

## **Kualiti Perkhidmatan Pengangkutan Awam Mempengaruhi Tahap Kebergantungan Pengguna Di Pekan Jitra, Kedah**

### ***The Quality Of Public Transport Services Affects The Level Of Consumer Dependence In Pekan Jitra, Kedah***

Nur Shahirah Anuar  
<sup>1</sup>Zurinah Tahir

Program Sains Pembangunan  
Pusat Kajian Pembangunan, Sosial dan Persekitaran  
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan  
Universiti Kebangsaan Malaysia

Correspondence e-mel: <sup>1</sup>zurinahtahir@ukm.edu.my

#### **ABSTRAK**

*Sistem perkhidmatan pengangkutan awam yang baik dan berefisien menjadi sebagai pemangkin kepada pengguna memberikan persepsi positif terhadap pihak pengurusan kerana pengangkutan awam seperti bas henti-henti mempunyai aksesibiliti yang baik untuk membantu penduduk dalam aktiviti kehidupan seharian mereka. Walaupun di sesetengah kawasan yang jauh dari bandar, kepelbagaian pengangkutan awam yang kurang menyebabkan pilihan pengguna adalah terhad. Namun begitu, ianya tidak seharusnya menjadi salah satu daripada alasan untuk pihak operator mengabaikan penambahbaikan kualiti pengangkutan awam dalam menjamin keselesaan dan keselamatan pengguna, memperoleh kepercayaan pengguna, memberikan penampilan yang nyata dan berupaya menunjukkan rasa empati terhadap pengguna kerana semua aspek tersebut dapat menentukan sama ada pengguna terus bergantung untuk menggunakan pengangkutan awam ataupun tidak. Objektif utama dalam kajian ini adalah mengkaji persepsi penduduk terhadap kualiti perkhidmatan pengangkutan awam darat di Pekan Jitra dengan menggunakan kaedah kajian kuantitatif. Sebanyak 236 responden di kawasan Taman Tunku Anum serta Taman Mahsuri menerima borang soal selidik yang diedarkan secara atas talian, iaitu Google Form. Hasil kajian mendapati bahawa tahap kebergantungan pengguna di Pekan Jitra adalah sederhana berikutan terdapat beberapa kemudahan infrastruktur berada dalam keadaan yang kurang memuaskan seperti paparan jadual perjalanan bas henti-henti dan juga keadaan tempat perhentian bas. Hal ini dapat menunjukkan bahawa kualiti perkhidmatan pengangkutan awam memberikan kesan kepada tingkah laku serta persepsi pengguna dalam menentukan tindakan untuk terus bergantung dengan kemudahan pada masa yang akan datang. Maka, kajian ini diharap dapat membantu pihak operator untuk menambahbaik kualiti infrastruktur secara strategik dan tidak mengecualikan pandangan pengguna demi menjamin tingkah laku mereka untuk terus menggunakan pengangkutan awam.*

**Kata kunci:** *Pengangkutan Awam, Kebergantungan, Kualiti, Perkhidmatan, Persepsi Pengguna*

## ABSTRACT

*A good and efficient public transport service system serves as a catalyst for consumers to give a positive perception to the management because public transport such as non-stop buses have good accessibility to assist residents in their daily living activities. Even in some areas far from the city, the lack of public transportation diversity results in limited consumer choice. However, it should not be one of the reasons for operators to ignore the improvement of public transport quality in ensuring user comfort and safety, gaining user trust, giving a tangible appearance and being able to show empathy towards users because all these aspects can determine whether users continue to rely on public transportation or not. The main objective of this study is to examine the perception of the residents on the quality of public transport services in Pekan Jitra by using quantitative research methods. A total of 236 respondents in the Taman Tunku Anum and Taman Mahsuri areas received questionnaires distributed online, which Google Form. The results of the study found that the level of user dependence in Pekan Jitra is moderate due to some infrastructure facilities are in a less satisfactory condition such as the display of bus itinerary stops and also the condition of bus stops. This can indicate that the quality of public transport services affects the behavior and perception of users in determining actions to continue to rely on facilities in the future. Therefore, this study is expected to help operators to improve the quality of infrastructure strategically and not exclude the views of users in order to ensure their behavior to continue to use public transport.*

**Keywords:** *Public Transport, Dependence, Quality, Service, Consumer Perception*

## 1. Pengenalan

Pelaksanaan sistem pengangkutan awam dengan baik mempengaruhi sejauh manakah tahap pergantungan pengguna untuk menggunakan perkhidmatan pengangkutan awam kerana ia memberikan perspektif yang baik terhadap pengguna. Menurut Zakiah Ponrahono et al. (2016) menyatakan bahawa jika kualiti servis yang ditawarkan adalah kurang memuaskan dan dipercayai, pengangkutan awam seperti perkhidmatan bas awam adalah cenderung untuk menyumbang kepada kemerosotan sistem pengangkutan. Seolah-olah perkara sebegini telah mengkhianati kepercayaan dan harapan pengguna untuk terus bergantung terhadap sistem pengangkutan awam yang telah sedia ada. Jika perkara ini dibincangkan di bawah Rancangan Malaysia ke-11 (RMK-11), sasaran kerajaan Malaysia adalah terus memberikan akses kepada pengangkutan yang mencukupi serta mampu untuk dibayar oleh pelbagai lapisan masyarakat daripada segi kelas sosial.

