

**MENGAJI FAKTOR PEMILIHAN PENGANGKUTAN AWAM  
(BAS RAPID PENANG) OLEH PENGGUNA DI TERMINAL  
BUTTERWORTH, PULAU PINANG**

<b>10DLS13F2003</b>	<b>NUR SURAYA BT MOHD ZAIDI</b>
<b>10DLS13F2035</b>	<b>NUR AMALINA BT SHAH FRI</b>
<b>10DLS13F2047</b>	<b>SHARIFAH NURHIDAYAH Wafa BT SYED MOHD ELMI Wafa</b>
<b>10DLS13F2059</b>	<b>MOHD SYAHMIR ASYRAF BIN SHAMSUDDIN</b>
<b>10DLS13F2065</b>	<b>UMI KHYRA BT ABDUL HALIM</b>
<b>10DLS13F2069</b>	<b>NUR AFIFA AELIANI BT TAJARI</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 “Mengkaji Faktor Pemilihan Pengangkutan Awam ( Bas Rapid Penang ) Oleh Pengguna Di Terminal Butterworth, Pulau Pinang” ini telah dikemukakan, disemak serta disahkan sebagai memenuhi syarat dan keperluan penulisan projek seperti yang telah ditetapkan.

### Disemak oleh :

Nama penyelia : Puan Nur Farhana Asyikeen Bt Ishak

Tandatangan Penyelia : 

Tarikh : 19 OKTOBER 2016

### Disahkan oleh :





Nama Pensyarah Kursus : Puan Isratun Bt 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. Tandatangan :   
Nama : Nur Suraya Bt Mohd Zaidi  
No. Pend : 10DLS13F2003  
Tarikh : 19/10/16
  
2. Tandatangan :   
Nama : Nur Amalina Bt Shah Fri  
No. Pend : 10DLS13F2035  
Tarikh : 19/10/2016
  
3. Tandatangan :   
Nama : Sharifah Nurhidayah Wafa Bt Syed Mohd Elmi Wafa  
No. Pend : 10DLS13F2047  
Tarikh : 19/10/2016
  
4. Tandatangan :   
Nama : Mohd Syahmir Asyraf Bin Shamsuddin  
No. Pend : 10DLS13F2059  
Tarikh : 19/10/16

5. Tandatangani :   
Nama : Umi Khyra Bt Abdul Halim  
No. Pend : 10DLS 13F2065  
Tarikh : 19/10/2016

6. Tandatangani :   
Nama : Nur Afifa Aeliani Bt Tajari  
No. Pend : 10DLS 13F2069  
Tarikh : 19/10/2016

## PENGHARGAAN

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

Alhamdulillah syukur kita terhadap Allah s.w.t kerana kami sekumpulan telah menyelesaikan penyelidikan ini dalam tempoh yang telah ditetapkan. Di kesempatan ini, kami merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan bersyukur ke hadrat illahi dengan limpah kurniaannya kami dapat menyiapkan kajian terhadap faktor pemilihan pengangkutan awam ( Bas Rapid Penang ) di Terminal Butterworth, Pulau Pinang. Setinggi-tinggi penghargaan juga diucapkan kepada ibu bapa kami kerana memberikan sokongan dan dorongan kepada kami semua dalam melakukan kajian ini dari mula sehingga ke akhir kajian ini. Penghargaan turut diucapkan kepada Puan Nur Farhana Asyikeen Bt Ishak iaitu penyelia kami yang sering memberikan tunjuk ajar serta sokongan dalam menjalani penyelidikan ini. Beliau juga sering membantu kami dan kerap memberikan cadangan dan juga pendapat yang bernas ketika menjalankan penyelidikan. Selain tu, jutaan terima kasih turut di atas kerjasama yang diberikan oleh Puan Isratun Bt Idris kerana sudi memberikan tunjuk ajar yang amat memberangsangkan sepanjang kami menjalankan penyelidikan ini. Segala tunjuk ajar yang diberikan amatlah dihargai dan akan dijadikan sebagai satu pengalaman serta panduan untuk digunakan pada masa akan datang.

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

## ABSTRAK

Kajian ini dilakukan adalah untuk mengetahui tentang faktor pemilihan pengangkutan awam ( Bas Rapid Penang ) oleh pengguna di Terminal Butterworth, Pulau Pinang. Kaedah skop kajian ini hanya menumpukan kawasan kajian di Terminal Bas Butterworth sahaja. Responden kajian adalah 100 orang yang terdiri daripada pelajar, kakitangan awam dan kakitangan swasta yang telah dipilih secara rawak. Kajian ini dijalankan untuk mendapatkan maklum balas daripada pengguna terhadap tahap perkhidmatan, keselamatan dan keselesaan bas. Bagi memenuhi objektif kajian, borang soal selidik telah diedarkan dan analisis kajian dijalankan dengan teliti ke atas setiap borang soal selidik. Analisis kajian yang digunakan adalah program SPSS dan menggunakan kaedah peratusan serta min. Secara keseluruhannya, dapatan kajian tentang faktor perkhidmatan, keselesaan dan keselamatan pemilihan pengangkutan awam ( Bas Rapid Penang ) oleh pengguna di Terminal Butterworth adalah memuaskan. Berdasarkan kajian, kami telah dapati bahawa majoriti pengguna lebih memilih faktor keselesaan. Harapan terhadap kajian ini adalah supaya pihak pengurusan Terminal Butterworth dapat memperbaiki keadaan fizikal untuk meningkatkan kualiti pengangkutan awam di masa akan datang terutamanya dari aspek perkhidmatan, keselamatan dan keselesaan bas bagi menangani masalah tersebut. Justeru itu, beberapa cadangan membina seperti meningkatkan tahap kualiti perkhidmatan, keselamatan dan keselesaan bagi setiap pengguna yang menggunakan perkhidmatan pengangkutan awam, menitik beratkan hal yang berkaitan dengan pengangkutan awam serta memastikan pemandu bas mempunyai lesen yang sah dan lebih kredibiliti supaya pengguna akan merasa lebih selamat untuk menaiki bas.

