

PERSEPSI TERHADAP TAHAP KEBERKESANAN PENGANGKUTAN AWAM

(Perception on The Effectiveness Level of Public Transportation)

Mohd Syafiq Asyraaf Mohd Talmizi & Zurinah Tahir

ABSTRAK

Pengangkutan dan jalan perhubungan merupakan aset yang penting dalam meningkatkan tahap aksesibiliti masyarakat untuk ke sesuatu tempat. Pembangunan infrastruktur ini berupaya memberi impak besar dalam memastikan keberkesanan sistem aliran barangan dan manusia bergerak dengan lancar dan sempurna. Namun begitu, pengangkutan yang beroperasi ini masih dibelenggu dengan isu perkhidmatan yang tidak kesudahan seperti isu tambang yang berbeza, kualiti perkhidmatan yang tidak memuaskan, kepadatan penumpang yang menimbulkan ketidak selesaan dan jadual waktu perjalanan yang tidak menentu. Malahan juga elemen keselamatan penumpang turut dipertaruhkan kerana pengangkutan ini tidak mempunyai lesen untuk mengangkut penumpang. Objektif kajian ini adalah bertujuan untuk mengkaji tahap keberkesanan pengangkutan awam di Seksyen 5 Bandar Baru Bangi. Kajian ini dijalankan menggunakan kaedah kuantitatif terhadap seramai 132 orang responden yang terdiri daripada penduduk di kawasan perumahan Taman Tenaga di Seksyen 5 Bandar Baru Bangi. Secara keseluruhannya, kajian ini mendapati bahawa tahap keberkesanan pengangkutan awam darat di Seksyen 5 Bandar Baru Bangi berada dalam keadaan yang baik dan memuaskan. Keadaan kemudahan infrastruktur juga berada dalam keadaan baik dan boleh digunapakai oleh masyarakat. Rata-rata pengguna berpuas hati dengan layanan daripada pengusaha kepada pengguna. Dalam pada itu, strategi yang lebih berkesan dan sistematik perlu diguna dan dipraktikkan oleh pengusaha dalam memastikan mutu pengangkutan awam berada di tahap yang lebih baik. Hal demikian, strategi supaya pengguna untuk terus menggunakan pengangkutan awam dari segi faktor kebolehpercayaan adalah dengan meningkatkan tahap keberkesanan pengangkutan awam pada tahap yang lebih baik. Oleh itu, pengkaji berharap agar kajian ini dapat membantu pihak pengusaha bas ekspres dalam menjamin keselesaan dan keselamatan terhadap pengguna dan seterusnya berusaha membuat perancangan yang lebih baik demi mendapat kepuasan pengguna demi menjamin kualiti perkhidmatan yang terbaik.

Kata kunci: Pengangkutan Awam, Keberkesanan, Perkhidmatan, Kualiti, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

Ease of transportation and a good network of roads are indispensable assets that increase accessibility. Such infrastructure creates a huge impact on how goods and people move smoothly across the social and economic landscape. Nonetheless, our transportation services are still bedevilled by unending issues such as non-uniform costs, unsatisfactory quality of service, overcrowding, and unreliable travel time tables of public transport. There is also the issue of safety arising from activities of illegal transport operators that are not licensed to

ferry passengers. The objective of this study was to investigate the effectiveness of public transport in Section 5, Bandar Baru Bangi. The study was conducted using a quantitative approach that involved 132 respondents from among residents in the housing area of Taman Tenaga located in Section 5, Bandar Baru Bangi. This study found, on the whole, that public land transportation in Section 5, Bandar Baru Bangi was good and the service provided was satisfactory. The transportation infrastructure was adequately maintained and functional for use by the public. Nevertheless, the study found that there was a need for transport operators to implement systematic strategies not only to maintain standards, but also to further raise the level of the service. Continued usage of such transportation would be tied to the trust that users have in the reliability of the service provided, and this can only come with its continual improvement. We hope this study would help express bus operators enhance service quality in terms of comfort and safety to passengers.

Keywords: Public Transportation, Effectiveness, Service, Quality, consumer satisfaction

PENGENALAN

Pengangkutan awam darat merupakan perkhidmatan yang amat penting kepada masyarakat kerana perkhidmatan ini memudahkan penduduk terutama mereka yang tidak memiliki pengangkutan persendirian, barangan dan maklumat untuk dipindahkan daripada satu tempat ke tempat yang lain. Pelbagai jenis perkhidmatan pengangkutan awam darat yang disediakan kepada masyarakat yang terdiri daripada pengangkutan berasaskan jalan raya dan bertrek. Pengangkutan awam darat yang berasaskan jalan raya ialah teksi, bas berhenti-henti, bas sewa, bas ekspres dan bas mini (Harifah et al. 2016).

Pengangkutan merupakan salah satu infrastruktur dalam sistem perhubungan di dunia. Perkhidmatan pengangkutan bertindak sebagai penghubung ruang, perantaraan bagi pertukaran barangan atau maklumat dan ianya juga dianggap sebagai nadi penggerak dan pendapatan bagi sesetengah masyarakat. Pembangunan sesuatu tempat berkait rapat dengan sistem pengangkutan. Di Malaysia, sistem pengangkutan awam merupakan aspek terpenting di dalam sistem perhubungan sama ada bagi masyarakat bandar mahupun luar bandar. Sebagai sebuah negara yang semakin meningkat maju, sistem perhubungan di dalam sesebuah negara seharusnya mempunyai kecekapan dan kemajuan dari segi perkhidmatan dan juga teknologi yang digunakan. Kerajaan Malaysia telah berusaha membuat pelbagai pembaharuan dan strategi baru bagi meningkatkan lagi mutu perkhidmatan pengangkutan awam supaya dapat menarik minat masyarakat (Haliza 2017)

Pengangkutan awam memainkan peranan yang penting terhadap kemajuan perjalanan dan pergerakan masyarakat. Sistem pengangkutan menjadi peranan sebagai jalan penyelesaian kepada masalah kesesakan lalu lintas, kemalangan jalan raya, masa perjalanan, dan pencemaran yang mana pada masa kini masyarakat lebih bergantung kepada kenderaan persendirian. Namun begitu, penggunaan pengangkutan awam di Malaysia masih berada di tahap rendah (Shariff 2013).

