

**MENGAJI SAMBUTAN ORANG RAMAI TERHADAP
PERKHIDMATAN TEKSI DI BUTTERWORTH**

10JLS14F1028	THURGAKALI GUNASAKARAN
10DLS14F2008	SHIVATHARRSINI KALI
10DLS14F2022	WONG YANG LIANG
10DLS14F2056	AHMAD AKRAM BIN MOHAMED

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

JABATAN PERDAGANGAN

POLITEKNIK SEBERANG PERAI

DISEMBER 2016

PENGESAHAN LAPORAN PROJEK

Laporan projek bertajuk “Mengkaji Sambutan Orang Ramai Terhadap Perkhidmatan Teksi Di Butterworth” ini telah dikemukakan, disemak serta disahkan sebagai memenuhi syarat dan keperluan Penulisan Projek seperti yang telah ditetapkan,

Disemak oleh :

Nama penyelia : PUAN NORWANI BT HARUN

Tandatangan penyelia :

Tarikh :

Disahkan oleh :

Nama Pensyarah Kursus :

Tandatangan Pensyarah Kursus :

Tarikh :


Nama Pensyarah Kursus :



Tandatangan Pensyarah Kursus :


Tarikh :



PENGAKUAN

Saya akui ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan yang setiap satunya
kami jelaskan sumbernya.

1. Tandatangan : 
Nama : THURGAKALI GUNASAKARAN
No. Pend : 10 JLS 14F 1001
Tarikh : 27/3/2017

2. Tandatangan : 
Nama : SHIVATHARRSINI KALI
No. Pend : 10 DLS 14F 1035
Tarikh :  27/3/2017

3. Tandatangan : 
Nama : WONG YAN LIANG
No. Pend : 10 DLS 14F 1037
Tarikh : 27/3/2017

4. Tandatangan : 
Nama : AHMAD AKRAM BIN MOHAMED
No. Pend : 10 DLS 14F 1089
Tarikh :  27/3/2017

PENGHARGAAN

Pertama sekali, kami berasa amat gembira kerana dapat juga menyiapkan Laporan Projek ini dengan sempurna.

Kami ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan jutaan terima kasih kepada semua yang terlibat dalam menyiapkan laporan projek ini.

Terima kasih juga ditujukan kepada penyelia iaitu Puan Norwani yang banyak membantu dan memberi cadangan yang bernas kepada kami dalam menyiapkan projek ini.

Selain itu, kami juga ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada pensyarah-pensyarah modul iaitu Encik Azli yang telah banyak memberi tunjuk ajar tentang cara-cara menjalankan kajian ini dan memberikan panduan dalam penulisan laporan projek ini.

Begitu juga jutaan terima kasih ditujukan kepada rakan-rakan seperjuangan iaitu pelajar DLS 6A yang turut sama-sama membantu untuk menyiapkan projek ini.

Selain itu, kami ingin memohon maaf sekiranya terdapat keciciran maklumat mahupun komen serta pendapat peribadi yang terdapat di dalam laporan ini yang mungkin kurang disenangi oleh pihak-pihak tertentu.

Akhir sekali, kami ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada semua yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak langsung dalam membantu menjayakan projek ini.

ABSTRAK

Tujuan kajian ini dijalankan untuk Mengkaji Sambutan Orang Ramai Terhadap Perkhidmatan Teksi Di Butterworth. Kajian ini dibuat untuk maklum balas daripada penumpang tentang perkhidmatan teksi dari aspek keselamatan, tambang dan layanan. Seramai 100 orang ramai responden telah dipilih secara rawak daripada keseluruhan yang terdiri daripada penumpang teksi di perhentian teksi di Butterworth. Kajian ini menggunakan bahan metodologi dari sumber primer dan sekunder. Bagi memenuhi objektif kajian, borang soal selidik telah diedarkan kepada responden untuk memperolehi maklumat kajian. Daripada dapatan kajian, menunjukkan penumpang yang menggunakan perkhidmatan teksi amat mementingkan keselamatan, tambang dan layanan dari perkhidmatan tersebut. Harapan terhadap kajian ini adalah supaya pihak Koperasi Kenderaan Maju Jaya Seberang Perai Sdn.Bhd dapat mempertimbangkan cadangan yang telah dikemukakan terutamanya dari segi menitikberatkan tentang aspek keselamatan ketika membawa penumpang, mengkaji semula kadar tambang yang dikenakan, menyediakan pas bulanan kepada penumpang yang selalu menggunakan perkhidmatan teksi, menyeragamkan pemandu teksi dengan penggunaan pakaian beruniform dan menyediakan peti cadangan membolehkan penumpang mengemukakan cadangan bagi meningkatkan lagi mutu perkhidmatan teksi tersebut.

ABSTRACT

This research has been done to find the factor why the people use for taxi services at Taxi station, Butterworth. Also it was done to get a respond from passengers about the fare, quality of service and comfort ability. 100 of respondent already chosen and all of them come from Taxi Station, Butterworth. This research use metadology from primer and secondary resources. To complete objective of research we are already give a questionnaires from the research. It so that the passengers to using the service really want the comfort ability and the good quality of service. Hopefully Koperasi Maju Jaya Seberang Perai Sdn. Bhd would take the action to deliberate the passenger, make a research about the fare, monthly pass for the passenger always using the service and also make a suggestion box for the passengers to create a suggestion to develop quality of service.

