

**KAJIAN PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PERKHIDMATAN  
TEKSI AIR (BOT PENAMBANG) DI TANJUNG DAWAI**

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>10DLS14F2002</b> | <b>MUHAMMAD FIRDAUS BIN SABARUDIN</b>     |
| <b>10DLS14F2020</b> | <b>FARHANA BINTI MOHAMAD ZAIM</b>         |
| <b>10DLS14F2034</b> | <b>MOHAMAD FIRDAUS BIN ROHIM</b>          |
| <b>10DLS14F2046</b> | <b>MUHAMMAD AMIR IZZAT BIN MOHD NAZIR</b> |
| <b>10DLS14F2066</b> | <b>MUHAMAD AZIIM BIN MD ZAID</b>          |
| <b>10DLS14F2068</b> | <b>MUHAMAD SHAFIQ BIN MOHD AZAM</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

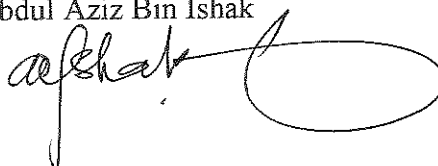
Laporan projek bertajuk : **“Kajian Persepsi Masyarakat Terhadap Perkhidmatan Teksi Air (Bot Penambang) Di Tanjung Dawai”** ini telah dikemukakan, disemak serta disahkan sebagai memenuhi syarat dan keperluan penulisan seperti yang telah ditetapkan.

Disemak oleh :

Nama Penyelia : En. Abdul Aziz Bin Ishak

Tandatangan penyelia :

Tarikh :



Disahkan oleh :

Nama Penyelia : En. Abdul Aziz Bin Ishak

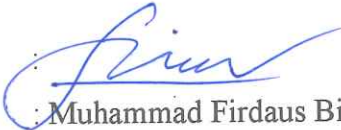



Tandatangan penyelia :


Tarikh :




## PERAKAUAN PELAJAR

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

1. Tandatangan :   
Nama : Muhammad Firdaus Bin Sabarudin  
No. Pendaftaran : 10DLS14F2004  
Tarikh : 3/4/2017
  
2. Tandatangan :   
Nama : Farhana Binti Mohamad Zaim  
No. Pendaftaran : 10DLS14F2020  
Tarikh : 3/4/2017
  
3. Tandatangan :   
Nama : Mohamad Firdaus Bin Rohim  
No. Pendaftaran : 10DLS14F2034  
Tarikh : 3/4/2017
  
4. Tandatangan :   
Nama : Muhammad Amir Izzat Bin Mohd Nazir  
No. Pendaftaran : 10DLS14F2046  
Tarikh : 3/4/2017

5. Tandatangan :   
Nama : Muhammad Aziim Bin Md Zaid  
No. Pendaftaran : 10DLS14F2066  
Tarikh : 2/4/2017

6. Tandatangan :   
Nama : Mohamad Shafiq Bin Azam  
No. Pendaftaran : 10DLS14F2068  
Tarikh : 3/4/2017

## PENGHARGAAN

Bersyukur kami kehadiran Illahi kerana dengan limpah kurnia dan inayah NYA, akhirnya kami sekumpulan berjaya melaksanakan projek DPL6043 iaitu Projek Perniagaan dengan jayanya. Kajian ini berlangsung selama empat bulan seperti mana yang telah diwajibkan kepada semua pelajar yang mengambil kursus Diploma Pengurusan Logistik dan Rangkaian Bekalan (DLS).

Di kesempatan ini kami ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada pensyarah bimbingan Encik Aziz Bin Abdul Ishak di atas kesudian beliau memberi segala tunjuk ajar dan semangat untuk menyiapkan kajian ini.

Selain itu, kami juga mengucapkan terima kasih kepada Persatuan Pengusaha Teksi Air (bot penambang) Tanjung Dawai dan masyarakat di Tanjung Dawai yang banyak memberi kerjasama dan memberikan banyak info mengenai teksi air (bot penambang) Tanjung Dawai, Kedah. Kerjasama beliau amat membantu kami dalam menyelesaikan projek yang telah dilakukan serta melibatkan diri dengan temu ramah bersama kami.

Akhir kata jutaan terima kasih buat ahli kumpulan yang banyak berkerjasama dalam bertungkus lumus menyiapkan kajian ini.

## ABSTRAK

Tanjung Dawai terletak di negeri kedah yang merupakan negeri di utara semenanjung Malaysia. Tanjung Dawai merupakan kawasan eko pelancongan dan perkampungan nelayan. Pelbagai aktiviti logistik boleh di dapati di kawasan ini salah satunya adalah pengangkutan air. Selain teksi air terdapat aktiviti nelayan menangkap ikan di perairan Tanjung Dawai. Kami telah menjalankan kajian bertajuk "Kajian Terhadap Persepsi Masyarakat Mengenai Perkhidmatan Teksi Air (Bot Penambang) di Tanjung Dawai". Terdapat beberapa isu yang berkaitan keselamatan bot penambang sehinggakan kehilangan nyawa. Kajian ini lebih tertumpu kepada tanggapan masyarakat terhadap pengangkutan air yang melibatkan Teksi Air. Dalam kajian ini terdapat beberapa faktor yang diperhalusi iaitu faktor pengetahuan, faktor pengurusan dan faktor keselamatan. pengkaji telah menggunakan borang soal selidik untuk mendapatkan data premier. Analisis data menggunakan sistem perisian SPSS telah dilakukan dan faktor yang mendapat nilai min tertinggi ialah faktor keselamatan. Pengkaji telah membincangkan beberapa cadangan yang boleh digunakan dalam meningkatkan lagi kualiti Pengangkutan Teksi Air ini. Kepentingan kajian kami ini adalah untuk kegunaan pihak berkuasa, para pengusaha teksi air dan juga pengkaji yang akan datang.