## ABSTRACT

This study is to know about the selection of public transportation (Bus Rapid Penang) by users in Terminal Butterworth, Penang. Method scope of this study only focus of the study area in Butterworth Bus Terminal only. The respondents were 100 people including students, civil servants and private sector employees who were randomly selected. This study was conducted to get feedback from users on the level of service, safety and comfort of the bus. To meet the objectives of the study, questionnaires were distributed and carefully conducted study analysis of each questionnaire. The study is SPSS program and using percentage and min. Overall, the findings of the service, comfort and safety of selection public transportation (Bus Rapid Penang) by users in Terminal Butterworth is satisfactory. Based on our research, we find that many user us public transportation (Bus Rapid Penang) because they feel comfort to use it. Expectations of this study is that the management Butterworth Terminal can improve the physical condition to improve the quality of public transport in the future, especially in terms of service, safety and comfort of the bus to address the problem. Therefore, some constructive suggestions such as increasing the level of service quality, safety and comfort for any user who uses public transport services, concerned with matters relating to public transport as well as ensuring that the driver has a valid license and more credibility so that people will feel safer to ride bus.

	<b>KANDUNGAN</b>	<b>Halaman</b>
<b>PENGESAHAN LAPORAN PROJEK</b>		i
<b>PENGAKUAN</b>		ii
<b>PENGHARGAAN</b>		iv
<b>ABSTRAK</b>		v
<b>ABSTRACT</b>		vi
<b>KANDUNGAN</b>		vii
<b>SENARAI JADUAL</b>		x
<b>SENARAI RAJAH</b>		xi

<b>BAB 1</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	
1.1	Latar Belakang Masalah	1
1.2	Pernyataan Masalah	3
1.3	Objektif Kajian	5
1.4	Persoalan Kajian	6
1.5	Skop Kajian	7
1.6	Kepentingan Kajian	7
	1.6.1 Kepentingan Kepada Pengkaji	7
	1.6.2 Kepentingan Kepada Pengurusan Bas Rapid Penang	8
	1.6.3 Kepentingan Kepada Pengguna	8
1.7	Definisi Operasi	8
	1.7.1 Pengangkutan Awam	8
	1.7.2 Keselesaian	9
	1.7.3 Keselamatan	10
	1.7.4 Perkhidmatan	10
1.8	Limitasi Kajian	11
	1.8.1 Tempat	11
	1.8.2 Masa	11
	1.8.3 Responden	12



<b>BAB 2</b>	<b>SOROTAN KAJIAN</b>	
2.1	Pengenalan	13
2.2	Pengangkutan Awam	13
2.3	Faktor Perkhidmatan	15
2.4	Faktor Keselamatan	17
2.5	Faktor Keselesaian	19
2.6	Kesimpulan	20
<b>BAB 3</b>	<b>METODOLOGI KAJIAN</b>	
3.1	Pendahuluan	21
3.2	Reka Bentuk Kajian	22
3.3	Kaedah Pengumpulan Data	22
	3.3.1 Data Primer	23
	3.3.2 Data Sekunder	23
3.4	Populasi Dan Sample	23
	3.4.1 Populasi	23
	3.4.5 Sample	24
3.5	Instrumen Kajian	24
	3.5.1 Borang Soal Selidik	24
3.6	Kaedah Analisa Data	26
	3.6.1 Analisis Kajian Rintis " <i>Pilot Test</i> "	27
	3.6.2 Analisis Kekerapan	28
	3.6.3 Analisis Min	28
3.7	Kesimpulan	29
<b>BAB 4</b>	<b>DAPATAN KAJIAN</b>	
4.1	Pendahuluan	30
4.2	Analisa Kebolehpercayaan Data	30
	4.2.1 Ujian Rintis	30
	4.2.2 Analisis Kebolehpercayaan Data	31

4.3	Dapatan Kajian	32
	4.3.1 Bahagian A: Latar Belakang Responden	32
	4.3.2 Bahagian B: Hasil Kajian Dapatan Faktor-Faktor Pemilihan Pengangkutan Awam ( Bas Rapid Penang ) Oleh Pengguna Di Terminal, Pulau Pinang.	37
4.4	Kesimpulan	49
<b>BAB 5</b>	<b>PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN</b>	
5.1	Pendahuluan	50
5.2	Perbincangan	51
	5.2.1 Perbincangan Mengenai Faktor Pemilihan Pengangkutan Awam (Bas Rapid Penang) Oleh Pengguna Di Terminal Butterworth, Pulau Pinang. (Faktor Perkhidmatan)	51
	5.2.2 Perbincangan Mengenai Faktor Pemilihan Pengangkutan Awam (Bas Rapid Penang) Oleh Pengguna Di Terminal Butterworth, Pulau Pinang. (Faktor Keselamatan)	53
	5.2.3 Perbincangan Mengenai Faktor Pemilihan Pengangkutan Awam (Bas Rapid Penang) Oleh Pengguna Di Terminal Butterworth, Pulau Pinang. (Faktor Keselesaan)	55
5.3	Implikasi	56
5.4	Cadangan	57
	5.4.1 Pengguna	57
	5.4.1 Agensi Kerajaan	58
	5.4.3 Pengkaji-Pengkaji Akan Datang	58
5.5	Kesimpulan	59
	<b>BIBLIOGRAFI</b>	62
	<b>LAMPIRAN</b>	