Oleh itu, dengan menilai kebergantungan penduduk daripada segi aspek sikap, norma subjektif, dan kelakuan individu mendorong keinginan untuk memilih perkhidmatan pengangkutan awam. Perkhidmatan pengangkutan awam memperlihatkan kesan yang jelas kepada kualiti hidup (Syafiq Ahmad, 2020). Kualiti perkhidmatan pengangkutan sudah tentu menjadi matlamat utama pada pengguna yang di mana ditentukan berdasarkan beberapa faktor, iaitu faktor kemudahan atau keselesaan, kebolehpercayaan, keselamatan, kebolehtersampaian dan sistem maklumat. Kesemua aspek ini menjadi kayu ukur yang mempengaruhi persepsi serta

tahap kepuasan pengguna untuk memilih serta sentiasa bergantung kepada perkhidmatan yang ditawarkan. Kebiasaannya, di kawasan bandar serta juga luar bandar, sistem pengangkutan awam menghadapi isu serta masalah yang berkaitan dengan sistem pengangkutan, operasi, infrastruktur serta fasiliti (Ariffin & Zahari, 2013). Perkara sebeginilah mempengaruhi kelakuan pengguna yang di mana pertimbangan yang dilakukan oleh pengguna berlaku jika menggunakan Teori Tingkah Laku Terancang (*Theory of Planned Behaviour*).

## 2. Sorotan Literatur

Pengangkutan awam memainkan peranan yang penting kepada golongan yang berpendapatan rendah serta kepada kumpulan individu yang kurang bernasib baik dalam mendapatkan akses untuk pekerjaan dan perkhidmatan (Jane. L, 2006). Tambahan pula, pengangkutan awam ini juga menyumbangkan kepada pembangunan jaringan sosial dan kapital sosial yang di mana melibatkan peranan aktiviti sosial masyarakat harian seperti menolong penduduk di sesuatu kawasan untuk melawat rakan dan keluarga di kawasan yang lain. Disebabkan itulah pengangkutan awam ini sangat penting untuk mengukuhkan hubungan antara serantau dan pelbagai bahagian wilayah serta mewujudkan struktur bandar yang polisentrik, iaitu bersifat tertumpu (Vanessa et al. 2016). Malaysia, sebagai sebuah negara yang semakin rancak dalam pembangunan, seharusnya mempunyai kecekapan dalam menggunakan peluang yang sedia ada untuk meningkatkan sistem pengangkutan yang telah sedia ada.

Pengangkutan dan juga jalan perhubungan merupakan satu aset dalam sesuatu kawasan yang penting untuk meningkatkan tahap aksesibiliti masyarakat untuk bergerak ke sesuatu tempat. Demi memenuhi keperluan penduduk, pembangunan infrastruktur ini berupaya memberi kesan yang jelas untuk memastikan wujudnya keberkesanan sistem aliran barangan serta manusia bergerak dengan sempurna. Sudah tentu kerajaan telah memperkenalkan pelbagai peluang untuk menggalakkan perkembangan pilihan pengangkutan yang lebih mampan seperti menggalakkan menggunakan pengangkutan awam, berjalan kaki, dan berbasikal bagi mengurangkan keperluan membuat perjalanan menggunakan kereta (Na'asah et al., 2014).

Pengangkutan adalah merupakan sistem yang boleh diakses kepada pelbagai peringkat masyarakat untuk menjadi pilihan alternatif yang lebih baik, iaitu lebih mengutamakan persekitaran yang lestari berbanding daripada pilihan kenderaan peribadi kerana pengangkutan ini bukan sahaja mementingkan alam sekitar malah sangat membantu dalam mengurangkan kesesakan lalu lintas. Secara tidak langsung dapat mempromosikan kesihatan fizikal, keselamatan dan keadaan yang baik kepada populasi sesuatu kawasan (Bunting, 2004).

### 2.1 *Persepsi Pengguna Mempengaruhi Tahap Kebergantungan Terhadap Perkhidmatan Pengangkutan Awam*

Pengguna yang sangat bergantung terhadap perkhidmatan pengangkutan awam sudah semestinya mempunyai pandangan yang positif daripada sudut kualiti yang ditawarkan oleh operator pengangkutan awam. Dalam kajian umum yang banyak dijalankan mengenai kualiti perkhidmatan terutamanya dalam aspek persepsi pengguna, para sarjana, iaitu Barber et al. (2011), Marinkovic et al. (2014) dan Truong et al. (2017) berpendapat bahawa persepsi adalah berkait rapat dengan tahap kepuasan. Persepsi pengguna banyak menggambarkan jangkaan mereka semasa

menggunakan sesuatu perkhidmatan yang ditawarkan. Di sini, wujudnya hubungan antara kepercayaan pengguna dengan aspek kualiti dalam sistem perkhidmatan awam. Kebergantungan pengguna dalam sokongan terhadap sesuatu produk adalah topik yang penting untuk dibincangkan dalam mencapai kepuasan pengguna. Seperti yang telah dikatakan bahawa kesetiaan pelanggan boleh diukur dengan kebergantungan pengguna kepada produk dengan membeli sesuatu servis beberapa kali. Hasilnya, persepsi pengguna yang kukuh akan terbina selepas menggunakan produk atau servis perkhidmatan. Prinsip segi tiga (triangle law) hubungan antara pengurusan pengguna telah diterangkan oleh Tao (2014), iaitu hubungkait kepuasan pengguna dengan jangkaan atau persepsi pengguna.