## ABSTRACT

Tanjung Dawai must be located in Kedah state which is a state in northern peninsular Malaysia. Tanjung Dawai is the eco-tourism and fishing villages. Various logistics activities can be found in this area such as water transport. In addition there are water taxis fisherman fishing activities in the waters of Tanjung wire. We conducted a study entitled "Persepsi Masyarakat Terhadap Perkhidmatan Teksi Air (Bot Penambang) di Tanjung Dawai". There are several issues related to the safety of boat miners extent of loss of life. The study focused on people respond to water transport involving Water Taxi. In this study, there are several factors that narrow the knowledge factors, management factors and safety factors. researchers have used questionnaires to obtain data premiere. Data were analyzed using SPSS software system have been made and factor that gets the highest mean factor of safety. Researchers have discussed a number of proposals that could be used in improving the quality of transport Water Taxi. The importance of our study is to use the authorities, water taxi operators and researchers a water taxi to come.

# SENARAI KANDUNGAN

| <b>BAB</b>   | <b>TAJUK</b>   | <b>HALAMAN</b> |
|--------------|--|----------------|
|              | <b>PERAKAUAN KEASLIAN DAN HAK MILIK</b>                    | i-iii          |
|              | <b>PENGHARGAAN</b>   | iv             |
|              | <b>ABSTRAK</b>   | v              |
|              | <b>ABSTRACT</b>  | vi             |
|              | <b>SENARAI KANDUNDAN</b>                                   | vii-x          |
|              | <b>SENARAI JADUAL</b>                                      | xi             |
|              | <b>SENARAI RAJAH</b>                                       | xii            |
| <b>BAB 1</b> | <b>Pengenalan</b>  |                |
| 1.1          | Pendahuluan  | 1              |
| 1.2          | Latar Belakang Kajian                                      | 2-3            |
| 1.3          | Penyataan Masalah  | 4              |
| 1.4          | Objektif Kajian  | 6              |
| 1.5          | Persoalan Kajian   | 6              |
| 1.6          | Skop kajian  | 7              |
| 1.7          | Kepentingan kajian   | 8              |
|              | 1.7.1 Kepentingan kajian kepada pengkaji akan datang       | 8              |
|              | 1.7.2 Kepentingan kajian kepada bahagian pelancongan MPSPK | 9              |
|              | 1.7.3 Kepentingan kajian kepada orang awam                 | 9              |
| 1.8          | Definisi Operasional                                       | 10             |
|              | 1.8.1 Persepsi   | 10             |
|              | 1.8.2 Perkhidmatan   | 10             |
|              | 1.8.3 Pengangkutan   | 11             |
|              | 1.8.4 Bot  | 11             |



|              |       |                            |       |
|--------------|-------|----------------------------|-------|
|              | 1.8.5 | Penambang                  | 12    |
|              | 1.8.6 | Pengetahuan                | 12    |
|              | 1.8.7 | Pengurusan                 | 13    |
|              | 1.8.8 | Keselamatan                | 13    |
|              | 1.8.9 | Logistik                   | 13    |
| 1.9          |       | Limitasi Kajian            | 14    |
|              | 1.9.1 | Skop Kajian Yang Kecil     | 14    |
|              | 1.9.2 | Kekurangan Sumber Kajian   | 14    |
|              | 1.9.3 | Tempoh Masa Yang Singkat   | 15    |
|              | 1.9.4 | Kekurangan Sumber Kewangan | 15    |
| <b>BAB 2</b> |       | <b>KAJIAN LITERATUR</b>    |       |
|              | 2.1   | Pengenalan Bab             | 16-17 |
|              | 2.2   | Faktor Pengetahuan         | 17-18 |
|              | 2.3   | Faktor Pengurusan          | 19-20 |
|              | 2.4   | Faktor Keselamatan         | 20-21 |
|              | 2.5   | Kesimpulan                 | 22    |
| <b>BAB 3</b> |       | <b>METODOLOGI KAJIAN</b>   |       |
|              | 3.1   | Pengenalan Bab             | 23    |
|              | 3.2   | Reka Bentuk Kajian         | 24    |
|              | 3.3   | Pemilihan Kaedah Kajian    | 24    |
|              | 3.3.1 | Data Primer                | 25    |
|              | 3.3.2 | Data Sekunder              | 25    |
|              | 3.3.3 | Laporan Kajian Lepas       | 25    |
|              | 3.4   | Populasi dan Sampel Kajian | 26    |

|              |       |   |       |
|--------------|-------|---|-------|
|              | 3.4.1 | Persampelan Mudah   | 26    |
| 3.5          |       | Tatacara Kajian   | 27    |
| 3.6          |       | Instrumen Kajian  | 28    |
|              | 3.6.1 | Soal Selidik  | 28-36 |
| 3.7          |       | Kaedah Penganalisaan Data   | 37-40 |
| <b>BAB 4</b> |       | <b>HASIL DAPATAN</b>  |       |
| 4.1          |       | Pengenalan Bab  | 41    |
| 4.2          |       | Analisa Kebolehpercayaan Data   | 42    |
|              | 4.2.1 | Analisis Kebolehpercayaan   | 42    |
| 4.3          |       | Dapatan Kajian (Bahagian A)   | 43    |
|              | 4.3.1 | Taburan Respondan Mengikut Jantina  | 43    |
|              | 4.3.2 | Taburan Respondan Mengikut Umur   | 44    |
|              | 4.3.3 | Taburan Respondan Mengikut Pekerjaan  | 45    |
|              | 4.3.4 | Taburan Respondan Mengikut Pendapatan   | 46-47 |
| 4.4          |       | Dapatan Kajian (Bahagian B)   | 48-49 |
|              | 4.4.1 | Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Teksi Air<br>(Bot Penambang) di Tanjung Dawai | 49    |
| 4.5          |       | Perbincangan  | 50    |
|              | 4.5.1 | Faktor Pengetahuan  | 50-51 |
|              | 4.5.2 | Faktor Pengurusan   | 52-53 |
|              | 4.5.3 | Faktor Keselamatan  | 54-56 |