## SENARAI JADUAL

<b>No. Jadual</b>		<b>Halaman</b>
3.1	Skala likert	25
4.1	Jadual Analisis Kebolehpercayaan Data	31
4.2	Jadual Responden Mengikut Jantina	32
4.3	Jadual Responden Mengikut Bangsa	33
4.4	Jadual Responden Mengikut Status	34
4.5	Jadual Responden Mengikut Pekerjaan	35
4.6	Jadual Responden Mengikut Umur	36
4.7	Skala Min Skor	38
4.8	Analisis Soalan Berkaitan Faktor Perkhidmatan Dalam Pemilihan Pengangkutan Awam ( Bas Rapid Penang ) Oleh Pengguna Di Terminal Butterworth, Pulau Pinang.	39
4.9	Analisis Soalan Berkaitan Faktor Keselamatan Dalam Pemilihan Pengangkutan Awam ( Bas Rapid Penang ) Oleh Pengguna Di Terminal Butterworth, Pulau Pinang.	43
4.10	Analisis Soalan Berkaitan Faktor Keselesaan Dalam Pemilihan Pengangkutan Awam ( Bas Rapid Penang ) Oleh Pengguna Di Terminal Butterworth, Pulau Pinang.	46

**SENARAI RAJAH**

<b>No. Rajah</b>		<b>Halaman</b>
4.1	Taburan Responden Mengikut Jantina	32
4.2	Taburan Responden Mengikut Bangsa	33
4.3	Taburan Responden Mengikut Status	34
4.4	Taburan Responden Mengikut Pekerjaan	35
4.5	Taburan Responden Mengikut Umur	36
4.6	Formula Pengiraan Stor Purata	37

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Pada zaman yang serba moden ini pelbagai keperluan dan kehendak telah dicipta bagi mencapai kepuasan seorang individu. Perkhidmatan pengangkutan juga telah lama diperkenalkan sejak berzaman lamanya. Ini bertujuan untuk memudahkan manusia bergerak dan berhubung antara satu sama lain.

Pengangkutan adalah sebahagian daripada keperluan manusia seharian. Kepentingan pengangkutan menjadi unsur utama dalam proses pembangunan yang giat membangun dari semasa ke semasa. Keadaan ini dapat dilihat lebih ketara jika dibandingkan di kawasan yang terpisah antara desa dan Bandar besar, memandangkan kepentingan pengangkutan telah banyak diperuntukkan dan menyumbang kepada pembangunan ekonomi Negara. Pengangkutan juga merupakan nadi dalam proses kehidupan seharian kerana ia memudahkan pergerakan dari satu destinasi ke destinasi yang lain. Dengan adanya sistem pengangkutan yang pelbagai di Malaysia, masyarakat boleh memilih sistem pengangkutan awam mengikut cita rasa dan keselesaan mereka.

Di samping itu, pengguna juga dapat membuat pilihan perkhidmatan pengangkutan awam yang disediakan kerana ini dapat memudahkan, menjimatkan masa dan kos mereka. Ini kerana pada masa kini kita dapati pengguna kenderaan persendirian semakin meningkat, keadaan ini menyebabkan kesesakan lalu lintas dan peningkatan kemalangan jalan raya terutamanya apabila tiba musim perayaan. Secara amnya, perkhidmatan pengangkutan awam amat penting dalam kehidupan kita seharian.

Pengangkutan awam boleh dibahagikan kepada beberapa jenis atau kategori, di antaranya pengangkutan darat, udara dan laut. Jika disingkap pembangunan pengangkutan dalam abad ke 21 ini, banyak pembaharuan yang telah dicapai seiring dengan arus pemodenan. Kini, Malaysia boleh berbangga dengan adanya sistem pengangkutan yang canggih dan termoden bertaraf dunia. Antara sistem pengangkutan yang terdapat di Malaysia seperti Komuter, LRT, Monorel, Teksi serta Bas. Walaupun kerajaan memperuntukkan berbilion ringgit dalam membangunkan sistem pembangunan canggih ini, namun kepentingan perkhidmatan pengangkutan awam seperti Bas tidak dapat diketepikan.

Bas merupakan sebuah kenderaan jalan raya yang besar serta direka bentuk untuk membawa penumpang yang ramai sebagai tambahan kepada pemandu dan kadang-kadang konduktor bas. Tujuannya adalah untuk memudahkan penumpang bergerak ke destinasi yang hendak dituju. Ia juga dapat mengurangkan kesesakan lalu lintas serta tambangnya yang lebih murah jika dibandingkan dengan menggunakan kenderaan sendiri. Tahap penyelesaian juga turut menjadi antara salah satu faktor utama pengguna lebih suka menaiki bas.

Ketua pegawai operasi Rapid Penang Sdn Bhd, Mejar (B) Mohd Shukri Abdul Rahman, berkata ia juga mampu menjimatkan kos hampir 50 peratus kepada pengguna jalan raya yang menggunakan kenderaan sendiri. Beliau berkata, tawaran caj tambang bas bagi keseluruhan perjalanan berjumlah RM4.70. Jarak keseluruhan

perjalanan yang turut melalui Lebuhraya Utara Selatan adalah 44 kilometer dan mengambil masa sekurang-kurangnya sejam untuk tiba ke destinasi, bergantung kepada situasi trafik semasa. (Berita, Khidmat bas Parit Buntar-Penang Sentral bermula, 2015)

## 1.2 PERNYATAAN MASALAH

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat, bas ialah kenderaan besar yang membawa penumpang yang beroperasi, biasanya mengikut jadual perjalanan tertentu. Ia adalah kenderaan bermotor yang panjang dan dapat membawa beberapa banyak penumpang. Ia hanya dibenarkan lalu di jalan-jalan raya tertentu saja.

Pengangkutan awam adalah salah satu pengangkutan yang sering digunakan di negara kita. Namun begitu, masih banyak kelemahan yang kerap menjadi rungutan orang ramai. Pengangkutan awam seperti bas telah menjadi pilihan orang ramai untuk mereka bergerak ke setiap destinasi yang ingin dituju. Pengangkutan awam bas ini sering menjadi pilihan utama pengguna terutamanya daripada mereka yang terdiri daripada golongan yang kurang berkemampuan.

