

**MENGAJI PERSEPSI PELAJAR-PELAJAR TENTANG  
PENGUNAAN PERKHIDMATAN TEKSI TIDAK BERDAFTAR  
DI POLITEKNIK SEBERANG PERAI**

<b>10DLS14F1012</b>	<b>LUQMAN SAFWAN BIN ABU BAKAR</b>
<b>10DLS14F1038</b>	<b>BOHARI BIN MOHAMADDIAH</b>
<b>10DLS14F1052</b>	<b>NORFATHU AISHAN BINTI NAZRI</b>
<b>10DLS14F1084</b>	<b>NUR AFIFAH BINTI ABDU RAHMAN</b>
<b>10JLS14F1004</b>	<b>KAUSELIA DEVI A/P POOVENTHIRAN</b>
<b>10JLS14F1012</b>	<b>KUNASEREE A/P MOHAN</b>

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

**JABATAN PERDAGANGAN**

**POLITEKNIK SEBERANG PERAI**

**DISEMBER 2016**

## PENGESAHAN LAPORAN KAJIAN

Laporan projek bertajuk “Mengkaji Persepsi Pelajar-Pelajar Tentang Penggunaan Perkhidmatan Teksi Tidak Berdaftar di Politeknik Seberang Perai” ini telah dikemukakan , disemak serta disertakan sebagai memenuhi syarat dan keperluan penulisan projek seperti yang telah ditetapkan.

Disemak oleh

Nama Penyelia : Puan Nurhasanah binti Hassan

Tandatangan Penyelia :

Tarikh :

Disahkan oleh


Nama Pensyarah kursus : Encik Azli bin Muhammad

Tandatangan Pensyarah kursus :

Tarikh :

## PENGAKUAN

“ Kami akui karya ini adalah hasil kerja kami sendiri kecuali nukilan yang setiap  
satunya telah kami jelaskan sumbernya”

1. Tandatangan : 

Nama : Bohari Bin Mohamaddiah

No pendaftaran : 10DLS14F1038


Tarikh : 6 / 4 / 2017

2. Tandatangan : 

Nama : Norfathu Aishan Binti Nazri

No pendaftaran : 10DLS14F1052


Tarikh : 6 / 4 / 2017


3. Tandatangan : 

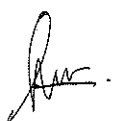
Nama : Nur Afifah Binti Abdu Rahman

No pendaftaran : 10DLS14F1084

Tarikh : 6 / 4 / 2017

4. Tandatangani :   
Nama : Kauselia Devi A/P Pooventhiran  
No pendaftaran : 10JLS14F1004  
Tarikh : 6/4/2017

5. Tandatangani :   
Nama : Kunaseree A/P Mohan  
No pendaftaran : 10JLS14F1012  
Tarikh : 6/4/2017

6. Tandatangani :   
Nama : Luqman Safwan Bin Abu Bakar  
No pendaftaran : 10DLS14F1012  
Tarikh : 6/4/2017

## PENGHARGAAN

Syukur kehadiran ilahi dengan limpah kurnianya kami telah menyiapkan projek bagi kod DPB6043 (Business Project). Dengan semangat kerjasama dalam kumpulan kami, maka terhasillah sebuah laporan daripada kajian kami selama satu semester.

Pertama sekali, kami merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan jutaan terima kasih kepada penyelia kursus projek kami, Puan Nurhasanah binti Hassan kerana telah memberi tunjuk ajar untuk membuat kajian dan laporan yang baik supaya memperoleh hasil yang sempurna.

Ribuan terima kasih kami ucapkan kepada Politeknik Seberang Perai kerana memberi peluang kepada pelajar semester ini bagi melengkapkan penganugerahan kursus Diploma Pengurusan Logistik Dan Rangkaian Bekalan. Terima kasih juga kepada kedua ibu bapa kami yang memberi semangat dan nasihat berterusan sepanjang projek ini dilaksanakan.

Setinggi-tinggi terima kasih kami ucapkan kepada seluruh pelajar-pelajar Politeknik Seberang Perai kerana memberi peluang dan kesempatan kepada kami dengan menjadi responden kajian untuk menjalankan kajian ini. Segala jasa dan layanan baik yang diberikan amat kami hargai. Tidak lupa juga kepada rakan-rakan dan semua pihak yang terlibat dalam menyempurnakan kajian projek ini.

Sekian Terima Kasih

## ABSTRAK

Projek logistik ini dilaksanakan bagi tujuan untuk mengkaji persepsi pelajar-pelajar tentang penggunaan perkhidmatan teksi tidak berdaftar di Politeknik Seberang Perai. Selain itu, pengkaji juga melihat faktor-faktor yang berkaitan dengan harga, keselamatan dan juga kemudahan yang menjadi salah satu penyebab mengapa terdorongnya bagi pelajar-pelajar menggunakan perkhidmatan tersebut. Instrumen kajian yang digunakan bagi menjawab objektif khusus ialah berbentuk borang soal selidik yang terbahagi kepada dua bahagian iaitu bahagian A dan bahagian B. Sampel kajian ini dibuat di kawasan Politeknik Seberang Perai. Manakala, seramai 100 orang responden telah dipilih sebagai sampel dalam kajian ini. Seterusnya, data-data yang terkumpul di proses dan di analisis dengan menggunakan "Statistical Package of Social Science" (SPSS). Akhirnya, cadangan yang dikemukakan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dalam kajian ini.

## ABSTRACT

First of all, we want to thank to God that give us chance to finish our project DPB 6043 (Business Project). With all of efforts that we have done, we have achieved to create a complete mini project due to our subject. First, we want to greatly thanks to our lecturer and supervisor for this subject, Puan Nurhasanah Binti Hassan, because she is the one who always taught us and give us guidance to make a complete mini project due to this subject. We want to thank you to Seberang Perai Polytechnic because give us chances to all students to complete this assessment due to our course which is Diploma in Logistics and Supply Chain Management. Besides that, we want to thank to our parents who always gave strengths and advices for us to complete the mini project. Lastly, we want to thank to Seberang Perai Polytechnic's students because give chances for us to make our research at their company and be our respondents for this project. We are being honoured for all good responses from them. We are never forget all of our friends that give some attributions for us in completing this mini project.

Thank you.