**BAB 5      PERBINCANGAN DAB KESIMPULAN**

|     |                                   |       |
|-----|-----------------------------------|-------|
| 5.1 | Pengenalan Bab                    | 57-58 |
| 5.2 | Perbincangan                      | 59    |
|     | 5.2.1 Faktor Terhadap Pengurusan  | 59    |
|     | 5.2.2 Faktor Terhadap Pengetahuan | 60    |
|     | 5.2.3 Faktor Keselamatan          | 60-61 |
| 5.3 | Cadangan                          | 62-64 |
| 5.4 | Kesimpulan                        | 65    |

**RUJUKAN**

**LAMPIRAN**

Carta Gantt

Soalan Soal Selidik

30 Responden "Pilot Test"

"Frequency" 3 Faktor Kajian

## SENARAI JADUAL

| NO.JADUAL | TAJUK  | MUKA SURAT |
|-----------|--|------------|
| 3.1       | Jadual Latar Belakang Responden  | 30         |
| 3.2       | Jadual Faktor Pengetahuan  | 31-32      |
| 3.3       | Jadual Faktor Pengurusan   | 33-34      |
| 3.4       | Jadual Faktor Keselamatan  | 35-36      |
| 4.1.1     | Jadual Analisis Kebolehpercayaan Data  | 42         |
| 4.3.1     | Jadual Peratusan Bagi Jantina  | 43         |
| 4.3.2     | Jadual Peratusan Bagi Umur   | 44         |
| 4.3.3     | Jadual Peratusan Bagi Pekerjaan  | 45         |
| 4.3.4     | Jadual Peratusan Bagi Pendapatan   | 46         |
| 4.3       | Jadual Min Skor  | 49         |
| 4.5.1     | Analisis Soalan Berkaitan Tahap Pegetahuan Orang Awam<br>Terhadap Teksi Air (Bot Penambang)  | 50-51      |
| 4.5.2     | Analisis Soalan Berkaitan Tahap Pengurusan Orang Awam<br>Terhadap Teksi Air (Bot Penambang)  | 52-53      |
| 4.5.3     | Analisis Soalan Berkaitan Tahap Keselamatan Orang Awam<br>Terhadap Teksi Air (Bot Penambang) | 54-55      |

## SENARAI RAJAH

| NO RAJAH | TAJUK   | MUKA SURAT |
|----------|---|------------|
| 4.3.1    | Carta pai peratusan responden mengikut jantina    | 43         |
| 4.3.2    | Carta pai peratusan responden mengikut umur       | 44         |
| 4.3.3    | Carta pai peratusan responden mengikut pekerjaan  | 45         |
| 4.3.4    | Carta pai peratusan responden mengikut pendapatan | 46         |

# BAB 1

## Pengenalan

### 1.1 Pendahuluan

Kedah ialah sebuah negeri yang terletak di utara Semenanjung Malaysia. Negeri ini berada bersebelahan dengan negara Thailand di mana pintu sempadan negara terletak di Bukit Kayu Hitam. Dahulunya negeri Kedah lebih dikenali sebagai Kedah Tua sebelum ditukarkan kepada Kedah, Darul Aman.

Perkhidmatan bot penambang merupakan perkhidmatan pengangkutan yang sudah lama dijalankan oleh Persatuan Bot Penambang di Tanjung Dawai yang terletak di bahagian Selatan Negeri Kedah. Perkhidmatan ini menghubungkan antara jeti di Tanjung Dawai ke Pantai Merdeka. Kawasan ini dijaga atau diselia oleh Persatuan Bot Penambang di kawasan itu. Walaupun tiada kemudahan jeti di Pantai Merdeka tetapi pengunjung atau komuniti setempat tetap memilih bot penambang yang menghubungkan mereka dari Tanjung Dawai untuk ke Pantai Merdeka.

Maka dengan itu, pengkaji akan melaksanakan satu kajian yang bertajuk “Kajian Persepsi Masyarakat Terhadap Perkhidmatan Teksi Air (bot penambang) di Tanjung Dawai”. Kajian ini membantu pihak Persatuan Bot Penambang dan badan-badan yang terlibat untuk mengetahui persepsi masyarakat mengenai perkhidmatan teksi air atau dikenali sebagai bot penambang. Berbekalkan soalan yang disediakan, pihak responden mudah memahami akan kajian pengkaji.

## 1.2 Latar Belakang Kajian

Tanjung Dawai merupakan sebuah tempat perkampungan nelayan yang terletak di sebelah barat Sungai Petani. Kawasan ini terletak di dalam daerah Kuala Muda, Kedah. Kedudukan Tanjung Dawai berada tidak jauh daripada Pantai Merdeka kerana hanya Sungai Merbok yang memisahkan antara dua tempat ini. Kedua-dua tempat ini merupakan kawasan pelancongan di daerah Kuala Muda. Pengangkutan yang menjadi pilihan pengunjung untuk ke Pantai Merdeka adalah dengan menggunakan teksi air yang juga dipanggil sebagai bot penambang yang menghubungkan Tanjung Dawai ke Pantai Merdeka.

Dari segi istilah logistik, ia didefinisikan sebagai proses merancang, melaksana dan mengawal, aliran kos secara cekap dan penyimpanan bahan-bahan mentah, proses dalam sistem inventori, barang siap dan maklumat berkaitan dari tempat asal ke titik penggunaan untuk tujuan memenuhi keperluan pelanggan. Dari segi pengangkutan pula adalah proses pergerakan sesuatu barang dari satu tempat ke tempat yang lain. Terdapat dua mod pengangkutan yang digunakan iaitu melalui pengangkutan air dan pengangkutan darat. Dalam kajian ini, kami lebih tertumpu terhadap mod pengangkutan air yang wujud di Tanjung Dawai. Kepentingan pengangkutan air ini bagi penduduk setempat adalah kerana ia memudahkan para nelayan untuk mencari rezeki. Ia juga menghubungkan penduduk dari Tanjung Dawai untuk ke Pantai Merdeka atau sebaliknya.