Kesesakan lalu lintas sering berlaku di jalan raya kerana terdapat banyak kenderaan yang menggunakan jalan raya pada tempat dan waktu yang sama. Kebiasaannya, kesesakan lalu lintas akan berlaku pada waktu-waktu puncak seperti waktu pengguna jalan raya menuju dan pulang dari tempat kerja, musim perayaan dan sebagainya. Pada waktu tersebut, semua pengguna jalan raya sedang berpusu-pusu menuju ke destinasi yang hendak dituju. Oleh itu, ia telah menyebabkan jalan raya telah dibanjiri dengan kenderaan yang banyak dan menyebabkan kesesakan lalu lintas berlaku. Kuala Lumpur, Shah Alam dan Pulau Pinang merupakan salah satu Bandar yang sering berhadapan dengan kesesakan lalu lintas.

Di Pulau Pinang, masalah kesesakan lalu lintas menjadi masalah utama kepada penduduk setempat. Kekurangan laluan perhubungan pintu ke pintu (door-to-door connectivity), kekurangan infrastruktur, jalan raya yang sempit, perkhidmatan bas dengan laluan berfrekuensi rendah adalah antara cabaran utama pengangkutan awam yang dihadapi oleh penduduk Pulau Pinang hari ini. Lebih memburukkan keadaan, peningkatan jumlah penduduk yang bergantung kepada kenderaan persendirian sebagai pengangkutan utama merupakan penyumbang kepada kesesakan lalu lintas terburuk yang pernah dialami negeri tersebut. (Berita , Pulau Pinang perlu LRT segera bagi atasi masalah trafik, 2015)

Selain itu, "kajian statistik telah menunjukkan lebih 50 peratus pengguna pengangkutan awam adalah dari kumpulan umur di bawah 35 tahun di mana 52 adalah daripada golongan pelajar. Oleh itu, kita perlu sedar bahawa matlamat memperkasakan perkhidmatan pengangkutan awam adalah agar kualiti hidup rakyat dapat ditingkatkan melalui lebih banyak pilihan mod pengangkutan dengan kos yang berpatutan untuk menjalankan aktiviti seharian. "Jika kita gagal menarik minat kumpulan sasaran tersebut, matlamat jangka panjang untuk menjadikan sistem pengangkutan awam sebagai pilihan nombor satu tidak akan dicapai dan ini akan menyebabkan negara ketinggalan dalam merealisasikan matlamat pembangunan lestari yang merupakan tren pembangunan global," katanya lagi. (Berita, Teks Ucapan Ketua Puteri Umno, Datuk Mas Ermieyati Samsudin, 2015)

Di samping itu, Kata Pengerusi Persatuan Pelancongan Dan Warisan Melayu Pulau Pinang (Sahabat), kepadatan penduduk yang tinggi juga menyumbang kepada berlakunya kesesakan lalu lintas. Kepadatan penduduk di sesebuah kawasan meningkatkan nisbah jumlah penduduk per luas kawasan. Semakin ramai penduduk di kawasan bandar menyebabkan kawasan bandar boleh dikategorikan sebagai sempit. Hal ini juga merupakan gambaran kepada berapa ramai pengguna jalan raya di sesebuah kawasan. Berdasarkan penyelidikan terdapat 1.6 juta penduduk di Pulau Pinang dan populasi ini dijangkakan akan meningkat sebanyak 3.04 peratus sehingga



tahun 2020. Senario ini akan memburukkan lagi keadaan di Pulau Pinang kerana jalan raya sedia ada tidak mampu untuk menampung bilangan kenderaan masa kini. (Berita , Pulau Pinang perlu LRT segera bagi atasi masalah trafik, 2015)

Kesimpulannya, isu pengangkutan awam di negara kita semakin meningkat dan sekiranya perkara ini tidak diberikan tindakan dan terus didiamkan, hasrat utama kerajaan ingin menjadikan pengangkutan awam sebagai salah satu pengangkutan utama tidak akan berhasil terutama sekali bagi kesesakan jalan raya di seluruh Malaysia. Selain itu, keselamatan penumpang juga perlulah dititik beratkan. Oleh itu, pihak kerajaan perlulah bersungguh sungguh untuk menangani masalah lalu lintas ini. Sudah tiba masanya supaya kerajaan bertindak tegas untuk menangani kemelut ini dan bukan bersikap “sudah terhantuk baru tengadah”.

### **1.3 OBJEKTIF KAJIAN**

Objektif kajian dibuat ialah untuk mengenal pasti faktor pemilihan pengangkutan awam (Bas Rapid Penang) oleh pengguna di Terminal Butterworth, Pulau Pinang. Fokus utama dalam kajian ini ialah :

- 1.3.1 Mengetahui sama ada faktor perkhidmatan mempengaruhi pemilihan pengangkutan awam (Bas Rapid Penang) oleh pengguna di Terminal Butterworth, Pulau Pinang.
- 1.3.2 Mengetahui sama ada faktor keselamatan mempengaruhi pemilihan pengangkutan awam (Bas Rapid Penang) oleh pengguna di Terminal Butterworth, Pulau Pinang.

- 1.3.3 Mengenal pasti sama ada faktor keselesaan mempengaruhi pemilihan pengangkutan awam (Bas Rapid Penang) oleh pengguna di Terminal Butterworth, Pulau Pinang.

#### **1.4 PERSOALAN KAJIAN**

- 1.4.1 Adakah faktor perkhidmatan mempengaruhi pemilihan pengguna terhadap pengangkutan awam (Bas Rapid Penang) di Terminal Butterworth, Pulau Pinang ?
- 1.4.2 Adakah faktor keselamatan mempengaruhi pemilihan pengguna terhadap pengangkutan awam (Bas Rapid Penang) di Terminal Butterworth, Pulau Pinang ?
- 1.4.3 Adakah faktor keselesaan mempengaruhi pemilihan pengguna terhadap pengangkutan awam (Bas Rapid Penang) di Terminal Butterworth, Pulau Pinang ?

