbus A320*.

Dari segi faktor fasiliti, *AirAsia* memberikan perkhidmatan ‘*Red Carpet*’ dan nikmati layanan VIP serta mempunyai katil premium. Setiap pengangkutan awam menawarkan perkhidmatan yang berbeza. Seterusnya, faktor masa bagi pengangkutan pengangkutan udara yang mana ianya lebih cepat untuk sampai ke destinasi terutama bagi jarak yang jauh berbanding pengangkutan awam yang lain. Kata pengguna iaitu Kamaliah Ahmad Shah dengan ada laluan baru memudahkan perjalanan pergi balik ke rumah anaknya dan menjimatkan masa (Berita Harian, 2014). Adakah pengguna tahu kelebihan pengangkutan udara berbanding perkhidmatan pengangkutan yang lain? Maka, bermula kajian penyelidikan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan perkhidmatan pengangkutan udara dalam kalangan pensyarah di Politeknik Seberang Perai. Dalam kajian ini, pengkaji lebih fokus kepada tiga faktor iaitu faktor kos, masa dan fasiliti.

2.2 FAKTOR KOS

Faktor kos dapat mempengaruhi pemilihan perkhidmatan pengangkutan udara dalam kalangan pensyarah Politeknik Seberang Perai. Menurut sumber buku logistik (Christopher) kos pengangkutan adalah pembayaran untuk penghantaran antara dua lokasi geografi dan perbelanjaan yang berkaitan untuk mengekalkan inventori dalam transit. Harga sesuatu barangan ataupun perkhidmatan akan menjadi kos perbelanjaan dalam sesuatu perjalanan. Namun begitu, (Utusan Malaysia, 2009) ada mengatakan kadar tambang yang dikenakan kini sudah pun berpatutan.

Tambahan pula, menurut (Nik Rahimah, 2000) 'Harga juga mempunyai kesan psikologi ke atas pengguna'. Hal ini dapat dilihat kepada kemampuan pengurus pemasaran dalam memainkan peranan yang penting untuk menarik pelanggan bagi membeli sesuatu barangan atau perkhidmatan walaupun harga yang ditawarkan adalah mahal. Kenyataan ini turut disokong oleh (C.Ailawadi), buku rujukan pengurusan logistik yang menyatakan syarikat pengangkutan yang mampu menyediakan perkhidmatan yang lebih cepat, biasanya mengenakan kadar yang tinggi. Sekiranya kos sesuatu barangan atau perkhidmatan yang ditawarkan setanding dengan perkhidmatan yang diberikan iaitu keselesaan dan kemudahan yang berkualiti. Harga tidak akan menjadi isu yang utama kerana pelanggan mendapat kepuasan perkhidmatan dengan kos yang dikeluarkan.

Selain itu, kos ditakrifkan sebagai suatu perkara yang subjektif dimana melibatkan pembayaran dalam jumlah tertentu sebelum memperolehi sesuatu untuk dilakukan (Oxford Dictionary). Maksudnya disini ialah, pengguna mestilah menjelaskan pembayaran terdahulu sebelum mendapatkan sesuatu perkhidmatan. Disini memperlihatkan bahawa kos perbelanjaan yang ditanggung oleh pensyarah dalam menggunakan sebarang perkhidmatan mestilah berbaloi dengan perkhidmatan yang diberikan.

Bersesuaian dengan kehendak dan kemahuan mereka. Kenyataan ini disokong kuat oleh salah sebuah syarikat penerbangan iaitu *AirAsia* dengan slogan mereka '*Now Everyone Can Fly*' yang mengatakan kos perbelanjaan yang ditanggung oleh pengguna adalah relevan kerana kemudahan dan mobiliti yang diberikan kepada pengguna adalah setimpal dengan konsesi harga yang diberikan. Jadi, pengguna juga boleh memilih kedudukan mengikut kategori kelas yang harganya bersesuaian dengan perkhidmatan serta kemudahan yang diperolehi.

Tambahan pula, caj penerbangan yang dikenakan ke atas penerbangan adalah berpatutan bagi menggalakan pengguna dan pelancong untuk memilih kapal terbang sebagai pengangkutan destinasi mereka. Hal demikian disokong oleh pengerusi *AirAsia X Berhad* iaitu Tan Sri Rafidah Aziz (Utusan Online, 2016) dengan menekankan bahawa mana-mana syarikat penerbangan termasuk *AirAsia* dan *AirAsia X* sama sekali tidak boleh mengenakan caj yang tinggi kepada penumpang sebagai langkah untuk menampung kos operasi syarikat. Tambahnya lagi, ianya tidak sejajar dengan visi syarikat penerbangan tambang itu yang sememangnya menawarkan tambang yang murah kepada rakyat Malaysia.

Menurut (Kosmo, 2016), penumpang kapal terbang agak sukar mengagak jumlah muatan bagasi atau barangan yang dibawa setiap kali membuat pendaftaran masuk di kaunter-kaunter penerbangan. Jadi, pihak syarikat menawarkan harga yang berpatutan sekiranya penumpang tersebut ingin membuat tempahan melalui atas talian untuk tambahan berat bagasi. Ianya jauh lebih murah daripada harga yang dikenakan di kaunter penerbangan. Walaubagaimanapun, kini bagasi boleh ditimbang secara terus di lapangan terbang dengan berat yang tidak melebihi 300 kilogram menurut Menteri Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, Datuk Hassan Malek.