

Faktor-Faktor Penggunaan Bas Sekolah dalam Kalangan Pelajar: Kajian Kes di Sebuah SMK di Sungai Besar, Selangor

**Muhd Arif Azmi¹, Mazdi Marzuki¹, Nor Kalsum Mohd Isa¹, Rosmiza M.Z² &
Jabil Mapjabil³**

*Jabatan Geografi dan Alam Sekitar, Fakulti Sains Kemanusiaan, Universiti Pendidikan Sultan Idris¹
Program Geografi, Pusat Pembangunan, Sosial dan Persekitaran, Universiti Kebangsaan Malaysia²
Unit Penyelidikan Etnografi & Pembangunan, Fakulti Kemanusiaan, Seni dan Warisan,
Universiti Malaysia Sabah³
imarif1994@gmail.com*

ABSTRAK

Artikel ini membincangkan tentang faktor-faktor penggunaan bas sekolah dalam kalangan pelajar di sebuah Sekolah Menengah Kebangsaan di Sungai Besar, Selangor. Kajian yang dijalankan ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor penggunaan bas sekolah berdasarkan kepada faktor sosio-ekonomi, perjalanan, pemilikan kenderaan dan kualiti perkhidmatan. Berdasarkan jenis perkhidmatan bas yang digunakan dalam kalangan pelajar adalah bas panjang dan bas pendek. Berdasarkan hasil kajian yang dijalankan adalah terdapat seramai 100 (67%) orang pelajar yang menggunakan perkhidmatan bas panjang manakala perkhidmatan bas pendek adalah seramai 50 (33%) orang pelajar. Hasil kajian ini menunjukkan pelajar lebih cenderung atau lebih minat untuk menggunakan perkhidmatan bas sekolah yang panjang berbanding bas sekolah pendek. Berdasarkan analisis min terhadap elemen-elemen yang mempengaruhi pelajar menggunakan perkhidmatan bas bagi elemen kualiti perkhidmatan iaitu secara keseluruhan min dapat dikenalpasti kualiti perkhidmatan bas berada dalam keadaan yang baik dan tinggi dengan nilai min ($M=3.66$) manakala hasil analisis kajian ini menunjukkan tahap keselamatan penggunaan perkhidmatan bas terhadap keselamatan pelajar berada pada tahap yang baik dan tinggi.

Kata Kunci: Bas sekolah, Sosio-ekonomi, perjalanan, pemilikan kenderaan, kualiti perkhidmatan

ABSTRACT

This article discusses the factors of school bus usage among students in a SMK in Sungai Besar, Selangor. The study was conducted to analyze the factors of school bus usage based on the factors of economy, travel, vehicle ownership and service quality. Based on the types of bus services used among students are long buses and short buses. Based on the results of the study, there were 100 (67%) students using long bus services while short bus services were 50 (33%) students. The results of the study showed that students were more likely or more interested in using long school bus services than short school buses. Based on the min analysis on the elements that influence the students to use the bus service for the quality of the service element, the mean min can be identified the quality of the bus service is in good condition and high with the mean value ($M = 3.66$) bus services to the safety of students are at a good and high level.

Keywords: School bus, Socio-economic, travel, vehicle ownership, service quality

PENGENALAN

Pengangkutan merupakan perkhidmatan yang penting dalam kehidupan manusia untuk bergerak dari satu tempat ke tempat yang lain. Pengangkutan yang digunakan oleh masyarakat merangkumi motosikal, kereta, bas dan sebagainya. Setiap pengangkutan yang disediakan dan digunakan berupaya menunjukkan suatu perjalanan seseorang individu yang berbeza mengikut kemampuan

dan keselesaan individu tersebut. Perjalanan yang dilakukan mengikut jenis tertentu dan kebiasaannya perjalanan yang dilakukan ialah perjalanan ke tempat kerja, perjalanan ke sekolah dan perjalanan persendirian (Riza Atiq, 1994).

Perjalanan yang dominan yang dilakukan oleh oleh pelajar sekolah ialah perjalanan sekolah. Pengangkutan bas sekolah merupakan pengangkutan yang sudah menjadi kebiasaan untuk pelajar gunakan untuk tujuan trip sekolah (Jamalludin, 2003). Pengangkutan terbahagi kepada tiga iaitu pengangkutan persendirian, pengangkutan awam dan pengangkutan tidak bermotor. Pengangkutan persendirian adalah basikal, motosikal dan motokar. Manakala pengangkutan awam pula adalah bas sekolah, van sekolah dan bas berhenti-henti (Mazdi, 2004). Permintaan pengangkutan untuk perjalanan sekolah adalah keperluan yang amat penting bagi memudahkan proses ulang alik pelajar sekolah (Mazdi dan Jamilah, 2006).