Pembangunan sesuatu tempat berkait rapat dengan sistem pengangkutan. Di Malaysia, sistem pengangkutan awam merupakan aspek terpenting di dalam sistem perhubungan samada bagi masyarakat bandar mahupun luar bandar. Sebagai sebuah negara yang semakin meningkat maju, sistem perhubungan di Malaysia seharusnya mempunyai kecekapan dan kemajuan dari segi perkhidmatan dan juga teknologi yang digunakan. Oleh itu, kerajaan

Malaysia telah berusaha membuat pelbagai pembaharuan dan strategi baru bagi meningkatkan lagi mutu perkhidmatan pengangkutan awam supaya dapat menarik minat masyarakat. Perubahan demi perubahan telah berlaku mengikut peredaran zaman di mana corak pengangkutan dan lalu lintas sentiasa berubah. Perkhidmatan bas mini telah bertukar menjadi intrakota, sementara keretapi beralih kepada sistem komuter, monorel dan jenis perkhidmatan Transit Aliran Ringan (LRT). Perkhidmatan pengangkutan awam ini dikatakan sebagai salah satu alternatif bagi membantu dan mengatasi masalah kesesakan lalulintas terutamanya di kawasan bandar-bandar. Oleh itu, tahap penggunaan perkhidmatan ini seharusnya dipertingkatkan bagi membantu mengurangkan kesesakan jalan raya serta kes kemalangan jalan raya (Maziah et al. 2016).

KAJIAN LITERATUR

Pengangkutan awam merangkumi sistem pengangkutan di mana penumpang menggunakan perkhidmatan seperti bas, teksi, feri dan sebagainya tanpa menggunakan kenderaan persendirian. Pengangkutan awam umumnya adalah perkhidmatan yang berjadual dengan laluan yang ditetapkan. Masalah-masalah yang wujud dalam pengangkutan awam ini termasuklah pengurusan sehinggalah ke pemandu. Masalah yang sering timbul adalah tambang terlalu mahal. Harga tambang sering berlaku terutamanya ketika musim perayaan ataupun musim cuti persekolahan. Pengusaha sengaja menaikkan harga kerana mereka tahu penumpang tetap akan membelinya walaupun dengan harga yang mahal. Masalah kenaikan harga tambang secara mendadak ini juga telah lama wujud dan pihak berkuasa sering mendapat aduan tentang perkara tersebut. Kenaikan harga bahan api juga menjadi salah satu alasan kenapa harga tambang dinaikkan.

Seterusnya ialah kesan kenaikan harga tambang akibat daripada peningkatan harga bahan bakar terhadap penggunaan pengangkutan awam. Walau bagaimanapun, kerajaan Malaysia telah menyediakan subsidi bahan bakar yang tinggi bagi petroleum, diesel, gas dan elektrik bagi kegunaan rakyat Malaysia. Ini menjadikan harga petroleum di stesen minyak di Malaysia adalah antara yang terendah di rantau Asia iaitu RM1.90 seliter bagi petrol. Penyediaan subsidi menyebabkan pengguna kenderaan bermotor tidak perlu membayar kos bahan bakar yang lebih mahal untuk melakukan perjalanan. Namun, penyediaan subsidi oleh kerajaan ini tidak dapat membantu pengusaha dalam mengurangkan harga tambang akibat pengusaha perlu menanggung kos penyelenggaraan (Muhamad Nazri et al. 2013).

Pengangkutan merupakan salah satu alternatif dalam sistem perhubungan di dunia. Ia dianggap sebagai nadi penggerak dan pendapatan bagi sesetengah masyarakat. Pembangunan sesuatu tempat berkait rapat dengan sistem pengangkutan (Siti Faridah 2011). Tambahnya lagi, di Malaysia, sistem pengangkutan awam merupakan aspek terpenting di dalam sistem perhubungan sama ada bagi masyarakat bandar mahupun luar bandar.

Pengangkutan merujuk kepada kenderaan yang membawa seseorang atau sesuatu dari satu tempat ke satu tempat yang lain dan biasanya ia membawa dengan jarak yang jauh berbanding jika berjalan kaki. Pengangkutan ini bertujuan bagi memudahkan sistem perhubungan masyarakat sama ada di kota mahupun di desa. Pengangkutan awam boleh dianggap sebagai alternatif pengangkutan moden yang berdaya saing ke mod pengangkutan persendirian yang mempunyai beberapa ciri-ciri ketepatan masa, kekerapan perjalanan dan menarik minat penumpang (Amirah 2015).

Jenis-jenis Pengangkutan Awam Darat

Sistem pengangkutan di Malaysia terdiri daripada tiga jenis iaitu darat, air dan udara. Sistem pengangkutan menjadi tunjang kepada pergerakan untuk pembangunan sesebuah negara bagi menghubungkan sesuatu tempat dengan tempat yang lain. Jenis-jenis pengangkutan awam darat di Malaysia adalah seperti;

i. Bas

Bas ekspres boleh didefinisikan sebagai bas yang berulang-alik di sepanjang laluan yang dibenarkan oleh Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD). Bas ini bergerak mengikut jadual perjalanan yang teratur dan kadar tambang yang berbeza mengikut destinasi, untuk membawa penumpang ke destinasi yang ingin dituju Panduan Dasar Pelesenan Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD). Berdasarkan beberapa pembacaan yang dibuat, pengkaji mendapati bas ekspres membawa maksud pengangkutan awam yang menjalankan operasi tetap dan berterusan mengikut destinasi yang ingin dituju oleh penumpang. Terdapat beberapa jenis bas untuk perkhidmatan antaranya ialah bas transit tempatan, bas antara bandar, bas shuttle, bas persiaran, bas sekolah, bas pekerja, bas ekspres, bas ekspres eksekutif.

ii. Keretapi Tanah Melayu (KTM)

