

**MENGENAL FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMILIHAN PELAJAR
POLITEKNIK SEBERANG PERAI TERHADAP PERKHIDMATAN YANG
DISEDIAKAN OLEH INTERCITY COACH SDN BHD**

10DLS13F1037	NUR AMANINA BT ZOLKIFLI
10DLS13F2025	INTAN BAHIRAH BT AZMI
10DLS13F2031	AINSHAH BT ZAMBERI
10DLS13F2053	MOHAMAD ILTIZAM BIN ILIAS
10DLS13F2061	MURHAMIMI BT SHARBAINI
10DLS13F2071	NOR DIYANA BT AZMIN

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

JABATAN PERDAGANGAN

POLITEKNIK SEBERANG PERAI

JUN 2016

**MENGENAL FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMILIHAN PELAJAR
POLITEKNIK SEBERANG PERAI TERHADAP PERKHIDMATAN YANG
DISEDIAKAN OLEH INTERCITY COACH SDN BHD**

NUR AMANINA BT ZOLKIFLI	10DLS13F1037
INTAN BAHIRAH BT AZMI	10DLS13F2025
AINSHAH BT ZAMBERI	10DLS13F2031
MOHAMAD ILTIZAM BIN ILIAS	10DLS13F2053
NURHAMIMI BT SHARBAINI	10DLS13F2061
NOR DIYANA BT AZMIN	10DLS13F2071

DIPLOMA LOGISTIK & RANGKAIAN BEKALAN

**JABATAN PERDAGANGAN
POLITEKNIK SEBERANG PERAI**


JUN 2016

PENGESAHAN LAPORAN PROJEK

Laporan projek bertajuk “ **Mengkaji Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Pelajar Politeknik Seberang Perai Terhadap Perkhidmatan Yang Disediakan Oleh Intercity Coach Sdn Bhd**” ini telah dikemukakan, disemak serta disahkan sebagai memenuhi syarat dan keperluan penulisan projek seperti yang telah ditetapkan.

Disemak oleh :

Nama Penyelia : **KHAIRULNIZAN BIN ABDUL KADIR**

Tandatangan Penyelia : 

Tarikh : **19 OKTOBER 2016**

Disahkan oleh :

Nama Pensyarah Kursus :

Tandatangan Pensyarah Kursus :

Tarikh :

PERAKUAN PELAJAR


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


1. Tandatangan : 
Nama : NUR AMANINA BT ZOLKIFLI
No. Pend : 10DLS13F1037
Tarikh : 14-10-2016

2. Tandatangan : 
Nama : INTAN BAHIRAH BT AZMI
No. Pend : 10DLS13F2025
Tarikh : 14-10-2016

3. Tandatangan : 
Nama : AINSHAH BT ZAMBERI
No. Pend : 10DLS13F2031
Tarikh : 14-10-2016

4. Tandatangan : 
Nama : MOHAMAD ILTIZAM BIN ILIAS
No. Pend : 10DLS13F2053
Tarikh : 14-10-2016

5. Tandatangan : 
Nama : NURHAMIMI BT SHARBAINI
No. Pend : 10DLS13F2061
Tarikh : 14-10-2016

6. Tandatangan : 
Nama : NOR DIYANA BT AZMIN
No. Pend : 10DLS13F2071
Tarikh : 14-10-2016

PENGHARGAAN

Bersyukur terhadap kehadiran Ilahi kerana dengan izinNya dikurniakan kesihatan yang baik sehingga dapat menyempurnakan laporan projek ini bagi memenuhi keperluan syarat penganugerahan Diploma Logistik & Rangkaian Bekalan. Setinggi-tinggi penghargaan dan ribuan terima kasih kepada Encik Khairulnizan Bin Abdul Kadir kerana sudi menyelia kami dan memberi tunjuk ajar, bimbingan serta meluangkan masa kepada kami sepanjang menjalankan kajian ini. Beliau telah banyak membantu kami dalam memberikan cadangan dan pendapat dalam menyelesaikan kajian ini. Kami juga ingin mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada Puan Isratun Binti Idris selaku tenaga pengajar kepada kajian ini yang telah banyak memberi panduan dan tunjuk ajar sepanjang tempoh kajian ini dijalankan. Segala tunjuk ajar yang diberikan amat dihargai dan akan dijadikan sebagai satu pengalaman serta panduan untuk digunakan pada masa akan datang.

Selain itu, kami juga ingin merakamkan penghargaan kepada semua responden atas kerjasama yang telah diberikan. Tanpa bantuan daripada mereka sukar untuk menyempurnakan kajian ini. Seterusnya, ribuan terima kasih buat keluarga tercinta kerana memberikan dorongan dan sokongan moral. Tidak lupa juga rakan-rakan seperjuangan yang sentiasa memberikan sokongan serta sudi berkongsi idea, pendapat serta kata-kata semangat sehingga projek ini berjaya disempurnakan.

Akhir sekali, sekalung penghargaan kepada pihak Politeknik Seberang Perai dan pihak pengurusan Intercity Coach Sdn Bhd serta semua pihak yang terlibat secara langsung atau tidak langsung di dalam menjayakan projek kajian ini. Semoga sumbangan dan budi baik yang diberikan mendapat rahmat dan ganjaran dariNya. Sekian, terima kasih.