# KANDUNGAN

	KANDUNGAN	HALAMAN
	<b>PENGESAHAN LAPORAN PROJEK</b>	ii
	<b>PENGAKUAN</b>	iii-iv
	<b>PENGHARGAAN</b>	v
	<b>ABSTRAK</b>	vi
	<b>ABSTRACT</b>	vii
	<b>KANDUNGAN</b>	viii-x
	<b>SENARAI JADUAL</b>	xi
<b>BAB I</b>	<b>Pengenalan</b>	1
1.0	Pendahuluan	1-2
1.1	Latar Belakang Masalah	3-5
1.2	Penyataan Masalah	5-7
1.3	Objektif Kajian	8
1.4	Persoalan Kajian	8
1.5	Kepentingan Kajian	9
	1.5.1 Kepada Pihak Institusi Pelajar	9
	1.5.2 Kepada Pihak Menyediakan Perkhidmatan Teksi Tidak Berdaftar	9
	1.5.3 Kepada Pihak Masyarakat	10
	1.5.4 Kepada Pihak Pengkaji Akan Datang	10
1.6	Skop Kajian	11
1.7	Definisi Operasional	11
	1.7.1 Persepsi	11-12
	1.7.2 Teksi Tidak Berdaftar	12
	1.7.3 Harga	12-13
	1.7.4 Keselamatan	13
	1.7.5 Kemudahan	14
1.8	Kekangan Kajian	14



<b>BAB II</b>	<b>SOROTAN KAJIAN</b>	15
2.0	Pendahuluan	15
2.1	Teksi Tidak Berdaftar	16-17
2.2	Faktor Harga	17-19
2.3	Faktor Keselamatan	19-20
2.4	Faktor Kemudahan	21-22
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI</b>	23
3.0	Pendahuluan	23-24
3.1	Reka Bentuk Kajian	24-25
3.2	Kaedah Pengumpulan Data	25
	3.2.1 Data Primer	25
	3.2.2 Data Sekunder	25
3.3	Populasi Dan Sampel	26
3.4	Instrumen Kajian	26-27
	3.4.1 Bahagian A	27-28
	3.4.2 Bahagian B	28-36
3.5	Tatacara Kajian	36-38
3.6	Kaedah Penganalisan Data	38-39
3.7	Analisi Kebolehpercayaan Data	39
<b>BAB IV</b>	<b>KEPUTUSAN KAJIAN</b>	40
4.0	Pendahuluan	40
4.1	Dapatan Kajian	41
	4.1.1 Bahagian A Analisis Latar Belakang Responden	41-46
4.2	Jadual Penilaian	47
	4.2.1 Bahagian B Analisis Mengkaji Persepsi Pelajar-pelajar Tentang Penggunaan Perkhidmatan Teksi Tidak Berdaftar di Politeknik Seberang Perai	47
4.3	Analisa Dapatan Kajian	48

4.3.1	Faktor Harga	48-51
4.3.2	Faktor Keselamatan	51-54
4.3.3	Faktor Kemudahan	54-56
<b>BAB V</b>	<b>PERBINCANGAN, KESIMPULAN, DAN CADANGAN</b>	<b>57</b>
5.0	Pendahuluan	57
5.1	Perbincangan	58
5.1.1	Perbincangan Faktor Harga	58-59
5.1.2	Perbincangan Faktor Keselamatan	60-61
5.1.3	Perbincangan Faktor Kemudahan	61-62
5.2	Implikasi Kajian	63-64
5.3	Cadangan	64
5.3.1	Kepada Pihak Institusi Pelajar	65
5.3.2	Kepada Pihak Menyediakan Perkhidmatan Teksi Tidak Berdaftar	65
5.3.2.1	Penyediaan Jadual Harga Tambang Dan Promosi Pada Pengguna	65
5.3.2.2	Penambahbaikan Dari Segi Kenderaan	66
5.3.3	Kepada Pihak Masyarakat	66
5.3.3.1	Memandang Dari Sudut Positif	66-67
5.3.4	Kepada Pihak Pengkaji Akan Datang	67
5.3.4.1	Meluakan Skop Kajian	67
5.3.4.2	Memperincikan Faktor Kajian	68
5.3.4.3	Mengkaji Faktor-Faktor Lain	68
5.5	Kesimpulan	68-70

## SENARAI JADUAL

### Table No.

### Halaman

3.1	Rasional Soalan Bahagian A	28
3.2	Skala Markah Likert	29
3.3	Rasional Soalan Bahagian B Faktor Harga	30-31
3.4	Rasional Soalan Bahagian B Faktor Keselamatan	32-33
3.5	Rasional Soalan Bahagian B Faktor Kemudahan	34-36
3.6	Jadual Analisis Kebolehpercayaan Data	39
4.1	Profil Responden	41
4.2	Skala Min Skor	47
4.3	Pengiraan Min Skor Purata	47
4.4	Taburan Min Faktor Harga	49
4.5	Taburan Min Faktor Keselamatan	52
4.6	Taburan Min Faktor Kemudahan	54

## SENARAI RAJAH

### Table No.

### Halaman

3.1	Langkah-Langkah Tatacara Kajian	37-38
4.1	Taburan Responden Mengikut Jantina	42
4.2	Taburan Responden Mengikut Umur	43
4.3	Taburan Responden Mengikut Jabatan	44
4.4	Taburan Responden Mengikut Bangsa	45
4.5	Taburan Responden Mengikut Semester	46

## BAB 1

### Pengenalan

#### 1.0 PENDAHULUAN

Perkataan *pengangkutan* merujuk kepada sesebuah kenderaan yang membawa seseorang atau sesuatu daripada satu tempat (destinasi permulaan) ke satu tempat (destinasi akhir) tidak kira mengambil jarak jauh mahupun dekat. Berdasarkan Kamus Dewan Edisi Keempat, pengangkutan adalah pembawaan (barang-barang) atau lain-lain dari satu tempat ke satu tempat yang lain.

Secara konsepnya dari sudut logistik, pengangkutan boleh dibahagikan kepada 3 jenis utama iaitu jenis pengangkutan darat, pengangkutan laut, dan pengangkutan udara. Contoh yang boleh disenaraikan pengangkutan yang terdapat di negara Malaysia adalah, kapal kargo, kontena, keretapi, kapal terbang dan sebagainya.

