

**MENGAJI PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP PENGANGKUTAN AWAM
ELECTRIC TRAIN SERVICES (ETS) DI KAWASAN BUTTERWORTH
PULAU PINANG**

10DPM14F1010 MUHAMMAD NAZREEN BIN ZUKIFFLI
10DPM14F1046 MOHD ASHRAF BIN ABDUL RAHIM
10DPM14F1056 NURUL MUSLIZA HIDAYU BT. MUSTAFA
10DPM14F1060 NOR MAR HAINI BT. ROHIM
10DPM14F1062 NURSYAFIQAH BT. ROBIAN
10DPM14F1094 NURAFIFAH BT. AHMAD JUWANDA

**LAPORAN INI DIKEMUKAKAN UNTUK MEMENUHI SEBAHAGIAN DARIPADA
SYARAT MEMPEROLEH DIPLOMA PENGAJIAN PERNIAGAAN**

**JABATAN PERDAGANGAN
POLITEKNIK SEBERANG PERAI**

2016

PENGHARGAAN

Dipanjatkan kesyukuran kepada yang Maha Pencipta yang 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 pun sempurna menyelesaikan kajian ini dalam tempoh yang ditetapkan. Di kesempatan ini juga kami merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan bersyukur kehadiran illahi dengan limpah dan kurnianya kami dapat menyiapkan kajian mengenai persepsi pengguna terhadap pengangkutan ETS di kawasan Butterworth dengan jayanya. Setinggi-tinggi penghargaan juga diucapkan kepada Puan Faizah Binti Sahbudin dan Encik Azli Bin Muhammad kerana sudi menyelia kami dan memberi peluang serta tunjuk ajar kepada kami dalam menjalani kajian ini. Beliau banyak membantu kami dalam memberikan cadangan dan pendapat yang bernas dalam menyelesaikan kajian ini. Jutaan terima kasih juga diatas kerjasama yang diberikan oleh Dr Nor Hasni Binti Harun kerana sudi memberikan tunjuk ajar yang amat memberangsangkan sepanjang kami menjalani kajian ini. Segala tunjuk ajar yang diberikan amat dihargai dan akan dijadikan sebagai satu pengalaman serta panduan untuk digunakan pada masa hadapan.

Jutaan terima kasih yang tidak terhingga kepada pihak Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB) yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam menyiapkan kajian ini. Terutama kepada pihak KTMB Butterworth yang banyak membantu dan sentiasa memberi tunjuk ajar semasa kami berada di Stesen. Setinggi-tinggi penghargaan juga diberikan kepada pihak KTMB Butterworth yang membimbing kami ketika didalam Stesen dan didalam tren ETS dan memberi peluang kepada kami untuk membuat kajian di Stesen Keretapi Butterworth.

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

ABSTRAK

ETS merupakan salah satu pengangkutan awam yang terdapat di Malaysia. Ramai pengguna yang menggunakan ETS di seluruh Malaysia untuk pergi ke sesuatu destinasi. Walau bagaimanapun, sehingga kini masih sangat sedikit kajian yang telah dijalankan untuk melihat masalah ETS dari persepsi pengguna dalam aspek penjadualan, keselamatan dan harga tambang. Kajian yang dijalankan adalah untuk mengkaji persepsi pengguna terhadap pengangkutan awam ETS di Butterworth. Dalam kajian ini, elemen persepsi pengguna dilihat dari tiga (3) aspek yang berbeza iaitu penjadualan, keselamatan dan harga tambang. Bagi mencapai objektif kajian maklumbalas dikumpul dari responden berkaitan keperluan utama elemen masalah dalam kalangan pengguna ETS di sekitar Butterworth. Sebanyak 100 orang responden telah dipilih secara rawak daripada keseluruhan pengguna yang ada di sekitar Butterworth dan kaedah tinjauan yang digunakan dengan mengedarkan soalan soal selidik kepada responden yang terpilih. Hasil dapatan kajian diproses menggunakan sistem SPSS (Statistical Package for Social Science). Dapatan kajian menunjukkan bahawa aspek keselamatan menjadi keperluan utama dalam persepsi pengguna yang menggunakan ETS di Butterworth, diikuti oleh aspek harga tambang dan akhir sekali aspek penjadualan.