ABSTRAK

Syarikat Intercity Coach Sdn. Bhd. merupakan syarikat perkhidmatan bas yang menyediakan khidmat penghantaran motosikal, penghantaran barangan dan penghantaran penumpang ke destinasi yang ingin dituju. Maka, tujuan kajian ini dilakukan adalah untuk “Mengkaji Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Pelajar Politeknik Seberang Perai Terhadap Perkhidmatan Yang Disediakan Oleh Intercity Coach Sdn Bhd”. Objektif kajian ini ialah mengkaji sama ada faktor kemudahan, keselamatan dan harga mempengaruhi pemilihan pelajar terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh Intercity Coach Sdn Bhd. Seramai 100 orang responden telah dipilih untuk mengisi borang soal selidik bagi memenuhi objektif kajian ini. Hasil yang diperolehi daripada borang soal selidik yang telah dianalisis menggunakan perisian *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) untuk mendapatkan jumlah purata dan peratusan tentang kewujudan perkhidmatan yang disediakan oleh pihak Intercity Coach Sdn Bhd. Dapatan kajian ini mendapati faktor utama yang menyebabkan pemilihan pelajar terhadap perkhidmatan Intercity Coach Sdn. Bhd adalah faktor kemudahan diikuti dengan faktor keselamatan dan faktor harga.

ABSTRACT

Intercity Coach Sdn. Bhd. is the bus company that offer services like delivery of motorcycles, goods and send passengers to their destination. The aim of this research is to "Study of the factors that influence Polytechnic Student Selection for Services Provided by Intercity Coach Sdn Bhd". The objective of this study was to investigate whether the convenience, safety and prices affect students' choice of services provided by Intercity Coach Sdn Bhd. A total of 100 respondents were selected to fill up the questionnaire to meet the objectives of this study. Questionnaire was distributed to the respondents who knew about the existence of the services provided by Intercity Coach Sdn. Bhd. Results obtained from questionnaire was analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) to get the average number and percentage. The findings of this study show that the factor of students chooses Intercity Coach Sdn. Bhd. because of facilities factor followed by safety factor and lastly price factor.

KANDUNGAN		Halaman
HALAMAN TAJUK		i
PENGESAHAN LAPORAN PROJEK		ii
PERAKUAN PELAJAR		iii
PENGHARGAAN		v
ABSTRAK		vi
ABSTRACT		vii
KANDUNGAN		viii
SENARAI JADUAL		xii
SENARAI RAJAH		xiii
BAB 1	Pengenalan	
1.1	Latar Belakang Kajian	1
1.2	Penyataan Masalah	3
1.3	Objektif Kajian	5
1.4	Persoalan Kajian	6
1.5	Skop Kajian	6
1.6	Kepentingan Kajian	7
	1.6.1 Kepentingan kepada Pihak Intercity	8
	1.6.2 Kepentingan kepada Pelajar	9
	1.6.3 Kepentingan kepada pengkaji akan datang	9
1.7	Defini Operasional	10
	1.7.1 Perkhidmatan	10
	1.7.2 Kemudahan	11
	1.7.3 Harga	12
	1.7.4 Keselamatan	13
1.8	Limitasi kajian	14

1.8.1	Tempat	14
1.8.2	Masa	14
1.8.3	Responden	15
1.8.4	Kerjasama	15
BAB 2	SOROTAN KAJIAN	
2.1	Pengenalan	16
2.2	Faktor harga	18
2.3	Faktor kemudahan	22
2.4	Faktor keselamatan	24
2.5	Kesimpulan	28
BAB 3	METODOLOGI KAJIAN	
3.1	Pendahuluan	29
3.2	Reka Bentuk Kajian	30
3.3	Kaedah Pengumpulan Data	32
3.3.1	Data Primer	33
3.3.2	Data Sekunder	35
3.4	Populasi Dan Sampel	36
3.4.1	Populasi kajian	36
3.4.2	Sampel kajian	37
3.5	Instrumen Kajian	38
3.5.1	Borang soal selidik	38
3.6	Tatacara kajian	41
3.7	Kaedah analisa kajian	44
3.7.1	Analisis kajian rintis (SPSS)	45
3.7.2	Analisa kekerapan	46
3.7.3	Analisa min	46

AB 4 **KEPUTUSAN KAJIAN**

1 Pendahuluan 47

2 Analisis Kebolehpercayaan Data 48

 4.2.1 Bahagian A – Latar belakang responden 49

 4.2.2 Bahagian B – Analisis Faktor Pemilihan Pelajar 55

Politeknik Seberang Perai Terhadap Perkhidmatan
Yang Disediakan Oleh Intercity Coach Sdn Bhd