Menurut laman web [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com), perkataan *pengangkutan awam* merujuk kepada segala sistem pengangkutan dimana penumpang-penumpang bergerak ke suatu tempat ditujui dengan tidak menggunakan kenderaan sendiri. Contohnya, pengangkutan awam yang sering digunakan oleh masyarakat Malaysia adalah monorel, LRT, bas, teksi yang sudah didaftar. Kelebihan bagi menggunakan pengangkutan awam ini adalah memudahkan masyarakat bergerak ke tempat hendak ditujui tanpa

menggunakan kenderaan sendiri. Di samping itu, ia dapat juga mengurangkan kesesakan lalu lintas yang sering berlaku kebelakangan ini.

Selain daripada pengangkutan awam yang masyarakat biasa gunakan, namun ada juga sesetengah masyarakat masih lagi menggunakan teksi berdaftar mahupun tidak berdaftar mengikut undang-undang negara Malaysia. Apakah yang dimaksudkan dengan teksi berdaftar dan tidak berdaftar?

Menurut laman web [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com), teksi ialah sejenis kenderaan sewa yang dipandu oleh seseorang pemandu yang membawa penumpang-penumpang ke destinasi pilihan mereka, berbanding dengan pengangkutan awam yang lain dimana lokasi turun naik yang telah ditetapkan pada awalnya mengikut pengendali perkhidmatan tersebut. Teksi tidak berdaftar atau dengan perkataan Inggeris *Illegal taxicab* membawa maksud pemilik kenderaan yang mengambil upah mengangkut dan membawa penumpang-penumpang ke tempat hendak ditujui secara haram kerana tidak mempunyai lesen yang sah mengikut undang-undang negara.

Pekeliling Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD) pada tahun 2012 menegaskan, surat pekeling telah dikeluarkan kepada masyarakat Malaysia, dimana telah dinyatakan tentang syarat-syarat dan proses bagi sesiapa yang mahu menukar dan migrasikan lesen kenderaan kepada lesen pegendali. Menurut pihak SPAD lagi, kenderaan yang hendak dilesenkan sebagai teksi didaftar mestilah berusia bawah 3 tahun daripada tarikh pendaftaran kenderaan, dan mestilah ditukar sekiranya mencapai usia 10 tahun selepas didaftar.

## 1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Terdapat banyak pilihan pengangkutan awam di Malaysia, antaranya ialah bas, monorel, LRT, komuter dan juga teksi. Selain daripada pengangkutan yang masyarakat Malaysia gunakan pengangkutan awam seperti bas dan keretapi, namun ada juga sesetengah masyarakat masih lagi menggunakan teksi berdaftar mahupun tidak berdaftar mengikut undang-undang negara Malaysia. Apakah yang dimaksudkan dengan teksi berdaftar dan juga tidak didaftar?

Teksi berdaftar ialah sejenis kenderaan sewa yang dipandu oleh seseorang pemandu yang membawa penumpang-penumpang ke destinasi pilihan mereka, berbanding dengan mod pengangkutan awam yang lain dimana lokasi turun naik yang telah ditetapkan pada awalnya mengikut pengendali perkhidmatan tersebut.

Manakala bagi konsep teksi tidak berdaftar atau dengan perkataan Inggeris *Illegal taxicab* membawa maksud pemilik kenderaan yang mengambil upah mengangkut dan membawa penumpang-penumpang ke tempat hendak ditujui secara haram kerana tidak mempunyai lesen yang sah mengikut undang-undang negara Malaysia.

Menurut Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD) pada tahun 2012, surat pekeliling telah dikeluarkan kepada masyarakat Malaysia, dimana telah dinyatakan tentang syarat-syarat dan proses bagi sesiapa yang mahu menukar dan migrasikan lesen kenderaan kepada lesen pengendali. Menurut pihak SPAD lagi, kenderaan yang hendak dilesenkan sebagai teksi didaftar mestilah berusia bawah 3 tahun daripada tarikh pendaftaran kenderaan, dan mestilah ditukar sekiranya mencapai usia 10 tahun selepas didaftar.

Merujuk kepada sebuah artikel surat khabar secara *online* pada tarikh 30 Disember 2016, pihak Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat telah merekodkan bahawa sebanyak 1,320 pelanggaran undang-undang melibatkan pengangkutan awam seperti teksi, bas dan lori bagi wilayah selatan iaitu Melaka, negeri Sembilan dan Johor dalam masa tempoh daripada awal tahun sehinggalah pada akhir tahun 2016. Menurut Pengurus Besar Kanan bahagian Penguatkuasaan SPAD, Datuk Paduka Che Hasni Che Ahmad telah menyatakan bahawa antara kesalahan yang melibatkan teksi kerana gagal memperbaharui permit jalanan dan dokumen pemeriksaan dan juga kesalahan kerana gagal menggunakan meter dan mengenakan caj yang sangat tinggi kepada penumpang.

Selain itu, akhbar Utusan Malaysia Online, pada tarikh 17 Januari 2013 telah menyatakan bahawa Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) Terengganu telah mengadakan satu program kempen atau satu majlis sesi dialog dengan masyarakat setempat tentang mengingatkan masyarakat tentang akibat penggunaan teksi haram atau tidak berdaftar yang terdapat di negeri tersebut. Pengarah program tersebut, Abdul Rahman Emang Anyie telah mengatakan tindakan daripada segelintir masyarakat yang gemar mendapatkan perkhidmatan teksi haram akan menyebabkan kegiatan itu berleluasa dan akan mencalarakan imej negeri itu mahupun negara Malaysia. Katanya lagi, masyarakat harus sedar tentang tindakan mereka bukan sahaja memberi kesan kepada pemandu teksi berdaftar tetapi juga boleh membawa kemudaratannya dari segi aspek keselamatan kerana kebanyakan teksi haram tidak mempunyai perlindungan insurans dan juga dokumen-dokumen yang sah di sisi undang-undang negara.

Rumusan yang boleh diperolehi, ada banyak keburukan dan perspektif negatif yang boleh mempengaruhi masyarakat zaman sekarang sekiranya menggunakan perkhidmatan teksi tidak berdaftar. Ia mampu memberi kesan yang sangat jelas keburukannya kepada banyak pihak, antaranya ialah, keselamatan diri, mampu meruntuhkan ekonomi industri pengangkutan Malaysia dan akhir sekali mampu menjatuhkan maruah negara Malaysia kerana tidak mengikut undang-undang negara Malaysia secara keseluruhannya.