#### **1.5 SKOP KAJIAN**

Di dalam kajian ini, skop kajian yang hanya menumpukan kepada responden iaitu pengguna-pengguna Terminal Bas Butterworth, Pulau Pinang. Lokasi ini terletak berhampiran dengan stesen KTMB dan juga terminal feri.

Kajian menumpukan kepada pengguna-pengguna yang menunggu di tempat duduk yang disediakan di Terminal Bas Butterworth, Pulau Pinang. Pengkaji memilih

100 orang sebagai responden secara rawak supaya mudah untuk mendapatkan keputusan kajian.

Bagi menjalankan kajian ini, kami telah memilih tiga faktor iaitu perkhidmatan, keselamatan dan keselesaan. Tiga faktor ini memainkan peranan utama dalam kajian yang dijalankan. Di dalam kajian ini, pengkaji mengandaikan bahawa semua responden yang terpilih tidak mempunyai kenderaan sendiri dan menggunakan perkhidmatan di terminal bas tersebut. Responden juga diandaikan menjawab segala soalan borang soal selidik dengan jujur.

## **1.6 KEPENTINGAN KAJIAN**

Kajian ini dijalankan untuk mengkaji mengenai pemilihan pengguna terhadap pengangkutan awam (Bas Rapid Penang) di Terminal Butterworth, Pulau Pinang. Kajian ini berpotensi untuk menyelesaikan kajian di mana mengapa pengkaji berminat untuk mengkaji tajuk ini. Kajian ini dapat menambahkan pengetahuan baru atau mendapat maklumat tentang kegunaan dan kepentingan kepada pengkaji, kajian akan datang dan pihak pengurusan di Terminal Butterworth, Pulau Pinang.

### **1.6.1 KEPENTINGAN KEPADA PENKAKI**

Secara rasionalnya, kepentingan kajian merujuk mengapa pengkaji ingin melaksanakan kajian. Dengan kajian ini yang dijalankan pengkaji mampu mengetahui di mana permasalahan ini wujud dan faktor-faktor yang dikaji tentang persepsi pengguna terhadap kajian ini. Pada masa yang sama, melalui kajian ini pihak tertentu dapat memberi pandangan dan cadangan untuk menyelesaikan permasalahan ini.

## **1.6.2 KEPENTINGAN KEPADA PIHAK PENGURUSAN BAS RAPID PENANG**

Pihak pengurusan dapat memperbaiki kelemahan dari segi pengurusan kepada yang lebih efektif di mana pihak pengurusan akan berusaha meningkatkan tahap perkhidmatan yang diberikan agar semua pihak berpuas hati khususnya pengguna (Bas Rapid Penang)

## **1.6.3 KEPENTINGAN KEPADA PENGGUNA**

Kajian ini penting terutamanya untuk mengkaji mengenai pemilihan pengguna terhadap pengangkutan awam (Bas Rapid Penang) ini untuk keselesaan mereka. Pemilihan ini dapat membantu kebanyakan pengguna dalam memilih transaksi pengangkutan awam dengan lebih mudah, cepat dan tepat. Kajian ini juga sekali gus bertujuan dapat membantu pemilihan pengguna terhadap pengangkutan awam dalam berusaha meningkatkan tahap perkhidmatan yang akan diberikan.

## **1.7 DEFINISI OPERASIONAL**

### **1.7.1 PENGANGKUTAN AWAM**

Menurut Ibrahim Wahad yang menyatakan, pengangkutan awam adalah kenderaan perkhidmatan yang digunakan untuk mengangkut penumpang yang membayar sejumlah wang tertentu sebagai pertimbangan untuk perjalanan.

Pengangkutan awam dikategorikan dalam tiga bahagian iaitu pengangkutan darat, air dan udara. Pengangkutan awam darat secara amnya dibahagikan kepada dua kategori, iaitu pengangkutan awam berasaskan rel dan pengangkutan berasaskan jalan. Misalnya, pengangkutan berasaskan jalan seperti teksi, bas, beca dan berasaskan rel ialah keretapi.

Pengkaji mengkaji bas untuk mengetahui pemilihan terhadap pengangkutan bas yang lebih banyak digunakan berbanding pengangkutan yang lain.

Merujuk pemahaman pengkaji, bas merupakan sebuah kenderaan panjang yang mampu memuatkan ramai penumpang dalam satu jangka masa untuk bergerak dari satu destinasi ke destinasi yang lain dengan dikenakan sejumlah bayaran.

### **1.7.2 KESELESAAN**

Menurut Kamus Dewan Bahasa & Pustaka, keselesaan ialah perihal selesa, keadaan (rasa) selesa, tidak sempit, lega, luas, (berasa) enak, sedap, senang .

Keselesaan merupakan salah satu faktor yang penting dalam pemilihan dalam sesuatu perkhidmatan. Keselesaan terdiri daripada beberapa faktor yang penting berkaitan dengan sesuatu perkhidmatan iaitu menyediakan perkhidmatan yang tepat dari segi pengendalian dan kemudahan lain.

### **1.7.3 KESELAMATAN**

Menurut Kamus Dewan Bahasa & Pustaka, keselamatan ialah keadaan selamat dan keamanan. Pengguna amat mementingkan tahap keselamatan dan kualiti sesuatu perkhidmatan.

Selain itu keselamatan juga turut menjadi satu faktor utama dalam pemilihan pengangkutan awam kerana ia melibatkan keselamatan diri sendiri dan melibatkan nyawa setiap orang.

Dalam konteks kajian ini, keselamatan merujuk kepada perkhidmatan yang diberikan oleh Terminal Bas untuk melindungi para penumpang menggunakan perkhidmatan bas.

### **1.7.4 PERKHIDMATAN**

Merujuk kamus besar Bahasa Melayu utusan perkhidmatan adalah kemudahan untuk kepentingan orang ramai yang disediakan bagi menjaga kebajikan orang ramai.

Berdasarkan pemahaman pengkaji perkhidmatan adalah kemudahan yang disediakan oleh pihak pengurusan untuk kepentingan orang awam. Perkhidmatan juga boleh diklasifikasikan apa-apa kerja yang dilakukan oleh seseorang atau sekumpulan orang yang menyediakan fungsi untuk orang lain. Kerja-kerja boleh dibayar secara sukarela .