KANDUNGAN

HALAMAN

	PENGESAHAN LAPORAN PROJEK	ii
	PENGAKUAN	iii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	x
	SENARAI RAJAH	xi
BAB I	Pengenalan	
1.0	Pendahuluan	1
1.1	Latar belakang masalah	3
1.2	Pernyataan masalah	4
1.3	Objektif kajian	5
1.4	Persoalan kajian	6
1.5	Skop kajian	6
1.6	Kepentingan kajian	7
1.7	Definisi operasional	8
1.8	Batasan kajian	10
BAB II	SOROTAN KAJIAN	
2.0	Pengenalan	11
2.1	Keselamatan	12
2.2	Tambang	14
2.3	Layanan	17
BAB III	METODOLOGI KAJIAN	
3.0	Pendahuluan	18
3.1	Reka bentuk kajian	18
3.2	Kaedah pengumpulan data	19
3.3	Populasi dan sampel	20
3.4	Tatacara kajian	21
3.5	Kaedah penganalisan data	22

BAB IV	KEPUTUSAN KAJIAN	
4.0	Pendahuluan	23
4.1	Kebolehpercayaan data	24
4.2	Dapatan kajian	26
	4.2.1 Bahagian A: Latarbelakang responden	
	4.2.2 Bahagian B: Mengkaji sambutan orang ramai terhadap prkhidmatan teksi di Butterworth	42
BAB V	PERBINCANGAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN	
5.0	Pengenalan	43
5.1	Hasil dapatan kajian berdasarkan objektif	44
	5.1.1 Tambang	
	5.2.1 Layanan	
	5.2.3 Keselamatan	46
5.2	Implikasi kajian	47
5.3	Cadangan	48
	5.3.1 cadangan daripada hasil dapatan kajian	
	5.3.2 cadangan kajian lanjutan	49
5.4	Kesimpulan	50
	5.4.1 Tambang	
	5.4.2 Layanan	
	5.4.3 Keselamatan	51

SENARAI JADUAL

HALAMAN

BAB 2	Jadual harga semasa perkhidmatan teksi di sekitar utara butterworth ke	16
4.1	Jadual analisis kebolehpercayaan data	25
4.2	Menunjukkan jadual responden mengikut jantina	26
4.3	Menunjukkan jadual responden mengikut peringkat umur	28
4.4	Menunjukkan jadual taburan responden mengikut bangsa	29
4.5	Menunjukkan jadual taburan responden mengikut status	30
4.6	Menunjukkan jadual taburan kekerapan mengikut pekerjaan	31

SENARAI RAJAH

No. Rajah		Halaman
4.1	Taburan responden mengikut jantina	27
4.2	Taburan julat umur responden	28
4.3	Taburan responden mengikut bangsa	29
4.4	Menujukkan analisis taburan responden mengikut status	30
4.5	Taburan responden mengikut pekerjaan	31

BAB 1

Pengenalan

1.0 PENDAHULUAN

Rangkaian pengangkutan awam di negara kita meliputi pengangkutan bas, teksi, Sistem Transit Tren Ringan (LRT) dan monorel. Memang sudah ada banyak usaha yang dilakukan untuk menyatukan semua perkhidmatan ini tetapi kejayaannya masih jauh lagi. Oleh itu, pelbagai kemelut yang melanda sistem pengangkutan awam negara kita harus difahami untuk menangani masalah yang berlanjutan selama ini.

Menurut Hassan Mohd Noor (2015) menyatakan bahawa sistem pengangkutan awam tambangnya agak yang mahal. Kadar tambang terutama teksi dan LRT dianggap oleh masyarakat sebagai agak mahal untuk mereka gunakan dengan kerap sistem pengangkutan itu. Keadaan ini menyebabkan jumlah pengguna pengangkutan awam terutama LRT agak kurang dan tidak menyeluruh seperti mereka hanya menggunakan pengangkutan awam hanya untuk ke pejabat sahaja. Jadi, kemelut utama ini harus diselesaikan oleh kerajaan jika mereka mahu melihat rakyat negara ini berduyun-duyun menggunakan LRT.

Selain itu, kemelut pengangkutan awam ini turut dikaitkan sistem pengangkutan awam yang tidak cekap. Masyarakat menganggap sistem pengangkutan awam terutama bas tidak boleh diharap terutama jadual perjalanannya yang menyebabkan masyarakat sukar untuk merancang dan menjangka tempoh perjalanan yang bakal mereka hadapi. Masalah penjagaan bas, LRT dan teksi turut dikatakan termasuk dalam kategori ini kerana penyelenggaraan yang tidak menyeluruh. Oleh itu, masyarakat bukan sahaja melihat kegagalan pengangkutan awam

mematuhi jadualnya tetapi juga kegagalan mereka untuk menjaga tahap kualiti perkhidmatan pengangkutan awam.