Apabila jangkaan pengguna meningkat seiring dengan pengalaman pengguna, tahap kepuasan pengguna juga akan meningkat. Sebaliknya, jika dibandingkan dengan jangkaan pengguna, pengalaman pengguna yang buruk akan menurunkan tahap kepuasan pengguna. Ukuran tahap pengguna mengikut Tao (2014) dibahagikan kepada 5 tahap seperti yang dinyatakan dalam gambar rajah tersebut serta perbezaan peringkat kepuasan pengguna dianalisis berdasarkan beberapa aspek, iaitu:

- i. Kepuasan pengguna tidaklah hanya bergantung kepada kualiti servis perkhidmatan yang ditawarkan tetapi hubungan antara persepsi pengguna terhadap prestasi perkhidmatan dan jangkaan pengguna
- ii. Jangkaan pengguna adalah bersifat dinamik dan boleh dipengaruhi oleh banyak faktor.
- iii. Jangkaan pengguna harus dijaga oleh pihak pengurusan. Tao menjelaskan bahawa peranan pihak pengurusan sangat penting untuk menjaga pengalaman pengguna yang dipengaruhi oleh jangkaan pengguna.

Maka jelaslah, pembangunan sesuatu produk yang baik akan dapat memenuhi keperluan pengguna yang di mana jika dilihat dalam aspek kajian ini, perkhidmatan pengangkutan awam yang baik seharusnya memenuhi keperluan serta jangkaan pengguna yang akan mempengaruhi tahap kepuasan pengguna juga. Kenyataan ini disokong oleh K.Kabu et al. (2017) yang menjelaskan kualiti produk adalah antara faktor teras dalam kajian kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Kualiti produk pula diukur daripada pelbagai aspek seperti keistimewaan, prestasi, kebolehpercayaan, ketahanan, kebolehgunaan dan kualiti yang diterima oleh pengguna. Tetapi persoalan yang boleh dibangkitkan daripada kajian-kajian lepas serta ingin dinyatakan dalam kajian ini, tiada penjelasan yang jelas mengenai konsep kebergantungan dan keperluan pengguna boleh dipengaruhi oleh bilangan sistem perkhidmatan yang sama ditawarkan. Hal ini kerana, tahap kepuasan pengguna kurang diambil kira jika pihak pengurusan yang menawarkan sistem perkhidmatan hanyalah merupakan satu-satunya yang ada di sesebuah kawasan. Kesannya, kualiti perkhidmatan yang ditawarkan boleh diragui disebabkan ianya merupakan pembekal tunggal dan sudah tentu pengguna terpaksa menggunakan perkhidmatan tersebut tanpa mempersoal persepsi mereka.

## 2.2 *Kualiti Perkhidmatan Pengangkutan Awam*

Terdapat banyak ciri-ciri yang sukar menggambarkan dan mendefinisikan sistem pengangkutan yang baik secara kukuh. A. J. M. Seco & J. H. G. Gonçalves (2007) berpendapat bahawa ciri-ciri pengangkutan yang baik seharusnya mampu:

- i. Memberikan perkhidmatan kepada penduduk secara meluas.
- ii. Perkhidmatan ini disusun dengan beberapa infrastruktur yang berhubungan dengan mod pengangkutan yang lain, iaitu seperti jalan, laluan pejalan kaki mahupun lot tempat meletak kenderaan.
- iii. Mempunyai sistem perkhidmatan maklumat serta tiket yang disediakan kepada pengguna tanpa gagal.
- iv. Membawa pengguna ke destinasi masing-masing tepat pada masanya dengan teratur.

Aspek tambang sangat ditekankan dalam operasi pengangkutan awam. Hal ini disebabkan tambang adalah merupakan sumber pendapatan utama kepada operator (Balcombe, R. et al., 2004). John Thøgersen (2009) menjelaskan bahawa dengan memberikan promosi harga tambang berbentuk kad perjalanan yang tiada had limit selama sebulan memberikan hasil yang memberangsangkan. Namun begitu, kajian yang lebih mendalam diperlukan untuk mengenal pasti tingkah laku pengguna berdasarkan beberapa faktor, iaitu faktor motivasi, peluang serta kemampuan.

Balcombe, R. et al. (2004) juga mencadangkan kualiti perkhidmatan boleh didefinisikan oleh pelbagai atribut namun ianya boleh dipengaruhi oleh pihak pengurusan pengangkutan awam dan juga pihak perancangan autoriti. Hal ini bermakna, konsep pengangkutan awam yang baik adalah berbeza mengikut tafsiran individu yang boleh memberikan kesan kepada persepsi pengguna yang juga berbeza. Kajian ini hanya memfokuskan kepada empat dimensi sahaja, iaitu dimensi kewujudan, dimensi kebolehpercayaan, dimensi jaminan dan dimensi empati. Dimensi-dimensi yang digunakan ini mempunyai kepentingan tersendiri seperti (Ramya N et al., 2019):

### i. Dimensi Kebolehpercayaan

Kebolehpercayaan dimaksudkan sebagai keupayaan untuk memberikan perkhidmatan yang dijanjikan oleh operator dengan jujur dan tepat. Dalam erti kata yang lain, kebolehpercayaan adalah janji yang dinyatakan oleh syarikat perkhidmatan terhadap penyampaian, penyediaan perkhidmatan, penyelesaian masalah serta harga.