Perubahan daripada penggunaan kenderaan awam kepada penggunaan kenderaan persendirian adalah berkait rapat dengan peningkatan taraf sosioekonomi pengguna di suatu tempat (Ibrahim, 1997). senario peningkatan para pelajar sekolah di Malaysia dapat dilihat berdasarkan sumber dari data Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM) iaitu berlakunya peningkatan para pelajar di Malaysia seperti pada tahun 2016 di mana data APDM yang dikemaskini telah mencatatkan bilangan pelajar yang berjumlah 5,074,612 orang (Kementerian Pendidikan Malaysia, 2016) seperti dalam jadual 1.

Jadual 1: *Bilangan (Enrolmen) Pelajar Sekolah Mengikut Peringkat Pada Tahun 2016*

Peringkat	Jumlah
Prasekolah	200,684
Rendah	2,685,403
Menengah	2,188,525
Jumlah	5,074, 612

Sumber: Kementerian Pelajaran Malaysia, (2016)

TUJUAN/ OBJEKTIF KAJIAN

Secara khusus, objektif kajian ini adalah:

1. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan perkhidmatan bas sekolah dalam kalangan pelajar untuk trip sekolah

PERSOALAN KAJIAN

Persoalan kajian yang perlu dijawab berdasarkan tujuan/objektif kajian adalah:

1. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan perkhidmatan bas sekolah dalam kalangan pelajar.

KAJIAN LITERATUR

Pengangkutan berperanan sebagai salah satu alat komunikasi (William dan Mackie, 2001). Pengangkutan adalah sebahagian daripada kehidupan manusia dan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang saling bertindak dalam mempengaruhi pengangkutan sama ada barangan atau penumpang (Katiman, 2002). Pengangkutan ke sekolah pula merujuk kepada pengangkutan yang digunakan oleh pelajar dalam proses mobiliti ke sekolah (Mazdi dan Norihan, 2004).

Setiap perjalanan mengikut jenis tertentu yang biasanya dilakukan termasuklah perjalanan ke tempat kerja, perjalanan ke sekolah dan perjalanan persendirian (Riza Atiq, 1994). Sebagai contoh, perjalanan ke pasar, menziarahi waris atau saudara mara, aktiviti rekreasi dan sebagainya. Peranan pengangkutan adalah untuk menggerakkan komoditi dan penumpang, menghubungkan antara manusia dan kawasan (Mazdi dan Abd Jalil, 2003). Pengangkutan ini terbahagi kepada tiga iaitu pengangkutan persendirian, pengangkutan awam dan pengangkutan tidak bermotor. Pengangkutan persendirian adalah basikal, motosikal dan motokar manakala pengangkutan awam pula adalah bas sekolah, van sekolah dan bas berhenti-henti (Mazdi, 2004). Pengangkutan bas sekolah merupakan bentuk dan jenis popular digunakan dalam mod pengangkutan awam bas sekolah di Malaysia (Mazdi, 2004). Bas sekolah merupakan kenderaan motor yang didaftarkan dan dilesenkan untuk digunakan secara eksklusif untuk membawa murid atau kakitangan sekolah atau institusi pendidikan lain (Mazdi, 2004).

Sosioekonomi, status sosial dan ekonomi boleh dimiliki berdasarkan kepada pekerjaan, pendapatan, pelajaran dan sebagainya serta boleh mewujudkan perbezaan kelas atau tahap dalam masyarakat. Sosio-ekonomi sektor pengangkutan sangat penting bagi mereka yang berpendapatan rendah (Mohd Hayazi, 2001). Menurut Mazdi dan Jamilah, (2006) penggunaan bas adalah kenderaan penting untuk perjalanan sekolah oleh pelajar. Perubahan daripada menggunakan kenderaan persendirian adalah berkait rapat dengan peningkatan taraf sosioekonomi pengguna dan disebabkan oleh mutu perkhidmatan dalam sistem pengangkutan awam (Ibrahim, 1997).

Kebolehpercayaan, masa perjalanan, cuaca dan kos mempengaruhi pemilihan mod pengangkutan (Paine et al 2001). Sebagai contoh kereta yang memberikan kepuasan yang lebih berbanding pengangkutan bas serta pengangkutan lain seperti motosikal, basikal dan sebagainya. Darjah kesampaian di kawasan pambandaran banyak dipengaruhi oleh persediaan dan penyediaan pengangkutan serta sistem jaringan pengangkutan yang sedia ada (Vuchic, 2001). Banister (2002), menjelaskan bahawa ukuran kesampaian adalah bergantung kepada kedudukannya sama ada sesuatu lokasi dan hubungannya dengan kekangan individu. Menurut Tuan Hassan (2000), pemilihan menggunakan jenis pengangkutan adalah berkait rapat dengan masa perjalanan. Keadaan ini sering dijadikan sebagai suatu ukuran dalam pemilihan kaedah pengangkutan yang akan digunakan terutama pada waktu sesak atau waktu genting.