Pada abad ini, perkhidmatan teksi amatlah berkembang dengan begitu maju di Malaysia seiring dengan arus pemodenan negara. Menurut Mohd. Yusof (2006), pemandu teksi di negara ini perlu melihat kewujudan perkhidmatan itu sebagai satu saingan untuk memberikan perkhidmatan yang lebih baik. Teksi ialah sejenis kenderaan sewa yang dipandu oleh seorang drebar untuk mengangkut seorang atau sebilangan kecil penumpang, ke destinasi pilihan mereka, berbeza sekali dengan pengangkutan awam lain yang mana lokasi turun naik ditetapkan oleh pengendali perkhidmatan, bukannya penumpang. Istilah teksi berasal daripada istilah *taxicab*, iaitu singkatan *taximeter cab* yang dicipta oleh Harry N. Allen, yang mengimport kereta teksi pertama ke Bandaraya New York dari Perancis. Perkataan *cab* ialah singkatan untuk *cabriolet*, iaitu sejenis kereta kuda.

Selain itu, *taximeter* diadaptasi dari perkataan Perancis *taximètre*, yang diterbitkan dari *taxameter* dalam bahasa Jerman, yang berasal dari Bahasa Latin Pertengahan iaitu *taxa* yang bererti 'cukai', digabungkan dengan perkataan *meter* dari *metron* dalam bahasa Yunani yang bermaksud 'ukuran'. Menurut seorang pengguna teksi, Norzana binti Abdul Hashim orang ramai yang tiada pilihan sering terdesak untuk mendapatkan perkhidmatan kereta sapu memandangkan kadar tambang yang dikenakan jauh lebih rendah berbanding pengangkutan awam yang lain termasuk teksi. Penumpang juga terpaksa mengabaikan faktor keselamatan ketika mendapatkan perkhidmatan kereta sapu walaupun menyedari risiko yang kemungkinan berlaku ke atas perkhidmatan kereta sapu walaupun menyedari risiko yang kemungkinan berlaku ke atas diri mereka.

Secara umumnya, sistem pengangkutan terawal yang seumpama teksi moden bermula di Paris dan London pada awal abad ke-17, iaitu dalam bentuk kereta kuda yang boleh disewa. Kerajaan yang memerintah kota-kota tersebut mengawal bilangan kereta tersebut. Pada tahun 1891, Wilhelm Bruhn dari Jerman mencipta meter teksi (peranti, mekanik/ elektronik yang menghitung tambang teksi) sekaligus melahirkan konsep teksi moden. Kereta teksi bermeter moden pertama ialah Daimler Victoria binaan Gottlieb Daimler pada tahun 1897. Pada tahun ini juga dibukanya syarikat teksi bermotor pertama di Stuttgart.

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pengangkutan merujuk kepada kenderaan yang membawa seseorang itu sesuatu dari suatu tempat ke satu tempat yang lain dan biasanya ia membawa dengan jarak yang jauh berbanding jika berjalan kaki. Pengangkutan ini bertujuan bagi memudahkan sistem perhubungan sama ada di kota mahupun di desa. Walaupun kebanyakan masyarakat mempunyai kenderaan sendiri, pengangkutan awam masih menjadi pilihan utama bagi mereka yang berpendapatan rendah. Setiap tahun terdapat banyak aduan dari mereka yang menyatakan ketidakpuasan terhadap perkhidmatan dan pengurusan pengangkutan awam di Malaysia.

Menurut Jamil bin Ahmad (2010) tambang yang dikenakan agak mahal di perhentian teksi. Kadar tambang bagi penumpang teksi adalah dianggap mahal terutamanya bagi mereka yang berpendapatan rendah. Kadar tambang teksi juga akan naik secara mendadak apabila tiba musim perayaan atau musim cuti sekolah. Mereka menawarkan harga kepada pelanggan sempena sambutan ulang tahun perkhidmatan di sini didakwa hanya mengenakan 40sen hingga 60sen bagi setiap kilometer sahaja kepada penumpangnya dengan alasan kenaikan harga minyak. Tindakan tersebut membebankan pengguna yang terpaksa menggunakan teksi kerana tidak mempunyai pilihan lain walaupun harga yang mahal. Bagi pengguna yang menjadikan teksi sebagai pengangkutan utama, mereka tidak mempunyai pilihan lain selain terpaksa menggunakan teksi pada harga yang ditawarkan.

Menurut Faizah Izzani Zakaria (2010) masalah kesesakan jalan raya terutama di bandar-bandar sentiasa menghantui penduduknya, sama ada di negara ini atau di seluruh dunia. Walaupun terdapat pelbagai kemudahan pengangkutan awam yang disediakan oleh kerajaan tetapi jumlah yang pemandu di jalan-jalan raya tidak pernah berkurangan. Keadaan ini berlaku di negara ini seperti di bandar raya Pulau Pinang disebabkan pelbagai faktor seperti tiada sistem perhubungan yang efisien antara pelbagai jenis pengangkutan awam, perjalanan lambat disebabkan kesesakan, sikap penduduk yang sangat sayangkan kenderaan mereka dan sebagainya.

Salah seorang pemandu di kenali sebagai Yusof Yahaya, 44 berkata tawaran istimewa kepada pelanggan itu dianggap membuli kelompok pemandu yang dipaksa menerima bayaran terlalu rendah. Pada hari Sabtu yang lepas, seorang penumpang daripada Lapangan Terbang Antarabangsa Pulau Pinang (ITAPP) yang mahu ke Tanjung Bunga, dan hanya dibayar RM16 sedangkan kami sepatutnya harus menerima RM20 katanya ketika dihubungi Berita Harian. Hal ini menjadi suatu masalah dalam kalangan orang ramai dan mereka enggan untuk menaiki teksi kerana pemandu teksi mengenakan bayaran yang tinggi.