Keretapi Tanah Melayu Berhad (Malayan Railway; singkatan: KTMB) merupakan pengendali kereta api utama di Semenanjung Malaysia. Dahulunya ia dikenali sebagai sebuah agensi di bawah Pentadbiran Keretapi Tanah Melayu, ia kini dikenali sebagai KTMB berikutan kesan kempen pengkorporatan yang diterajui kerajaan pada tahun 1992. Namun, KTM masih dimiliki sepenuhnya oleh kerajaan persekutuan. Sejarah sistem gerabaknya bermula sewaktu zaman penjajahan British, apabila laluan kereta api asalnya dibina untuk mengangkut timah. Namun, sejarah penting bagi perkhidmatan kereta api di Tanah Melayu bermula apabila laluan pertama dibuka iaitu dari Taiping ke Port Weld (kini Kuala Sepetang) pada 1 Jun 1885 di Perak. Kerajaan British telah menggabungkan kesemua perkhidmatan kereta api di setiap negeri dan menamakannya Keretapi Negeri-Negeri Melayu Bersekutu (KNMB) pada tahun 1901. Menjelang tahun 1941 KNMB telah memainkan peranan penting dalam pembangunan perkhidmatan kereta api negara iaitu satu sistem jalan kereta api yang lengkap dibina di Tanah Melayu dan namanya telah ditukar kepada Keretapi Tanah Melayu (KTM) pada tahun 1948. Pada 31 Julai 1957, kereta api yang digunakan telah dinaik taraf daripada lokomotif wap kepada lokomotif diesel elektrik yang mula beroperasi. Kini, KTMB ini banyak melakukan perkhidmatan antaranya ialah Perkhidmatan Tren Antarabandar, Tren Komuter KTM, Tren Elektrik (ETS), Tren Kargo dan Perkhidmatan Penghantaran Bungkusan.

iii. Transit Rel Deras

Transit Rel Deras (MRT) adalah satu sistem pengangkutan awam yang mempunyai 3 kriteria utama iaitu pertama, mass yang bermaksud daya angkutan yang besar. Keduanya ialah rapid yang bermaksud waktu tempoh yang cepat dan frekuensi tinggi. Akhir sekali ialah transit

yang bermaksud banyak berhenti di stesen-stesen. Jadi maksud *Mass Rail Transit* ialah sebuah pengangkutan yang besar dan mampu mengangkut penumpang dalam jumlah yang banyak dengan frekuensi dan kelajuan yang tinggi. MRT ini dapat dibezakan dengan pengangkutan bas yang lain kerana ianya mempunyai jalan tertentu. MRT ini bergerak menggunakan rel. Perjalanan rel tidak terganggu dengan pengangkutan awam lain. Oleh kerana itu, pengangkutan yang menggunakan rel ini boleh tiba pada waktu yang ditetapkan.

iv. Teksi

Teksi ialah sejenis kenderaan sewa yang dipandu oleh seorang pemandu untuk mengangkut seorang atau sebilangan kecil penumpang, ke destinasi pilihan mereka, berbeza sekali dengan pengangkutan awam lain yang mana lokasi turun naik ditetapkan oleh pengendali perkhidmatan, bukannya penumpang. Istilah teksi berasal daripada istilah taxicab, iaitu singkatan taximeter cab yang dicipta oleh Harry N. Allen, yang mengimport kereta teksi pertama ke Bandaraya New York dari Perancis. Perkataan cab ialah singkatan untuk cabriolet, iaitu sejenis kereta kuda.

KEBERKESANAN PENGANGKUTAN AWAM DARAT

Keberkesanan pengangkutan awam boleh dikelaskan kepada kemudahan yang disediakan, perkhidmatan, keselesaan dan reka bentuk kenderaan. Muhamad Razuhanafi Mat Yazid (2018), yang telah mengkaji faktor-faktor yang menyumbang kepada keberkesanan perkhidmatan pengangkutan awam yang merangkumi faktor kebolehpercayaan, faktor keselesaan dan faktor keselamatan.

i. Faktor Kebolehpercayaan

Faktor ini dapat dipecahkan kepada beberapa item seperti harga berpatutan, ketepatan waktu dan jadual yang teratur.

a) Harga berpatutan

Dewi Budhiartini Juli Isnaini (2007), menyatakan bahawa pilihan di antara pengangkutan awam dan kenderaan persendirian adalah sangat berkaitan dengan faktor-faktor seperti kos perjalanan. Hal ini menunjukkan kos perjalanan akan meningkatkan harga tiket. Peningkatan kos perjalanan ini akan menyebabkan harga yang dikeluarkan tidak berpatutan. Menurut beliau lagi, kenaikan harga bahan bakar juga turut menjadi faktor menyumbang kepada pertukaran mod pengangkutan persendirian kepada pengangkutan awam terutamanya di kawasan bandar. Perkara ini turut dipengaruhi oleh faktor berlakunya kesesakan yang teruk, kos tempat letak kenderaan yang mahal serta perkhidmatan pengangkutan awam yang lebih baik berbanding di kawasan luar bandar.

b) Ketepatan waktu

Nur Arina Ishak (2018), menjelaskan bahawa tahap kepuasan pengguna perkhidmatan bas di Pulau Pinang berada pada tahap yang sederhana mengikut persepsi pengguna terhadap

perkhidmatan bas. Hal ini kerana terdapat banyak masalah yang timbul seperti kelewatan ketibaan bas, jadual yang tidak teratur dan maklumat bas yang tidak tepat. Menurut beliau lagi, kualiti perkhidmatan berada pada tahap yang rendah di mana pengguna tidak berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan.

c) Jadual yang teratur

Na'asah et al. (2014), menyatakan bahawa perkhidmatan bas yang tidak efisien akan mempengaruhi kepercayaan pengguna untuk tidak lagi menggunakan pengangkutan awam tersebut. Jadual yang teratur penting agar masa menunggu bas tidak lama oleh pengguna. Antara faktor pengguna lebih gemar untuk memilih perkhidmatan kereta sewa disebabkan oleh jadual perjalanan bas yang tidak teratur dan masa tunggu bas yang lama.