AB 5 **CADANGAN DAN KESIMPULAN**

1.1 Pendahuluan 63

1.2 Perbincangan 64

 5.2.1 Perbincangan terhadap faktor pemilihan pengguna
 terhadap perkhidmatan Intercity dari segi faktor harga. 64

 5.2.2 Perbincangan terhadap faktor pemilihan pengguna
 terhadap perkhidmatan Intercity dari segi faktor kemudahan 65

 5.2.3 Perbincangan terhadap faktor pemilihan pengguna
 terhadap perkhidmatan Intercity dari segi faktor keselamatan 67

5.3 Implikasi 68

5.4 Cadangan 70

 5.4.1 Cadangan kepada pengguna perkhidmatan
 Intercity Coach Sdn Bhd 71

 5.4.1.1 Faktor harga 71

 5.4.1.2 Faktor kemudahan 71

 5.4.1.3 Faktor keselamatan 72

 5.4.2 Cadangan kepada syarikat Intercity Coach Sdn Bhd 73

 5.4.2.1 Faktor harga 73

5.4.2.2	Faktor kemudahan	74
5.4.2.3	Faktor keselamatan	74
5.4.3	Cadangan kepada pengkaji akan datang	75
5.4.3.1	Meluaskan skop kajian	75
5.4.3.2	Memperincikan faktor kajian	75
5.4.3.3	Mengkaji faktor-faktor lain	76
5	Kesimpulan	76

BIBLIOGRAFI

LAMPIRAN

SENARAI JADUAL

No. Jadual		Halaman
3.1	Skala likert	40
4.1	Jadual analisis kebolehpercayaan data	48
4.2	Peratusan responden mengikut jantina	49
4.3	Peratusan responden mengikut umur	50
4.4	Peratusan responden mengikut bangsa	51
4.5	Peratusan responden mengikut jabatan	52
4.6	Peratusan responden mengikut status	53
4.7	Skala Min Skor	56
4.8	Analisis soalan dari sudut faktor harga	57
4.9	Analisis soalan dari sudut faktor kemudahan	59
4.10	Analisis soalan dari sudut faktor keselamatan	61

SENARAI RAJAH

No. Rajah		Halaman
1	Jumlah kemalangan jalan raya mengikut negeri di Malaysia	3
1	Carta alir tatacara kajian	41
1	Peratusan responden mengikut jantina	50
2	Peratusan responden mengikut umur	51
3	Peratusan responden mengikut bangsa	52
4	Peratusan responden mengikut jabatan	53
5	Peratusan responden mengikut status	54

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Latar Belakang Kajian

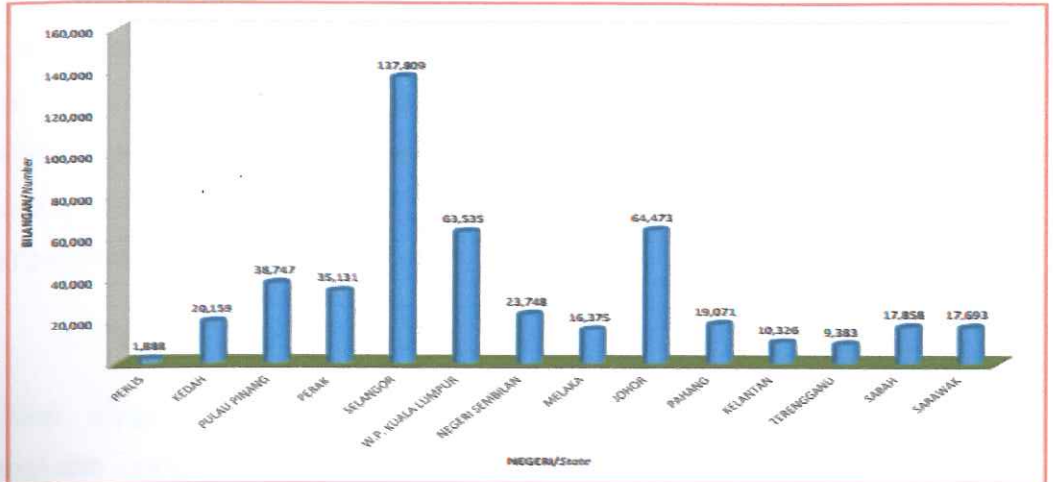
Perkhidmatan pengangkutan merupakan perkhidmatan yang tidak asing lagi dalam fenomena masyarakat sekarang. Hal ini adalah kerana peningkatan penggunaan pengangkutan seiring dengan kemajuan teknologi yang semakin moden dan canggih merentasi masa dan sempadan. Menurut Aida Zuraina et. al(2014) pengangkutan bermaksudhubungan fizikal yang menghubungkan pelanggan dengan syarikat, pembekal bahan mentah, pegilang, gudang dan ahli saluran dalam sistem logistik dan rangkaian bekalan. Pengangkutan juga dapat menghubungkan antara pelanggan dengan firma dalam tempoh mas yang panjang. Menurut Kamus Dewan Bahasa dan Pustaka(2007), pengangkutan boleh didefinisikan sebagai satu konsep cara pemindahan daripada satu tempat ke tempat yang lain. Pengangkutan juga merujuk kepada kenderaan yang membawa seseorang atau sesuatu dari satu tempat ke satu tempat yang lain, biasanya pada jarak yang jauh berbanding jika berjalan kaki. Sistem pengangkutan boleh dibahagikan kepada beberapa pembahagian bergantung kepada cara ia bergerak, kuasa dan lain-lain iaitu pengangkutan darat, laut dan udara.