### ii. Dimensi Kewujudan

Dimensi ini mewakili kewujudan fizikal fasiliti, kemudahan, alat komunikasi dan peralatan teknologi yang di mana cukup menyatakan tahap kualiti perkhidmatan pengangkutan awam yang disediakan kepada pengguna. Tambahan pula, kewujudan kemudahan infrastruktur ini menambahkan lagi kekuatan imej yang baik kepada operator pengangkutan awam.

iii. Dimensi Jaminan

Jaminan ini merupakan pengetahuan pekerja, kesopanan dan keupayaan operator dan pekerja untuk memberikan inspirasi kepercayaan serta keyakinan terhadap pelanggan mereka. Jaminan ini termasuklah memberikan kepercayaan kepada pelanggan daripada segi keselamatan yang perlu disediakan oleh operator tersebut. Tambahan pula, dimensi ini memfokuskan kepada pengetahuan serta kemahiran kerja, ketepatan dan keselamatan yang dijanjikan oleh operator perkhidmatan.

iv. Dimensi Empati

Dimensi ini didefinisikan sebagai keprihatinan yang di mana perhatian yang diberikan kepada pengguna oleh operator perkhidmatan pengangkutan awam. Dimensi ini juga cuba menyampaikan makna melalui perkhidmatan yang diperibadikan atau disesuaikan bahawa pengguna adalah unik dan istimewa kepada operator perkhidmatan seperti memberikan jenis infrastruktur bersifat inklusif yang ditawarkan kepada pelbagai jenis pengguna.

### 3. Metodologi

Kajian ini dijalankan di sekitar kawasan Pekan Jitra, Kedah. Pekan Jitra terbahagi kepada beberapa bahagian, iaitu Kodiang, Tunjang, Kepala Batas, Padang Sera dan Bandar Darulaman. Namun begitu, kajian ini hanya memfokuskan terhadap kawasan Bandar Darulaman kerana kawasannya yang agak padat dengan kawasan perumahan serta institusi pengajian tinggi memberikan asbab untuk penduduk lebih bergantung terhadap perkhidmatan pengangkutan awam. Pengkaji hanya memilih beberapa kawasan tertentu sahaja, iaitu Taman Mahsuri dan Taman Tunku Anum kerana kawasan perumahan ini terletak berdekatan dengan jalan raya utama serta kemudahan pengangkutan awam seperti perhentian bas henti-henti. Jumlah penduduk kawasan perumahan itu dianggarkan seramai 600 orang dan hal ini menyebabkan pengkaji memerlukan responden seramai 234 orang berdasarkan penentuan saiz sampel Krejcie dan Morgan. Tambahan pula, pemilihan responden ini tidak terikat dengan mana-mana ciri dan hanya dipilih secara rawak yang terdiri daripada pelbagai latar belakang demografi responden.

### 4. Hasil Kajian dan Perbincangan

Data daripada soal selidik telah dianalisis dengan menggunakan perisian SPSS untuk memperoleh nilai kekerapan, peratusa, dan skor min. Hasil analisis persepsi pengguna terhadap kualiti perkhidmatan pengangkutan bas henti-henti meliputi empat dimensi, iaitu dimensi kebolehppercayaan, dimensi kewujudan, dimensi jaminan dan dimensi empati. Interpretasi skor min untuk kajian ini menggunakan sumber dari Dr. Jamil Ahmad (2002) seperti yang ditunjukkan dalam jadual di bawah.

JADUAL 1. Skor Min

Skor Min		Interpretasi Skor Min
1.00 hingga 2.33	Rendah	(Kurang setuju / kurang membantu / kurang mahir/kurang memenuhi / tidak pasti / kadang-kadang /tiada / sebahagian kecil)
2.34 hingga 3.66	Sederhana	(Setuju / membantu / mahir / memenuhi / separuh)

3.67 hingga 5.00

Tinggi

(Sangat setuju / sangat membantu / sangat mahir / sangat memenuhi / sangat selalu / semua / sebahagian besar)

#### 4.1 Dimensi Kebolehpercayaan

Berdasarkan Jadual 2, pengguna majoritinya hampir separuh, iaitu 58.9% tidak pasti mengenai pernyataan masa yang diambil untuk bas henti-henti sampai dan diikuti dengan pernyataan-pernyataan lain seperti sistem jadual (45.8%), kekerapan bas henti-henti (44.9%), kelancaran laluan bas henti-henti (45.8%) dan perkhidmatan yang ditawarkan kepada pengguna (56.8%). Hal ini menyebabkan skor min untuk bahagian dimensi kebolehpercayaan ini adalah sederhana mengikut jadual interpretasi skor min dan pernyataan kekerapan bas henti-henti ini mempunyai skor min yang paling rendah, iaitu 2.99 sahaja.

Apa yang dapat disimpulkan adalah kebanyakan pengguna tidak menggunakan pengangkutan awam bas henti-henti menyebabkan mereka kurang cakna atau tidak pasti mengenai masa yang diambil untuk bas henti-henti sampai, sistem jadual, bilangan bas henti-henti serta kelancaran perjalanan yang merupakan salah satu perkhidmatan yang ditawarkan kepada pengguna.