Jadi, pengkaji ingin mengkaji lebih dalam tentang pendapat-pendapat yang boleh diberikan oleh golongan masyarakat terutamanya pelajar, apakah pandangan mereka tentang penggunaan teksi tidak berdaftar ini setaraf dengan pengangkutan awam yang lain. Ataupun adakah ia mampu memberikan kebaikan lebih lagi daripada keburukan apabila menggunakan perkhidmatan teksi tidak berdaftar ini. Akhir kata, pengkaji ingin menyelesaikan masalah di sebalik keraguan yang dialami oleh mereka tentang penggunaan teksi tidak berdaftar ini.

## 1.2 PENYATAAN MASALAH

Salah satu sebab teksi tidak berdaftar menjadi salah di sisi-sisi undang kerana ia adalah perkhidmatan yang tidak berdaftar dan tidak mempunyai permit yang sah di bawah Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD) dan Jabatan Pengangkutan Jalan Malaysia (JPJ). Ini kerana pihak berkuasa telah menyatakan tentang bahayanya menggunakan perkhidmatan teksi tidak berdaftar ini. Setiap penumpang tersebut tidak dilindungi dengan insuran, permit atau dokumen yang sah jika sesuatu berlaku semasa menggunakan perkhidmatan ini.

Di sebalik keburukan penggunaan perkhidmatan teksi tidak berdaftar ini, masih ada segelintir masyarakat yang gemar menggunakan perkhidmatan haram tersebut. Kemudian, masyarakat yang sering menggunakan perkhidmatan teksi tidak berdaftar ini adalah kebanyakannya daripada golongan remaja terutamanya golongan pelajar.. Bagi mereka yang tidak mempunyai kenderaan sendiri di tempat pengajian masing-masing, mereka gemar menggunakan teksi tidak berdaftar ke tempat yang hendak dituju pada setiap masa.

Jadi, kes-kes seperti ini memberi peluang kepada pengkaji-pengkaji untuk mengkaji dengan lebih lanjut tentang penggunaan teksi tidak berdaftar di kalangan pelajar-pelajar IPTA walaupun mereka sudah diawasi dan diberitahu apakah kesannya sekiranya menggunakan perkhidmatan teksi tidak berdaftar ini. Di samping itu,

pengkaji diberi peluang untuk mengetahui tentang pandangan masyarakat mahupun pelajar-pelajar tentang perkhidmatan teksi tidak berdaftar yang berleluasa pada zaman sekarang, samada penggunaan perkhidmatan teksi tidak berdaftar ini mampu memberikan impak yang negatif ataupun positif pada masa hadapan.

Pertama adalah menurut akhbar online Sinar Harian Online pada tarikh 23 April 2015. Artikel berkaitan harga boleh dikaitkan dengan isu tambang harga bagi perkhidmatan teksi TEKS1M sudah naik yang telah menyebabkan masyarakat luar tidak lagi menggunakan perkhidmatan teksi berdaftar tersebut.

Pengkaji ingin mengambil tahu lebih lanjut tentang penggunaan perkhidmatan teksi tidak berdaftar ini adalah disebabkan faktor harga yang mendorong golongan pelajar untuk menggunakannya. Ini disebabkan, pengkaji ingin tahu adakah mereka yang membuat keputusan sedemikian kerana harga tambang perjalanannya yang sangat murah dan berpatutan bagi seorang pelajar ataupun tidak. Atau adakah mereka mengambil keputusan untuk menggunakan perkhidmatan teksi tidak berdaftar disebabkan harga tambang pengangkutan awam yang lain yang semakin meningkat. Masyarakat tidak titikberatkan tentang aspek-aspek yang lain kerana apa yang mereka mahukan adalah perkhidmatan yang menyediakan tambang harga yang murah.

Kedua, artikel ini dipetik daripada laman sesawang utama Astro Awani dimana ia berkaitan dengan isu keselamatan bagi perkhidmatan pengangkutan awam, terutamanya teksi. Pada tarikh 20 Mac 2013, pihak polis telah mencatatkan dan menyelesaikan 37 kes jenayah termasuk samun, rompak dan rogol penumpang-penumpang yang menggunakan perkhidmatan pengangkutan awam terutamanya perkhidmatan teksi.

Pengkaji ingin mengambil berat tentang pandangan masyarakat mahupun pelajar-pelajar terhadap faktor keselamatan apabila menggunakan perkhidmatan teksi berdaftar mahupun tidak berdaftar. Pengkaji ingin tahu adakah sesetengah

perkhidmatan teksi tidak berdaftar yang sedia ada, mempunyai insurans kenderaan, permit dan dokumen yang sah atau tidak mempunyai perkara tersebut. Yang menjadi isunya adalah, perkhidmatan yang tidak berdaftar di bawah Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat dan Jabatan Pengangkutan Jalan (SPAD) dipercayai memberi impak negatif yang berkemungkinan akan timbul sekiranya tidak mengikut arahan undang-undang negara.

Akhir sekali, isu berkaitan faktor kemudahan ini dipetik daripada surat akhbar online, Utusan Online pada tarikh 17 Januari 2013. Ia telah dinyatakan bahawa Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) Terengganu telah mengadakan satu program kempen atau satu majlis sesi dialog dengan masyarakat setempat tentang mengingatkan masyarakat tentang akibat penggunaan teksi haram atau tidak berdaftar yang terdapat di negeri tersebut. Pengarah program tersebut, Abdul Rahman Emang Anyie telah menyatakan bahawa tindakan daripada segelintir masyarakat yang gemar mendapatkan perkhidmatan teksi haram telah menyebabkan kegiatan itu berleluasa dan akan mencalarkan imej negeri itu mahupun negara Malaysia.

Pengkaji ingin mengkaji kajian ini dari segi faktor kemudahan samada ia mendorong masyarakat mahupun pelajar-pelajar masih gemar menggunakan perkhidmatan teksi tidak berdaftar secara berterusan. Pengkaji ingin tahu tentang adakah perkhidmatan tersebut menawarkan perkhidmatan ekstra atau kelebihan kepada masyarakat mahupun pelajar-pelajar sehingga mereka masih menggunakan perkhidmatan teksi tidak berdaftar ini.