ABSTRACT

ETS is one of public transportation available in Malaysia. Many users are using ETS throughout Malaysia to go to a destination. However, until recently there very few studies that have looked at the problem of perception ETS users in terms of scheduling, security and the best price. The study was to investigate the perception of public transport users ETS at Butterworth. In this study, consumer perception element viewed from three (3) different aspects of scheduling, security and the best price. For that reason, this study is carried out with the main objective of investigating the elements of the problem in the ETS around Butterworth. A total of 100 questionnaires are randomly distributed to the customer in the area of Butterworth and observation techniques are used to distribute questionnaires to the respondents. Data are then analyzed using the SPSS system (Statistical Package for Social Science). The results showed that safety is a key requirement in the perception of consumers who use the ETS in Butterworth, followed by the prices of mining and lastly aspects of scheduling.

ISI KANDUNGAN

PENGESAHAN LAPORAN PROJEK	ii
PENGAKUAN.....	iii
PENGHARGAAN	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ISI KANDUNGAN.....	viii
SENARAI JADUAL.....	xii
SENARAI RAJAH	xiii
BAB 1	1
Pengenalan	1
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	3
1.3 Pernyataan Masalah.....	5
1.4 Objektif Kajian	9
1.5 Persoalan Kajian	9
1.6 Skop Kajian.....	10
1.7 Kepentingan Kajian.....	10
1.7.1 Kepentingan Kepada Pihak Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB).....	10
1.7.2 Kepentingan Kepada Kementerian Pengangkutan Malaysia	11
1.7.3 Kepentingan Kepada Pengkaji Masa Akan Datang	11
1.8 Definisi Operasi.....	12
1.8.1 <i>Electric Train Service (ETS)</i>	12
1.8.2 Pegguna.....	13

1.8.3 Keselamatan	14
1.8.4 Harga	15
1.8.5 Penjadualan	16
1.8.6 Koc	17
1.9 LIMITASI KAJIAN	17
1.9.1 Masa	17
1.9.2 Kerjasama Responden	18
1.9.3 Sumber Kewangan	18
1.9.4 Kebolehpercayaan Maklumat	19
KESIMPULAN	19
BAB 2	21
SOROTAN KAJIAN	21
2.1 PENDAHULUAN	21
2.2 FAKTOR PENJADUALAN	22
2.3 FAKTOR KESELAMATAN	28
2.4 FAKTOR HARGA TAMBANG	30
KESIMPULAN	34
BAB 3	37
METODOLOGI	37
3.1 PENGENALAN	37
3.2 REKA BENTUK KAJIAN	38
3.3 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	39
3.3.1 Data Primer	39
3.3.2 Data Sekunder	40
3.4 POPULASI DAN SAMPEL	40

3.5 INSTRUMEN KAJIAN	41
3.5.1 Bahagian A.....	42
3.5.2 Bahagian B	42
3.6 KAEDAH ANALISA DATA.....	43
KESIMPULAN	45
BAB 4	46
ANALISIS KAJIAN	46
4.1 PENDAHULUAN.....	46
4.2 ANALISIS KEBOLEHPERCAYAAN DATA.....	47
4.3 DAPATAN KAJIAN.....	48
Bahagian A: Maklumat Peribadi Responden.....	48
4.3.1 Jantina.....	49
4.3.2 Umur.....	51
4.3.3 Bangsa	53
4.3.4 Status	55
4.3.5 Pendapatan	57
Bahagian B: Analisis kajian persepsi pengguna terhadap pengangkutan awam ETS di Stesen Keretapi Butterworth.....	59
4.3.6 Faktor Penjadualan.....	61
4.3.7 Faktor Keselamatan.....	67
4.3.8 Faktor Harga Tambang.....	73
BAB 5	80
PERBINCANGAN DAN CADANGAN	80
5.1 PENDAHULUAN	80
5.2 PERBINCANGAN : BAHAGIAN B.....	81