Pengangkutan persendirian adalah kenderaan yang dimiliki secara persendirian dan beroperasi bagi kegunaan sendiri yang beroperasi melalui jalan raya awam. Menurut Webster (1986) menjelaskan bahawa peningkatan jumlah pemilikan kereta adalah faktor penentu pilihan mod pengangkutan awam. Kajian ini disokong oleh Shindler (2001), serta mendapati bahawa pemilikan kenderaan mempengaruhi pilihan pengangkutan. Menurut Abdul Rahim (2000) menerusi kajian beliau menyatakan kadar pemilikan kenderaan persendirian yang rendah di kalangan pengguna menyebabkan mereka lebih bergantung kepada perkhidmatan pengangkutan awam.

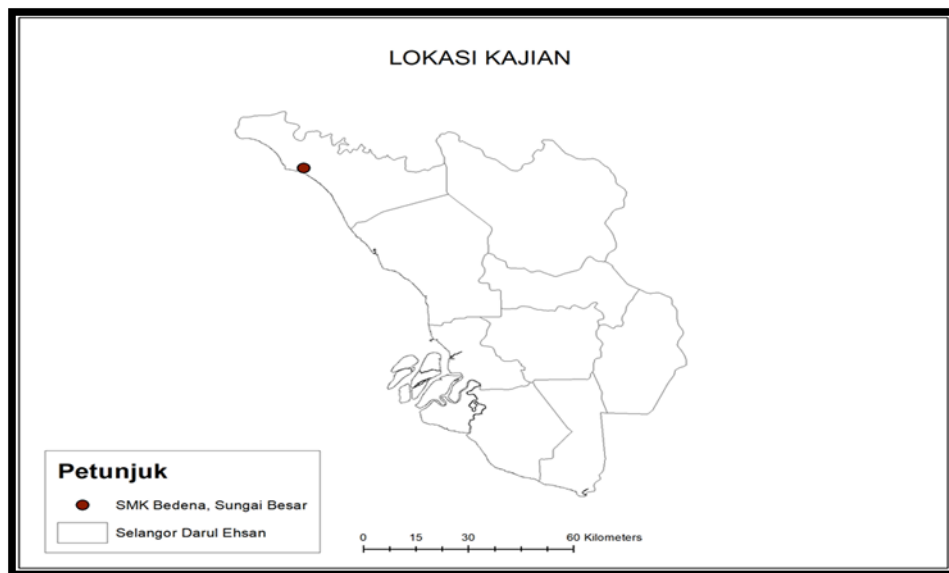
Kualiti perkhidmatan pengangkutan merujuk kepada tahap dan mutu perkhidmatan yang telah disediakan khususnya oleh pengangkutan awam seperti bas (Budi. D.Sunulingga, 2000). Kualiti perkhidmatan adalah suatu bahan pengukur bagi setiap pengguna dalam membuat pilihan (Mohd Zaidi dan Ahmad Farhan, 2006). Menurut Mazdi dan Abd Jalil (2003) dalam kajiannya adalah dari aspek komponen bas yang mempengaruhi ciri tahap keselamatan penggunaan perkhidmatan bas tersebut. Komponen ciri-ciri keselamatan yang perlu ada bagi memastikan keselamatan pelajar semasa menggunakan perkhidmatan bas terjamin. Menurut Mutabazi dan Ackbarali (2010) dalam kajian beliau adalah tahap keselamatan pengguna perkhidmatan bas dipengaruhi

oleh ciri-ciri keselamatan dan selamat yang terdapat dalam perkhidmatan bas tersebut. Situasi atau keadaan di Jerman pula didapati para pelajarnya gemar menggunakan perkhidmatan bas sekolah atas faktor masa dan jadual perjalanannya (Fugenschuh, A. dan Martin. A., 2006). Penggunaan bas sekolah di Jerman adalah disebabkan oleh faktor jadual perjalanan yang berbeza dengan negara kita kerana ia memberi kepuasan yang maksima kepada penumpangnya.