Perkhidmatan adalah kerja yang dilakukan oleh seseorang individu yang memberi manfaat kepada orang lain (tanpa menjual barang). Ini termasuk memberi tenaga , kemahiran , kepakaran dan pengalaman yang memberi manfaat kepada orang lain atau pelanggan.

## **1.8 LIMITASI KAJIAN**

### **1.8.1 TEMPAT**

Kajian ini lebih tertumpu di sekitar Terminal Butterworth, Pulau Pinang. Ianya ke arah bidang pengangkutan awam di sekitar kawasan tersebut. Masalah pertama semasa kajian adalah di awal permulaan kajian, di mana skop kajian terpaksa dikecilkan dari sekitar Pulau Pinang kepada kawasan sekitar Terminal Butterworth. Hal ini kerana, masalah di terminal kawasan tersebut adalah yang paling ketara di sekitar Pulau Pinang.

### **1.8.2 MASA**

Masa yang terhad merupakan halangan utama dalam menyiapkan kajian ini. Kajian ini hanya dijalankan dalam tempoh sekitar empat bulan sahaja. Penyelidik perlu mengedarkan soal selidik kepada responden sasaran yang betul dan perlu untuk mengumpul soal selidik itu kembali. Oleh itu, lebih banyak masa diperlukan bagi menjalankan kajian ini di samping perlu untuk menganalisis data mengenai topik penyelidikan dengan teori kerja yang dibangunkan dan kajian tidak boleh dilakukan secara menyeluruh yang disebabkan tempoh masa yang terhad dan perlu mengambil masa yang panjang dalam menyiapkan kesimpulan kajian kerana pengkaji perlu mencari maklumat yang sahih.

### **1.8.3 RESPONDEN**

Bilangan responden yang terlibat dalam kajian ini adalah sebanyak 100 orang responden yang mana terdiri daripada pengguna di Terminal Butterworth, Pulau Pinang. Maklum balas dalam soal selidik kajian adalah amat penting dan berguna kepada para pengkaji untuk mendapatkan maklumat yang tepat dan berguna dan dapatan kajian bergantung pada keupayaan responden pemilihan, pemahaman dan pengetahuan mereka tentang perkara yang dikaji dan ketepatan hasil kajian juga bergantung pada kejujuran responden dalam menjawab soalan-soalan yang dikemukakan di dalam borang soal selidik.



## **BAB 2**

### **SOROTAN KAJIAN**

#### **2.1 PENGENALAN**

Kajian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi pemilihan pengangkutan awam (Bas Rapid Penang) oleh pengguna di Terminal Butterworth, Pulau Pinang. Oleh itu, dengan adanya sorotan kajian, ia dapat memperkukuhkan lagi kajian yang dijalankan.

#### **2.2 PENGANGKUTAN AWAM**

Pengangkutan awam pula merujuk pada sistem pengangkutan di mana penumpang tidak memandu kenderaan mereka sendiri. Pengguna menggunakan perkhidmatan awam yang disediakan untuk bergerak ke destinasi yang hendak dituju dengan membayar sejumlah tambang yang telah ditetapkan. Pengangkutan awam ini, boleh digunakan oleh semua orang dan secara tidak langsung, hal ini dapat mengurangkan kos pengangkutan dan mengurangkan kesesakan lalu lintas.

Pengangkutan awam merupakan salah satu pengangkutan yang penting dalam kalangan masyarakat. Pengangkutan dapat diertikan sebagai satu kenderaan yang membawa setiap penumpang dari sesuatu tempat ke tempat lain untuk tujuan tertentu. Oleh itu, jelas bahawa pengangkutan merupakan sesuatu yang sangat penting bagi setiap orang.

Berdasarkan beberapa kajian lepas yang telah dilakukan, masalah kesesakan lalu lintas di negara ini sering berlaku kerana sikap pengguna yang kurang memilih Perkhidmatan pengangkutan awam yang telah disediakan kerana faktor-faktor yang tertentu. Oleh itu, pengguna lebih memilih untuk menaiki kenderaan sendiri dan sanggup untuk menghadapi kesesakan lalu lintas setiap hari.

Tahap perkhidmatan merupakan ukuran bentuk perkhidmatan keseluruhan yang mempengaruhi persepsi pengguna perkhidmatan. Tahap perkhidmatan merupakan elemen dasar terhadap penampilan komponen pengangkutan, sehingga pelaku perjalanan tertarik untuk menggunakan sesuatu keluaran perkhidmatan pengangkutan. Faktor utama yang membandingkan tahap perkhidmatan pengangkutan dapat dibahagikan kepada tiga kelompok. Pertama sekali ialah elemen yang mempengaruhi pengguna perkhidmatan seperti kecepatan operasi, kepercayaan dan keselamatan. Di samping itu juga, kualiti perkhidmatan mencakupi elemen kualitatif perkhidmatan seperti keselesaan, persepsi penumpang, keindahan dan kebersihan. Akhir sekali ialah tambang yang mesti dibayar oleh pengguna perkhidmatan untuk mendapatkan perkhidmatan.

### 2.3 FAKTOR PERKHIDMATAN

Perkhidmatan ialah perihal berkhidmat atau kerja untuk kebajikan, keperluan, kepentingan orang ramai. Perkhidmatan yang dimaksudkan adalah perkhidmatan yang disediakan oleh kerajaan untuk kegunaan orang ramai.

Dalam memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada orang awam dari aspek kemudahan yang disediakan oleh pihak pengurusan perkhidmatan bas awam, perlulah mencukupi dan berfungsi sepenuhnya untuk kegunaan pengguna semasa berada di dalam bas. Contoh kemudahan yang disediakan di dalam bas awam ialah tempat duduk yang selesa dan penyaman udara yang berfungsi dengan baik untuk keselesaan pengguna di samping memenuhi kriteria bas awam.