Atas sebab isu yang timbul, kajian ini dibuat adalah untuk mengkaji persepsi pelajar-pelajar tentang pemilihan perkhidmatan teksi tidak berdaftar di Politeknik Seberang Perai. Pengkaji ingin tahu dengan lebih lanjut tentang pandangan mereka berkenaan penggunaan perkhidmatan teksi tidak berdaftar samada mampu memberi banyak kesan positif ataupun kesan negatif terhadap masyarakat sekarang.

### 1.3 OBJEKTIF KAJIAN

1. Mengenalpasti faktor harga dalam pemilihan perkhidmatan teksi tidak berdaftar di kalangan pelajar-pelajar di Politeknik Seberang Perai.
2. Mengenalpasti faktor keselamatan dalam pemilihan perkhidmatan teksi tidak berdaftar di kalangan pelajar-pelajar di Politeknik Seberang Perai.
3. Mengenalpasti faktor kemudahan dalam pemilihan perkhidmatan teksi tidak berdaftar di kalangan pelajar-pelajar di Politeknik Seberang Perai.

### 1.4 PERSOALAN KAJIAN

1. Apakah persepsi pelajar-pelajar terhadap faktor harga tentang penggunaan perkhidmatan teksi tidak berdaftar di Politeknik Seberang Perai.
2. Apakah persepsi pelajar-pelajar terhadap faktor keselamatan tentang penggunaan perkhidmatan teksi tidak berdaftar di Politeknik Seberang Perai.
3. Apakah persepsi pelajar-pelajar terhadap faktor kemudahan tentang penggunaan perkhidmatan teksi tidak berdaftar di Politeknik Seberang Perai.

## **1.5 KEPENTINGAN KAJIAN**

### **1.5.1 Kepada Pihak Institusi Pelajar**

Melalui kajian ini, pengkaji mengharapkan setiap institusi yang terdapat di negeri Pulau Pinang mahupun seluruh Malaysia perlu menitik beratkan pandangan-pandangan yang disuarakan oleh pelajar tentang penggunaan perkhidmatan teksi tidak berdaftar ini. Pihak institusi pengajian perlu memberi maklumat secara menyeluruh kepada pelajar-pelajar tentang impak penggunaan perkhidmatan tersebut, samada memberi banyak impak positif terhadap pelajar atau mampu memberi impak negatif yang serius terhadap mereka yang gemar menggunakan perkhidmatan teksi tidak berdaftar.

### **1.5.2 Kepada Pihak Menyediakan Perkhidmatan Teksi Tidak Berdaftar**

Kajian ini mampu memberi penyedaran atau memberi peluang kepada pihak-pihak yang menyediakan perkhidmatan ini kepada jalan yang lebih selamat dan bermanfaat, kerana ia mampu menjaga keselamatan pelbagai pihak yang terlibat terutamanya masyarakat yang gemar menggunakan perkhidmatan pengangkutan awam. Dengan ini, ia mampu membantu pemandu-pemandu yang ingin menyediakan perkhidmatan awam dengan lebih baik kerana ianya lebih sah di sisi undang-undang negara. Di samping itu, ia mampu meningkatkan ekonomi negara dari segi aspek industri pengangkutan awam di negara kita.

### **1.5.3 Kepada Pihak Masyarakat**

Melalui kajian ini juga, pengkaji percaya bahawa kajian ini mampu memberi kepentingan dan kebaikan kepada pihak masyarakat tambahan lagi kepada golongan pelajar-pelajar institusi pengajian. Ini kerana ia mampu memberi kesedaran dan sedikit pencerahan kepada mereka tentang penggunaan perkhidmatan pengangkutan awam dengan lebih selamat kepada masyarakat luar. Kemudian, ia mampu mengajar masyarakat untuk lebih berwaspada menggunakan pengangkutan awam terutamanya teksi tidak berdaftar sebelum terlambat. Ataupun dengan erti kata lain, masyarakat perlu sediakan payung sebelum hujan.

### **1.5.4 Kepada Pihak Pengkaji Akan Datang**

Pengkaji mengharapkan kajian ini dapat membantu bakal pengkaji yang lain dalam menjalankan kajian ini pada masa hadapan dengan menggunakan segala maklumat yang terdapat dalam kajian yang telah dibuat. Bahkan, pengkaji akan datang boleh menjadikan hasil kajian ini sebagai rujukan atau garis panduan dalam membuat penilaian yang seterusnya serta perancangan yang betul. Sebagai contoh kajian ini mampu memberikan idea-idea baru kepada mereka untuk membuat kajian yang seterusnya tentang penggunaan perkhidmatan pengangkutan awam terutamanya teksi tidak berdaftar.

## **1.6 SKOP KAJIAN**

Tujuan kajian ini dijalankan adalah untuk mengetahui tentang pandangan atau persepsi yang boleh diberikan daripada masyarakat tentang penggunaan perkhidmatan teksi tidak berdaftar yang masih bergiat berleluasa di kawasan Pulau Pinang terutamanya di Politeknik Seberang Perai. Golongan masyarakat yang dimaksudkan adalah golongan pelajar pengajian di mana-mana institusi yang pernah menggunakan perkhidmatan ini. Asas kawasan kami adalah institusi pengajian yang terdapat di kawasan Permatang Pauh, iaitu Politeknik Seberang Perai, Pulau Pinang. Responden kajian ini pula adalah terdiri daripada 100 orang yang merupakan pelajar-pelajar Politeknik Seberang Perai yang pernah menggunakan perkhidmatan teksi tidak berdaftar. Skop kajian dari segi faktor-faktor penggunaan perkhidmatan teksi tidak berdaftar, antaranya ialah faktor harga, keselamatan dan juga kemudahan.

## **1.7 DEFINISI OPERASIONAL**

Mengkaji persepsi pelajar-pelajar tentang penggunaan perkhidmatan teksi tidak berdaftar di sekitar Politeknik Seberang Perai.

### **1.7.1 Persepsi**

Menurut Wagner dan Hollenback (1995), mereka mengatakan manusia mempunyai lima deria yang boleh kita alami dan gunakan di persekitaran kita, antaranya ialah deria lihat, dengar, rasa, bau dan sentuh. Persepsi yang dimaksudkan adalah merupakan proses dimana seseorang itu memilih, berfikir, menyimpan dan menginterprasikan maklumat-maklumat yang dikumpulkan melalui deria-deria tersebut.