1.2 PERNYATAAN MASALAH

Dalam era globalisasi ini, semakin banyak perkhidmatan teksi menjadi pilihan orang ramai untuk bergerak dari satu destinasi ke satu destinasi yang lain. Rangkaian pengangkutan awam di negara kita adalah seperti pengangkutan bas awam, teksi, LRT, monorel dan sebagainya.

Menurut my news hub (diterbitkan pada 14 April 2016). Pengguna berkongsi tentang pengalaman yang pernah menggunakan perkhidmatan teksi di Butterworth menceritakan tentang pengalaman pahit mereka. Antaranya layanan yang diterima sangat tidak memuaskan, dan situasi ini membuatkan mereka beralih menggunakan perkhidmatan uber dan kereta grab.

Menurut Berita Harian (diterbitkan pada 13 Mac 2010). Menurut faktor keselamatan semasa menggunakan teksi perlulah perhatikan keadaan teksi sebelum menaikinya. Jika bahagian dalaman kereta tidak mempunyai pemegang pintu atau butang kunci segera batalkan niat untuk menaiki teksi tersebut. Jadikan sebagai tabiat untuk menghafal dan catat nombor plat teksi serta maklumat pemandu yang kebiasaannya ditampal pada papan pemuka. Ambil gambar maklumat – maklumat berkenaan menggunakan telefon/ kamera jika boleh. Selain itu, elakkan menaiki teksi yang telah pun mempunyai penumpang lain di dalamnya. Penggunaan aplikasi tempahan teksi juga didapati merupakan cara yang selamat bagi wanita yang terpaksa pulang ke rumah pada lewat malam. My teksi adalah contoh aplikasi yang disediakan kepada pengguna *android* dan *IPhone* di Malaysia bagi tujuan keselamatan pengguna teksi. Cara untuk

mendapatkan aplikasi ini adalah memuat turun daripada 'Google playstore'. Dengan menggunakan aplikasi ini boleh sahkan pemandu dan mengesan ke mana mereka hendak dituju.

Berhubung kenyataan yang dibuat oleh Protest Penang (diterbitkan pada Mac 2015), menyatakan teksi tidak menggunakan meter, penggunaan kenderaan lama, busuk serta sikap kasar dan memandu secara membahaya. Hal ini menyatakan bahawa masalah yang dihadapi oleh SPAD telah diselesaikan secara bijaksana, dan bukannya menghalalkan aktiviti kereta sapu.

1.3 OBJEKTIF KAJIAN

Di antara objektif kajian yang telah dikenal pasti ialah:

1. Mengetahui sama ada faktor keselamatan mempengaruhi sambutan orang ramai terhadap perkhidmatan teksi di Butterworth.
2. Mengetahui sama ada faktor tambang mempengaruhi sambutan orang ramai terhadap perkhidmatan teksi di Butterworth.
3. Mengetahui sama ada faktor layanan mempengaruhi sambutan orang ramai terhadap perkhidmatan teksi di Butterworth.

1.4 PERSOALAN KAJIAN

Berdasarkan objektif kajian, persoalan yang dikaji adalah seperti berikut :

- i. Adakah faktor keselamatan mempengaruhi sambutan orang ramai terhadap perkhidmatan teksi di Butterworth ?
- ii. Adakah faktor tambang mempengaruhi sambutan orang ramai terhadap perkhidmatan teksi di Butterworth ?
- iii. Adakah faktor layanan yang mempengaruhi sambutan orang ramai terhadap perkhidmatan teksi di Butterworth?

1.5 SKOP KAJIAN

Tujuan pengkaji mengecilkan skop kajian ini adalah kerana pengkaji mempunyai masa yang terhad di samping kekurangan kos. Oleh sebab itu, kajian ini hanya tertumpu kepada penumpang perkhidmatan teksi di Perhentian Teksi Butterworth sahaja. Tujuannya adalah untuk mengetahui sambutan orang ramai terhadap perkhidmatan teksi di Butterworth. Responden yang dipilih adalah seramai 100 orang yang terdiri daripada penumpang perkhidmatan teksi di Perhentian Teksi di Butterworth. Skop kajian juga, tertumpu kepada keselamatan, tambang, dan layanan.

1.6 KEPENTINGAN KAJIAN

Kajian yang dijalankan oleh pengkaji lebih difokuskan kepada sambutan orang ramai terhadap perkhidmatan teksi di Butterworth. Tujuan ini dilakukan untuk mengenal pasti tahap keselamatan, tambang dan layanan kepada pengguna teksi.

Pemandu Teksi

Hasil kajian yang dilakukan ini boleh membantu pihak pemandu teksi di Butterworth dalam meningkatkan kualiti dan perkhidmatan bagi memenuhi permintaan dan kehendak pengguna. Seterusnya, membantu pihak pemandu teksi dalam meningkatkan imej dan mempromosikan perubahan perkhidmatan mereka selepas itu. Di samping itu, pemandu teksi juga boleh memahami dengan lebih tepat mengenai perubahan sikap, kehendak dan perkhidmatan dalam masa hadapan.

Pengguna Teksi

Kajian ini juga amat penting bagi orang ramai dalam membantu mereka membuat keputusan yang tepat dalam penggunaan perkhidmatan teksi di Buterworth. Di samping itu, melalui kajian ini, orang ramai memperoleh maklumat yang lebih lanjut berkenaan perkhidmatan teksi di Butterworth.