Selain itu, menurut Kamus Dewan Bahasa dan Pustaka Edisi Keempat (2007), pengangkutan awam dapat didefinisikan sebagai sistem pengangkutan bermotor seperti bas, teksi, dan kereta api yang digunakan oleh orang ramai di kawasan tertentu dengan kadar tambang yang telah ditetapkan oleh kerajaan.

Manakala menurut Jabatan Penerangan, pengangkutan awam merupakan sistem pengangkutan yang mana penumpang tidak bergerak menggunakan kenderaan sendiri. Pengangkutan awam khususnya melalui jalan darat seperti bas, teksi, kereta api, transit aliran ringan (LRT), komuter, dan lain-lain lagi. Dalam usaha menambah baik pengangkutan awam di negara ini, kerajaan sangat prihatin dengan menyediakan sistem pengangkutan awam yang mampu memenuhi keperluan rakyat untuk menjadikannya sebagai pilihan utama masyarakat khususnya penduduk setempat.

Terdapat pelbagai masalah dalam pengangkutan awam seperti bas antaranya masalah perkhidmatan yang digunakan sedikit sebanyak merasai tempiasnya kerana bas merupakan salah satu perkhidmatan yang baru di pasaran. Berikutan itu, timbul persoalan adakah faktor harga, kemudahan dan keselamatan yang ada pada servis perkhidmatan bas berpatutan dan adakah pengguna berpuas hati.

1.2 PENYATAAN MASALAH



Rajah 1.1: Jumlah Kemalangan Jalan Raya Mengikut Negeri di Malaysia (2014)
(Sumber : laman rasmi Kementerian Pengangkutan)

Masalah penggunaan pengangkutan awam di kalangan rakyat negara ini merupakan satu isu yang sering diperkatakan sejak dahulu lagi. Walaupun pelbagai kaedah dan perancangan yang dilaksanakan namun masalah ini tiada noktahnya. Masih banyak rungutan yang timbul daripada pengguna yang tidak berpuas hati terhadap perkhidmatan yang ditawarkan. Dengan ini, kajian yang ingin dijalankan ke atas salah sebuah perkhidmatan baru yang ditawarkan di pasaran iaitu perkhidmatan bas. Berdasarkan gambar rajah di atas, menunjukkan statistik berkenaan dengan kadar kemalangan jalan raya yang melibatkan kenderaan bermotor di setiap negeri di dalam Malaysia pada tahun 2014. Hal tersebut telah membimbangkan hati penunggang motosikal untuk menaiki kenderaan bermotor mereka ke tempat yang lebih jauh.

Oleh hal yang demikian, faktor keselamatan juga amat penting dalam pemilihan perkhidmatan pengangkutan yang ditawarkan. Pelbagai masalah yang tidak diingini telah terjadi di kalangan pengguna seperti kes kemalangan jalan raya. Pada masa sekarang, warga Politeknik Seberang Perai khususnya pelajar sentiasa mengambil berat terhadap pengurusan masa. Bak kata pepatah “masa itu emas”. Begitulah diibaratkan pelajar Politeknik yang sentiasa mementingkan masa. Hal yang demikian

berkaitan dengan penggunaan perkhidmatan yang ditawarkan. Sememangnya mereka ingin memilih perkhidmatan yang terbaik iaitu dari segi aspek keselamatan, ketetapan masa, kadar tambang dan juga keselesaan. Mereka tidak perlu menaiki kenderaan sendiri bagi mengelakkan berlakunya kesesakan lalu lintas yang mungkin melambatkan pergerakan ataupun mengundang bahaya jika melalui perjalanan yang jauh dari serata negeri untuk pulang ke kampung halaman lebih-lebih lagi menjelang musim perayaan.

Nilai harga juga menjadikan faktor yang terpenting dalam pemilihan pengangkutan yang ditawarkan. Harga yang ditetapkan mestilah mendapat pengesahan dan kelulusan daripada Lembaga Perlesenan Kenderaan Perdagangan (LPKP) dan berpatutan dengan perkhidmatan yang diberikan. Contohnya, perkhidmatan teksi mengenakan caj yang terlalu mahal dan di luar kemampuan pengguna. Caj yang dikenakan juga kadangkala tidak menepati jarak perjalanan yang dilalui oleh pengguna. Hal ini akan menyebabkan pengguna berasa tertipu dan menimbulkan rasa tidak kepuasan hati.

Daripada masalah yang diutarakan, perkhidmatan yang digunakan sedikit sebanyak merasai tempiasnya kerana ia merupakan salah satu perkhidmatan yang baru di pasaran. Berikutan itu, timbul persoalan adakah faktor harga yang dikenakan berpatutan dan adakah pengguna berpuas hati dengan kadar harga yang ditetapkan.

Berdasarkan masalah yang telah dinyatakan, kajian akan dilakukan sama ada perkhidmatan menerusi agen penghantaran Intercity menjadi pilihan para pelajar. Menurut Timbalan Menteri Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, Datuk Ahmad Bashah Md. Hanipah, perkhidmatan Intercity dapat memudahkan pengguna dengan penghantaran barang, penghantaran motosikal serta pengguna sendiri dapat menuju ke destinasi bersama-sama kenderaan mereka. Selain itu,

pengguna perkhidmatan Intercity dapat menikmati segala kemudahan seperti jaringan Internet tanpa wayar (WIFI), televisyen, suis elektrik individu, GPS dan air mineral percuma. Tambahan pula, syarikat pengangkutan awam seperti syarikat bas perlu menurunkan harga tiket bagi memastikan pelanggan tidak terbeban di samping menawarkan diskaun yang menarik kepada pelanggan.