ii. Faktor Keselesaan

Dalam faktor keselesaan ini ianya dipecahkan kepada beberapa item iaitu maklumat yang tepat, tempat menunggu dalam keadaan baik dan juga pengangkutan berada dalam keadaan baik.

a) Maklumat yang tepat

Menerusi hasil kajian yang dilakukan oleh Dewi Budhiartini Juli Isnaini (2007), menyatakan kualiti perkhidmatan bas diukur dari segi keselesaan. Keselesaan boleh diukur melalui frekuensi perjalanan, kemudahan akses yang disediakan dan juga kemampuan untuk membayar harga tambang atau tiket. Kemudahan untuk mengakses maklumat yang tepat mengenai tempoh perjalanan, jadual waktu perjalanan dan harga tiket pengangkutan awam dapat memberi keselesaan kepada pengguna kerana maklumat yang diberikan tepat dan sah.

b) Tempat Menunggu dalam Keadaan Baik

Noorazlina (2014), kajian beliau menunjukkan pengguna bas berpuas hati dengan kemudahan yang disediakan. Sebagai contoh tempat duduk yang selamat, bebas daripada gangguan, dan kebersihan bas yang baik. Tempat menunggu yang baik adalah mempunyai tahap keselamatan yang tinggi terhadap barang-barang pengguna. Kebersihan stesen bas turut dijaga daripada perkara negatif seperti vandalisme dan diselenggara dengan baik bagi memastikan keselesaan kepada pengguna.

c) Pengangkutan dalam keadaan baik

Nizamuddin et al. (2017), beliau beranggapan dalam konteks pengangkutan awam yang baik, masyarakat memerlukan perkhidmatan pengangkutan awam yang baik. Keselesaan yang dimaksudkan ialah seperti peralatan dan pengangkutan awam berada dalam keadaan baik terutamanya bagi mereka yang menggunakan pengangkutan awam secara kerap. Peralatan dan pengangkutan awam yang baik merangkumi keadaan fizikal seperti keadaan kerusi yang baik, penghawa dingin yang berfungsi dan keadaan pengangkutan awam yang diselenggara

setiap bulan. Hal ini bagi menjamin keyakinan pengguna dalam menggunakan pengangkutan awam.

iii. Faktor Keselamatan

Faktor ketiga dalam tahap keberkesanan pengangkutan awam darat ialah faktor keselamatan. Terdapat beberapa item seperti masalah pengguna dapat diselesaikan, terminal berada dalam keadaan baik dan kenderaan berada dalam keadaan baik.

a) Masalah pengguna dapat diselesaikan

Na'asah et al. (2014), menyatakan isu tentang keselamatan pengguna tidak dipandang oleh pemilik pengangkutan awam darat. Pengusaha kebanyakannya tidak dapat mengatasi setiap masalah pengguna. Antara masalah yang dihadapi oleh pengguna adalah seperti pemandu memandu melebihi had laju yang telah ditetapkan, pengangkutan awam tidak berada dalam keadaan baik. Tambahnya lagi, peningkatan atau penurunan penggunaan pengangkutan awam darat telah menyebabkan keselamatan pengguna menjadi perkara remeh bagi pemilik pengangkutan awam darat.

b) Terminal dalam keadaan baik

Mohd Hisam (2016), mendapati wujud masalah berkaitan dengan fasiliti dan infrastruktur yang disediakan di terminal pengangkutan awam. Keadaan ini memfokuskan kepada kekurangan pengguna datang ke terminal untuk menggunakan pengangkutan awam. Hasil kajian beliau di Terminal Tun Sri Lanang (TTSL), Kota Tinggi keadaan premis yang suram menyebabkan kekurangan pengguna datang untuk menggunakan pengangkutan awam.

c) Kenderaan dalam keadaan baik

Harifah et al. (2016), menyatakan faktor keselamatan dan keadaan kenderaan bas memainkan peranan dalam keberkesanan perkhidmatan pengangkutan awam. Masyarakat pada masa kini merasakan ketidakselesaan dan ini telah menyebabkan mereka tidak terarah untuk menggunakan perkhidmatan pengangkutan awam. Masyarakat lebih gemar menggunakan kenderaan sendiri yang lebih selasa, keadaan kenderaan yang baik, bersih, selamat, cepat dan privasi.

METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini dilaksanakan secara kaedah kuantitatif sepenuhnya yang dijalankan di sekitar Bandar Baru Bangi, Selangor. Kajian ini berfokuskan hanya kepada seksyen 5 Bandar Baru Bangi. Pengkaji memilih kawasan ini kerana penduduknya lebih kerap menggunakan pengangkutan awam yang disediakan. Tambahan pula, kerajaan negeri Selangor menyediakan bas untuk dinaiki secara percuma. Selain itu, kawasan ini juga adalah strategik kerana berhampiran dengan kemudahan pengangkutan awam yang lain. Populasi di kawasan seksyen 5 Bandar Baru bangi ialah berjumlah kurang daripada 800 orang. Namun, pengkaji hanya mengambil kawasan perumahan Taman Tenaga yang ada di Seksyen 5 Bandar Baru

Bangi. Penduduk di kawasan perumahan itu seramai 200 orang dan memerlukan responden seramai 132 orang. Responden terdiri daripada beberapa peringkat lingkungan umur dan jantina yang berbeza. Responden juga terdiri daripada latar belakang dan kaum yang berbeza. Responden juga merupakan penduduk asal kawasan tersebut. Sampel ialah sekelompok kecil daripada populasi untuk dijadikan sebagai bahan kajian. Hal ini membolehkan pengkaji mendapat maklumat yang tepat untuk kajian.