Di sini, pengkaji boleh menghubungkaitkan perkataan persepsi ini dengan kajian yang ingin dijalankan. Pengkaji ingin tahu lebih lanjut tentang persepsi-persepsi yang diberikan daripada golongan masyarakat, tambahan golongan pelajar-pelajar institusi pengajian yang pernah dan gemar menggunakan perkhidmatan teksi tidak berdaftar pada zaman sekarang.

### **1.7.2 Teksi Tidak Berdaftar**

Teksi tidak berdaftar atau dikenali sebagai teksi haram merujuk kepada pemilik kenderaan yang mengambil upah dalam aktiviti membawa penumpang-penumpang tanpa lesen, sedangkan setiap pemilik kenderaan yang menyediakan perkhidmatan pengangkutan awam ini perlulah dan wajib mempunyai lesen yang sah yang dikeluarkan oleh Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD) mengikut keperluan.

Disebabkan masalah tersebut, ia menjadi satu peluang kepada pihak pengkaji untuk mengkaji masalah ini dengan lebih lanjut. Walaupun perkhidmatan ini tidak sah di sisi undang-undang negara, namun masih ada segelintir masyarakat yang menggunakan perkhidmatan teksi tidak berdaftar ini tambahan golongan pelajar-pelajar yang pernah gunakannya untuk pergi ke tempat hendak ditujui.

### **1.7.3 Harga**

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat, harga adalah sesuatu yang nilai yang telah ditetapkan dengan nilai wang Ringgit (RM) terhadap suatu produk atau perkhidmatan (servis) yang digunakan oleh pengguna.

Di sini, pengkaji ingin mendefinisikan perkataan harga atau lebih tepat lagi adalah tambang bagi sesuatu harga perkhidmatan pengangkutan awam yang digunakan.



Pengkaji ingin mengetahui adakah dari segi faktor harga atau tambang yang dikenakan adalah menyebabkan golongan pelajar-pelajar membuat pilihan untuk menggunakan perkhidmatan teksi tidak berdaftar berbanding menggunakan pengangkutan awam yang lain yang tersedia ada di kawasan Permatang Pauh, Pulau Pinang.

#### 1.7.4 Keselamatan

Menurut Annisa Putri, (2009), definisi keselamatan ialah merupakan perihal selamat, kesejahteraan atau keamanan. Keselamatan juga bermaksud keadaan yang boleh melindungi daripada masalah fizikal, sosial, kewangan, politik, perasaan, pekerjaan, psikologi, pelajaran dan juga perkara-perkara yang lain yang mampu melibatkan sebarang kerosakan atau kejadian yang tidak diingini itu daripada berlaku. Contoh keselamatan yang boleh diklasifikasikan di sini ialah keselamatan boleh dikawal melalui jaminan atau insurans. Keselamatan amat memainkan peranan yang penting dalam kehidupan manusia dan boleh dibahagikan kepada beberapa bidang, antaranya ialah keselamatan pengguna, keselamatan masyarakat, keselamatan pekerjaan dan keselamatan negara. Justeru, keselamatan dari aspek pengguna boleh merujuk kepada keselamatan pengguna dalam mendapat sesuatu barangan atau perkhidmatan tersebut termasuklah hak-hak sebagai pengguna. Manakala, keselamatan masyarakat pula merujuk kepada keselamatan sesuatu masyarakat atau golongan penduduk yang harus terjamin demi kebaikan bersama dalam sesebuah masyarakat komuniti.

Di samping perkhidmatan tersebut sering membawa masalah terhadap industri pengangkutan awam, pengkaji ingin menitikberatkan tentang faktor keselamatan ini kerana ingin tahu bagaimanakah mereka mampu menarik perhatian golongan pelajar untuk menggunakan perkhidmatan mereka, dan adakah mereka mempunyai ciri-ciri keselamatan yang lengkap dan sempurna demi keselamatan penumpang-penumpang, walaupun mereka hanyalah sekadar perkhidmatan yang tidak berdaftar sahaja. Kemudian, pengkaji ingin tahu persepsi daripada golongan pelajar-pelajar yang pernah menggunakan perkhidmatan yang terdapat di kawasan Permatang Pauh, adalah selamat digunakan atau tidak.

### 1.7.5 Kemudahan

Definisi perkataan kemudahan menurut Kamus Dewan Edisi Keempat, kemudahan bermaksud suatu perihal, kesenangan atau keadaan yang mudah dalam menggunakan sesuatu perkara untuk mendapatkan kesenangan dan keselesaan semasa menggunakannya.

Melalui kajian ini, pengkaji ingin mengetahui pandangan daripada golongan pelajar tentang kemudahan-kemudahan yang pernah diberikan apabila menggunakan perkhidmatan teksi tidak berdaftar ini. Pengkaji ingin tahu perkara-perkara yang mampu pemandu berikan kemudahan kepada penumpang mereka semata-mata ingin menarik perhatian untuk menggunakan servis mereka walaupun mereka menyediakan perkhidmatan yang tidak berdaftar.

## 1.8 KEKANGAN KAJIAN

Tajuk kajian yang ingin dikaji kali ini ialah mengkaji persepsi pelajar-pelajar tentang penggunaan perkhidmatan teksi tidak berdaftar di Politeknik Seberang Perai. Kajian ini dijalankan sepanjang seluruh semester Sesi Disember 2016 iaitu bermula daripada bulan Disember 2016 sehinggalah bulan April 2017. Terdapat banyak kekangan yang dihadapi oleh pengkaji selama kajian ini dijalankan.

Antara kekangan yang dihadapi oleh kumpulan pengkaji ialah ia adalah sukar bagi pihak pengkaji untuk mencari responden di kalangan masyarakat yang masih gemar menggunakan secara berterusan terhadap perkhidmatan teksi tidak berdaftar. Namun, masih ada segelintir masyarakat dari golongan pelajar yang masih menggunakan perkhidmatan walaupun jarang sekali untuk menggunakannya untuk menuju ke tempat hendak yang ditujui. Jadi, ia menjadi satu alternatif kepada pihak pengkaji untuk mencari penyelesaian dengan mencari golongan pelajar-pelajar

Politeknik Seberang Perai sebagai responden kami kerana kebanyakannya pernah menggunakan perkhidmatan ini memandangkan mereka tidak mempunyai pengangkutan tersendiri untuk bergerak ke tempat yang hendak ditujui.