JADUAL 2. Dimensi kebolehpercayaan

Pernyataan Statement	Kekerapan & Peratusan (%)					Skor Min
	STM	KM	TP	M	SM	
Masa yang diambil untuk bas sampai di stesen perhentian bas dan ke destinasi pilihan pengguna.	4 (1.7)	38 (16.1)	139 (58.9)	48 (20.3)	7 (3.0)	3.07
Sistem jadual waktu yang sistematik untuk perkhidmatan bas henti-henti.	2 (0.8)	48 (20.3)	108 (45.8)	68 (28.8)	10 (4.2)	3.15
Kekerapan bas henti-henti di atas jalan raya.	6 (2.5)	62 (26.3)	106 (44.9)	52 (22.0)	10 (4.2)	2.99
Kelancaran laluan transit perjalanan bas henti-henti.	4 (1.7)	34 (14.4)	108 (45.8)	82 (34.7)	8 (3.4)	3.24
Perkhidmatan kakitangan bas henti-henti yang diberikan kepada pengguna.	2 (0.8)	20 (8.5)	134 (56.8)	72 (30.5)	8 (3.4)	3.27
Purata Keseluruhan						3.14

Sumber: Kajian Lapangan (2021)

#### 4.2 Dimensi Kewujudan

Berdasarkan persepsi pengguna mengikut dimensi kewujudan, pengguna mendapati bahawa aspek kualiti perkhidmatan yang ditawarkan adalah sederhana. Namun begitu,

kebanyakan responden berpuas hati dengan pernyataan keadaan fizikal bas henti-henti, iaitu 44.07% (102). Keadaan fizikal bas yang baik dapat menarik perhatian individu yang berpotensi untuk menjadi pengguna menyebabkan mereka sedar kewujudan bas henti-henti. Majoriti pengguna tidak pasti untuk pernyataan-pernyataan lain, misalnya penampilan tempat menunggu (42.4%), ruangan dalam bas (57.6%), jenis sistem pembayaran tiket (50.0%) dan maklumat perjalanan (49.2%).

Hampir kesemua pernyataan ini menerima skor min yang sederhana terutamanya pernyataan maklumat perjalanan dan penampilan ruang menunggu ( $m=2.96$ ). Ketiadaan paparan maklumat perjalanan di ruangan menunggu bas menyebabkan pengguna tidak merasakan kewujudan perkhidmatan bas henti-henti serta akan menyusahkan pengguna yang mahu mengetahui jadual perjalanan dengan cepat. Pencapaian skor min rendah terjadi akibat keadaan ruang menunggu bas yang kurang menarik dan tidak diselenggara.

JADUAL 3. Dimensi kewujudan

Pernyataan <i>Statement</i>	Kekerapan & Peratusan (%)					Skor Min
	STM	KM	TP	M	SM	
Keadaan fizikal bas henti-henti di jalan raya.	2 (0.8)	22 (9.3)	94 (39.8)	104 (44.07)	14 (5.9)	3.44
Penampilan kemudahan ruangan tempat menunggu bas.	22 (9.3)	44 (18.6)	100 (42.4)	62 (26.3)	8 (3.4)	2.96
Ruangan penumpang dan ruangan kaki yang disediakan dalam bas.	0 (0)	26 (11.0)	136 (57.6)	68 (28.8)	6 (2.5)	3.23
Jenis sistem pembayaran tambang yang digunakan oleh perkhidmatan bas henti-henti.	6 (2.5)	28 (11.9)	118 (50.0)	78 (33.1)	6 (2.5)	3.21
Maklumat yang disediakan oleh operator mengenai laluan perjalanan bas henti-henti dan anggaran masa untuk sampai ke destinasi.	8 (3.4)	58 (24.6)	116 (49.2)	44 (18.6)	10 (4.2)	2.96
Purata Keseluruhan						3.16

Sumber: Kajian Lapangan (2021)

### 4.3 Dimensi Jaminan

Hasil kajian mendapati bahawa persepsi pengguna berdasarkan dimensi jaminan adalah kualiti perkhidmatan bas henti-henti adalah sederhana. Hal ini dapat dibuktikan dengan kesemua pernyataan, iaitu kebersihan bas ( $m=3.18$ ), keselesaan bas ( $m=3.25$ ), cara pemanduan pemandu bas ( $m=3.39$ ), alat komunikasi kecemasan ( $m=3.16$ ) dan kualiti keselamatan tempat menunggu bas ( $m=2.88$ ) menunjukkan skor min sederhana. Kebanyakan responden memilih pilihan tidak pasti disebabkan majoriti daripada responden tidak menggunakan perkhidmatan bas henti-henti. Namun begitu, berdasarkan pandangan pengguna, pernyataan 'kualiti keselamatan di perhentian bas' menerima bilangan peratusan tidak memuaskan adalah lebih tinggi berbanding daripada pernyataan lain, iaitu sangat tidak memuaskan (13.6%) dan



kurang memuaskan (17.8%). Secara tidak langsung, pernyataan ini mencapai skor min yang terendah.