KAWASAN KAJIAN

Kajian ini telah dijalankan di sebuah Sekolah Menengah Kebangsaan di Selangor dengan mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan bas sekolah dalam kalangan pelajar. Negeri Selangor merupakan negeri yang terletak di tengah-tengah Semenanjung Malaysia di pantai barat dan mengelilingi Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Putrajaya. Selangor juga merupakan kawasan yang landai dari segi geografinya yang terletak antara Banjaran Titiwangsa dan Selat Melaka. Selain itu, dari sudut demografi penduduk bagi negeri Selangor merupakan salah satu negeri yang paling banyak penduduk di Malaysia yang disumbangkan oleh bandar-bandar gabungan terbesar negara. Statistik daripada Jabatan Statistik Malaysia (2018) menyatakan jumlah penduduk adalah 6.39 juta orang pada tahun 2017 yang menjadikan negeri paling tinggi taburan penduduk di Malaysia iaitu 19.9% penduduk Malaysia yang tinggal di negeri Selangor. Sekolah ini merupakan salah sebuah sekolah yang berhampiran dengan kawasan perumahan serta berdekatan dengan pekan Sungai Besar dalam jarak 500 meter ke pekan Sungai Besar. Sekolah ini merupakan salah sebuah sekolah yang berhampiran dengan kawasan perumahan serta berdekatan dengan pekan Sungai Besar. Pekan Sungai Besar terletak di kedudukan $3^{\circ} 40' 0''$ U $100^{\circ} 59' 0''$ T.

Rajah 1: *Peta Kawasan Kajian*



METODOLOGI KAJIAN

Kajian yang digunakan adalah menggunakan kaedah kuantitatif. Kaedah analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif bagi menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan perkhidmatan bas sekolah dalam kalangan pelajar untuk trip sekolah. Kesemua data yang diperolehi akan dianalisis dengan menggunakan perisian program Statistic Packages for the Social Sciences (SPSS) 20.0 for Windows. Reka bentuk kajian adalah seperti dalam jadual 2.

Jadual 2: *Reka bentuk kajian*

Reka Bentuk Kajian	Kaedah Pengumpulan	Responden/ Sampel	Jenis Data
Kajian Deskriptif	Soal Selidik, Pemerhatian dan Catatan	Pelajar	Kuantitatif

Seramai 150 orang responden telah dipilih dalam kajian. Pemilihan sampel kajian ini melibatkan sampel yang mengikut tahap pendidikan iaitu menengah rendah dan menengah atas. Instrumen kajian yang digunakan dalam proses pengumpulan data adalah kaedah soal selidik, kaedah pemerhatian dan catatan. Kaedah pemerhatian yang dilakukan adalah secara berstruktur iaitu setiap pernyataan perlakuan terhadap sesuatu situasi tertentu yang direkodkan secara terperinci berpandukan senarai semak. Data sekunder merupakan data yang diperolehi oleh setiap penyelidikan untuk melakukan sesuatu kajian. Melalui kaedah kajian ini, kajian dapat diperolehi dengan menggunakan panduan dan gambaran yang jelas. Maklumat tersebut telah diambil melalui laporan, kertas seminar dan persidangan, buku-buku, journal, majalah akademik dan diubahsuai kepada bentuk yang mudah difahami seperti graf dan jadual.

Data-data yang telah diperolehi melalui kedua-dua data sama ada data primer daripada borang kaji selidik dan data-data kemalangan daripada pihak polis akan dianalisis menggunakan SPSS for Window. Data-data dikod sebelum dianalisis bagi tujuan penganalisaan terutama bagi kaedah yang mudah seperti min dan peratus. Bagi menerangkan data dengan lebih jelas, paparan data melalui kaedah jadual, graf dan gambar.

DAPATAN KAJIAN

Berdasarkan sampel kajian ini adalah berjumlah 150 orang pelajar yang terdiri dari pelajar tingkatan 1 hingga tingkatan 5. Jadual 2 menunjukkan taburan jumlah kekerapan mengikut jantina responden. Menurut analisis yang telah dibuat, jumlah responden lelaki adalah seramai 59 orang bersamaan 39% manakala jumlah responden perempuan adalah seramai 91 orang bersamaan 61%. Ini menunjukkan bilangan responden perempuan lebih ramai atau lebih tinggi berbanding responden lelaki (Jadual 3).