1.3 OBJEKTIF KAJIAN

- i. Mengenalpasti sama ada faktor kemudahan mempengaruhi pemilihan pelajar terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh Syarikat Intercity Coach Sdn.Bhd.
- ii. Mengenalpasti sama ada faktor keselamatan mempengaruhi pemilihan pelajar terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh Syarikat Intercity Coach Sdn.Bhd.
- iii. Mengenalpasti sama ada faktor harga mempengaruhi pemilihan pelajar terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh Syarikat Intercity Coach Sdn.Bhd.

1.4 PERSOALAN KAJIAN

- i. Adakah faktor kemudahan mempengaruhi pemilihan pelajar terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh Syarikat Intercity Coach Sdn.Bhd?
- ii. Adakah faktor keselamatan mempengaruhi pemilihan pelajar terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh Syarikat Intercity Coach Sdn.Bhd?
- iv. Adakah faktor harga mempengaruhi pemilihan pelajar terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh Syarikat Intercity Coach Sdn.Bhd?

1.5 SKOP KAJIAN

Kajian ini tertumpu kepada pengguna perkhidmatan penghantaran Intercity Coach Sdn.Bhd. Tujuannya ialah untuk melihat sejauh mana tahap penggunaan terhadap perkhidmatan ini. Responden yang dipilih adalah seramai 100 orang dalam kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai bagi mewakili keseluruhan populasi untuk mengisi borang soal selidik bagi mengetahui statistik pelajar yang menggunakan perkhidmatan Intercity Coach Sdn.Bhd.

Pengguna atau pelajar yang telah dipilih dikehendaki untuk mengisi borang soal selidik yang telah diedarkan dan menjawab soalan-soalan yang diajukan. Pengedaran borang soal selidik dilakukan dengan mengedarkan borang kepada pengguna yang menggunakan perkhidmatan yang disediakan oleh Intercity Coach Sdn.Bhd iaitu pelajar Politeknik Seberang Perai. Borang kaji selidik digunakan sebagai instrumen atau alat kajian untuk mendapatkan data-data yang akan dianalisis.

Selain itu, kajian ini juga hanya mengkaji faktor pemilihan perkhidmatan yang disediakan seperti penghantaran motosikal, penghantaran barang serta menaiki bas tersebut menerusi agen penghantar Intercity Coach Sdn.Bhd dari faktor kemudahan, faktor harga yang dibuat bagi menarik perhatian pengguna serta faktor keselamatan.

1.6 KEPENTINGAN KAJIAN

Setiap kajian yang dijalankan mempunyai kepentingan sama ada kepada pengkaji itu sendiri ataupun kepada pihak luar seperti pihak Intercity tersebut. Kajian yang akan pengkaji lakukan ini memberi kepentingan kepada pengkaji akan datang dan pengguna perkhidmatan Intercity Coach Sdn.Bhd iaitu pelajar-pelajar Politeknik Seberang Perai.

Kajian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi pemilihan pelajar Politeknik Seberang Perai terhadap perkhidmatan yang di sediakan oleh pihak Intercity. Intercity Coach Sdn.Bhd merupakan salah satu syarikat yang menawarkan perkhidmatan penghantaran yang sedemikian.

Dengan kajian yang dijalankan ini, pengkaji dapat mengetahui tahap kepuasan pelanggan yang memilih perkhidmatan Intercity. Hasil daripada kajian ini, pengkaji dan pihak pengurusan perkhidmatan Intercity dapat memperoleh sedikit sebanyak maklumat dan pengetahuan.

1.6.1 Kepentingan kepada pihak Intercity

Melalui hasil kajian yang dijalankan ini, pihak pengurusan Intercity Coach Sdn.Bhd dapat digunakan sebagai sumber rujukan atau peluang berkenaan prestasi Intercity Coach Sdn.Bhd serta keupayaannya untuk mengembangkan perkhidmatannya dengan lebih maju dan meluas. Selain itu, kajian ini juga dapat dijadikan perantara dalam mendekatkan hubungan antara Intercity dan pihak Politeknik Seberang Perai dengan memberi peluang kepada pihak Intercity untuk mengembangkan perkhidmatannya di dalam kawasan politeknik serta dapat mendedahkan kepada pelajar berkenaan perkhidmatan yang disediakan. Antara kepentingan yang dapat diperolehi bersama ialah sebagai contoh, pihak politeknik memberi ruang kepada pihak Intercity Coach Sdn.Bhd untuk membuka kaunter perkhidmatannya di bangunan logistik bagi meningkatkan prestasi Politeknik Seberang Perai.

1.6.2 Kepentingan kepada pelajar

Berdasarkan hasil kajian ini, Intercity Coach Sdn.Bhd dapat memberikan gambaran yang lebih jelas kepada para pelajar mengenai perkhidmatan yang ditawarkan. Para pelajar dapat menikmati kelebihan-kelebihan yang ditawarkan melalui kajian yang dilakukan.