5.2.1 Faktor Penjadualan.....	81
5.2.2 Faktor Keselamatan	83
5.2.3 Faktor Harga Tambang	84
5.3 IMPLIKASI KAJIAN.....	85
5.3.1 Implikasi kajian kepada pihak KTMB.....	86
5.3.2 Implikasi kajian kepada pihak Kementerian Pengangkutan Malaysia	86
5.3.3 Implikasi kajian kepada pihak pengkaji akan datang	87
5.4 CADANGAN	87
5.4.1 Cadangan ke atas faktor penjadualan.....	87
5.4.2 Cadangan ke atas faktor keselamatan	88
5.4.3 Cadangan ke atas faktor harga tambang	89
5.4.4 Cadangan ke atas faktor kemudahan.....	90
KESIMPULAN	90
BIBLOGRAFI.....	93
LAMPIRAN.....	100

SENARAI JADUAL

Table No.		Halaman
3.1	Skala likert	43
4.1	Jadual analisis kebolehpercayaan data	47
4.3	Skala Min Skor	60
4.3.6	Analisis soalan berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap pengangkutan awam ETS di Stesen Keretapi Butterworth (Faktor Penjadualan)	61 - 63
4.3.7	Analisis soalan berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap pengangkutan awam ETS di Stesen Keretapi Butterworth (Faktor Keselamatan)	67 - 69
4.3.8	Analisis soalan berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap pengangkutan awam ETS di Stesen Keretapi Butterworth (Faktor Harga Tambang)	73 - 75

SENARAI RAJAH

No. Rajah		Halaman
4.3.1	Taburan responden mengikut jantina	50
4.3.2	Taburan responden mengikut umur	51
4.3.3	Taburan responden mengikut bangsa	54
4.3.4	Taburan responden mengikut status	56
4.3.5	Taburan responden mengikut pendapatan	58

BAB 1

PENGENALAN

1.1 PENDAHULUAN

Masalah lalulintas di lebuhraya merupakan salah satu masalah yang serius yang dihadapi oleh pengguna pada masa kini. Hal ini berlaku kerana kadar pemilikan kenderaan yang semakin meningkat saban hari di kalangan masyarakat. Tambahan pula sistem pengangkutan awam yang lama dan kurang sistematik merupakan faktor yang menyebabkan kesesakan lalulintas menjadi masalah yang sukar diatasi. Selain itu, faktor keselamatan juga merupakan masalah yang dihadapi oleh masyarakat apabila ingin ke sesuatu destinasi. Statistik menunjukkan bahawa kemalangan di lebuh raya makin meningkat setiap tahun. Kewujudan sistem pengangkutan awam yang baru di Malaysia ini diharap dapat mengurangkan jumlah kenderaan di lebuh raya dan kadar kemalangan. Hal ini kerana bagi mencapai matlamat untuk mengurangkan kesesakan lalulintas lebuh raya tercapai dan kes-kes kemalangan dapat dikurangkan dari tahun ke tahun. Kebenaran ini telah dibuktikan oleh beberapa buah negara seperti Jepun, German dan China

contohnya perkhidmatan keretapi berkelajuan tinggi merupakan perkhidmatan yang telah lama diwujudkan oleh negara-negara ini.