Syarikat Teksi

Secara tidak langsung, kajian yang dijalankan ini juga turut dapat membantu syarikat teksi untuk meningkatkan imej syarikat teksi di Butterworth, meningkatkan keuntungan syarikat teksi dan meningkatkan pendapatan syarikat teksi. Setiap kaedah dan hasil daripada kajian ini dapat memberikan idea dan gambaran kepada penyelidik akan datang untuk menjalankan kajian dengan teliti dan berdasarkan fakta yang tepat.

Orang Ramai

kajian ini juga amat penting bagi orang ramai dalam membantu mereka membuat keputusan yang tepat dalam penggunaan perkhidmatan teksi di Butterworth. Di samping itu, melalui kajian ini orang ramai memperoleh maklumat yang lebih lanjut berkenaan perkhidmatan teksi di Butterworth.

1.7 DEFINISI OPERASIONAL

TEKSI

Menurut kamus Bahasa Melayu edisi kedua (2004) bermaksud yang dipandu oleh seorang pemandu teksi yang membawa penumpang ke destinasi yang dikehendaki, berbeza dengan pengangkutan awam yang membawa penumpang ke tempat yang ditetapkan bukan yang dikehendaki penumpang.

Menurut pengkaji, teksi bermaksud kenderaan yang membawa penumpang dari suatu tempat ke suatu tempat yang diminta oleh penumpang dengan mengenakan bayaran yang ditetapkan oleh meter teksi. Terdapat dua cara untuk menggunakan teksi iaitu menahan di tepi jalan atau pergi ke stesen teksi.

PENGANGKUTAN AWAM

Menurut Kamus Bahasa Melayu edisi kedua (2010) ialah sistem pengangkutan yang mana penumpang tidak bergerak menggunakan kenderaan sendiri. Pengangkutan awam biasanya dikenali sebagai pengangkutan umum dan biasanya diatur untuk menawarkan perkhidmatan berjadual dalam laluan tetap tanpa penempahan.

Menurut pengkaji pula, Pengangkutan awam ialah kenderaan yang membawa penumpang dari suatu destinasi ke suatu destinasi dengan mengenakan bayaran perkhidmatan atau tambang. Pengangkutan awam membawa penumpang ke tempat yang dituju bukan atas kehendak penumpang.

SAMBUTAN

Menurut Kamus Bahasa Melayu Edisi kedua (2005) sambutan bermaksud cara-cara meraikan ketibaan tetamu atau sahutan orang ramai terhadap sesuatu acara.

Merurut pengkaji, sambutan bermaksud respons orang ramai terhadap perkhidmatan teksi di Pulau Pinang, ia bagi mengkaji jumlah sambutan dan faktor yang mempengaruhi perkhidmatan teksi yang kurang mendapat sambutan.

PENUMPANG

Menurut kamus Dewan (1993), penumpang didefinisikan sebagai individu yang menggunakan perkhidmatan terutamanya dari segi pengangkutan. Menurut kajian, penumpang bermaksud orang yang menggunakan perkhidmatan teksi di Perhentian Teksi Butterworth.

Menurut pengkaji, pengangkutan yang digunakan amat selesa. Memang tidak dapat dinafikan bahawa perkhidmatan teksi itu kini menjadi pilihan orang ramai kerana dikatakan lebih selesa dan murah.

1.8 BATASAN KAJIAN

Kajian tidak boleh diselesaikan secara menyeluruh oleh kerana masa yang terhad dan memerlukan masa yang panjang bagi mengumpul maklumat yang sahih dari orang awam. Jarak merupakan satu faktor kesukaran kami untuk membuat tinjauan kajian secara efektif di mana tempat kajian terletak 366.15 km.

Terdapat beberapa daripada ahli kumpulan kami tidak mempunyai pengangkutan sendiri untuk pergi ke tempat kajian iaitu di Perhentian Teksi di Butterworth. Jadi, ia amat menyukarkan kami untuk menjalankan kajian ini lebih jauh. Tempat kajian kami agak jauh dan kami terpaksa berkongsi pengangkutan untuk pergi ke Perhentian Teksi dan ada yang segenlitir ahli kumpulan kami tidak dapat menyertai dalam menjalankan kajian ini.

BAB 2

SOROTAN KAJIAN

2.0 PENGENALAN

Sorotan kajian merupakan teori-teori atau penulisan yang berkaitan dengan bidang kajian yang ingin dijalankan. Ianya perlu untuk menunjukkan bahawa ada sokongan kepada isu yang dikaji. Ini akan membantu dalam mencapai objektif dan maklumat yang perlu bagi kajian yang dijalankan.

Pengangkutan merupakan suatu yang sangat penting terutama bagi bandar yang besar. Pengangkutan amat perlu kerana ia merupakan satu elemen yang penting di dalam pembangunan yang ada di sesuatu kawasan untuk bergerak ke sesuatu destinasi. Contohnya seperti pengangkutan teksi.

Menurut Wan Azmi Abdullah (2015) sesuatu bandar atau kawasan dianggap maju sekiranya terdapat jaringan pengangkutan yang cekap di situ. Jaringan pengangkutan ini dapat menghubungkan antara kawasan bandar dengan luar bandar. Keadaan ini akan membawa pelbagai kebaikan serta faedah menjurus kepada pembangunan kedua-dua kawasan ini. Pengangkutan teksi amat membantu kerana sekiranya bas awam tidak datang pada masa yang tepat ia dapat membantu kita sampai ke destinasi pada waktu yang dianggarkan.