HASIL KAJIAN

Penemuan hasil analisis terhadap tahap keberkesanan pengangkutan awam darat di Seksyen 5 Bandar Baru Bangi adalah meliputi ketiga-tiga faktor utama seperti faktor kebolehpercayaan, faktor keselesaan, dan faktor keselamatan.

i. Faktor Kebolehpercayaan

Berdasarkan Jadual 1 iaitu faktor kebolehpercayaan mendapati bahawa pernyataan “harga yang berpatutan dengan destinasi” peratusan tertinggi ialah sebanyak 60.6% (80) responden pada skala sangat setuju dan sebanyak 36.4% (48) responden bersetuju dengan pernyataan ini. Peratusan terendah pula mencatatkan pada skala sederhana iaitu sebanyak 3.0% (4). Harga yang telah ditawarkan oleh pengusaha adalah berpatutan dan mampu dibeli oleh pengguna. Harga yang dikeluarkan adalah sesuai dengan destinasi yang telah ditetapkan. Pengusaha telah menetapkan harga setelah mengambil kira pelbagai kos yang akan ditanggung kemudiannya.

Bagi pernyataan “pengangkutan tiba awal pada waktu yang dijadualkan” pula peratusan tertinggi dicatatkan pada skala sangat setuju iaitu sebanyak 48.5% (64) responden dan sebanyak 44.7% (59) responden pada skala setuju. Pada skala sederhana pula peratusan menunjukkan sebanyak 5.3% (7) responden. Peratusan terendah dicatatkan pada skala tidak setuju adalah sebanyak 1.5% (2) responden. Pengangkutan di kawasan kajian didapati tiba pada waktu yang telah ditetapkan. Hal ini tidak akan membebankan pengguna dengan menunggu pengangkutan awam tiba. Dalam pada itu, hal ini dapat meningkatkan faktor kebolehpercayaan pengguna untuk menggunakan pengangkutan awam pada masa akan datang.

Penyataan “jadual perjalanan yang teratur” mencatatkan jumlah peratusan tertinggi pada skala sangat setuju iaitu sebanyak 58.3% (77) responden. Diikuti dengan skala setuju sebanyak 31.8% (42) responden. Seterusnya pada skala sederhana ialah sebanyak 9.1% (12) responden dan peratusan terendah ialah sebanyak 0.8% (1) responden. Jadual yang telah dikeluarkan sangat membantu pengguna dalam merancang perjalanan mereka dan jadual yang telah dikeluarkan oleh pengusaha memudahkan pengguna. Bagi skala skor min tahap keberkesanan pengangkutan awam dalam faktor kebolehpercayaan, kesemua pernyataan berada pada tahap keberkesanan yang tinggi. Pernyataan skor min tertinggi dapat dilihat pada pernyataan “harga yang berpatutan” iaitu sebanyak 4.58 manakala skor min yang terendah pula sebanyak 4.40 pada pernyataan “pengangkutan awam tiba pada waktu yang dijadualkan”. Secara kesimpulannya, kesemua pernyataan di bawah faktor kebolehpercayaan perlu diberikan penekanan kerana kesemua pernyataan berada pada tahap tinggi.

Jadual 1: Faktor kebolehppercayaan

Perkara	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sederhan a	Setuju	Sangat Setuju	Min	Tahap Keberkesana n
Bilangan dan peratusan (%)							
Harga yang berpatutan dengan destinasi yang ditawarkan	0 (0)	0 (0)	4 (3.0)	48 (36.4)	80 (60.6)	4.58	Tinggi
Pengangkutan awam tiba pada waktu yang dijadualkan	0 (0)	2 (1.5)	7 (5.3)	59 (44.7)	64 (48.5)	4.40	Tinggi
Jadual perjalanan yang teratur	0 (0)	1 (0.8)	12 (9.1)	42 (31.8)	77 (58.3)	4.48	Tinggi
Purata Keseluruhan 4.49							

Sumber: Kajian Lapangan 2019

ii. Faktor Keselesaan

Berdasarkan Jadual 2, faktor keselesaan mendapati bahawa pernyataan “maklumat perjalanan bas tepat” mencatatkan peratusan tertinggi pada skala setuju iaitu sebanyak 59.8% (79) responden. Pada skala sangat setuju pula mencatatkan 29.5% iaitu seramai 39 responden. Peratusan terendah ialah pada skala 10.6% (14) responden. Maklumat berkaitan harga yang telah ditetapkan untuk ke sesuatu destinasi, jadual perjalanan yang teratur dan info berkaitan bas telah ditunjukkan oleh pengusaha.

Pada pernyataan “tempat menunggu dalam keadaan baik” peratusan terendah ialah pada skala sederhana iaitu sebanyak 10.6% (14). Diikuti dengan skala sangat setuju iaitu sebanyak 29.5% (39) responden. Peratusan tertinggi dicatatkan pada skala setuju ialah sebanyak 59.8% (79) responden. Kawasan Seksyen 5 mempunyai kawasan menunggu dalam keadaan baik, kawasan menunggu yang besar dan bebas daripada gangguan perkara negatif.

Peratusan tertinggi bagi pernyataan “kerusi dan peralatan lain dalam keadaan baik” ialah pada skala setuju ialah sebanyak 44.7% (59) responden. Diikuti dengan skala sangat setuju iaitu sebanyak 37.9% (50) responden. Peratusan terendah ialah sebanyak 17.4% (23) responden. Pengguna yang telah menggunakan pengangkutan awam di kawasan kajian ini mendapati bahawa kerusi dan peralatan berada dalam keadaan baik. Perkara ini dapat dilihat apabila skala setuju mencatatkan peratusan tertinggi bagi pernyataan ini.

Pada pernyataan “kepelbagaian destinasi yang disediakan” ialah sebanyak 47.0% (62) responden pada skala setuju. Seterusnya, pada skala sangat setuju ialah sebanyak 40.2% (53) responden. Peratusan terendah ialah sebanyak 12.9% (17) responden pada skala sederhana. Responden bersetuju dengan pernyataan ini bahawa pengusaha banyak menyediakan destinasi untuk pelanggan. Malah, jika pengusaha A tidak menyediakan destinasi yang ingin dituju oleh pengguna maka, pengguna boleh memilih pengusaha B untuk ke destinasi. Hal ini menunjukkan kepelbagaian destinasi disediakan oleh pelbagai pengusaha yang dapat meningkatkan tahap keberkesanan terhadap pengangkutan awam.