Pengenalan perkhidmatan rel seperti perkhidmatan *Electric Train Services* (ETS) daripada Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB), telah menyediakan sistem pengangkutan alternatif yang lebih cepat, selamat dan cekap di Semenanjung Malaysia. Sistem ETS ini terdiri daripada 44 stesen memudahkan pengguna ke destinasi yang ingin dituju. Perkhidmatan ini telah mengurangkan masa perjalanan dan kesesakan lalulintas serta dapat mengurangkan risiko kemalangan.

Dilancarkan pada bulan Ogos 2010, perkhidmatan yang asalnya beroperasi antara Ipoh dan Seremban tetapi sektor KL Sentral-Seremban telah dibawa keluar dari perkhidmatan pada bulan Oktober 2012. Perkhidmatan ini telah dilanjutkan dari Ipoh ke Padang Besar melalui Stesen Keretapi Butterworth, dengan pengenalan Transit ETS pada 10 Julai 2015, dengan berhenti di 24 stesen. Pada permulaan perkhidmatan, hanya satu perkhidmatan keretapi di kedua-dua hala diperkenalkan. Pada hari berikutnya pada 11 Julai 2015, ETS Express antara KL Sentral dan Padang Besar, melalui Stesen Keretapi Butterworth diperkenalkan, dengan berhenti di 15 stesen. Sekali lagi, hanya satu perkhidmatan bagi kedua-dua hala diperkenalkan. Selepas itu pada 1 September 2015, satu perkhidmatan tambahan antara KL Sentral dan Stesen Keretapi Butterworth telah diperkenalkan, dan pada 10 Oktober 2015, perkhidmatan ini diperluaskan ke arah selatan dari KL Sentral ke Gemas, bersama-sama dengan memperkenalkan perkhidmatan baru antara Padang Besar dan Gemas. Peluasan perkhidmatan ETS KTM ke Gemas menggunakan landasan berkembar elektrik antara Seremban dan Gemas yang siap pada 2014. Juga pada 10 Oktober 2015, satu perkhidmatan baru telah dilancarkan antara Stesen

Keretapi Butterworth dan Padang Besar sebagai tambahan kepada perkhidmatan yang sedia ada.

Jabatan Teknologi Maklumat berusaha untuk mempertingkatkan kemudahan penggunaan teknologi maklumat berasaskan web selaras dengan misi dan visi Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB). Sistem *e-Ticket* dipertingkatkan di mana para pelanggan boleh mengetahui data berkenaan perjalanan mereka seperti destinasi, nombor tren, tarikh perjalanan dan butiran penumpang hanya dalam satu skrin. Harga tiket akan dipaparkan sebaik sahaja pelanggan bersetuju dengan terma dan syarat yang telah disediakan. Sebaik sahaja pelanggan mengesahkan pembelian tiket, proses pengesahan kad kredit atau debit akan bermula, dan apabila proses ini selesai, tiket akan terus dicetak.

1.2 LATAR BELAKANG KAJIAN

Perkhidmatan Tren Elektrik (ETS) merupakan perkhidmatan tren laju antara bandar di antara Penang Sentral, Stesen Keretapi Butterworth dan Kuala Lumpur yang diperkenalkan oleh Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB) yang diperkenalkan pada 12 Ogos 2010. Terdapat 10 stesen yang berkhidmat sepanjang laluan ini iaitu tiga di Perak, dua di Selangor, tiga di Kuala Lumpur dan dua lagi di Negeri Sembilan.

Perkhidmatan Tren Elektrik (ETS) merupakan salah satu kemudahan yang memberi perkhidmatan kepada pengguna pada masa kini kepada semua lapisan masyarakat. Tetapi kesan kesesakan lalulintas menyebabkan ramai pengguna memilih untuk menggunakan pengangkutan awam seperti ETS berbanding memandu sendiri ketika pergi ke suatu destinasi. Faktor untuk menjimatkan kos pengangkutan dan masa juga telah menyebabkan pengguna lebih berminat menggunakan ETS sebagai pengangkutan ke sesuatu tempat.