Selain itu, kajian turut membolehkan para pelajar menilai tahap perkhidmatan Intercity terhadap kemudahan yang disediakan, harga yang ditawarkan dan tahap keselamatan yang disediakan. Para pelajar dapat menilai kebolehan Intercity Coach Sdn. Bhd berkenaan prestasi dalam mengembangkan perkhidmatannya untuk memenuhi keperluan para pengguna.

1.6.3 Kepentingan kepada pengkaji akan datang

Kajian ini berguna kepada pengkaji akan datang kerana mereka dapat memperolehi maklumat sekiranya mereka ingin membuat kajian susulan. Maklumat ini dapat memudahkan kajian mereka kerana ia dapat diadaptasikan dari kajian ini serta dijadikan sebagai rujukan dan panduan apabila mereka ingin melakukan kajian pada masa akan datang.

1.7 DEFINISI OPERASIONAL

Di dalam kajian ini terdapat beberapa istilah yang mempunyai maksud dan definisi tertentu. Definisi tersebut adalah dalam konteks kajian ini sahaja.

1.7.1 Perkhidmatan

Menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong (2000), menyatakan bahawa persepsi perkhidmatan selalunya dipengaruhi oleh faktor-faktor dalaman seseorang individu adalah tentang kepuasan hati pengguna. Perkhidmatan yang baik adalah salah satu faktor yang mampu memuaskan hati semua pengguna, manakala layanan yang baik juga memainkan peranan dalam mempengaruhi sambutan pengguna terhadap apa-apa barang atau perkhidmatan yang ditawarkan.

Menurut konteks kajian, perkhidmatan merupakan servis dan kepuasan yang diberi kepada para pelajar sekaligus imej syarikat akan meningkat dan dapat mengekalkan pengguna yang sedia ada.

1.7.2 Kemudahan

Menurut Kamus Dewan Edisi Ketiga (2007), mengikut kata akar 'mudah' memberi maksud senang, tidak sukar atau tidak susah. Definisi lainnya, kemudahan pula mendefinisikan sebagai perihal atau keadaan yang mudah, kesenangan atau keselesaan, atau sesuatu yang memudahkan sesuatu aktiviti dan sebagainya.

Menurut kamus dalam talian (Merriam Webster Dictionary), kemudahan adalah sesuatu perkara yang boleh memudahkan sesuatu tindakan atau aktiviti. Dengan kata lain, kemudahan adalah sesuatu yang direka, dibina dan dipasang untuk menjalankan fungsi tertentu bagi memberi ruang dalam perkhidmatan dengan lebih mudah dan efektif.

Menurut konteks kajian, pengkaji memberi andaian bahawa kemudahan yang terdapat pada perkhidmatan yang disediakan seperti penghantaran motosikal, penghantaran barang dan menaiki bas melalui bas Intercity Coach Sdn.Bhd dapat memuaskan hati pengguna di tahap yang maksimum bagi melanjutkan operasi permagaan untuk masa yang akan datang.

1.7.3 Harga

Menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong (2000) pula, harga adalah satu daripada alat campuran pasaran yang syarikat gunakan untuk mencapai objektif. Keputusan perletakan harga mesti diselaraskan dengan keputusan yang konsisten dan efektif. Harga merupakan satu-satunya elemen pemasaran yang menghasilkan pendapatan.

Menurut Aminuddin Mokhtar dan Mustazar Mansor (2004), harga didefinisikan sebagai nilai sesuatu barangan dengan kiraan wang.

Menurut Satish C. Ailawadi dan Rakesh Singh (2008), harga atau kos yang sebenar adalah ditanggung untuk mencapai objektif operasi yang spesifik dalam sesebuah organisasi. Tambahan pula, kos pengangkutan boleh mempengaruhi harga. Kos tersebut boleh dikategorikan sebagai kos operasi atau kos secara langsung. Kos tersebut menjadi perbelanjaan yang boleh mempengaruhi prestasi dalam bidang kerja logistik.

Harga atau kos yang dikenakan terhadap pengguna mestilah sesuai dan berpatutan mengikut mod pengangkutan seperti yang telah ditetapkan oleh pihak kerajaan. Menurut Douglas M. Lambert, etc (1998), kos pengangkutan terlibat dalam aktiviti pengangkutan barangan. Kos dan perkhidmatan adalah berbeza-beza mengikut

mod yang dipilih. Kos tersebut akan menyokong perbelanjaan sepanjang pengangkutan tersebut bergerak dari destinasi awal sehingga destinasi yang terakhir.

Berdasarkan lingkungan kajian yang sedang dibuat, pengkaji mengandaikan harga sebagai satu nilai yang menjadikan faktor untuk pelajar memilih perkhidmatan Intercity Coach Sdn. Bhd. sama ada bayaran yang dibuat berpatutan atau tidak mengikut kepuasan pengguna.

1.7.4 Keselamatan

Menurut laman sesawang (www.safetyrisk.net), keselamatan bermaksud keadaan yang melindungi daripada sesuatu perkara yang boleh mendatangkan bahaya, risiko atau kecederaan dengan penuh berhati-hati. Di samping itu, keselamatan juga dikira sebagai sesuatu perkara yang direka untuk mengelak daripada kecederaan atau kemusnahan, sebagai contoh topi keselamatan.