Pengangkutan bot tambang adalah merupakan pengangkutan yang sangat penting bagi menghubungkan pengunjung atau penduduk untuk pergi ke tempat yang diinginkan melalui laluan air. Perkembangan pengangkutan mod air jelas boleh dilihat dari semasa ke semasa kerana ia menjadi lebih moden pada zaman ini. Di Tanjung Dawai, perkembangan yang amat memberangsangkan jelas boleh dilihat apabila Persatuan Pengusaha Bot Penambang memperkenalkan perkhidmatan Teksi Air atau lebih dikenali sebagai bot penambang pada tahun 2015.

Perkhidmatan ini menjadi tarikan baharu dan ia diuruskan oleh Bahagian Pelancongan Persatuan Pengusaha Bot Penambang yang bermula dari Jeti Semeling ke Pantai Merdeka seterusnya ke Tanjung Dawai.



### 1.3 Penyataan Masalah

Kebelakangan ini, paparan di dada-dada akhbar tentang insiden kemalangan teksi air yang melibatkan kehilangan nyawa. Menurut laporan berita 2 pelancong tempatan yang ditemui lemas dalam tragedi bot terbalik di Tanjung Dawai dekat sini, pagi tadi telah dikenalpasti, kata Ketua Polis Daerah Kuala Muda ACP Md Zukir Md Isa.

Beliau berkata kedua-dua mangsa dikenali sebagai Yap Wai Shiang, 19, dari Bandar Sri Damansara dan Peek Lai Yee, 34, dari Desa Jaya, Kepong, Kuala Lumpur.

*10 Oktober, Bernama*

Perkara-perkara ini haruslah diambil berat oleh pihak berkuasa tempatan, pengusaha teksi air itu sendiri dan masyarakat. Ini kerana akan memberi kesan terhadap persepsi pengguna untuk menggunakan perkhidmatan teksi air. Justeru itu, pihak berwajib perlulah mengutamakan langkah-langkah keselamatan untuk mengelakkan insiden ini terus berulang. Menurut Exco Pengangkutan Kedah, Datuk Tajul Urus Mat Zain berkata walaupun jarak perjalanan antara kedua-dua lokasi itu hanya sekitar 10 hingga 15 minit, namun aspek keselamatan mesti dipatuhi bagi mengelak kejadian tidak diingini. Mereka perlu patuh pada aspek keselamatan. *10 Oktober 2016, Bernama*

Hal pengurusan pengendalian keselamatan ini bukan sekadar perkara yang di pandang mudah oleh pengusaha bot itu sendiri tetapi ia juga perlu dipantau oleh pihak penguatkuasa. Menurut laporan *5 Ogos 2008 Utusan Malaysia* lalu bahawa sebahagian besar pemilik teksi air Tanjung Dawai mengabaikan beberapa aspek keselamatan semasa membawa penumpang. Menurut Salehuddin, berdasarkan siasatan pihaknya, rata-rata pemilik teksi air terbabit dikesan tidak memiliki lesen yang sah. Di samping itu, tiada sijil kecekapan pelaut seperti termaktub di bawah keperluan Ordinan Perkapalan dan Saudagar 1952. Kekurangannya pemantauan daripada pihak berkuasa menyebabkan pengusaha-pengusaha teksi air melanggar undang undang yang ditetapkan.

Hal ini juga kemalangan teksi air bukan sahaja berlaku di Tanjung Dawai bahkan ia juga berlaku di kawasan-kawasan yang lain. Ini dibuktikan berlakunya kemalangan yang membabitkan dua buah teksi air bertembung. Perjalanan dua buah teksi air yang dinaiki seramai 30 orang bertukar tragedi apabila bot berkenaan karam selepas bertembung di Teluk Sulaman dekat sini semalam. Dalam kejadian pada pukul 10.30 malam itu, enam penumpang ditemukan lemas manakala 24 orang lagi diselamatkan dalam operasi bersepadu membabitkan Polis Diraja Malaysia (PDRM), Angkatan Pertahanan Awam Malaysia (APMM), Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia (JBPM), Agensi Penguatkuasaan Maritim Malaysia (Maritim Malaysia) serta penduduk setempat. *13 March 2016, Utusan*

Justeru itu, pengkaji melihat permasalahan ini perlu diperhalusi kerana insiden teksi air bukan isu yang baharu tetapi ia telah lama berlaku. Berdasarkan laporan akhbar dan berita berita elektronik, pengkaji dapat mengenalpasti bahawa tahap pengurusan dan keselamatan teksi air yang beroperasi di perairan Malaysia pada masa kini, masih lagi ditahap kurang memuaskan terutama dari segi ciri-ciri fizikal sesebuah bot, penyediaan kelengkapan bot bercirikan keselamatan yang tidak lengkap dan kakitangan yang kurang mahir, bertauliah serta penguatkuasaan yang kurang tegas oleh pihak berwajib. Maka pernyataan masalah ini mengkaji sejauh mana tahap keselamatan bot membawa penumpang di Malaysia ini dititikberatkan oleh pihak yang terlibat bagi memberi jaminan keselamatan kepada para penumpang atau para pelancong yang menggunakan perkhidmatan yang disediakan.