Oleh itu, dapat disimpulkan bahawa, sesetengah pengguna tidak berasa terjamin dengan kualiti keselamatan yang ada di tempat perhentian bas. Tambahan pula, sesetengah persepsi pengguna didapati berada di tahap memuaskan (37.3%) dan sangat memuaskan (5.1%) terhadap pernyataan cara pemanduan oleh pemandu bas. Pernyataan ini menerima tahap memuaskan paling tinggi berbanding daripada pernyataan lain. Hal ini menunjukkan bahawa pengguna jalan raya lain dan juga pengguna bas berasa terjamin keselamatannya dengan cara pemanduan pemandu bas henti-henti.

JADUAL 4. Dimensi Jaminan

Pernyataan <i>Statement</i>	Kekerapan & Peratusan (%)					Skor Min
	STM	KM	TP	M	SM	
Kebersihan bas henti-henti.	8 (3.4)	18 (7.6)	142 (60.2)	60 (25.4)	8 (3.4)	3.18
Keselesaan bas henti-henti.	2 (0.8)	18 (7.6)	146 (61.9)	60 (25.4)	10 (4.2)	3.25
Cara pemanduan bas oleh pemandu bas henti-henti.	2 (0.8)	16 (6.8)	118 (50.0)	88 (37.3)	12 (5.1)	3.39
Kewujudan alat komunikasi kecemasan dalam bas henti-henti.	2 (0.8)	22 (9.3)	154 (65.3)	52 (22.0)	6 (2.5)	3.16
Kualiti keselamatan di tempat perhentian bas.	32 (13.6)	42 (17.8)	94 (39.8)	58 (24.6)	10 (4.2)	2.88
Purata Keseluruhan						3.17

Sumber: Kajian Lapangan (2021)

#### 4.4 Dimensi Empati

Pernyataan harga ditawarkan ini menerima bilangan peratusan memuaskan dan sangat memuaskan paling tinggi antara pernyataan yang lain, iaitu 39.0% dan 5.9%. Pengusaha perkhidmatan bas ini menunjukkan rasa empati kepada pengguna dengan menawarkan harga yang berpatutan. Secara tidak langsung menjadikan pernyataan ini mencapai skor min yang tertinggi ( $m=3.41$ ) berbanding pernyataan lain. Namun begitu berbeza dengan pernyataan aksesibiliti untuk menggunakan bas henti-henti menerima persepsi pengguna yang kurang (22.0%) dan sangat tidak memuaskan (4.2%) yang paling tinggi berbanding daripada pernyataan lain. Pengguna tidak mendapat akses yang baik untuk menggunakan bas henti-henti. Hal ini kerana, bas henti-henti hanya boleh diakses di jalan besar sahaja serta ketiadaan ruangan pejalan kaki mesra pengguna yang menghubungkan jalan besar kepada tempat menunggu bas hanyalah menyusahkan pengguna. Apa yang dapat disimpulkan adalah sifat empati yang ditunjukkan oleh pengusaha memberikan kesan terhadap persepsi pengguna yang sederhana sahaja.

JADUAL 5. Dimensi Empati

Pernyataan <i>Statement</i>	Kekerapan & Peratusan (%)					Skor Min
	STM	KM	TP	M	SM	
Harga yang ditawarkan kepada pengguna bas henti-henti.	6 (2.5)	12 (5.1)	112 (47.5)	92 (39.0)	14 (5.9)	3.41
Pengenalan kepada kad diskaun perjalanan kepada golongan yang memerlukan.	12 (5.1)	40 (16.9)	120 (50.8)	48 (20.3)	16 (6.8)	3.07
Fasiliti khas kepada golongan warga emas dan OKU dalam bas henti-henti.	6 (2.5)	34 (14.4)	126 (53.4)	48 (20.3)	22 (9.3)	3.19
Kesesuaian waktu operasi perkhidmatan pengangkutan bas henti-henti.	2 (0.8)	30 (12.7)	120 (50.8)	72 (30.5)	12 (5.1)	3.26
Aksesibiliti laluan jalan untuk menggunakan perkhidmatan bas henti-henti.	10 (4.2)	52 (22.0)	100 (42.4)	66 (28.0)	8 (3.4)	3.04
Purata Keseluruhan						3.19

Sumber: Kajian Lapangan (2021)

#### 4.5 Perbincangan

Hasil analisis menunjukkan tahap kebergantungan adalah sederhana disebabkan kebanyakan penduduk di kawasan tersebut tidak menggunakan bas henti-henti sebagai mod pengangkutan utama kerana keluasan Pekan Jitra yang sederhana menyebabkan kenderaan peribadi menjadi pilihan utama pengguna. Keadaan tempat tempat menunggu bas henti-henti di tepi jalan dan juga ketiadaan paparan maklumat jadual perjalanan bas di tempat tempat menunggu bas menjadi salah satu asbab pengguna memberikan persepsi kurang baik terhadap kualiti perkhidmatan bas henti-henti. Seperti yang dinyatakan oleh Barber et al. (2011), Marinkovic et al. (2014) dan Truong et al. (2017), iaitu persepsi mempunyai kait rapat dengan tahap kepuasan pengguna. Hal ini bermakna, tahap kepuasan pengguna adalah sederhana dan secara tidak langsung, analisis kajian ini tidak menyokong hasil dapatan daripada kajian oleh Hashim, H., Abdul Wahab, Y. A., & Mohamad Ali, H. (2019) yang di mana faktor kesedaran merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepenggunaan terhadap pengangkutan bas awam, iaitu Smart Selangor. Sikap dan tingkah laku pengguna yang kurang bergantung dengan bas henti-henti memberikan gambaran norma subjektif bahawa kualiti perkhidmatan yang ditawarkan adalah tidak dapat meninggalkan kesan mendalam kepada pengguna yang mempengaruhi tingkah laku mereka, iaitu tidak mempunyai keinginan untuk menggunakan perkhidmatan bas henti-henti.