Jadual 3: *Jantina responden*

Jantina	Bilangan Responden (Orang)	Peratus (%)
Lelaki	59	39
Perempuan	91	61
Jumlah	150	100

Sumber: Kajian Lapangan, 2018

Jadual 4 menunjukkan taburan kekerapan jumlah responden mengikut tingkatan. Responden tingkatan 2 menunjukkan jumlah paling ramai atau paling tinggi iaitu seramai 62 orang (41%) diikuti responden tingkatan 1 iaitu seramai 42 orang (28%), responden tingkatan 3 seramai 19 orang (13%), responden tingkatan 4 adalah seramai 17 orang (11%). Responden tingkatan 5 menunjukkan jumlah paling rendah iaitu seramai 10 orang (7%). Kajian ini menunjukkan antara 30 hingga 40 peratus pengguna bas sekolah adalah pelajar di peringkat menengah rendah iaitu dari tingkatan 1 hingga 3. Hal ini berlaku disebabkan oleh faktor pelajar di peringkat menengah rendah masih belum boleh memiliki lesen motosikal walaupun mereka sudah memiliki kemahiran untuk memandu motosikal. Manakala pelajar di peringkat menengah atas pula sudah boleh memiliki lesen motosikal khususnya yang sudah mencapai umur 16 tahun.

Jadual 4: *Tingkatan responden*

Tingkatan	Bilangan Responden (Orang)	Peratus (%)
1	42	28
2	62	41
3	19	13
4	17	11
5	10	7
Jumlah	150	100

Sumber: *Kajian Lapangan, 2018*

Pelajar lebih minat dan kerap menggunakan bas sekolah panjang berbanding bas sekolah pendek. Menurut Mazdi (2004), bas sekolah kecil atau pendek mampu membawa 25 orang dan bas ini tidak mempunyai konduktor manakala bas sekolah panjang mampu membawa penumpang atau pelajar seramai 40 orang dan mempunyai seorang konduktor. Hal ini demikian kerana bas panjang yang digunakan memberi keuntungan yang banyak berbanding penggunaan bas sekolah pendek kerana faktor muatan dan keselesaan penumpang khususnya pelajar sekolah yang menggunakan pengangkutan bas sekolah.

Foto 1: *Bas sekolah panjang yang digunakan oleh responden*



Sumber: *Kajian lapangan, 2018*

Faktor Mempengaruhi Pengangkutan Bas dalam Kalangan Pelajar untuk Trip Sekolah

Sosio-Ekonomi

Aspek sosio-ekonomi adalah berdasarkan kepada pekerjaan, pendapatan, pelajaran dan sebagainya serta boleh mewujudkan perbezaan kelas atau tahap dalam masyarakat iaitu di kawasan kajian. Jadual 6 menunjukkan taburan kekerapan mengikut pekerjaan ibu bapa/penjaga responden. Ibu bapa responden yang bekerja di sektor swasta adalah yang paling tinggi iaitu berjumlah 75 orang yang bersamaan 50%. Manakala ibu bapa responden yang bekerja pesara adalah yang paling rendah iaitu 7 orang yang bersamaan 4.7%. Bagi ibu bapa yang bekerja di sektor kerajaan, tidak bekerja dan bekerja sendiri yang berjumlah 19 orang (12.7%), 29 orang (19.3%) dan 20 orang (4.7%). Pekerjaan ibu bapa kebiasaannya dipengaruhi oleh tahap pendidikan dan pencapaian dalam bidang tertentu.

Jadual 6: *Pekerjaan ibu bapa/penjaga responden*

Pekerjaan Ibu Bapa/Penjaga	Bilangan Responden (Orang)	Peratus (%)
Kerajaan	19	12.7
Swasta	75	50.0
Tidak bekerja	29	19.3
Bekerja sendiri	20	13.3
Pesara	7	4.7
Jumlah	150	100

Sumber: *Kajian Lapangan, 2018*

Pekerjaan ibu bapa/ penjaga pelajar lebih ramai bekerja di sektor swasta berbanding sektor kerajaan. Menurut Mazdi (2004) menunjukkan pelajar akan menggunakan kenderaan untuk trip ke sekolah bersama ibu bapa semasa ibu bapa pergi ke tempat kerja di waktu-waktu puncak seperti waktu pagi (7.00-9.00 pagi)

Berdasarkan jadual 7 juga menunjukkan tahap sosio-ekonomi penduduk dapat diukur dengan jumlah pendapatan keluarga atau isi rumah. Jadual 7 juga menunjukkan taburan kekerapan mengikut jumlah pendapatan keluarga responden. Seramai 55 orang responden yang mewakili 36.7% merupakan keluarga yang berpendapatan kurang dari RM 1000. Pendapatan keluarga dari RM 1001 hingga RM 2000 adalah seramai 50 orang bersamaan 33.3% manakala bagi responden yang memiliki pendapatan keluarga sebanyak RM 2001 hingga RM 3000 adalah seramai 45 orang yang bersamaan 30%.