## **1.4 Objektif Kajian**

- 1.4.1 Menenalpasti sama ada faktor pengetahuan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap teksi air dari Tanjung Dawai
- 1.4.2 Menenalpasti sama ada faktor pengurusan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap teksi air dari Tanjung Dawai
- 1.4.3 Menenalpasti sama ada faktor keselamatan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap teksi air dari Tanjung Dawai

## **1.5 Persoalan Kajian**

Berdasarkan permasalahan di atas, terdapat persoalan yang perlu diketengahkan dalam kajian ini;

- 1.5.1 Sejauh manakah tahap pengetahuan masyarakat terhadap pengendalian teksi air ketika menggunakan perkhidmatan yang ditawarkan oleh pengusaha ?
- 1.5.2 Adakah faktor pengurusan yang diambil oleh pihak-pihak yang terlibat di dalam menangani permasalahan keselamatan penumpang semasa mereka menggunakan perkhidmatan teksi air ?
- 1.5.3 Adakah faktor keselamatan yang diambil oleh pengusaha teksi air untuk memberi jaminan keselamatan kepada pengguna untuk menuju ke destinasi ?

## **1.6 Skop Kajian**

Kajian ini dijalankan untuk mengkaji persepsi masyarakat terhadap pengendalian teksi air di jeti Tanjung Dawai ke Pantai Merdeka dari aspek keselamatan penumpang sebelum dan selepas perjalanan, pengurusan dari penjadualan dan juga fasiliti yang disediakan di jeti Tanjung Dawai dan juga di dalam bot. Dalam konteks lain, maklumbalas diambil daripada orang awam yang menggunakan perkhidmatan teksi air dan juga pihak pengurusan teksi air iaitu bahagian pelancongan Persatuan Pengusaha Bot penambang. Kajian ini dijalankan di jeti Tanjung Dawai. Maklumbalas ini menggunakan kaedah soal selidik yang soalnya merujuk kepada faktor kajian oleh pengkaji. Berdasarkan kajian ini, pengkaji telah menetapkan jumlah responden seramai 100 orang.

### **Responden**

Menerusi kajian ini, pengkaji mensasarkan seramai 100 orang yang lebih tertumpu kepada penumpang dan orang awam yang berada di kawasan Jeti Tanjung Dawai dan Pantai Merdeka. Pemilihan responden dipilih secara rawak tanpa mengira kaum, bangsa, jantina dan umur bagi memperolehi keputusan kajian yang lebih tepat dan jelas.

## **1.7 Kepentingan Kajian**

Kajian yang dijalankan ini lebih tertumpu kepada persepsi atau tanggapan masyarakat terhadap pengendalian teksi air di jeti Tanjung Dawai. Kajian yang dijalankan mempunyai banyak kepentingannya kepada banyak pihak. Kajian ini juga memberi penekanan terhadap semua orang awam yang mana merupakan pengguna perkhidmatan teksi air di Tanjung Dawai dan juga pihak pengurusan iaitu Persatuan Pengusaha Bot Penambang. Kepentingan kajian ini dapat memberi kesan yang sangat besar dalam memperbaiki masalah-masalah bagi kajian yang dijalankan dan juga turut menjadi rujukan kepada pengguna untuk menilai kecekapan dan keberkesanan perkhidmatan teksi air di Tanjung Dawai.

### **1.7.1 Kepentingan Kajian Kepada Pengkaji Akan Datang**

Kajian ini menekankan kepada persepsi masyarakat tentang teksi air yang menjadi tarikan para pelancong yang diperkenalkan oleh Bahagian Pelancongan Persatuan Pengusaha Bot penambang sebagai teksi air mereka. Hasil daripada kajian yang dijalankan ini dapat membantu para pengkaji pada masa akan datang untuk menjadikan ia sebagai rujukan yang membolehkan mereka mendapat maklumat serba sedikit dan lebih jelas tentang pengurusan bot penambang iaitu dikenali sebagai teksi air yang menarik perhatian pelanggan, fasiliti yang disediakan oleh Persatuan Pengusaha Bot penambang dalam perkhidmatan teksi air ini untuk memberi keselesaan kepada penumpangnya dan keselamatan perkhidmatan teksi air ini supaya penumpang tidak khuatir untuk menggunakan perkhidmatan ini.

### **1.7.2 Kepentingan Kajian Kepada Pegusaha Bot Penambang**

Kajian ini berkaitan dengan maklumbalas dari pengguna terhadap persepsi pengendalian perkhidmatan teksi air di jeti Tanjung Dawai. Perkhidmatan teksi air ini telah menjadi tarikan kepada para pelancong yang melancong di Kedah, malahan para pelancong yang datang ke sini berpeluang untuk menikmati keindahan panorama hutan bakau dan juga berpeluang mengunjungi lokasi-lokasi menarik sepanjang Sungai Merbok. Kajian ini dapat membantu Persatuan Pengusaha Bot Penambang untuk memperbaiki kelemahan-kelemahan dalam perkhidmatan mereka dan dapat meningkatkan lagi keberkesanan dan kecekapan perkhidmatan teksi air.

### **1.7.3 Kepentingan Kajian Kepada Orang Awam**

Masyarakat dapat mengetahui dengan jelas mengenai teksi air atau lebih dikenali sebagai perkhidmatan bot penambang yang diperkenalkan oleh Persatuan Pengusaha Bot penambang. Kajian ini dapat meningkatkan lagi pengetahuan pengguna tentang teksi air ini, malahan ia juga dapat membantu menambahkan sambutan para pelancong dari luar Negara terhadap perkhidmatan di teksi air ini kerana para pengguna telah mengetahui kelebihan menggunakan perkhidmatan ini.

## **1.8 Definisi Operasional**

### **1.8.1 Persepsi**

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat mendefinisikan (persepsi) gambaran atau bayangan dalam hati atau fikiran (tentang sesuatu), pandangan (menerusi pancaindera), tanggapan. Kekuatan imaginasi, kepekaannya terhadap alam dan kehidupan memberikan gaya dan pengucapan yang khusus pada karya-karyanya.