Menurut Kamus Dewan Edisi Ketiga (2007), keselamatan menerangkan mengenai perihal selamat, kesejahteraan atau keamanan.

Menurut konteks kajian, faktor keselamatan perlu diutamakan terutamanya keselamatan ketika penggunaan perkhidmatan terdiri daripada pemandu bas, penumpang dan juga barang penumpang yang dibawa supaya selamat dari awal sehingga sampai ke destinasi terakhir tanpa sebarang kejadian yang tidak diinginkan berlaku.

1.8 LIMITASI KAJIAN

1.8.1 TEMPAT

Kajian ini tertumpu di sekitar kawasan Politeknik Seberang Perai di mana ia tertumpu di seluruh kawasan Politeknik Seberang Perai.

1.8.2 MASA

Masa yang diambil untuk menyiapkan kajian ini adalah terhad. Kajian ini, bermula dari 27 Julai hingga awal bulan Oktober 2016, di mana kajian ini dijalankan setelah pemilihan tajuk ini dilakukan.

1.8.3 RESPONDEN

Bilangan responden yang terlibat dalam kajian ini adalah sebanyak 100 orang responden yang mana terdiri daripada pelajar Politeknik Seberang Perai, Pulau Pinang.

1.8.4 KERJASAMA

Harapan daripada dapatan kajian ini adalah supaya semua responden yang terlibat dapat memberi kerjasama yang baik dalam kajian yang telah dijalankan. Kerjasama antara ahli kumpulan juga agak penting dalam menjalankan kajian ini.

BAB 2

SOROTAN KAJIAN

2.1 PENGENALAN

Bahagian ini menyatakan teori-teori atau penulisan-penulisan yang berkaitan dengan bidang kajian yang dijalankan. Ianya menunjukkan bahawa ada sokongan terhadap isu yang dikaji. Ini adalah perlu bagi mendapatkan maklumat latar belakang serta membantu dalam mencapai objektif.

Pengangkutan adalah komponen yang sangat penting dan ia merupakan faktor aksesibiliti. Ini juga merupakan komponen yang beriringan dengan komponen-komponen lain seperti ekonomi, politik dan juga perkhidmatan. Pengangkutan mempunyai hubungan dengan satu pembangunan fizikal di mana ia memainkan peranan penting dalam integrasi ruangan dalam satu-satu komuniti iaitu bergantung kepada jaringan pengangkutan yang sedia ada ataupun disediakan oleh pihak tertentu.

Proses kajian pengangkutan bas memberi garis panduan bagi jangka masa panjang melalui kajian yang dijalankan pada masa sekarang dan masa hadapan. Ini adalah kerana keadaan persekitaran sentiasa berubah setiap masa. Penyediaan kajian semula laluan bagi pengangkutan bas di setiap negeri adalah untuk memudahkan pengguna menggunakan perkhidmatan ini. Penyediaan perkhidmatan laluan yang meluas hendaklah mempunyai perancangan dari segi penjadualan dan laluan yang meliputi kawasan yang memerlukan perkhidmatan tersebut.

Secara umumnya penilaian semula laluan bas dilakukan dengan melihat perkara-perkara yang mempengaruhi laluan bagi memastikan kemudahan tersebut berfungsi dan berkesan kepada pengguna. Secara langsung ianya dapat mengelakkan masalah kesesakan lalulintas yang semakin bertambah di jalan raya utama menuju ke bandar dan luar bandar. Oleh itu, penekanan terhadap pengangkutan bas adalah penting supaya pergerakan manusia boleh dibuat dengan cepat, selesa, senang dan mudah dipercayai. Ini adalah ciri-ciri pengangkutan yang selaras dengan objektif utama untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pengguna.

Sorotan kajian ini membincangkan mengenai perkara yang berkaitan dengan kajian yang dijalankan oleh pengkaji berdasarkan faktor yang terkandung dalam objektif kajian yang telah dinyatakan dalam bab yang sebelumnya. Sorotan penulisan ini diambil daripada rujukan artikel, laman sesawang dan juga surat khabar. Bab ini dimulakan dengan seksyen 2.2 yang membincangkan sorotan kajian berkaitan faktor harga. Ini diikuti perbincangan faktor kedua dalam seksyen 2.3 iaitu faktor kemudahan dan akhir sekali seksyen 2.4 yang membincangkan faktor keselamatan.

2.2 FAKTOR HARGA

Syarikat pengangkutan awam di Malaysia menunjukkan persaingan dari pelbagai aspek bagi memastikan syarikat mereka terus berdaya maju serta memberi perkhidmatan yang berkualiti dan dapat memuaskan hati pengguna mereka terutamanya perkhidmatan dari Syarikat Intercity Coach Sdn. Bhd. Industri pengangkutan bas awam menyedari bahawa untuk menembusi pasaran pengangkutan awam di Malaysia, setiap syarikat perlu menerokai cara dan kaedah baru untuk mendekati pelanggan. Malah mereka perlu sentiasa melakukan perubahan demi perubahan kepada perkhidmatan mereka bagi memastikan pelanggan mereka berpuas hati dengan setiap perkhidmatan yang telah mereka tawarkan.