Antara perkhidmatan lain yang ditawarkan semasa menggunakan ETS adalah bar F & B di mana para pengguna boleh menikmati makanan, minuman dan makanan ringan dengan harga yang berpatutan. Di samping itu, rak bagasi juga disediakan untuk pengguna meletakkan beg mereka dengan selamat dan ia juga mudah digunakan. Perkhidmatan Tren Elektrik (ETS) juga merupakan pengangkutan awam yang mesra OKU di mana tren direka khas dengan prasarana untuk golongan OKU. Tempat duduk khas juga tersedia untuk warga emas. ETS juga menggunakan tandas vakum moden dan mesra OKU.

Merujuk pembentangan bajet (2015), pihak kerajaan juga menyatakan ETS akan beroperasi di antara Ipoh-Butterworth bermula April 2015. Sementara itu, pihak kerajaan juga menekankan tentang penambahbaikan sistem pengangkutan awam seperti ETS dan ia merupakan salah satu intisari dalam bajet 2015. Oleh itu, pengguna perlulah menyokong usaha baik yang dilakukan oleh pihak kerajaan untuk memacu sistem pengangkutan awam ke arah yang lebih baik dan sistematik agar ia menjadi pilihan utama rakyat terutamanya di bandar.

1.3 PENYATAAN MASALAH

Masalah kesesakan lalulintas jalan raya dan menjimatkan masa perjalanan ke suatu destinasi merupakan antara faktor yang menyebabkan pengguna lebih selesa menggunakan Perkhidmatan Tren Elektrik (ETS). Faktor ini menunjukkan keselamatan dan keselesaan penumpang itu amat penting bagi pengangkutan awam. Ini merangkumi sistem penjadualan, tahap kepuasan pengguna, keselesaan, keselamatan, harga tambang dan sebagainya.

Namun begitu apa yang menjadi masalah pengguna adalah terdapat juga beberapa faktor kekurangan dalam pengangkutan awam. Antara perkara yang dihadapi pengguna adalah masalah pengurusan operasi yang tidak teratur dan sistematik. Antaranya kurang efisien kemudahan tempahan tiket awal yang member kemudahan kepada pengguna. Perkara ini turut mendapat perhatian oleh Pengurus Kanan Pemasaran KTMB, Mohd Noordin (Sinar Harian, 2015) di mana tempahan awal tiket menghadapi masalah teknikal. Justeru itu, untuk mengatasi masalah ini pihak Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB) perlu bertindak mengambil langkah penyelesaian kerana sebahagian besar pengguna adalah dari rakyat golongan bawahan dan pertengahan yang sedang menghadapi masalah kos sara hidup yang semakin meningkat.

Sementara itu, berlaku juga masalah kelewatan waktu perjalanan yang tidak tepat dan tergendala. Masalah ini juga turut diulas oleh Ketua Pegawai Operasi KTMB Tariq Umar di mana KTMB terpaksa melakukan penjadualan sementara berikutan masalah

kekurangan tren yang dihadapi ketika ini. Oleh sebab itu, faktor-faktor yang mempengaruhi yang tidak menepati masa, secara tidak langsung ia akan menyebabkan pengguna yang terdiri daripada pelbagai lapisan masyarakat terpaksa menghadapi masalah ini dan masalah ini akan memberi kesan kepada produktiviti sesebuah agensi atau syarikat yang penumpang itu bekerja.