2.1 Keselamatan

Baru-baru ini kerajaan persekutuan menjalinkan kerjasama di antara pemilik teksi bagi menyempurnakan agenda dasar negara bagi menjaga keselamatan pemandu teksi dan pengguna teksi. Menteri yang bertanggungjawab telah mewujudkan satu kaedah bagi mengurangkan kemalangan yang melibatkan teksi.

Menurut, Pengerusi Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD), Tan Sri Syed Hamid Albar mengesyorkan kepada semua pemilik teksi untuk menukar teksi mereka yang melebihi jangka masa 10 tahun bagi menggantikan teksi baharu di bawah program Teksi 1Malaysia (TEKSI1M). Dalam hal ini, secara automatiknya masalah kemalangan dapat dikurangkan. Teksi yang jangka hayatnya perlu tukar untuk meningkatkan mutu perkhidmatan teksi di Malaysia.

Apabila menggunakan teksi yang lebih baru bukan sahaja dapat mengurangkan kos servis, malah dapat mengelakkan berlakunya kemalangan. Seperti sedia maklum teksi yang lama mungkin mengalami masalah yang serius dan boleh mengakibatkan kerosakan seperti brek tidak berfungsi, tayar pancit dan sebagainya. Justeru itu, penukaran teksi lama kepada teksi baharu dapat menjaga keselamatan pengguna dengan lebih terjamin.

Menurut Menteri Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, Datuk Seri Ismail Sabri Yaakob baru-baru ini menegaskan bahawa setiap pemilik teksi yang berdaftar di bawah kementerian diwajibkan untuk memasang kamera berteknologi tinggi pada setiap teksi yang beroperasi. Hal ini, di isukan kerana apabila kamera berteknologi tinggi dipasang pada setiap teksi, justeru itu, pemandu akan lebih berhati-hati ketika memandu, selain itu juga kamera tersebut dapat dijadikan bukti apabila berlaku sesuatu kecelakaan.

Menurut, Munie Ibrahim (2003) relevankah CCTV di dalam teksi. Namun isu baru dibuahkan sekarang ialah berkaitan jenayah di dalam teksi awam, sama ada membabitkan pemandu, penumpang mahu pun penjenayah itu sendiri yang menjadikan teksi modus operandi mereka. Selain itu, pengangkutan awam teksi menyediakan perkhidmatan privasi kepada orang awam untuk bergerak dari satu destinasi ke satu destinasi lain.

Seterusnya, soal keselamatan sepanjang berada di dalam teksi perlu terjamin dan tidak meragukan. Walaupun perkhidmatan teksi adalah berskala kecil dan muatan yang tidak banyak, namun risiko keselamatannya tetap besar seperti kenderaan lain. Banyak juga kes jenayah berlaku di negara kita membabitkan teksi. Selain risiko jenayah dilakukan oleh pemandu teksi, risiko pemandu teksi sendiri menghadapi perbuatan jenayah juga tinggi seperti dirompak oleh penumpang dan penjenayah. Jadi, pemasangan CCTV dalam teksi memperlihatkan keperluan yang penting dalam usaha mencegah jenayah berlaku melibatkan teksi.

Kesimpulannya, teksi merupakan pengangkutan awam yang menjadi pilihan masyarakat. Oleh itu, soal keselamatan perlu dititik beratkan bagi pengguna berasa selamat dan selesa ketika menggunakan perkhidmatan teksi.

2.2 TAMBANG

Setiap bayaran ke atas pengguna yang menggunakan perkhidmatan awam merupakan kadar tambang. Namun, sebelum sesuatu kadar tambang ditetapkan ia perlulah mendapat kelulusan dan pengesahan Lembaga Pelesenan Kenderaan Perdagangan (LPKP) dan Kementerian Kewangan terlebih dahulu. Ini bagi memastikan setiap tambang yang dikenakan adalah seragam.

Menurut Wan Azmi Ramli (1994) berdasarkan kepada pernyataan Frank Brad Sey yang menyatakan bahawa harga timbul apabila berlakunya transaksi yang dirujuk dalam bentuk wang di antara penjual dan pengguna untuk memuaskan kehendak masing-masing. Memang tidak dinafikan bahawa perkhidmatan teksi sapu itu kini menjadi pilihan orang ramai kerana dikatakan lebih selesa dan murah. Namun, orang ramai tidak seharusnya meninggikan isu kenderaan diri sendiri kerana penumpang teksi sapu biasanya tidak tahu siapa pemandu atau pemilik kenderaan yang dinaiki.

Penyataan di atas menunjukkan elemen harga penting bagi pengguna dalam mengukur sesuatu barangan atau perkhidmatan tersebut berkualiti atau sebaliknya. Pengguna yang bijak tidak terlalu mengambil kira tentang faktor harga asalkan barangan atau perkhidmatan yang digunakan mempunyai kualiti yang baik. Oleh yang demikian masalah kenaikan tambang tidak meninggalkan kesan yang negatif asalkan yang wajib mempunyai inisiatif dalam memperbaiki mutu sesuatu perkhidmatan.