Pendapatan sesebuah keluarga memainkan peranan penting dalam kehidupan berkeluarga dalam memberi kemudahan kepada ahli keluarga seperti barang-barang keperluan (tempat tinggal, makanan, minuman, kenderaan/pengangkutan). Bagi keluarga yang memiliki pendapatan yang tinggi, barang kehendak senang disediakan kepada ahli keluarga seperti alat solek, telefon pintar dan sebagainya. Sosio-ekonomi sektor pengangkutan sangat penting bagi mereka yang berpendapatan rendah (Mohd Hayazi, 2001). Penggunaan pengangkutan bas dalam kalangan pelajar adalah berbeza dan bergantung kepada sosio-ekonomi keluarga yang mempunyai tingkat pendapatan tertentu.

Jadual 7: *Pendapatan keluarga responden*

Pendapatan Keluarga	Bilangan Responden (Orang)	Peratus (%)
< RM 1000	55	36.7
RM 1001 - RM 2000	50	33.3
RM 2001 - RM 3000	45	30
Jumlah	150	100.0

Sumber: *Kajian Lapangan, 2018*

Perjalanan

Faktor perjalanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi pemilihan dan penggunaan perkhidmatan bas sekolah di kalangan pelajar. Kebolehpercayaan, masa perjalanan, cuaca dan kos mempengaruhi pemilihan sesuatu mod.

Berdasarkan jadual 8, ramai pelajar menggunakan perkhidmatan bas untuk trip sekolah lebih dari 16 bulan iaitu sepanjang tempoh pengajian di sekolah tersebut. Seterusnya, bagi kekerapan pelajar menggunakan perkhidmatan bas dalam 1 minggu menunjukkan semua responden iaitu 150 orang bersamaan 100% menggunakan perkhidmatan bas untuk trip sekolah setiap hari dalam 1 minggu. Hal ini dipengaruhi oleh aspek kadar tambang iaitu secara keseluruhannya kadar-tambang yang dikenakan kepada penumpang adalah berpatutan iaitu sekitar RM 101 - RM 150, seramai 65 orang bersamaan 41 %.

Faktor pemilihan penggunaan bas sekolah dari aspek perjalanan ini juga dipengaruhi oleh tempoh masa perjalanan untuk tiba di sekolah yang dibahagikan kepada tiga tempoh masa iaitu 10, 30 dan 60 minit. Seramai 95 orang responden bersamaan 63.3 % yang menggunakan perkhidmatan bas sekolah kerana tempoh masa selama 30 minit untuk tiba di sekolah. Hal ini kerana bagi tempoh masa tersebut menunjukkan ramai pelajar yang tinggal jauh dari sekolah. Kebiasaannya, penggunaan bas sekolah dalam kalangan pelajar adalah disebabkan faktor masa dan jadual perjalanannya (Fugenschuh, A. dan Martin. A., 2006). Penggunaan bas sekolah adalah disebabkan oleh faktor jadual perjalanan yang berbeza dengan sesebuah tempat seperti di negara kita kerana ia memberi kepuasan yang maksima kepada penumpangnya.

Jadual 8: Faktor yang mempengaruhi perjalanan

Faktor Mempengaruhi Perjalanan	Perkara	Kekerapan	Peratus (%)
Tempoh menggunakan perkhidmatan bas	1-5 bulan	15	10.0
	6-10 bulan	28	18.7
	11-15 bulan	50	33.3
	16 bulan dan ke atas	57	38.0
	Jumlah	150	100
Kekerapan menggunakan bas untuk 1 minggu	Setiap hari	150	100
Kadar tambang dari rumah ke sekolah	< RM 50	9	6.0
	RM 60 - RM 100	55	36.7
	RM 101 - RM 150	62	41.3
	> RM 200	24	16.0
	Jumlah	150	100
Tempoh masa perjalanan anda untuk tiba ke sekolah	10 minit	35	23.3
	30 minit	95	63.3
	60 minit	20	13.3
	Jumlah	150	100

Sumber: Kajian Lapangan, 2018

Kualiti Perkhidmatan

Analisis deskriptif min digunakan bagi mengenalpasti faktor yang mempengaruhi penggunaan perkhidmatan bas dalam kalangan pelajar untuk trip sekolah. Analisis min ini digunakan untuk aspek kualiti perkhidmatan yang menggunakan nilai min, skor min, sisihan piawai dan nilai min secara keseluruhan bagi setiap item di bahagian C. Analisis kajian ini dianalisis menggunakan perisian Statical Package For The Social Sciences (SPSS) version 20. Nilai min yang diinterpretasi berdasarkan dalam jadual skor min seperti Jadual 9.