Seterusnya peratusan tertinggi bagi pernyataan “kepelbagaian waktu perjalanan yang ditawarkan” ialah sebanyak 50.0% (66) responden dan kedua tertinggi adalah pada skala

sangat setuju iaitu sebanyak 31.8% (42) responden. Peratusan terendah ialah pada skala sederhana 18.2 % (24) responden. Pengguna bebas memilih waktu perjalanan mereka untuk ke sesuatu destinasi kerana pengusaha yang mempelbagaikan waktu perjalanan mengikut keperluan pengguna.

Peratusan tertinggi bagi pernyataan “pengangkutan awam beroperasi secara baik semasa perjalanan” ialah pada skala setuju sebanyak 62.9% (83) responden. Seterusnya diikuti dengan skala sangat setuju iaitu sebanyak 24.2 (32) responden dan skala sederhana mencatatkan peratusan terendah sebanyak 12.9 (17) responden. Responden bersetuju bahawa pengangkutan awam adalah beroperasi secara baik apabila didapati ramai responden setuju dengan pernyataan ini.

Pernyataan terakhir dalam faktor ini ialah “terminal dan pengangkutan awam berada dalam keadaan bersih”. Peratusan tertinggi dalam pernyataan ini ialah pada skala sangat setuju iaitu sebanyak 38.6% (57) responden dan skala setuju sebanyak 23.2% (51) responden. Seterusnya, skala sederhana mencatatkan peratusan sebanyak 17.4% (23) responden. Peratusan terendah ialah dicatatkan pada skala tidak setuju sebanyak 0.8% (1) responden. Terminal yang ada di Seksyen 5 Bandar Baru Bangi ini sentiasa berada dalam bersih disebabkan oleh penjagaan yang rapi oleh kontraktor yang dipertanggungjawabkan untuk menjaga kawasan tersebut.

Bagi skala skor min untuk faktor keselesaan kesemua pernyataan berada pada tahap tinggi. Bagi membezakan pernyataan mana yang perlu ditekankan maka, skor min telah menentukan pernyataan “maklumat perjalanan bas tepat” mencatatkan jumlah skor min tertinggi iaitu sebanyak 4.30. Jumlah skor min terendah pula dicatatkan pada pernyataan “pengangkutan awam beroperasi secara baik” sebanyak 4.11. Secara kesimpulannya, kesemua pernyataan perlu diberikan penekanan kerana tahap keberkesanan berada di tahap yang tinggi.

Jadual 2: Faktor Keselesaan

Perkara	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sederhana	Setuju	Sangat Setuju	Min	Tahap Keberkesanan
Bilangan dan peratusan (%)							
Maklumat perjalanan bas tepat	0 (0)	0 (0)	14 (10.6)	79 (59.8)	39 (29.5)	4.30	Tinggi
Tempat menunggu dalam keadaan baik	0 (0)	0 (0)	14 (10.6)	79 (59.8)	39 (29.5)	4.19	Tinggi
Kerusi dan peralatan lain berada dalam keadaan baik	0 (0)	0 (0)	23 (17.4)	59 (44.7)	50 (37.9)	4.20	Tinggi
Kepelbagaian destinasi yang disediakan	0 (0)	0 (0)	17 (12.9)	62 (47.0)	53 (40.2)	4.27	Tinggi
Kepelbagaian waktu perjalanan yang ditawarkan	0 (0)	0 (0)	24 (18.2)	66 (50.0)	42 (31.8)	4.14	Tinggi
Pengangkutan awam beroperasi dengan baik semasa perjalanan	0 (0)	0 (0)	17 (12.9)	83 (62.9)	32 (24.2)	4.11	Tinggi

Terminal dan pengangkutan awam berada dalam keadaan bersih	0 (0)	1 (0.8)	23 (17.4)	57 (38.6)	51 (23.2)	4.24	Tinggi
Purata Keseluruhan 4.21							

Sumber: Kajian Lapangan 2019

iii. Faktor Keselamatan

Faktor terakhir untuk tahap keberkesanan pengangkutan awam ialah faktor keselamatan. Pada faktor ini pernyataan pertama ialah “kenderaan yang sentiasa berada dalam keadaan baik”. Peratusan tertinggi bagi pernyataan ini dicatatkan pada skala sangat setuju iaitu sebanyak 49.2% (65) responden. Skala setuju pula mencatatkan peratusan sebanyak 45.5% (60) responden. Peratusan terendah ialah sebanyak 5.3% (7) responden. Kenderaan pengangkutan awam sentiasa berada dalam keadaan baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan peratusan tertinggi dicatatkan pada skala sangat setuju. Pengusaha memastikan supaya pengguna selesa ketika menaiki pengangkutan awam dengan menyelenggara pengangkutan awam secara bulanan.

Penyataan kedua ialah pernyataan “pemandu berada dalam keadaan baik”. Peratusan tertinggi bagi pernyataan ini ialah sebanyak 47.7% (63) responden pada skala sangat setuju. Seterusnya sebanyak 43.9% (58) responden pada skala setuju. Skala sederhana mencatatkan peratusan kedua terendah iaitu sebanyak 7.6% (10) responden. Peratusan terendah dicatatkan pada skala tidak setuju sebanyak 0.8% (1) responden. Pemandu sentiasa berada dalam keadaan baik. Pemandu yang bebas daripada menggunakan barang terlarang. Kesihatan pemandu juga berada dalam keadaan baik sebelum membawa pengangkutan awam. Responden mengetahui keadaan pemandu sebelum memulakan perjalanan dan hal ini dapat dibuktikan peratusan setuju mencatatkan peratusan tertinggi bagi pernyataan ini.

Selain itu, penyataan berikutnya adalah “pemandu memandu secara berhemah”. Peratusan tertinggi ialah pada skala sangat setuju iaitu sebanyak 43.9% (58) responden. Kedua tertinggi ialah sebanyak 40.2% (53) responden pada skala setuju. Peratusan kedua terendah pada skala sederhana iaitu sebanyak 13.6% (18) responden. Manakala peratusan terendah pula pada skala tidak setuju iaitu sebanyak 2.3% (3) responden. Pemandu memandu secara berhemah serta dapat mematuhi segala peraturan lalulintas yang telah ditetapkan. Hal ini demikian kerana, pengguna akan berasa selamat untuk menaiki pengangkutan awam.