Dalam konteks kajian ini, persepsi merujuk kepada tanggapan masyarakat terhadap perkhidmatan pengangkutan bot penambang yang disediakan. Persepsi penumpang terhadap perkhidmatan yang dilakukan sangat penting untuk melihat sejauh mana pengetahuan penumpang terhadap teksi air.

### **1.8.2 Perkhidmatan**

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat mendefinisikan berkhidmat untuk (bertugas) : dan kerja (usaha, kemudahan, dan lain-lain) untuk kebajikan (keperluan, kepentingan) orang ramai. Selain itu, perkhidmatan awam segala kegiatan (usaha) pemerintah yang ada kaitannya dengan orang ramai; - kemudahan pengangkutan dengan bas (keretapi); - kerajaan perkhidmatan (seperti kerja-kerja pentadbiran dan sebagainya); - sosial perkhidmatan perubatan, pelajaran, dan sebagainya) untuk kebajikan rakyat.

Dalam konteks kajian ini, perkhidmatan yang disediakan oleh pengusaha teksi air terhadap para penumpang yang ingin menggunakan perkhidmatan tersebut. Para penumpang akan menilai perkhidmatan yang disediakan. Perkhidmatan memainkan peranan yang penting kepada pengguna. Kerana perkhidmatan yang baik dapat memberi tanggapan yang positif terhadap industri teksi air.

### 1.8.3 Pengangkutan

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat mentakrifkan pengangkutan, pembawaan (barang-barang) dari satu tempat ke tempat lain, barang-barang itu harus didahulukan, sistem pengangkutan awam bermotor seperti teksi, bas, dan keretapi yang boleh digunakan oleh orang ramai di kawasan tertentu dengan tambang yang ditetapkan.

Dalam konteks kajian ini, pengangkutan merujuk kepada pergerakan sesuatu pengangkutan dari satu tempat ke tempat yang lain untuk senang bergerak tanpa mempunyai halangan walaupun menggunakan laluan air dan sebagainya.

### 1.8.4 Bot

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat mentakrifkan bot, kenderaan kecil yang bergerak di atas air, yang biasanya membawa sejumlah kecil penumpang, bot yang digunakan untuk memadamkan kebakaran di laut, bot berkuasa tinggi yang berupaya bergerak dengan laju sekali, bot yang digunakan oleh nelayan untuk menangkap ikan, udang dan sebagainya, bot yang digunakan untuk operasi menyelamatkan orang di laut dan bot yang digunakan untuk meronda (biasanya pasukan polis atau kastam).

Dalam konteks kajian ini, bot yang digunakan oleh pelancong untuk ke seberang menggunakan pengangkutan laut seperti bot penambang. Bot ini digunakan untuk tarikan pelancong di kawasan terpilih yang melakukan perkhidmatan teksi air. Di Tanjung Dawai, bot digunakan untuk menghubungkan Tanjung dawai ke Pantai Merdeka yang menarik minat ramai pelancong tempatan mahupun antarabangsa.



### **1.8.5 Penambang**

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat menghuraikan penambang, orang yang mengangkut penumpang dengan perahu, perahu tambang,

Dalam konteks kajian ini, penambang merujuk kepada orang yang membawa pelancong ke destinasi yang dituju dengan dikenakan sedikit caj atau bayaran yang ditetapkan dengan harga yang berpatutan dan kemampuan pelancong.

### **1.8.6 Pengetahuan**

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat mentakrifkan perihal mengetahui, apa-apa yang diketahui dan perihal tahu, kepandaian, kebijaksanaan. Selain itu, pengetahuan ialah ilmu yang (akan) diketahui atau dipelajari bukan sesuatu tentang pengetahuan mengenai berbagai-bagai hal.

Dalam konteks kajian ini, pengetahuan sesuatu perkara hendak ditekankan supaya tidak ketinggalan mengenai isu-isu semasa yang berlaku pada sekian waktu. Pengetahuan tentang teksi air amatlah perlu diambil tahu oleh penumpang serba sedikit dan isu-isu mengenainya yang telah berlaku.

### **1.8.7 Pengurusan**

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat mendefinisikan pengurusan, perihal (kerja) mengurus sesuatu, perihal mengurus (syarikat, badan perniagaan), pentadbiran dan ~ surau atau masjid dikendalikan oleh jawatankuasa yang dipilih oleh penduduk mukim atau kampung.

Dalam konteks kajian ini, pengurusan merujuk kepada menguruskan sesuatu yang dilaksanakan oleh pihak penganjur teksi air untuk melakukan perkhidmatan ini dan menganjurkan sesuatu yang berkaitan dengan perihal pengurusan sesuatu program atau perancangan yang dirancang.

### **1.8.8 Keselamatan**

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat mendefinisikan perihal keselamatan, kesejahteraan, keamanan semasa menggunakan atau sesuatu yang melibatkan dengan risiko yang mengancam nyawa.

Dalam konteks kajian ini, keselamatan merujuk kepada keselamatan yang ditawarkan oleh pihak penyewa teksi air untuk memastikan pengguna selamat semasa menggunakan perkhidmatan yang melibatkan risiko yang tidak diduga dan diramal.

### **1.8.9 Logistik**

Menurut Yolanda M. Siagian (2005), logistik membawa membawa maksud sebahagian daripada proses rangkaian bekalan yang berfungsi untuk merencanakan, melaksanakan dan mengawal secara efektif, efisien dalam proses penyimpanan barang serta informasi dari titik awal hingga titik akhir dengan tujuan memenuhi kehendak pengguna.

## **1.9 Limitasi Kajian**

Masalah pertama semasa kajian adalah dimana skop kajian harus diperkecilkan fokus isu keselamatan perkhidmatan yang disediakan oleh pengusaha teksi air untuk kegiatan pelancongan laluan air menyeberangi Tanjung Dawai ke Pantai Merdeka Sungai Petani, Kedah.