Jadual 9: Interpretasi Skor Min

Skor Min	Interpretasi Skor Min (Tahap)
1.00 hingga 2.33	Tahap Rendah
2.34 hingga 3.66	Tahap Sederhana
3.67 hingga 5.00	Tahap Tinggi

Berdasarkan jadual 10 secara keseluruhan min dapat dikenalpasti kualiti perkhidmatan bas berada dalam keadaan yang baik dan tinggi dengan nilai min ($M=3.66$). Min sederhana terletak pada item ke lima tentang tahap kualiti perkhidmatan bas iaitu min=2.83 ($SP=1.41$). Skor min yang paling tinggi terletak pada item ke tujuh dan ke lapan iaitu penyediaan peti kecemasan dan mempunyai pendingin hawa dengan nilai min=4.03 ($SP=0.75$). Hasil analisis kajian ini menunjukkan tahap keselamatan penggunaan perkhidmatan bas terhadap keselamatan pelajar berada pada tahap yang baik dan tinggi.

Jadual10: Min, skor min dan sisihan piawaian elemen kualiti perkhidmatan bas dalam kalangan pelajar untuk trip sekolah

Kualiti Perkhidmatan	Min	Skor Min	Sisihan Piawai
Kemudahan tempat duduk	3.92	Tinggi	0.85
Keselesaan tempat duduk	3.76	Tinggi	0.74
Keadaan lantai dalam bas	3.59	Tinggi	0.63
Pintu kecemasan	3.68	Tinggi	0.53
Tali pinggang keselamatan	2.83	Sederhana	1.41
Kemudahan palang dalam bas	3.44	Tinggi	1.07
Penyediaan peti kecemasan	4.03	Tinggi	0.75
Mempunyai pendingin hawa	4.06	Tinggi	0.81
Masa perjalanan yang tetap bagi setiap perjalanan	3.64	Tinggi	1.03
Min Keseluruhan:		3.66	

Sumber: Kajian Lapangan, 2018

Berdasarkan Jadual 10 juga menunjukkan kualiti perkhidmatan bas sekolah yang digunakan oleh pelajar berada pada tahap yang baik dan tinggi. Kualiti perkhidmatan pengangkutan merujuk kepada tahap dan mutu perkhidmatan yang telah disediakan khususnya oleh pengangkutan awam seperti bas (Budi. D.Sunulingga, 2000). Kualiti perkhidmatan adalah suatu bahan pengukur bagi setiap pengguna dalam membuat pilihan (Mohd Zaidi dan Ahmad Farhan, 2006). Kualiti perkhidmatan bas sekolah yang baik mendapat permintaan yang tinggi dalam kalangan pelajar sekolah di kawasan kajian kerana bas sekolah yang berkualiti, selesa menjamin keselamatan pelajar dan menarik minat pelajar. Selain itu, menurut Mazdi dan Abd Jalil (2003) dalam kajiannya adalah dari aspek komponen bas yang mempengaruhi ciri tahap keselamatan penggunaan perkhidmatan bas tersebut. Komponen ciri-ciri keselamatan yang perlu ada bagi memastikan keselamatan pelajar semasa menggunakan perkhidmatan bas terjamin.

KESIMPULAN

Artikel ini menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan perkhidmatan bas sekolah di kalangan pelajar untuk trip sekolah di Sekolah Menengah Kebangsaan Seri Bedena,

Sungai Besar, Selangor. Faktor yang mempengaruhi terdiri dari 4 faktor iaitu sosio-ekonomi, perjalanan, pemilikan kenderaan dan kualiti perkhidmatan iaitu perkhidmatan bas. Penyediaan perkhidmatan bas sekolah adalah untuk memudahkan proses datang dan pulang dari sekolah dalam kalangan pelajar sekolah. Pemilihan penggunaan perkhidmatan bas dalam kalangan pelajar adalah kerana menjimatkan kos perjalanan, jarak dari rumah ke sekolah yang jauh, tidak memiliki lesen kenderaan, tiada kenderaan, dan menjimatkan masa perjalanan.

Penggunaan perkhidmatan bas juga mampu memberi kemudahan kepada pengguna khususnya pelajar sekolah. Penggunaan perkhidmatan bas adalah disebabkan faktor latar belakang keluarga dari segi ekonomi atau pendapatan keluarga. Pengguna akan memilih untuk menggunakan suatu mod pengangkutan berdasarkan kepuasan, keselesaan, kualiti perkhidmatan, persekitaran, lalu lintas, masa dan kos. Kualiti perkhidmatan yang baik dan selesa akan menjamin penggunaan dari penumpang terutamanya pelajar sekolah serta kualiti yang baik juga menjamin keselamatan pengguna.