Hasil kajian ini juga disokong oleh kajian Hashim Said (2016) yang di mana terdapat permasalahan yang wujud berkenaan dengan kemudahan awam, iaitu keselesaan di dalam bangunan, kekurangan pengunjung ke terminal dan keadaan premis yang suram. Tempat menunggu bas henti-henti yang tiada ciri keselamatan seperti lampu jalan yang berdekatan, bumbung yang tidak diselenggara, penghadang tidak kukuh serta menyeluruh dan tiada papan tanda tempat tempat menunggu bas menyebabkan bilangan pengguna yang menggunakannya adalah kurang. Seterusnya,

ketiadaan papan maklumat mengenai jadual perjalanan bas henti-henti sudah tentu kurang menarik perhatian pengguna dan juga tidak menunjukkan kewujudan fungsi sebenar aksesibiliti bas henti-henti. Kenyataan oleh Katrin Dziekan & Karl Kottenhoff (2006) yang dipetik oleh Mutti, M.A.I. (2014) mengenai salah satu daripada tujuh kesan utama terhadap pengguna yang mengetahui paparan maklumat masa yang nyata adalah meningkatkan kepuasan pelanggan serta kesan terhadap mod pilihan. Maka, kenyataan tersebut tidak bercanggah dengan hasil dapatan kajian disebabkan dimensi kewujudan dan dimensi kepercayaan mencapai skor min terendah berdasarkan persepsi pengguna.

Tambahan pula, pengangkutan awam di sini tidak banyak pilihan kerana pilihan adalah terhad. Apabila pilihan adalah terhad maka ianya mempengaruhi proses membuat keputusan dan juga tingkah laku pengguna, iaitu sama ada menggunakan atau tidak menggunakan langsung pengangkutan bas henti-henti. Pernyataan oleh K.Kabu et al. (2017), iaitu faktor teras merangkumi kualiti produk seperti dalam hasil kajian ini aspek kualiti perkhidmatan bas henti-henti berhubung secara langsung dengan kajian kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Oleh itu, jelaslah dapat dilihat berdasarkan hasil analisis kajian ini bahawa persepsi pengguna terhadap kualiti bas henti-henti di Pekan Jitra hanyalah pada peringkat sederhana dan kurang memuaskan yang di mana mempengaruhi tahap kebergantungan pengguna, iaitu majoriti pengguna di kawasan kajian tidak bergantung kepada bas henti-henti.

## **5. Kesimpulan**

Secara tuntasnya, kualiti perkhidmatan pengangkutan awam dibuktikan dapat mempengaruhi tahap kebergantungan pengguna yang di mana kualiti bas henti-henti hanyalah pada tahap sederhana, iaitu separuh memenuhi persepsi pengguna. Walaupun pengguna hanya ada pilihan pengangkutan awam yang terhad, namun pilihan yang kurang mempunyai aspek kualiti yang dijangkakan oleh pengguna mempengaruhi tingkah laku mereka untuk mempertimbangkan semula pilihan yang sedia ada. Tidak semua item mencapai skor min yang tinggi yang di mana persepsi pengguna terhadap kualiti perkhidmatan pengangkutan bas henti-henti adalah sederhana. Hal ini kerana, daripada kajian ini mendapati terdapat beberapa aspek infrastruktur yang tidak mencapai jangkaan pengguna seperti paparan jadual perjalanan bas henti-henti dan juga keadaan tempat perhentian bas. Cadangan penyusunan semula sistem jadual perjalanan bas henti-henti diusulkan supaya lebih terancang. Hasil kajian mendapati majoriti pengguna menyokong cadangan untuk merancang perjalanan bas supaya lebih berkualiti kerana ianya mempengaruhi ketepatan masa. Penstrukturan semula ruangan menunggu perlu dipertimbangkan oleh pihak operator dengan mengkaji semula tempat menunggu yang lebih sesuai dan strategik untuk dilihat serta selamat digunakan oleh orang awam. Penambahan kelengkapan keperluan golongan OKU dan tidak ketinggalan juga warga emas menunjukkan bahawa pihak operator mempunyai sifat prihatin terhadap pengguna yang pelbagai latarbelakang dan bukan bersifat materialistik semata-mata. Tambahan pula, cara pemanduan bas henti-henti secara berhemah juga perlu diberi perhatian oleh pihak operator untuk menjamin keselamatan dan keselesaan pengguna. Penambahbaikan perlu memasukkan pandangan pertama daripada orang awam kerana amatlah penting untuk memberikan nilai jangkaan sama ada negatif atau positif kepada pengangkutan awam. Maka, tingkah laku orang awam dapat dijamin untuk terus menggunakan pengangkutan awam dan ditambah pula dengan kesedaran yang

dikempenkan oleh pihak berkuasa tempatan untuk menggalakkan orang awam bergantung kepada perkhidmatan bas henti-henti.