Seterusnya ialah penyataan “keadaan terminal berada dalam keadaan baik”. Peratusan tertinggi dicatatkan pada skala sangat setuju iaitu sebanyak 41.7% (55) responden. Diikuti oleh skala setuju sebanyak 36.4% (48) responden. Skala sederhana pula mencatatkan peratusan sebanyak 21.2% (28) responden. Peratusan terendah pula dicatatkan pada skala tidak setuju ialah sebanyak 0.8 % (1) responden. Keadaan terminal di kawasan Seksyen 5 Bandar Baru Bangi berada dalam keadaan baik. Hal ini dapat dilihat apabila responden memilih skala sangat setuju untuk pernyataan ini. Perkara ini dapat dibuktikan dengan adanya pengawal keselamatan dan terdapat kamera litar tertutup untuk menjaga keselamatan pengguna keselamatan pengguna.

Penyataan “pengusaha mempunyai elemen pengurusan risiko yang baik”. Skala setuju mempunyai peratusan tertinggi iaitu sebanyak 54.5% (72) responden. Seterusnya peratusan pada skala sangat setuju dicatatkan sebanyak 34.8% (46) responden. Peratusan terendah ialah

sebanyak 10.6 % (14) pada skala sederhana. Pengusaha mempunyai pengurusan risiko yang baik seperti adanya kaunter pertanyaan untuk pengguna yang mengalami masalah untuk menggunakan pengangkutan awam. Pengguna juga boleh berhubung terus dengan pengusaha bagi memudahkan urusan pengguna untuk menggunakan pengangkutan awam.

Peratusan tertinggi pada pernyataan “sikap pekerja atau pemandu yang cekap” ialah pada skala sangat setuju iaitu sebanyak 44.7 % (59) responden. Diikuti dengan skala setuju 43.2% (57) responden. Skala sederhana mencatatkan peratusan sebanyak 11.4% (15) responden. Peratusan terendah pula dicatatkan pada skala tidak setuju iaitu sebanyak 0.8% (1) responden. Sikap pekerja atau pemandu yang peramah dan mesra memudahkan pengguna untuk berkomunikasi dengan pengguna. Jika pengguna mengalami sebarang masalah, mereka boleh berhubung terus dengan pengusaha untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi.

Peratusan tertinggi pada pernyataan “pengusaha mampu menyelesaikan setiap masalah pengguna” dicatatkan pada skala setuju sebanyak 48.5% (64) responden. Diikuti dengan skala sangat setuju sebanyak 46.2% (61) responden. Skala sederhana mencatatkan peratusan terendah iaitu sebanyak 5.3% (7) responden. Pengusaha mampu menyelesaikan masalah sekiranya berlaku sebarang masalah seperti kehilangan barang atau sebarang kemalangan. Pengguna boleh menuntut sebarang ganti rugi jika berlaku sebarang masalah.

Skor min bagi faktor keselamatan kesemua pernyataan berada pada tahap keberkesanan yang tinggi. Pernyataan “kenderaan sentiasa berada dalam keadaan baik” mencatatkan skor min tertinggi iaitu sebanyak 4.44 manakala skor min terendah pula dicatatkan pada pernyataan “keadaan terminal berada dalam keadaan baik”. Faktor keselamatan yang tinggi dan kurangnya berlaku masalah seperti kemalangan dan kes jenayah menunjukkan keberkesanan pengangkutan awam di Seksyen 5 Bandar Baru Bangi mendapat kepercayaan pengguna untuk menggunakan pengangkutan awam. Berdasarkan faktor-faktor tahap keberkesanan pengangkutan awam ini, faktor kebolehppercayaan mendapat skor min tertinggi iaitu sebanyak 4.49 manakala skor min terendah pula dicatatkan pada faktor keselesaan iaitu sebanyak 4.21.

Jadual 3: Faktor Keselamatan

Perkara	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sederhana	Setuju	Sangat Setuju	Min	Tahap Keberkesanan
Bilangan dan peratusan (%)							
Kenderaan yang sentiasa berada dalam keadaan baik	0 (0)	0 (0)	7 (5.3)	60 (45.5)	65 (49.2)	4.44	Tinggi
Pemandu berada dalam keadaan baik	0 (0)	1 (0.8)	10 (7.6)	63 (47.7)	58 (43.9)	4.35	Tinggi
Pemandu memandu secara berkhemah	0 (0)	3 (2.3)	18 (13.6)	53 (40.2)	58 (43.9)	4.26	Tinggi
Keadaan terminal dalam keadaan baik	0 (0)	1 (0.8)	28 (21.2)	48 (36.4)	55 (41.7)	4.19	Tinggi
Pengusaha mempunyai elemen pengurusan risiko yang baik	0 (0)	0 (0)	14 (10.6)	72 (54.5)	46 (34.8)	4.24	Tinggi
Sikap pekerja/	0 (0)	1 (0.8)	15 (11.4)	57 (44.7)	59 (44.7)		Tinggi

Pemandu yang cekap							
Pengusaha mampu menyelesaikan setiap masalah pengguna	0(0)	0 (0)	7 (5.3)	64 (48.5)	61(46.2)	4.41	Tinggi
Purata Keseluruhan 4.32							