Kenaikan harga minyak memberi kesan yang tinggi di dalam sektor pengangkutan awam. Namun, pihak kerajaan telah menekankan yang syarikat-syarikat pengangkutan awam tidak boleh mengambil kesempatan menaikkan kadar tambang jika tidak mempunyai sokongan dan alasan yang kukuh. Ini kerana pihak kerajaan telah memberi subsidi minyak kepada sektor pengangkutan awam termasuk pengangkutan teksi. Oleh yang demikian, syarikat-syarikat awam perlu mengekalkan keselesaan dan kesempurnaan walaupun mereka tidak dibenarkan menaikkan kadar tambang.

Kenyataan ini disokong oleh Tan Sri Kamaruzzaman Sharif (1997) yang menyatakan sungguhpun kita sebagai pengguna begitu menginginkan keselesaan dan kesempurnaan dalam segenap bidang, tetapi kita rasa teraniaya jika keselesaan tidak sepadan dengan bayaran perkhidmatan yang diterima. Begitu juga dengan pengangkutan awam yang mengalami kenaikan tambangnya.

Menurut Abu Othman Abu Hassan (2004) Setiausaha Koperasi Kenderaan Maju Seberang Perai Berhad, faktor perletakan tambang yang mahal adalah penyebab orang ramai kurang menggunakan perkhidmatan teksi di Butterworth. Beliau menasihati kepada semua penumpang teksi supaya mereka lebih peka sama ada teksi yang dinaiki adalah di bawah koperasi ataupun kereta sapu.

Setiausaha Agung Persatuan Islam Malaysia (PPIM), Datuk Dr Maamor Osman (2005) memberitahu yang kita patut berterima kasih kepada Perdana Menteri kerana mengotakan janji untuk membantu rakyat yang perit berdepan dengan kenaikan bahan api. Justeru itu, kita berharap peniaga dan pengusaha pengangkutan awam lebih bertanggungjawab dan tidak menaikkan harga sesuka hati serta perlu berkhemah dalam perjalanan.

Berdasarkan pernyataan di atas, jelaslah bahawa pihak kerajaan juga tidak sekadar lepas tangan apabila sesuatu kadar kenaikan bahan api diumumkan. Ini kerana tindakan tegas kerajaan yang meminta peniaga dan pengusaha pengangkutan awam lebih bertanggungjawab dan tidak menaikkan tambang sesuka hati mereka.

HARGA SEMASA PERKHIDMATAN TEKSI DI SEKITAR UTARA BUTTERWORTH KE:

Destinasi	Harga (RM)
Sungai Petani	RM 30.00
Permatang Pauh	RM 12.00
Bukit Mertajam	RM 15.00
Nibong Tebal	RM 25.00
Parit Buntar	RM 35.00
Taiping	RM 70.00
Bagan Serai	RM 50.00
Alor Setar	RM 70.00
Kuala Kedah	RM 80.00
Kangar	RM 100.00
Padang Besar	RM 120.00
Kuala Lumpur	RM 280.00
Kuala Kangsar	RM 80.00
Kepala Batas	RM 15.00
Kulim	RM 25.00
Penanti	RM 18.00
Tasik Gelugor	RM 18.00

2.3 LAYANAN

Pada zaman kini, segala maklumat hanya berada di hujung jari tentu saja bila seseorang pelanggan merasa kecewa dengan layanan yang diberikan, berita tersebut akan dengan cepat tersebar sehingga menimbulkan kerisauan pengusaha itu sendiri. Kenyataan ini disokong oleh Pengerusi Pengangkutan Awam Darat (SPAD) Tan Sri Syed Hamid Albar.

Apa yang dilakukan oleh SPAD itu tepat pada waktunya memandangkan tahap perkhidmatan teksi di Malaysia selama ini sering dipandang negatif oleh orang ramai. Masyarakat tidak boleh dipersalahkan kerana mutu perkhidmatan teksi di negara ini sememangnya kurang memuaskan. Masakan tidak, selain pemandunya yang bersifat kasar ada kalanya penumpang menjadi mangsa penipuan kerana keengganan mereka menggunakan meter. Lebih malang lagi sekiranya penumpang terbabit adalah pelancong asing.

Menurut Shafikah Amin (2006), beliau menyatakan persoalan yang sama tentang masalah keselamatan yang sering ditimbulkan oleh pemandu teksi yang tidak mengendahkan peraturan jalan raya. Dalam pada itu, percanggahan pendapat mengenai pengguna teksi dan pemandu teksi dapat diatasi dengan segera sebelum masalah yang lebih besar akan terjadi pada masa akan datang. Selain itu, keselamatan pengguna teksi juga menjadi bahaya apabila sesetengah pemandu teksi memandu secara melulu yang boleh mengakibatkan kemalangan.

Menurut Menteri Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, Datuk Seri Ismail Sabri Yaakob (2014) menegaskan bahawa setiap pemilik teksi yang berdaftar di bawah kementerian diwajibkan untuk memasang kamera berteknologi tinggi pada setiap teksi yang beroperasi. Hal ini di isukan kerana apabila kamera berteknologi tinggi dipasang pada setiap teksi, Justeru itu, pemandu akan lebih berhati-hati ketika memandu, selain itu juga kamera tersebut dapat dijadikan bukti apabila berlaku sesuatu kecelakaan.