Di samping itu, negara kita pernah dikejutkan dengan kejadian keretapi dan ETS bertembung sehingga menyebabkan berlakunya kemalangan yang mengakibatkan tiga penumpang dilapor mengalami cedera ringan. Perkara ini mendapat perhatian oleh Timbalan Menteri Pengangkutan, Datuk Ab Azizi Kaprawi (Awani, 2016) di mana beliau memaklumkan bahawa insiden itu tidak sepatutnya berlaku kerana sistem berada dalam keadaan baik dan cuaca cerah. Bagaimanapun siasatan lanjut akan dibuat bagi menyiasat punca sebenar insiden tersebut. Menteri Pengangkutan Datuk Seri Liow Tiong Lai turut mengulas kejadian tersebut. Beliau berkata, pihaknya turut menggantung pemandu kedua-dua tren berkenaan sementara menunggu siasatan penuh selesai. Kemalangan melibatkan tren ETS berkenaan sepatutnya tidak berlaku disebabkan tren itu dilengkapi dengan sistem perlindungan keselamatan automatik dan kita mengesyaki pemandu telah melangkaui protokol pemanduan berkomputer yang ditetapkan kerana hanya dia sahaja yang mempunyai akses terhadap perkara itu (Utusan Malaysia, 2016).

Tambahan pula, bagi menambahbaik sistem keselamatan agar lebih terancang pihak KTMB telah pun menambah hampir sejumlah 2,000 kakitangan Bahagian Keselamatan dan Penyelenggaraan KTMB juga akan berada di dalam mod bersiap siaga untuk menghadapi sebarang masalah yang berkemungkinan berlaku. Kenyataan ini telah dikeluarkan oleh Ketua Komunikasi Korporat KTMB, iaitu Ridhwan Arshad (2016), bagi menampung jangkaan pertambahan warga kota dalam menggunakan pengangkutan awam

ETS sejajar dengan dengan objektif KTMB untuk menggalakkan lebih ramai orang menggunakan perkhidmatan tersebut sebagai pilihan utama pengguna. Sebagai inisiatif tambahan pihak KTMB telah pun menambah baik perkhidmatan bagi laluan Kuala Lumpur ke Tumpat dan sebaliknya, ini berikutan banjir yang telah merosakkan sepanjang koridor perjalanan. Hal ini menunjukkan, bahawa pihak KTMB sangatlah mementingkan keselamatan pengguna selain menaikkan keuntungan. Pihak KTMB perlu mengekalkan penggunaan perkhidmatan yang baik dalam jangka masa yang panjang bagi menambahkan permintaan terhadap perkhidmatan tersebut. Kebanyakan pengguna kurang berpuas hati akan keselamatan, masalah kekurangan pengurusan teknikal, tiada pemantauan dan sistem penyampaian maklumat yang disediakan. Kenyataan tersebut juga disokong oleh kajian (Bachok et. al. 2013) yang menyatakan masalah ini juga sering berlaku di dalam koc keretapi KTMB. Kelemahan perkhidmatan keretapi ini memberi kesan kepada tahap kepuasan pengguna terhadap pengangkutan awam ETS.

Selain dari faktor penjadualan dan keselamatan faktor harga tambang juga merupakan salah satu faktor yang penting bagi pengguna pengangkutan awam seperti ETS. Harga tambang yang dikenakan kepada pengguna ETS hendaklah memenuhi kehendak mereka. Contohnya, perkhidmatan ETS Ekspres akan berjalan dua kali sehari dengan harga tiket RM80 untuk dewasa sementara RM40 untuk kanak-kanak bagi perjalanan dari Kuala Lumpur ke Padang Besar, Perlis dan sebaliknya (Awani, 2015). Hal ini kerana kos sara hidup rakyat kian meningkat saban tahun jadi sebarang kenaikan harga tambang ETS akan mempengaruhi peningkatan perbelanjaan pengguna ETS. Tambahan pula, "Struktur tambang sedia ada termasuk kemampuan rakyat, kajian semula perbezaan antara semua pengusaha dan mengharmonikan struktur tambang," perkara ini turut diulas oleh Pengerusi Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD) iaitu Tan Sri Syed Hamid Albar (Sinar Harian, 2013) di mana terdapat empat faktor utama yang akan diambil kira oleh SPAD apabila menyemak semula tambang. Ia termasuklah struktur

sedia ada tambang, operasi dan penyelenggaraan kos bagi semua pengendali tren, peningkatan dalam bahan api dan kos tenaga dan kemampuan jangka panjang industri.