Sumber: Kajian Lapangan 2019

KESIMPULAN

Secara keseluruhan tahap keberkesanan terhadap pengangkutan awam. Semua item telah mencatatkan skor min pada tahap yang tinggi. Penemuan kajian ini menunjukkan pengguna telah berpuas hati terhadap tahap keberkesanan perkhidmatan pengangkutan awam darat di Seksyen 5 Bandar Baru Bangi. Sebagai contoh pada pernyataan “sikap pemandu atau pengusaha” yang cekap mendapat antara skor min tertinggi. Hal ini demikian kerana pengguna berasa senang dengan layanan dan kualiti yang telah diberikan oleh pengusaha. Sebahagian besar daripada pengguna telah bersetuju dengan melupakan pengangkutan awam yang melebihi lima tahun. Selain itu, faktor keselamatan perlu ditekankan dengan memastikan keadaan fizikal kenderaan awam sempurna seperti bas dan teksi. Kenderaan tersebut perlu diurus dan diselenggara dengan baik. Kebersihan kenderaan perlu dijaga dengan baik dan juga memastikan sistem pendingin hawa juga berfungsi dengan baik. Pengurusan dan penyelenggaraan keadaan fizikal kenderaan dengan baik akan menyebabkan pengguna berasa selesa untuk menggunakan pengangkutan awam pada masa akan datang. Di samping itu, Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) juga perlulah memperketatkan penguatkuasaan terhadap kenderaan awam yang telah terlalu lama dan melebihi tempoh usia. Penguatkuasaan undang-undang ini penting bagi menjaga keselamatan pengguna dan juga memberikan keselesaan menggunakan perkhidmatan kenderaan awam. Kesimpulannya, masalah perkhidmatan pengangkutan awam di negara ini dapat diatasi sekiranya pengusaha kenderaan awam dapat mengurus dan melaksanakan tanggungjawab sosial dalam menjamin mutu perkhidmatan kenderaan awam yang disediakan untuk pengguna.

RUJUKAN

- Amirah Syuhada. (2015). Mengkaji tahap Kepuasan Terhadap Perkhidmatan Bas Ekspres di Terminal Bas Jerneh, Besut, Terengganu. Ijazah sarjana Muda Tesis. Fakulti Kemanusiaan Seni dan Warisan, Universiti Malaysia Sabah.
- Dewi Budhiartini Juli Isnaini. (2007). Persepsi Pengguna Terhadap Perkhidmatan Pengangkutan Awam Kajian Kes: Laluan Medan-Pematang Siantar. Ph.D. Tesis. Pusat Pengajian Perumahan Bangunan Dan Perancangan, Universiti Sains Malaysia.
- Haliza Abdul Rahman. (2017). Menerap Unsur Kelestarian Dalam, Sektor Pengangkutan Darat Di Malaysia. *Malaysian Journal of Environmental Management* 16(1): 75-83.
- Harifah Mohd Noor, Mazdi Marzuki, Jabil Mabjabil, Oliver Valentine Eboy (2016). Keberkesanan Perkhidmatan Bas Mini di Kota Kinabalu Sabah. *Geografia: Malaysian Journal of Society and Space*. 12(12): 50-62.

- Maziah Osman, Siti Syuhada Abd Rahman, Muhammad Firdaus Muhammad Sabri. (2016). Kepuasan Terhadap Kualiti Perkhidmatan KTM Komuter di Lembah Klang. Proceeding of the 2nd International Conference on Economics & Banking. 24-25 Mei.
- Mohd Hisam Bin Hj Said. (2016). Pengurusan Terminal Bas Milik Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) Di Terminal Tun Sri Lanang Kota Tinggi. Ijazah Sarjana Muda. Fakulti Geoinformasi dan Harta Tanah, Universiti Teknologi Malaysia.
- Muhamad Nazri Borhan, Nurul Aishah Abd. Rahman, Riza Atiq Abdullah O.K Rahmat. (2013). Kesan Kenaikan Harga Bahan Bakar Penggunaan Pengangkutan Awam. Jurnal Teknologi. 65(2): 129-133.
- Muhamad Nazri Borhan, Riza Atiq Abdullah O.K Rahmat, Aminuddin Ismail, Norliza Mohd Akhir (2013). Kesan Masa Perjalanan Bas Dan Bayaran Tempat Letak Kereta Terhadap Penggunaan Pengangkutan awam Di Putrajaya. Jurnal Teknologi. 61(1): 67-71.
- Muhamad Razuhanafi Mat Yazid, Muhamad Nazri Borhan & Rozmi Ismail. (2018). Faktor analisis pendorong dan penghalang kepada kenderaan tidak bermotor di Bangi (Factor analysis to encourage and discourage non-motorised vehicles in Bangi) Akademika 88(1): 209–224.
- Na'asah Nasrudin, Katiman Rostam & Rosniza Aznie Che Rose. (2014). Persepsi Penduduk Shah Alam Terhadap Dasar Pengangkutan dan Kesiediaan Mengguna Pengangkutan Mampan. Universiti Kebangsaan Malaysia. Geografia: Malaysian Journal of Society and Space. 10(2): 133-142.
- Nizamuddin Zainuddin, Ezanee M. Elias. (2017). Aplikasi Teknologi Kelestarian (HYBRID) Pada Pengangkutan Awam (bas) Di Bandar Satu Pendekatan Deskriptif. Universiti Utara Malaysia. Journal of Technology and Operations Management. 1: 71-87.
- Noorazlina Asman. (2014). Promoting Public Transport By Improving Service Quality. Degree thesis. Faculty of Civil Engineering and Earth Resources, Universiti Malaysia Pahang.
- Nur Arina Ishak. 2018. Kajian Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Perkhidmatan Bas Di Terminal Bas Pulau Pinang.
- Shariff Umar. (2013). Impak Infrastruktur Pengangkutan Darat Ke Atas Pertumbuhan Ekonomi di Malaysia. Dasar Awam Dalam Era Transformasi Ekonomi: Cabaran dan Halatuju. Persidangan Kebangsaan Ekonomi Malaysia ke VIII (PERKEM VIII). Johor Bahru, 7-9 Jun.
- Siti Faridah Mohd Sunif. (2011). Perkhidmatan Pengangkutan Awam Di Malaysia. Ijazah Sarjana Muda Tesis. Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia.

MAKLUMAT PENULIS

MOHD SYAFIQ ASYRAAF MOHD TALMIZI

Pusat Kajian Pembangunan, Sosial dan Persekitaran,
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan,
Universiti Kebangsaan Malaysia
maestrokid17@gmail.com

DR. ZURINAH TAHIR

Pensyarah Kanan Program Sains Pembangunan,
Pusat Kajian Pembangunan, Sosial dan Persekitaran,
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan,
Universiti Kebangsaan Malaysia
zurinahtahir@ukm.edu.my