### **1.9.1 Skop Kajian Yang Kecil**

Masalah pertama semasa kajian adalah di mana skop kajian harus diperkecilkan dari semua pengusaha teksi air sekitar Kedah. Skop kajian menfokuskan kepada isu kejadian keselamatan yang menyebabkan insiden kemalangan teksi air yang menyeberangi Tanjung Dawai ke Pantai Merdeka, Sungai Petani, Kedah.

### **1.9.2 Kekurangan Sumber Kajian**

Dapatan kajian hanya bergantung kepada keupayaan responden yang menggunakan teksi air Tanjung Dawai, Sungai Petani, Kedah. Hal ini kerana, disebabkan masalah pengangkutan untuk pergi ke semua jeti pengusaha yang menyediakan perkhidmatan teksi air di dalam negeri Kedah adalah jauh kerana ahli kumpulan perlu menggunakan kenderaan sendiri, untuk mendapatkan hasil kajian responden aspek keselamatan yang menjadi isu besar kepada pengguna awam, pelancong asing semasa menggunakan perkhidmatan teksi air di sekitar negeri Kedah.

### **1.9.3 Tempoh Masa Yang Singkat**

Kajian juga tidak boleh dilakukan secara menyeluruh disebabkan tempoh masa yang terhad. Tambahan pula, ahli kumpulan ke semua merupakan golongan pelajar perlu pergi ke kelas dan kekurangan masa terluang. Sehubungan dengan itu, kajian hanya dibuat untuk bilangan sampel kecil sahaja.

### **1.9.4 Kekurangan Sumber Kewangan**

Ahli kumpulan ke semua merupakan golongan pelajar perlu menggunakan sumber kewangan sendiri dalam menjalankan kajian ini. Tambahan pula, setiap ahli kumpulan tidak dapat berjumpa dengan mana-mana pihak yang terlibat untuk dana kewangan semasa kajian ini dibuat.

## BAB 2

### SOROTAN KAJIAN

#### 2.1 Pengenalan

Kajian ini, pengkaji akan membincangkan perkara yang berkaitan dengan perkhidmatan pengangkutan teksi air di Tanjung Dawai. Huraian ini juga mendalam mengenai perkhidmatan pengangkutan teksi air yang biasa bagi penduduk setempat. Kebanyakan penduduk memilih perkhidmatan teksi air sebagai pengangkutan alternatif untuk memudahkan pergerakan penduduk setempat bergerak satu tempat ke satu tempat yang lain. Tambang teksi air yang dikenakan berpatutan dan tidak membebankan penumpang yang menggunakan perkhidmatannya.

Teksi air merupakan salah satu sistem pengangkutan sisipan yang menjadi pilihan penumpang dan penduduk setempat dan ianya juga dikenali sebagai bot penambang. Teksi air menjadi medium perhubungan antara Tanjung Dawai ke Pantai Merdeka atau sebaliknya serta kawasan sekitarnya. Teksi air mempengaruhi penumpang dari segi aspek pengetahuan, pengurusan dan keselamatan.

Sorotan kajian ini membincangkan mengenai aspek yang berkaitan dengan kajian yang dijalankan oleh pengkaji yang dinyatakan dalam bab-bab sebelumnya. Sorotan penulisan ini diambil dari rujukan tertentu di mana aspek yang berkaitan dengan tajuk adalah berdasarkan artikel, keratan khabar, media sosial dan laman sesawang. Bab ini dimulakan dengan seksyen 2.2 yang membincangkan sorotan kajian berkaitan faktor pengetahuan. Kemudiannya, diikuti perbincangan faktor kedua dalam

seksyen 2.3 iaitu faktor pengurusan dan akhir sekali, seksyen 2.4 yang faktor keselamatan.

## 2.2 Faktor Pengetahuan

Pengetahuan merupakan aspek penting dalam kehidupan setiap individu untuk mengetahui setiap hal-hal yang berlaku. Menurut kamus oxford 'pengetahuan ialah fakta, maklumat dan kemahiran yang diperoleh melalui pengalaman atau pendidikan dan pemahaman secara teori atau praktikal tentang sesuatu perkara'. Merujuk pernyataan oleh *Prof. Madya Dr. Jessica Ong Hai Liaw* ialah pensyarah kanan di Fakulti Pengajian dan Pengurusan Pertahanan, Universiti Pertahanan Nasional Malaysia yang berkata 'Selaras dengan perlu adanya pengetahuan, seseorang perlu sentiasa mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan sesuai dengan keadaan dan masa untuk menjadi seorang individu yang profesional dan berwibawa dalam bidang yang diamalkan' (Fikirlah dengan minda kelas pertama, (2 Januari 2017 Utusan Malaysia,))

Pengetahuan ialah maklumat yang diketahui tentang pelbagai perkara ataupun hal. Dalam kajian ini, pengkaji ingin mengetahui sejauh mana pengetahuan masyarakat tentang kewujudan perkhidmatan teksi air di Tanjung Dawai yang mempengaruhi persepsi penumpang tentang perkhidmatan teksi air itu.

Pengangkutan teksi air telah diketahui sejak zaman dulu lagi oleh masyarakat, dan kini kewujudan perkhidmatan teksi air ini telah dikenali secara meluas bukan sahaja penduduk di kawasan itu, malahan pelancong dari dalam dan juga luar negara kerana kini maklumat mudah diakses melalui internet dan akhbar. Menurut keratan akhbar tentang tahun melawat Kedah pada tahun 2016, pelbagai kempen dijalankan dengan mempromosikan tempat-tempat menarik di Kedah terutamatanya perkhidmatan teksi air yang juga dikenali sebagai teksi air di Tanjung Dawai. "Negeri ini juga memiliki

Lembah Bujang, Menara Alor Setar, Muzium Padi, Pusat Rekreasi Air Panas Ulu Legong, Sungai Sedim, Pantai Tanjung Dawai, Pantai Merdeka, Gunung Jerai, Pekan Rabu dan banyak lagi tarikan yang amat menarik sesiapa sahaja untuk mengunjunginya”, *Rohami Shafie (06 Januari 2016 Utusan)*.