RUJUKAN

- Abdul Rahim Mohd Noor (2000). *Preliminary Observation on Travel Characteristics of Public Transport User in Metropolitan*; Kuala Lumpur.
- Armin Fugenschuh & Alexander Martin. (2006). *A Multicriteria Approach For Optimizing Bus Schedules and School Starting Times*; Annals of Operations Research Issue, Vol 147, hlm 199-216.
- Budi D. Sinulingga. (2000), *Pembangunan Kota Tinjauan Regional dan Lokal*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Banister David, (2000). *Transport Planning*. London: E & FN SPON.
- Ibrahim Wahab. (1997), *Pengangkutan Bandar di Malaysia*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Jamaluddin Sulaiman (2003), *Social Benefits and Costs of Public Transport: Some Issue and Challenges*. Projek Penyelidikan (Tidak Diterbitkan). Sekolah Sains Sosial Universiti Sains Malaysia.
- Katiman Rostam, (2002). *Prinsip Asas Persekitaran Manusia*. Bangi. Penerbit; Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM).
- Kementerian Pelajaran Malaysia (KPM), (2016). *Statistik Bilangan Sekolah, Murid dan Guru*; daripada <https://www.moe.gov.my/index.php/my/statistik-kpm/statistik-bilangansekolah-murid-guru>.
- Mutabazi, M.I. & Ackbarali, A. (2010), *“School Travel Characteristics and Attitude Towards Ride Sharing: A Case Study”*. Centre for the Built Environment, Faculty of Applied Science and Engineering Technology, Finch Ave East, New York. M2J 2X5, Canada.
- Mazdi Marzuki & Jamilah Mohamad, (2006). *Pengaruh Sosio Ekonomi Keluarga Terhadap Penggunaan Mod Pengangkutan Untuk Trip Datang ke Sekolah Menengah di Hulu Langat*. Diperolehi pada 2 Disember, 2008 daripada geografi.um.edu.my/persidangan%202007/KertasKerja/mazdi.doc.
- Mazdi Marzuki & Norihan Tajudin, (2004). *“Pengangkutan Sekolah: Antara Kemudahan atau Kemudaratan Kepada Pelajar: Kajian Kes di Tanjong Malim”*. Dlm Nizamuddin Zainuddin, Kadzrina Abdul Kadir & Mohd Noor Mohd Shariff. (ed). *Transportation Management*. Kuala Lumpur; Penerbit Universiti Malaya (UM).
- Mazdi Marzuki (2004). *“Tahap Keselamatan Pelajar Ketika Menggunakan Pengangkutan Bas ke Sekolah dan Cadangan Meningkatkan Keselamatan di Jalan Raya”*. Kertas kerja Seminar Kebangsaan Geografi dan Alam Sekitar 2004. Universiti Pendidikan Sultan Idris, Tanjung Malim, Perak.

- Mazdi Marzuki dan Abdul Jalil. (2003), *Penggunaan Pengangkutan Jalan Raya dan Keselamatan Pelajar Sekolah: Kajian di Batang Padang*; Fakulti Seni dan Muzik. 02-06-15-02, 050563. Universiti Pendidikan Sultan Idris (UPSI).
- Mohd Hayazi Hanapiah. (2001), "*Pengangkutan Awam dan Ekonomi Penduduk di Pulau Pinang*". Jabatan Geografi, Univerisiti Kebangsaan Malaysia (UKM), Selangor.
- Mohd Zaidi Che Mod & Ahmad Farhan Sadullah (2006). *Impak Kualiti Perkhidmatan Terhadap Penggunaan Teksi Haram di Kota Bharu*. Dalam Proceeding Malaysian Universities Transport Research Forum Conference 2006. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Paine. (2001). *Consumer Attitudes Towards auto Versus Public Transport Alternative*: Journal of Applied Psychology, Vol. 53, No.6.
- Riza Atiq Abdullah O.K Rahmat. (1994). *Model Pengangkutan Bandar, Pendekatan Secara Teori dan Amali*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Tuan Hassan Ahmad. (2000). "*Perkhidmatan Pengangkutan Bas di Kota Bharu*". Jabatan Geografi, Univerisiti Kebangsaan Malaysia (UKM), Selangor.
- Shindler (2001). *Auto Ownership as Affecting by Transportation System Alternative*, Traffic Engineering, Vol.38, No.1.
- Vukan R. Vuchic (2001). *Urban Planning Transportation System and Technology*. New Jersey: Practice Hall.
- Webster. (1986). *Changing Patterns of Urban Travel*: Transport Review, Vol6, No1.
- William, K.M.G & P/J. Mackie, (2001). *Economics and Transport Policy*. London; George Allen and Unwin Ltd.