Selain itu, harga tambang yang ditawarkan kepada pengguna jauh lebih murah ketika menggunakan KTMB *i-Card Tiger* yang memberi diskaun tambang sehingga 25% ke atas setiap pembelian tiket. Hal ini mula disuarakan oleh pengguna ketika KTMB memansuhkan penggunaan KTMB *i-Card Tiger* tanpa sebarang notis kepada pengguna. Menurut Ahmad Shukri, terdapat perbezaan harga tambang yang ketara dan satu jumlah yang besar dan boleh dimanfaatkan untuk perbelanjaan harian yang lain. Berdasarkan pengiraan kasar terhadap harga tambang tanpa menggunakan kad ialah RM1,400 sebulan berbanding RM1,160 jika menggunakan KTMB *i-Card Tiger* (myMetro, 2015). Hal ini membuatkan pengguna berasa kecewa apabila pihak KTMB tidak memberikan sebarang notis berkenaan pemansuhan kad terbabit dan pengguna berharap agar perkhidmatan kad terbabit dapat diteruskan, sekali gus menyahut seruan kerajaan membantu meringankan beban rakyat. Oleh itu, pihak pengkaji ingin mengkaji semula persepsi sebenar pengguna terhadap harga tambang yang ditawarkan oleh pihak KTMB untuk mengetahui samada kos yang dibelanjakan relevan dengan perkhidmatan dan kemudahan yang diberikan.

Justeru itu, kajian yang dijalankan oleh pengkaji adalah untuk mengkaji persepsi pengguna terhadap pengangkutan awam Perkhidmatan Tren Elektrik (ETS) di Stesen Stesen Keretapi Butterworth. Antara faktor-faktor kajian yang ingin dijalankan adalah dari aspek persepsi pengguna terhadap penjadualan, keselamatan dan harga tambang perkhidmatan ETS di Stesen Keretapi Butterworth.

1.4 OBJEKTIF KAJIAN

1. Mengenalpasti persepsi pengguna terhadap penjadualan ETS di Stesen Keretapi Butterworth.
2. Mengenalpasti persepsi pengguna terhadap aspek keselamatan ETS di Stesen Keretapi Butterworth.
3. Mengenalpasti persepsi pengguna terhadap harga tambang untuk menggunakan ETS di Stesen Keretapi Butterworth.

1.5 PERSOALAN KAJIAN

1. Adakah persepsi pengguna terhadap ETS dari aspek penjadualan di Stesen Keretapi Butterworth.
2. Adakah persepsi pengguna terhadap ETS dari aspek keselamatan di Stesen Keretapi Butterworth.
3. Adakah persepsi pengguna terhadap ETS dari aspek harga tambang di Stesen Keretapi Butterworth.

1.6 SKOP KAJIAN

Bagi mendapatkan maklumat yang lebih terperinci dan fokus kepada persoalan yang timbul, untuk mencapai matlamat dan objektif kajian yang telah ditetapkan, skop kajian yang dikaji ini hanya tertumpu kepada pengguna perkhidmatan ETS (*Electric Train Service*). Senarai yang dipilih seramai 100 responden meliputi pekerja, pelajar, kakitangan kerajaan dan swasta serta orang ramai yang menggunakan perkhidmatan (ETS) di Stesen Keretapi Butterworth sahaja. Tujuannya ialah untuk mengkaji persepsi pengguna terhadap aspek penjadualan, keselamatan dan harga tambang ETS.