Yang kedua adalah, ia menjadi satu halangan bagi kumpulan pengkaji kerana sukar ingin mendapatkan kerjasama daripada responden untuk menjawab borang soal selidik yang disediakan oleh pihak pengkaji. Kerjasama daripada setiap responden adalah sukar kerana setiap orang mempunyai kriteria yang berbeza. Jadi, untuk mengedarkan borang soal selidik ini juga mengambil masa yang lama kerana responden juga memerlukan masa untuk jawab soalan-soalan tersebut.

Setiap kajian pasti akan mendapati beberapa kekangan kajian yang bakal dihadapi. Namun, kajian ini perlu diteruskan sehingga ke akhir. Dan setiap kajian yang dijalankan perlulah mencari alternatif yang lain supaya dapat meneruskan kajian sehingga ke akhir proses ini dijalankan.

## BAB 2

### SOROTAN KAJIAN

#### 2.0 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori atau penulisan yang berkaitan dengan bidang kajian yang dijalankan. Ianya menunjukkan bahawa terdapat sokongan terhadap isu yang dikaji. Sokongan ini adalah penting dalam membantu mencapai objektif-objektif yang diinginkan. Kajian ini dibuat untuk mengenalpasti tentang persepsi pelajar-pelajar tentang penggunaan perkhidmatan teksi tidak berdaftar yang masih bergiat kebelakangan ini, atau lebih tepat tajuk kajian adalah mengkaji persepsi pelajar-pelajar tentang penggunaan perkhidmatan teksi tidak berdaftar. Masyarakat terutamanya golongan pelajar-pelajar sedar akan impak atau kesan sekiranya menggunakan perkhidmatan ini. Namun begitu, ada sesetengah golongan ini masih menggunakan perkhidmatan atas sebab-sebab yang tertentu. Antara faktor-faktor yang pengkaji percaya terdorongnya mereka membuat keputusan untuk menggunakan perkhidmatan teksi tidak berdaftar ini. Oleh yang demikian, bab ini bertujuan untuk mengukuhkan dan menghuraikan dengan lebih lanjut berkaitan kajian yang dibuat oleh pengkaji. Dalam bab ini, terdapat faktor-faktor yang diambil dari jurnal, artikel, akhbar, buku-buku ilmiah dan rujukan daripada internet.

## 2.1 TEKSI TIDAK BERDAFTAR

Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD) semakin serius bagi membanteras aktiviti teksi tidak berdaftar. Menurut Ketua Jabatan Penguatkuasa SPAD, Mejar (B) Jeneral Datuk Che Hasni Che Ahmad, kenderaan tidak berdaftar yang didapati menyalahi undang-undang kerana beroperasi tanpa lesen yang sah akan disita. Oleh kerana mereka tidak memiliki lesen yang sah maka kenderaan itu akan disita dan kes tersebut akan dibawa ke pada Timbalan Pendakwa Raya untuk didakwa di bawah seksyen 16, Akta Pengangkutan Awam Darat 2010. Jika didapati bersalah, mereka akan dikenakan hukuman denda kurang daripada RM10000 atau setahun penjara untuk pemilik persendirian manakala untuk syarikat pula, boleh dikenakan denda tidak melebihi RM100000.

Di negara kita, pengusaha diwajibkan untuk memiliki lesen sah yang dikeluarkan oleh Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD) yang dikeluarkan mengikut keperluan. Pengangkutan yang hendak dilesenkan sebagai teksi berdaftar juga mestilah berusia bawah 3 tahun daripada tarikh pendaftaran kenderaan, dan mestilah ditukar sekiranya mencapai usia 10 tahun. Jenis kenderaan turut ditetapkan oleh SPAD, misalnya kereta nasional atau kereta berenjin 1.5 liter bagi permohonan lesen teksi bajet. Kakitangan kerajaan tidak dibenarkan memohon lesen teksi sama sekali. Sungguhpun demikian, pengusaha teksi tidak berdaftar pula seringkali beroperasi tanpa mengikut garis panduan SPAD mengenai usia dan jenis kenderaan yang dibenarkan untuk dilesenkan. Untuk memaksimumkan keuntungan, ada sebahagian pengusaha prebet sapu yang menggunakan van atau kenderaan berusia lebih daripada 10 tahun bagi menjalankan perkhidmatan mereka.

Berdasarkan Undang-Undang Malaysia Akta Lembaga Pelesenan Kenderaan Perdagangan dibawah Akta 344, teksi tidak berdaftar merupakan kenderaan motor yang muatan duduknya tidak melebihi enam orang (termasuk pemandu) yang digunakan untuk membawa orang pada mana-mana perjalanan sebagai balasan kepada satu tambang akan tetapi tidak mempunyai lesen kenderaan perdagangan yang dikeluarkan

di bawah Lembaga Perlesenan Kenderaan Perdagangan dan termasuklah suatu lesen jangka pendek yang dikeluarkan di bawah seksyen 18.

Menurut Yang Dipertua Persatuan Pemandu Teksi dan Kereta Sewa Melayu Pulau Pinang, Mohamed Yusoff S Ibrahim, teksi tidak berdaftar ialah teksi yang menjalankan operasi tanpa lesen dan permit dengan menggunakan aplikasi untuk mendapatkan pengguna tanpa dikenakan tindakan undang-undang.

## **2.2 FAKTOR HARGA**

Dalam aktiviti yang melibatkan perniagaan ataupun perkhidmatan, harga adalah salah satu faktor yang amat memainkan peranan penting. Melalui harga dan pembayaran yang dibuat juga akan dapat mendatangkan keuntungan dalam sesuatu perniagaan. Harga merupakan komponen penting terhadap keuntungan seseorang peniaga.

Begitu juga dengan pengguna yang akan mempertimbangkan faktor harga atas sebab berkaitan dengan jumlah wang yang akan dibelanjakan untuk mendapat sesuatu barang dan perkhidmatan yang diperlukan. Sudah semestinya pengguna akan memilih harga yang rendah demi menjimatkan terutama golongan pelajar yang ingin berjimat cermat dalam membelanjakan sesuatu.