## Rujukan

- Ahmad, J. (2002) Pemupukan Budaya Penyelidikan Dikalangan Guru di Sekolah: Satu Penilaian. Ph.D. Thesis, Fakulti Pendidikan Universiti, Kebangsaan Malaysia, Bangi.
- Álvaro Seco, & Jorge Humberto Gonçalves. (2007). *The quality of public transport: Relative Importance Of Different Performance Indicators And Their Potential To Explain Modal Choice*. Vol 96. doi:10.2495/UT070301.
- Balcombe, R. and Mackett, R. and Paulley, N. and Preston, J. and Shires, J. and Titheridge, H. and Wardman, M. and White, P. (2004) The demand for public transport: a practical guide. Technical report. Transportation Research Laboratory Report (TRL593). Transportation Research Laboratory, London.
- Barber, N., Goodman, R. and Goh, B. (2011). Restaurant Consumers Repeat Patronage: A Service Quality Concern. *International Journal of Hospitality Management*. 30 pp. 329-336.
- Bunting, Mark (2004) *Making Public Transport Work*. Montréal, McGill-Queen's University Press. Volume 49.No.136. 161 p. (ISBN 0-7735-2607-2).
- Ponrahono, Zakiah & Bachok, Syahriah & Ibrahim, Mansor & Osman, Mariana. (2016). Assessing Passengers' Satisfaction Level on Bus Services in Selected Urban and Rural Centres of Peninsular Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 222. 837-844. 10.1016/j.sbspro.2016.05.183.
- Hashim, H., Abdul Wahab, Y. A., & Mohamad Ali, H. (2019). Faktor Penentu yang Mempengaruhi Kadar Kepuasan Pengguna Bas Smart Selangor: Kajian Kes Di Bandaraya Shah Alam. *Selangor Science & Technology Review (SeSTeR)*, 3(2), 1-10. Retrieved from <http://sester.journals.unisel.edu.my/ojs/index.php/sester/article/view/142>
- John Thøgersen. (2009). Promoting public transport as a subscription service: Effects of a free month travel card. *Transport Policy*. Volume 16. Issue 6. Pages 335-343. ISSN 0967-070X. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2009.10.008>.
- K.Dziekan, K. K. (2007). Dynamic at-Stop Real-Time Information Display for Public Transport: Effect on Customer. *Transportation Research, Part A*(41), 489-501.
- Kementerian Pengangkutan Malaysia . (2019). *Dasar Pengangkutan Negara*.
- Khadka, K., Maharjan, S., Städtjånster, C., & Trivsel. (2017). Customer Satisfaction And Customer Loyalty. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/139650/khadka\\_kabu%20%20and%20%20maharjan\\_%20soniya.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/139650/khadka_kabu%20%20and%20%20maharjan_%20soniya.pdf?sequence=1)
- Marinkovic, V., Senic, V., Ivkov, D., Dimitrovski, D. and Bjelic, M. (2014) The Antecedents Of Satisfaction And Revisit Intentions For Full-Service Restaurants. *Marketing Intelligence and Planning*. 32 (3), pp.311-327.
- Mohd Hisam Bin Hj Said. (2016). Pengurusan Terminal Bas Milik Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) Di Terminal Tun Sri Lanang Kota Tinggi.
- Mohd Talmizi, M. S. A., & Tahir, Z. (2020). Keberkesanan Perkhidmatan Pengangkutan Awam di Bandar Baru Bangi. *Jurnal Wacana Sarjana*, 4(1), 1-7.

- Mutti, M. A. I. (2014). Kajian Permasalahan Rekabentuk Perkhidmatan Hentian Bas Dalam Kampus Induk Universiti Sains Malaysia (USM).
- Nasrudin, Na'asah & Rostam, Katiman & Mohd Noor, Harifah. (2014). Barriers and Motivations for Sustainable Travel Behaviour: Shah Alam residents' Perspectives. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 153. 10.1016/j.sbspro.2014.10.084.
- Raja Ariffin, Raja Noriza & Zahari, Rustam. (2013). Towards a Sustainable Urban Transport System in the Klang Valley, Malaysia: The Key Challenges. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 85. 638-645. 10.1016/j.sbspro.2013.08.391.
- Ramya N, A. Kowsalya, & K. Dharanipriya. (2019). Service Quality And Its Dimensions. |EPRA *International Journal of Research and Development (IJRD)*. ISSN (Online):2455-7838.
- Stjernborg, V., & Mattisson, O. (2016). The Role of Public Transport in Society: A Case Study of General Policy Documents in Sweden. ResearchGate; MDPI. doi:10.3390/su8111120
- Tao, F. (2014). Customer Relationship Management based on Increasing Customer Satisfaction. *International Journal of Business and Social Science*, 5(5). [https://ijbssnet.com/journals/Vol\\_5\\_No\\_5\\_April\\_2014/32.pdf](https://ijbssnet.com/journals/Vol_5_No_5_April_2014/32.pdf)
- Truong, N., Nisar, T., Knox, D., & Prabhakar, G. (2017). The influences of cleanliness and employee attributes on perceived service quality in restaurants in a developing country. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 11(4), 608–627. doi:10.1108/ijcthr-11-2016-0111