Pengangkutan awam menyediakan kemudahan ke tempat kerja, ke sekolah dan ke destinasi yang dituju. Ia juga dapat membantu mengurangkan kesesakan jalan raya dan masa perjalanan serta tenaga dan kos minyak. Pengangkutan awam yang paling meluas ialah penggunaan bas. Pada taraf hidup sekarang, bas mestilah beroperasi mengikut jadual perjalanan yang telah ditetapkan bagi memenuhi kepuasan pengguna. Oleh sebab itu, pengurusan masa sangat penting untuk memastikan jadual bas yang lebih sistematik.

Pengangkutan awam berkait rapat dengan kemampuan sesuatu mod pengangkutan untuk menyediakan perkhidmatan pengangkutan awam dengan tambang yang rendah dan cara yang cepat dalam perjalanan antara dua tempat untuk sampai ke destinasi yang di tuju. Ini telah menunjukkan bahawa kualiti yang disediakan oleh sesebuah organisasi dapat meningkatkan mutu perkhidmatan. Matlamat utama ialah untuk menentukan sama ada fungsi perkhidmatan yang disediakan memenuhi keperluan dan mencapai motif kehendak pengguna. Dapatan ini merangkumi pengelasan tertentu mengikut kualiti perkhidmatan.

Oleh itu, kepuasan pelanggan melibatkan kualiti perkhidmatan yang diterima memenuhi keperluan seperti yang diharapkan. Faktor yang mempengaruhi pengguna ialah kemudahan yang tersedia ada oleh pihak pengurusan. Misalnya, seperti tempat duduk yang selesa, penyaman udara, loceng bas yang berfungsi dan lain-lain. Faktor perkhidmatan yang lebih berkesan dan efektif dapat mempengaruhi pengguna kerana ia dapat menarik perhatian pengguna untuk menggunakan pengangkutan awam.

Di samping itu, keadaan bas yang akan digunakan itu haruslah memenuhi spesifikasi yang ditetapkan iaitu perlu ada tempat duduk yang selesa, dilengkapi dengan penghawa dingin dan tidak mengambil pengguna melebihi had yang ditetapkan. Sekiranya, perkhidmatan bas ini dipertingkatkan oleh para pengusahanya, maka perkhidmatan bas akan lebih kompetitif serta berdaya saing.

William B.Doods & Dhrur Grewal (1991), menyatakan bahawa kualiti akan menarik pengguna untuk menggunakan sesuatu perkhidmatan. Persepsi kualiti ialah sesuatu perkara yang berada di dalam minda seseorang pengguna terhadap perkhidmatan yang diminatinya. Pengguna akan menggunakan sesuatu perkhidmatan dengan membandingkan perkhidmatan yang ditawarkan oleh syarikat bas dan akan memilih syarikat bas yang menawarkan perkhidmatan yang terbaik.

Kesimpulannya, dalam memberikan perkhidmatan yang terbaik, pihak pengurusan perlu menyediakan kemudahan yang bermutu dan dapat menarik pengguna menggunakan perkhidmatan yang disediakan. Kemudahan yang disediakan perlulah mencukupi dan berfungsi sepenuhnya dengan baik untuk digunakan demi keselesaan pengguna.

## 2.4 FAKTOR KESELAMATAN

Keselamatan merupakan satu aspek utama yang perlu dititikberatkan bagi setiap syarikat pengangkutan awam. Keselamatan memainkan peranan yang penting bagi melindungi para pengguna semasa menggunakan perkhidmatan pengangkutan awam dan juga semasa pengguna berada di terminal tersebut. Di samping itu, dengan penyediaan alat-alat keselamatan serta memberi maklumat kepada pengguna mengenai keselamatan yang ditawarkan akan mengurangkan tahap kebimbangan pengguna sekiranya berlaku sesuatu yang tidak dijangka seperti operasi tergendala semasa dalam perjalanan.

Setiap pemandu bas haruslah mematuhi kadar had laju yang telah ditetapkan oleh pihak Kementerian Pengangkutan. Hal ini kerana bas di negara ini perlu memasang alat khas kawalan had laju kenderaan bagi memastikan semua pemandu mematuhi had laju yang ditetapkan. Pemasangan alat kawalan had laju itu akan berkuat kuasa serta-merta bagi bas baharu dan akan dipasang secara berperingkat bagi bas-bas yang sedia ada untuk keselamatan penumpang supaya pemandu bas tidak memandu bas dalam kelajuan maksimum yang boleh menyebabkan kemalangan jalan raya. Sehubungan itu, isu mengenai keselamatan penumpang bas ekspres kembali menjadi perhatian dengan Utusan Malaysia menyiarkan desakan pelbagai pihak supaya peraturan sedia ada diperketatkan termasuk menguatkuasakan alat kawalan kelajuan dan sistem pengesanan global (GPS). (Utusan, 2016)

Seterusnya, berdasarkan kajian lepas yang dilakukan terhadap penggunaan pengangkutan jalan raya dan keselamatan pengguna dari aspek keselamatan dapat dilihat ketiak menggunakan bas. Penggunaan bas lebih memberikan jaminan keselesaan dan keselamatan kepada penggunanya. Tambahan pula, apa yang telah dikaji (Mazdi Marzuki & Abdul Jalil Ishak, 2006) penggunaan perkhidmatan tersebut memberikan keselesaan kerana mempunyai kemudahan yang mencukupi seperti tempat duduk yang cukup. Justeru itu, kebersihan juga menjadi pemilihan untuk

menggunakan perkhidmatan yang disediakan. Pemandu yang berpengalaman dapat mengurangkan risiko kemalangan dan juga dapat memberikan kepercayaan kepada pengguna dengan menggunakan perkhidmatan tersebut.