Pengertian harga sangat memainkan peranan menurut Tjiptono (2002), harga merupakan satu pembaris atau pengukur (termasuk barang dan perkhidmatan) yang ditukarkan agar memperoleh hak milik atau penggunaan sesuatu barang dan perkhidmatan. Harga merupakan komponen yang sangat berpengaruh kepada perniagaan.

Menurut Tjiptono (2002) tujuan penepatan harga adalah :

1. Menstabilkan harga iaitu menetapkan harga untuk mempertahankan hubungan yang stabil diantara pengusaha dengan pengusaha yang lain.
2. Menetapkan harga dengan tujuan mencegah timbulnya pesaing dan mempertahankan kesetiaan pelanggan dalam penggunaan perkhidmatan.

Harga adalah pengukur dan jumlah wang yang dijadikan alat penukaran bagi setiap penggunaan barang ataupun perkhidmatan yang diberikan. Setiap perkhidmatan yang ditawarkan oleh teksi tidak berdaftar telah ditetapkan harga tambang mengikut lokasi yang akan dihantar. Menurut Tjiptono (2002) harga akan distabilkan demi menjaga hubungan antara pemandu pengangkutan tidak berdaftar dengan pemandu penagngkutan tidak berdaftar yang lain. Harga tambang juga akan ditetapkan untuk mengelakkan timbulnya persengketaan antara pemandu dan mungkin juga salah satu faktor yang mendorong terhadap kesetiaan penumpang dalam penggunaan pengangkutan tidak berdaftar.

Kemudian menurut Harini (2008:55) “harga dalah wang yang diperlukan untuk mendapatkan barangan dan perkhidmatan. Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahawa harga adalah satu nilai yang ditukarkan supaya dapat memperoleh hak milik terhadap sesuatu barang dan juga perkhidmatan.

Tujuan penepatan harga :

Orang yang menawarkan perkhidmatan dalam menetapkan harga mempunyai pendapat yang berbeza antara satu sama lain. Tujuan penetapan harga menurut Harini (2008:55) adalah seperti berikut.

1. Menetapkan satu harga demi mencapai keuntungan yang ditetapkan termasuk pusingan modal bagi sesuatu perkhidmatan yang ditawarkan.
2. Menetapkan harga bagi menstabilkan harga. Hal ini biasanya dilakukan supaya tidak terjadinya perang harga , khususnya bila menghadapi permintaan yang semakin berkurang.

3. Menetapkan harga bagi mempertahankan perkhidmatan di dalam pasaran. Apabila mendapat permintaan yang tinggi di dalam pasaran tertentu, maka ia harus berusaha untuk mempertahankan dan mengembangkannya. Untuk itu kebijaksanaan dalam menetapkan harga tidak boleh sampai merugikan usaha mempertahankan dan mengembangkan lagi perkhidmatan.

Harga yang ditetapkan adalah untuk mencapai keuntungan yang ditetapkan termasuk pusingan modal bagi perkhidmatan yang ditawarkan yang meliputi kos yang penyelenggaraan kenderaan yang digunakan. Harga tambang juga ditetapkan agar harga sentiasa stabil dan dapat menarik perhatian penumpang dalam penggunaan teksi tidak berdaftar. Pengguna semestinya akan tertarik dengan harga yang lebih stabil dan lebih murah. Harga yang telah ditetapkan semestinya harga yang menarik perhatian penumpang dan juga memuaskan hati penumpang agar perkhidmatan teksi tidak berdaftar ini akan terus berkembang dan terus digunakan.

## 2.2 FAKTOR KESELAMATAN

Dalam kehidupan seharian seorang pengguna mereka akan mengambil kira faktor keselamatan ini kerana keselamatan adalah salah satu faktor yang penting dan perlu diberi perhatian serta dititikberatkan kerana pengguna perlu memastikan setiap apa yang mempengaruhi mereka dalam melakukan pemilihan perlu adanya jaminan keselamatan ini kerana sebagai pengguna atau penumpang, mereka berhak merasakan diri mereka dilindungi serta selamat dari sebarang bahaya semasa menggunakan perkhidmatan pengangkutan awam termasuklah perkhidmatan teksi tidak berdaftar ini.

Menurut Parasuraman et.al (1985, 1988) beliau mendapati bahawa faktor keselamatan memainkan peranan yang besar dan berbeza dari faktor-faktor yang lain seperti keadaan fizikal sesuatu barangan atau perkhidmatan, kebolehpercayaan, daya respon dan memahami pelanggan oleh para pengguna. Namun didalam kajian ini faktor keselamatan menjadi faktor yang utama, ini kerana pengguna perlu merasakan diri



mereka bebas dari bahaya mahupun bencana sebelum tiba ke sesuatu destinasi yang dituju dengan selamat.

Ngowi (1996) telah mentakrifkan keselamatan sebagai salah satu kaedah untuk mengelakkan diri dari ditimpa kemalangan atau dapat mengurangkan kecederaan diri seseorang atau berlaku kerosakkan harta benda yang mungkin terjadi disebabkan dari kemalangan yang berlaku. Menurut Triyusliyanti (2007:245) pula telah menyatakan bahawa keselamatan merujuk kepada perlindungan fizikal seseorang terhadap sebarang kecederaan.

Menurut Wells (2003) keselamatan ialah cara hidup yang sama penting sama ada di dalam atau luar masa bekerja. Manakala menurut Holt (2005) mendefinisikan keselamatan sebagai ketiadaan berlakunya bahaya, ketiadaan ruang mahupun peluang yang dapat membantu mewujudkan suasana bahaya, satu tahap perlindungan dan keadaan yang tidak melibatkan risiko.

Keselamatan memainkan peranan yang sangat penting bagi seseorang dalam membuat pemilihan ini kerana perkhidmatan pengangkutan yang menitikberatkan aspek keselamatan dapat menarik minat para pengguna untuk menggunakan perkhidmatan mereka dan secara tidak langsung para pengguna dan para penumpang akan merasakan keselamatan mereka terjamin sehingga ke destinasi yang ditujui. Dengan adanya ciri keselamatan yang lengkap pada perkhidmatan yang ditawarkan ianya dapat mengurangkan tahap kegusaran pengguna dan penumpang untuk menggunakan perkhidmatan yang ditawarkan.