Kesimpulannya, teksi merupakan pengangkutan awam yang menjadi pilihan masyarakat. Oleh itu, soal keselamatan perlu dititik beratkan bagi pengguna berasa selamat dan selesa ketika menggunakan perkhidmatan teksi.

BAB III

METODOLOGI

3.0 PENDAHULUAN

Dalam bab ini, penyelidik membincangkan kaedah kajian yang dijalankan. Metodologi merupakan salah satu elemen yang penting dalam memastikan keputusan yang diperoleh daripada penyelidikan adalah tepat dan boleh dipercayai. Bab ini merangkumi pelbagai aspek seperti cara untuk mendapatkan data secara sistematik dan teratur. Bagi menghasilkan kajian yang bermutu dan terbaik, maklumat dan fakta yang dikaji mestilah lengkap, tepat dan berkesan bagi membuktikan atau menunjukkan bahawa kajian tersebut mempunyai kredibiliti tersendiri yang tinggi dan dapat dijadikan sebagai sumber rujukan akan datang. Selain itu, metodologi kajian yang dilaksanakan adalah penting bagi memastikan objektif atau persoalan kajian dapat dipenuhi.

3.1 REKA BENTUK KAJIAN

Kaedah yang digunakan dalam kajian ini adalah penyelidikan kuantitatif di mana pendekatan berbentuk tinjauan dan dijalankan ke atas pengguna perkhidmatan teksi di Perhentian Teksi Butterworth. Data-data dalam kajian ini kemudiannya dikumpulkan dengan menggunakan borang soal selidik yang dibuat untuk mendapatkan maklumat berkaitan dengan faktor harga, keselamatan dan layanan dalam kalangan pengguna perkhidmatan teksi di Perhentian Teksi Butterworth. Selain itu, kaedah ini juga memerlukan masa yang singkat untuk memperoleh maklumat daripada responden. Kos yang terlibat juga jauh lebih murah berbanding menggunakan kaedah lain.

3.2 KAEDAH PENGUMPULAN DATA

Dalam proses mendapatkan maklumat lengkap dan memastikan penyelidikan berjalan dengan lancar, beberapa kaedah telah ditentukan bagi mengumpul data-data. Dua sumber utama telah dipilih sebagai kaedah pengumpul data iaitu melalui data primer dan data sekunder.

Data primer adalah maklumat yang diperolehi daripada tinjauan untuk sesuatu tujuan tertentu. Tinjauan yang dibuat adalah untuk mengumpul data dan maklumat daripada responden yang dipilih dan kemudian merumuskan jawapan yang diterima. Pemilihan data yang efisien akan dibuat bagi memperoleh hasil dapatan yang baik. Borang soal selidik diedarkan kepada 100 orang responden dan temu ramah dilakukan terhadap pihak pengurusan teksi. Setiap borang soal selidik mengandungi soalan-soalan yang bertujuan bagi mendapatkan semua maklumat untuk mencapai objektif dan menjawab pernyataan masalah.

Data sekunder digunakan untuk mengukuhkan lagi hujahan di dalam penyelidikan ini selain menggunakan data primer. Data sekunder penting di dalam mendapatkan penjelasan yang lebih mendalam. Data sekunder terdiri dari sumber yang sedia ada hasil dari lain-lain tinjauan atau rekod yang dibuat untuk kegunaan pihak lain. Pengumpulan data sekunder seperti hasil pembacaan, tesis dan bahan perpustakaan banyak membantu memberikan maklumat yang berguna dalam penyelidikan.

Maklumat yang lengkap berkaitan dengan kajian yang dijalankan dapat diperolehi melalui pembacaan yang dijalankan. Bahan bacaan yang menjadi sumber rujukan adalah dari bahan bercetak seperti majalah, surat khabar, buku rujukan, blog dan sebagainya.

3.3 POPULASI DAN SAMPEL

Persampelan ialah maklumat yang diperolehi dari sebahagian daripada kumpulan yang besar. Poscoe (1975) mendefinisikan sampel sebagai sebahagian daripada objek, kejadian ataupun individu yang dipilih daripada populasi yang dikaji. Kaedah persampelan '*convenience*' merujuk kepada tatacara memilih elemen sampel dengan cara yang memberikan kemudahan kepada penyelidik. Justeru itu, penyelidik memilih untuk menggunakan kaedah persampelan '*convenience*'. Dalam konteks kajian ini, pengkaji menetapkan populasi yang terdiri daripada orang ramai yang menggunakan perkhidmatan teksi di Butterworth.

Menurut Mohammad Majid Konting (1990) sampel sebagai subset ukuran yang dipilih daripada populasi manakala Richard Levin dan S.Rubin (2000) juga menyatakan bahawa ahli statistik menggunakan perkataan sampel untuk memerihalkan sebahagian yang dipilih daripada populasi.

Sampel pula merupakan pengguna perkhidmatan teksi yang dipilih di dalam populasi. Data-data telah diperolehi oleh pengkaji ialah daripada sejumlah sampel. Saiz sampel adalah penting kerana ia melambangkan kekuatan sesuatu kajian. Ia berkaitan dengan masalah kebarangkalian kemungkinan berlaku sesuatu keadaan yang tidak dapat dielakkan berdasarkan bilangan yang kurang penting. Oleh itu, dalam kajian ini seramai 100 orang pengguna perkhidmatan teksi Butterworth telah dipilih sebagai sampel.