Di samping itu, satu petikan diaambil dari sebuah Buku yang bertajuk “*Kelebihaan pengetahuan*”, *Rudy Runggles* menyatakan pengetahuan adalah perkara penting yang perlu diletakkan dalam konteks yang hanya boleh diberikan dengan pertimbangan dan pengalaman manusia.

Kesimpulannya, pengkaji menganggap bahawa pengetahuan masyarakat tentang teks air amatlah penting kerana perkara ini boleh mempengaruhi masyarakat dengan menyakinkan mereka untuk memilih perkhidmatan bot ini dengan pengetahuan yang sedia ada. Melalui pengetahuan pengkaji dapat mengukur kefahaman para pengguna perkhidmatan teks air.

### 2.3 Faktor Pengurusan

Pengurusan boleh definisi sebagai suatu proses menempatkan input organisasi melalui perancangan pengelolaan pengarahan dan pengawalan bagi menghasilkan output (barangan dan perkhidmatan) yang diinginkan oleh pelanggan supaya maklumat organisasi tercapai. (*Thierauf et, al 1977*)

Pengurusan amat penting kepada pengusaha teksi air kerana pengurusan yang baik dapat menarik ramai pengguna untuk terus menggunakan perkhidmatan teksi air ini. Pengurusan yang efektif mungkin menjadi sumber utama kepada pengurusan teksi air di jeti Tanjung Dawai dan menjadi sumber yang paling dikehendaki oleh organisasi dalam mod pengangkutan air dari segi perlancongan yang sedang membangun.

Hal ini, kerana ekonomi yang tidak stabil boleh menyebabkan beberapa permasalahan timbul. Permasalahan yang membimbangkan para pengusaha teksi air ialah kenaikan harga minyak. Pengusaha teksi air terpaksa menggunakan keuntungan yang diperoleh untuk menampung harga minyak yang naik mendadak. Pihak pengusaha perlu cekap untuk mengatur strategi bagi menyelesaikan masalah yang datang. Menurut Pengerusi Persatuan Bot Penambang Seberang Takir, Mohd Ibrahim, kenaikan harga minyak di luar jangkaan sememangnya mengundang dilema kepada kira-kira 20 ahlinya, kerana terpaksa menanggung kerugian., Pengusaha teksi air resah dengan permasalahan kenaikan harga minyak. (*10 September 2013 Sinar Harian*)

Di samping itu, menurut buku yang bertajuk "*Huraian 1001 Istilah Pengurusan*", *Dr. Tarcisius Chin* menyatakan bahawa pengurusan amatlah penting bagi menggerakkan sesebuah perniagaan maju ke hadapan, pengurusan yang bersifat adoptif, responsif, dan proaktif adalah sesuai dalam memajukan sebuah perniagaan.

Justeru itu, pengurusan yang cekap dapat memberi output yang proaktif. Pengurusan yang baik bukan sahaja dapat mengelakkan kemalangan tetapi boleh juga



menaikkan nama baik pengusaha teksi air itu sendiri bahkan industri eko pelancongan akan terus berkembang. Keselamatan dapat ditingkatkan dengan adanya pihak yang mengurus isu-isu keselamatan itu sendiri. Pihak pengurusan perlu menitikberatkan faktor keselamatan ini. Menurut Exco Pengangkutan Kedah, *Datuk Tajul Urus Mat Zain*, berkata walaupun jarak perjalanan antara kedua-dua lokasi itu hanya sekitar 10 hingga 15 minit, namun aspek keselamatan mesti dipatuhi bagi mengelak kejadian tidak diingini. Pastikan penumpang bot memakai jaket keselamatan. (30 Oktober 2016, *Bernama*)

## 2.4 Faktor Keselamatan

Keselamatan merupakan aspek yang perlu dititikberatkan ia perlu dibendung sebelum terjadi perkara yang tidak diingini kepada pengguna yang menggunakan perkhidmatan teksi air. Aspek keselamatan penting dalam semua mod pengangkutan. *World Tourism Organization (WTO) 1996*, menekankan kawalan dan keselamatan adalah penting untuk menyediakan kualiti dalam pelancongan. Lebih daripada apa-apa aktiviti ekonomi yang lain, kejayaan atau kegagalan sesuatu destinasi pelancongan bergantung kepada kebolehan untuk menyediakan persekitaran yang selamat dan terjamin untuk pelawat.

Exco Pengangkutan Kedah, *Datuk Tajul Urus Mat Zain*, 'Mereka perlu patuh pada aspek keselamatan. Jangan bila berlakunya kemalangan baru hendak mengambil langkah keselamatan' katanya kepada *Bernama*. Faktor keselamatan pertama pengusaha teksi air di jeti Tanjung Dawai di daerah Kuala Muda terutama yang menawarkan khidmat teksi air ke Pantai Merdeka diingatkan agar mematuhi langkah keselamatan yang telah ditetapkan oleh Jabatan Laut Malaysia. Sekira berlaku kemalangan yang tidak diingini dan pengusaha bot tidak mematuhi peraturan ia boleh menjejaskan tarikan pelancong pada masa hadapan.

Menteri Kerajaan Tempatan dan Perumahan negeri, *Datuk Seri Haji Mohd Noor* menegaskan pihaknya mahu semua pengusaha teksi air supaya mengutamakan aspek keselamatan. Alatan kelengkapan sesebuah kapal haruslah diselenggarakan oleh