1.7 KEPENTINGAN KAJIAN

1.7.1 Kepentingan Kepada Pihak Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB)

Melalui kajian ini sedikit sebanyak dapat membantu pihak KTMB bagi menilai tahap kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan atau pengguna mereka. Selain itu, dengan adanya maklumbalas daripada pelanggan pihak KTMB dapat memperbaiki kelemahan dalam perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan. Seterusnya, dapat meningkatkan mutu prestasi perkhidmatan yang diberikan. Melalui kajian ini juga, pihak KTMB boleh mengetahui dan mendengar suara pengguna mereka terhadap kepuasan

perkhidmatan yang diberikan. Justeru itu, pihak KTMB dapat meningkatkan mutu perkhidmatan dan dapat mempelbagaikan kemudahan pada masa hadapan.

1.7.2 Kepentingan Kepada Kementerian Pengangkutan Malaysia

Melalui kajian ini, pihak Kementerian Pengangkutan Malaysia dapat mengetahui persepsi sebenar terhadap pengangkutan awam di Malaysia terutama sekali dalam perkhidmatan ETS dan perkhidmatan keretapi (KTMB). Dengan adanya perkhidmatan ETS ini dapat mengurangkan kesesakan lalulintas di jalan raya terutama di bandar-bandar besar seperti Kuala Lumpur.

1.7.3 Kepentingan Kepada Pengkaji Masa Akan Datang

Kajian ini juga memberikan kepentingan dan kelebihan kepada pengkaji masa akan datang. Melalui kajian ini, pengkaji masa akan datang dapat menjadikan kajian ini sebagai sumber rujukan mereka. Kajian ini dapat menjadi batu loncatan kepada pengkaji masa akan datang untuk mengkaji dengan lebih berkesan dan mendalam. Penyelidikan ini menyarankan supaya pengkaji masa akan datang dapat mengupas dengan lebih lanjut menggunakan objektif kajian yang sesuai seperti konsep GST mempengaruhi perkhidmatan KTMB dan lain-lain objektif yang berkaitan.

1.8 DEFINISI OPERASI

1.8.1 *Electric Train Service (ETS)*

Menurut jadual KTMB ETS 2014, ETS adalah perkhidmatan keretapi penumpang berkelajuan tinggi yang disediakan oleh KTMB (Keretapi Tanah Melayu Berhad). Ia mempunyai kelajuan sehingga 140/km/j. Ia menghubungkan antara Ipoh ke Kuala Lumpur (KL Sentral).

Menurut pandangan artikel Bernama, pada tambang antara RM30 dan RM35, setiap perjalanan akan mengambil masa selama dua jam dan akan berhenti di stesen-stesen terpilih sahaja. Setiap perjalanan akan menggunakan satu set keretapi ETS yang terdiri daripada enam gerabak mempunyai kapasiti 60 penumpang dan jumlah bilangan penumpang bagi setiap perjalanan akan menjadi di antara 300 dan 350.

1.8.2 Pengguna

Pengguna adalah orang yang menggunakan barang, perkhidmatan dan alam sekitar untuk memenuhi keperluan dan kehendak dalam kehidupan. Pengguna perlu tahu hak mereka selepas membeli, atau menggunakan perkhidmatan yang memenuhi keperluan hidup dalam hidup. Menurut Siti Aisyah et. al. (2004), para pengguna memainkan peranan yang penting dalam pembangunan ekonomi negara. Justeru, pengguna harus mengamalkan kebijaksanaan dalam membuat perbelanjaan. Pengguna juga akan membuat keputusan dan pertimbangan sebelum memilih mana-mana barangan atau perkhidmatan.

Menurut Engel et. al. (1978), mengakui kepentingan aktiviti pengguna yang mempengaruhi pemerhatian dan pemilihan kepada kelakuan pasaran seperti hubungan dengan penjual, media dan pengaruh iklan, maklumat serta membuat keputusan.

Menurut Kamus Dewan Edisi Ketiga (1997), menyatakan pengguna adalah merupakan orang yang mengunjungi sesuatu tempat.

Dalam konteks kajian ini pengguna perkhidmatan ETS adalah responden yang terdiri daripada pengguna yang menggunakan perkhidmatan ETS di Stesen Keretapi Butterworth.