Ketua Pegawai Eksekutif Rapid Bas Sdn. Bhd, Zulkifli Mohd Yusoff berkata, pihaknya akan bekerjasama dengan Kesatuan Sekerja Rapid Bas untuk mengkaji langkah-langkah keselamatan tersebut supaya tidak berlaku perkara yang di luar jangkaan pengguna. Pihak pengurusan harus menitikberatkan soal keselamatan supaya pengguna dapat menaiki bas dengan selamat. (My New, 2014)

Menurut Guan Eng (2014), mencadangkan supaya pihaknya dapat mempertingkatkan sistem keselamatan dalam bas bagi menjamin keselamatan pemandu dan juga penumpang-penumpang lain. Selain memasang CCTV (kamera litar tertutup) di dalam bas, Rapid Penang juga boleh mempertimbangkan pemasangan pengadang atau besi sekatan untuk melindungi pemandu seperti di Jepun dan beberapa buah negara Eropah. (Buletin, 2014)

Menurut Mohd Ali Amiruddin (2013), sikap pemandu bas yang tidak mementingkan ciri keselamatan ketika membawa kenderaan akan dikecam oleh orang ramai kerana berisiko tinggi yang akan mengakibatkan kemalangan. Pemandu bas bukan sahaja memandu dalam keadaan berbahaya malah tidak melihat pemandu kenderaan lain dari arah bertentangan ketika membuat pusingan U. Pemandu juga tidak memandu di laluan sepatutnya dan kerap 'makan jalan'. Pihak berwajib haruslah mengenakan tindakan sepatutnya kepada pemandu bas tersebut kerana akan mengakibatkan kemalangan kepada pengguna. Keselamatan amat dititikberatkan supaya setiap pengguna yang menaiki bas akan berasa lebih selamat dan yakin terhadap perkhidmatan bas yang disediakan. (Sinar, 2013)

Kesimpulannya, keselamatan sangat penting bagi sesuatu perkhidmatan yang disediakan dan ianya perlu dititikberatkan dan secara tidak langsung menjamin keselamatan dan kepercayaan kepada pengguna. Sekiranya tahap keselamatan yang disediakan kurang memuaskan hati pengguna, ia akan menyebabkan pengguna tidak yakin dan tidak terjamin terhadap keselamatan diri mereka. Oleh hal demikian, penyediaan alat keselamatan dan maklumat yang lengkap kepada pengguna mengenai keselamatan yang ditawarkan akan mengurangkan tahap dan kebimbangan pengguna sekiranya berlaku perkara yang tidak dijangka.

## 2.5 FAKTOR KESELESAAN

Keselesaan merupakan salah satu faktor penting dalam pemilihan sesuatu perkhidmatan. Terdapat beberapa faktor yang penting berkaitan dengan sesuatu perkhidmatan iaitu menyediakan perkhidmatan yang tepat dari segi pengendalian dan kemudahan-kemudahan lain seperti tempat duduk, tempat menunggu dan kaunter tiket.

Kajian ini mengenai pemilihan pengguna terhadap pengangkutan awam bas bagi faktor keselesaan adalah amat penting. Oleh itu, pihak pengurusan harus menitikberatkan keselesaan para penumpang. Hal ini kerana para pengguna akan merasa lebih berbaloi jika membayar sesuatu perkhidmatan dengan harga ditawarkan.

Bagi penumpang wanita pula, ia sudah tentu lebih memeritkan disebabkan perlu bersesak dan kadang-kadang berebut-rebut dengan lelaki untuk masuk, tetapi terpaksa berhimpit-himpit. Ada ketikanya disebabkan penumpang terlalu ramai penumpang wanita dihimpit lelaki. Ia sampai ke tahap dada bersentuhan dengan lelaki. Situasi itu cukup meruncing pada waktu puncak iaitu dari pukul 6.30 pagi hingga 9.00 pagi dan pukul 4.00 petang hingga 8.00 malam. Dalam keadaan sesak dan berhimpit-himpit itu ada pula insan-insan gatal mengambil kesempatan meraba penumpang

wanita yang tidak mampu berbuat apa-apa. Ini menyebabkan perjalanan untuk pergi dan balik kerja cukup menyukarkan dan boleh menyebabkan trauma. Selain gangguan seksual dalam keadaan sesak dan berhimpit itu penumpang wanita juga terdedah kepada risiko jenayah ragut dan seluk saku. Kalau diberi pilihan, mereka tentunya tidak sanggup berhadapan dengan keadaan itu setiap hari. Bukan tidak pernah mengalami insiden-insiden tidak diingini seperti diraba, mangsa seluk saku dan diragut. (Utusan, 2010)

Dapat dilihat bahawa kemudahan dalam sistem pengangkutan awam memainkan peranan yang penting dalam menarik minat pengguna menggunakan perkhidmatan yang disediakan. Selain itu, kemudahan yang disediakan mestilah boleh digunakan dengan sepenuhnya dan dapat menjamin keselamatan dan keselesaan pengguna semasa pengguna menggunakan kemudahan perkhidmatan ini.

## 2.5 KESIMPULAN

Kesimpulan, melalui kajian ini dapat di rumuskan bahawa kajian ini dapat dirumuskan bahawa kajian yang dijalankan oleh pengkaji mengenai pengguna terhadap pengangkutan awam di terminal bas Butterworth , Pulau Pinang hendaklah disokong oleh beberapa sumber yang sahih seperti buku , keratan akhbar , jurnal dan sebagainya. Penggunaan sumber rujukan adalah untuk membolehkan pengkaji menjalankan kajian dengan lebih mendalam dan terperinci di samping memastikan kenyataan yang dikemukakan adalah sahih.

Dalam kajian ini, faktor yang dipilih merupakan faktor yang penting dari segi perkhidmatan, keselesaan, dan keselamatan pengguna. Merujuk kepada faktor yang pertama iaitu faktor perkhidmatan yang mempengaruhi pengguna terhadap pengangkutan awam di terminal bas Butterworth, Pulau Pinang merupakan faktor yang penting kerana mempengaruhi psikologi pengguna dalam memilih sesuatu