Perkhidmatan pengangkutan awam walaupun mempunyai banyak kebaikan namun terdapat juga beberapa kelemahan. Sudah pasti dilema utama yang dihadapi oleh masyarakat terhadap sistem pengangkutan awam kita ialah kos atau tambangnya yang agak mahal. Kadar tambang adalah dianggap mahal terutamanya bagi mereka yang berpendapatan rendah serta menghalang mereka daripada menggunakan sistem pengangkutan itu dengan lebih kerap. Keadaan ini menyebabkan jumlah pengguna pengangkutan awam agak kurang dan tidak menyeluruh.

Selain itu, kemelut pengangkutan awam ini turut dikaitkan dengan amalan pengurusannya yang tidak cekap. Masyarakat menganggap sistem pengangkutan awam terutamanya bas tidak boleh diharap dari segi ketepatan waktu operasinya. Kelewatan bas kerap berlaku dan tidak mengikut jadual perjalanan yang ditetapkan. Hal ini menyebabkan masyarakat sukar untuk merancang dan menjangka tempoh perjalanan yang bakal mereka hadapi.

Orang ramai memerlukan sistem pengangkutan awam yang lebih cekap, boleh diharap dan bersepadu yang memberikan perkhidmatan lebih lancar. Antara rancangan pembaikan ialah menambah bilangan bas (Tan Sri Abdullah Ahmad Badawi, 2009)

Menurut Pengerusi Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD), Tan Sri Syed Hamid Albar harga kawalan itu hanya menyumbang 10 peratus kepada kos operasi syarikat berkaitan. Banyak elemen lain yang perlu dilihat yang mempengaruhi kos operasi syarikat pengangkutan awam seperti cukai barangan dan perkhidmatan (GST) yang dikenakan terhadap alat ganti kenderaan. Maka faktor kejatuhan harga minyak mentah dunia tidak boleh dijadikan faktor penentu harga tambang pengangkutan awam termasuk bas.

Tambahan lagi, pihak Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Darat (SPAD) menyatakan bahawa tambang bas naik pada tahun 2015 bagi pengangkutan awam melibatkan teksi dan bas ekor. Peningkatan kos sebanyak 33 peratus termasuk penyelenggaraan dan insurans. Menurut Pengerusi SPAD, Tan Sri Syed Hamid Albar, kadar tambang baharu naik berbeza dalam lingkungan RM1.25 hingga RM8.00 bergantung kepada jarak servis yang diberikan.

Tambahan pula, walaupun proses kelulusan permintaan kenaikan harga ini mengambil masa yang agak lama, ia dialu-alukan oleh pengusaha bas ekspres, kerana ia akan disumbangkan kepada aspek penyelenggaraan bas-bas tersebut. Kadar kenaikan harga tambang bas, ia adalah wajar dan diterima baik oleh pengusaha bas ekspres, kerana ia akan disumbangkan kepada aspek penyelenggaraan bas-bas tersebut. Malahan, pihak Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD) membenarkan kenaikan tambang tersebut setelah hampir lima tahun permintaan

dibuat dan para pengguna perlu memahami situasi pengusaha bas untuk terus mempertingkatkan kualiti bas serta untuk memastikan kelangsungan perniagaan mereka agar tidak 'gulung tikar' oleh disebabkan reaksi segelintir pihak yang membantah kenaikan harga tiket bas (Presiden Persatuan Pengusaha Bas Ekspres Melayu Semenanjung Malaysia, Tajuddin Mohd Yunus, 2015).

Selain itu, menurut mantan Timbalan Perdana Menteri, Tan Sri Muhyiddin Yassin, permintaan penangguhan kenaikan harga tambang pengangkutan awam dilakukan kerana kadar tambang itu seolah-olah akan membebankan rakyat yang terkesan dengan kos sara hidup yang turut meningkat

Pihak Intercity Coach Sdn. Bhd. menyediakan satu aplikasi secara atas talian di mana penumpang dapat mengetahui kadar tambang dengan lebih awal sebelum menaiki bas tersebut. Anggaran kadar tambang yang diketahui lebih awal dapat meyakinkan penumpang tentang harga yang bakal dikenakan. Pemandu bas tidak akan sewenang-wenangnya mengenakan caj yang berlebihan (Khairunnisa Sulaiman, Utusan Online, 2014). Hal ini adalah kerana ia dapat menarik lebih ramai pelanggan untuk menggunakan perkhidmatan Intercity Coach Sdn. Bhd. Malahan, setelah penumpang membeli tiket secara atas talian (online), mereka akan mendapat mesej pesanan ringkas (SMS) untuk mengesahkan pembelian dan disertakan butir-butir maklumat berkenaan dengan lokasi, tempat duduk dan syarat-syarat yang dikenakan.

Hanya untuk mendapatkan sekeping tiket bas pulang ke destinasi yang ingin diuju, para pengguna sanggup meredah kesesakan lalu lintas malah menunggu sejak awal di kaunter. Adalah lebih baik sekiranya tempahan dibuat lebih awal, sebulan atau dua bulan sebelum tarikh yang ingin dipilih tetapi berapa ramai yang mampu