



Kualiti perkhidmatan pengangkutan air awam di pedalaman Hulu Tembeling, Pahang

Mazdi M¹, Nurul Ain RK¹, Rosmiza MZ², Muhammad Hasbi AR³, Jabil MJ⁴

¹Jabatan Geografi dan Alam Sekitar, Universiti Pendidikan Sultan Idris, ²Pusat Penyelidikan Kelestarian Sosial, Pembangunan dan Persekitaran, Universiti Kebangsaan Malaysia, ³Jabatan Kemasyarakatan dan Kewarganegaraan, Universiti Pendidikan Sultan Idris, ⁴Unit Penyelidikan Etnografi dan Pembangunan, Universiti Malaysia Sabah

Correspondence: Mazdi Marzuki (email: mazdi@fsk.upsi.edu.my)

Abstrak

Pengangkutan air menjadi nadi kepada penduduk pedalaman untuk bergerak dari satu lokasi ke satu lokasi yang lain. Pengangkutan air turut digunakan untuk mengangkut barangan, hasil pertanian, haiwan ternakan, menangkap ikan dan sewaan untuk tujuan pelancongan. Perkhidmatan pengangkutan perahu Tembeling digunakan untuk menghubungkan enam buah kampung pedalaman iaitu Kg. Kuala Tahan, Kg. Pagi, Kg. Kuala Sat, Kg. Bantal, Kg. Mat Daling dan Kg. Gusai dengan bandar Jerantut. Perahu Tembeling merupakan pengangkutan yang paling dominan digunakan oleh penduduk di kawasan ini kerana kemudahan infrastruktur jalan raya yang masih belum siap dengan sempurna. Artikel ini akan membincangkan kualiti perkhidmatan pengangkutan awam air yang menjalankan operasi di Hulu Tembeling, Pahang. Kajian ini menggunakan metodologi pengedaran borang soal selidik dan temu bual kepada pengguna dan pengusaha perahu Tembeling. Hasil kajian menunjukkan tahap kualiti perkhidmatan pengangkutan perahu Tembeling masih pada tahap sederhana. Kualiti perkhidmatan pengangkutan perahu Tembeling yang sederhana tersebut ialah kualiti masa, kos, keadaan fizikal perahu dan kemudahan. Manakala kualiti perkhidmatan perahu Tembeling yang baik dicatatkan oleh keselamatan dan keselesaan. Kajian ini turut mengemukakan cadangan bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan perahu Tembeling di Hulu Tembeling, Pahang.

Kata kunci: kawasan pedalaman, kualiti, pengangkutan air, pengangkutan awam, perahu, perkhidmatan

Service Quality of Water Public Transport in Rural Area in Hulu Tembeling, Pahang

Abstract

Water transport has now become a significant means for rural people to move from one location to another. The water transport also used to transfer goods, agricultural products, livestock, fishing and rental for tourism purposes. A Tembeling boat services is used to help connectivity of six remote villages, i.e. Kg. Kuala Tahan, Kg. Pagi, Kg. Kuala Sat, Kg. Bantal, Kg. Mat Daling dan Kg. Gusai to the Jerantut main town. The Tembeling boat became a dominant transport services to the local community due to bad and incomplete main road access. This article discusses the operational and service quality of water transport in Hulu Tembeling, Pahang. The methodologies used in this study are the distribution of questionnaire and interview to the passengers and operators of Tembeling boat. The result showed the quality service of Tembeling boat is still in dissatisfactory level. The quality services of Tembeling boat were viewed and rated based on time management, cost, physical boats' condition and other facilities. Nevertheless, few good qualities of Tembeling boat transport can be seen in term of security and comfortness. In conclusion, this study provides some recommendations on enhancing service quality of Tembeling boat in Hulu Tembeling, Pahang in the future.

Kata kunci: rural area, quality, water transport, public transport, boat, services

Pengenalan

Pengangkutan awam air merupakan pengangkutan yang utama pada masa dahulu khususnya sebelum jaringan pengangkutan berasaskan jalan raya diperkenalkan kepada manusia. Tarikh bila perkhidmatan pengangkutan air mula digunakan dalam kehidupan manusia agak sukar ditentukan. Tarikh terawal yang dapat dikesan yang menunjukkan kewujudan dan penggunaan pengangkutan air dalam kehidupan masyarakat ialah pada Zaman Mesolitik atau Zaman Batu Pertengahan. Setelah wujudnya teknologi pengangkutan air dalam kehidupan masyarakat, mod pengangkutan ini terus digunakan dalam kehidupan mereka. Masyarakat Zaman Mesolitik dikatakan meneruskan kelangsungan hidup dengan berburu, memungut hasil hutan dan menangkap ikan dengan menggunakan perahu landing (Ismail, 1999). Perahu landing merupakan sebuah pengangkutan air yang diperbuat daripada sebatang kayu yang ditebuk sebelah yang mana dikenali juga dengan nama jalur. Impak daripada peredaran zaman turut menyebabkan berlaku evolusi terhadap teknologi pembuatan perahu.

Kesan yang paling ketara ialah apabila muncul Revolusi Perindustrian yang bermula pada abad ke 19. Revolusi ini telah mula mengembangkan era sains dan teknologi dalam bidang pengangkutan air. Kemunculan teknologi yang penting ini berasaskan Terusan Suez yang menghubungkan dan memendekkan jarak dari Eropah ke Asia dengan menggunakan jalan laut melalui kapal-kapal layar menuju ke destinasi yang hendak dituju (Siti Faridah, 2011). Hal ini menunjukkan laluan pengangkutan berasaskan air ini mempunyai kepentingannya yang tersendiri berdasarkan kepada keperluan sekeliling yang menuntut untuknya terus berkembang, masih relevan dan perlu dikekalkan.

Menurut Abdul Halim (1998), arus kemodenan yang berlaku di Malaysia pada masa kini tidak menghalang manusia untuk terus mengekalkan perkhidmatan pengangkutan bersifat 'tradisional' iaitu berasaskan pengangkutan air. Pengangkutan ini masih digunakan oleh manusia untuk membawa penumpang, barangan dan maklumat dari satu tempat ke tempat yang lain. Pada masa kini, sistem pengangkutan ini ialah sistem pengangkutan awam yang berasaskan air seperti 'perahu penambang' masih lagi digunakan di sesetengah kawasan di Malaysia. Kawasan yang masih dominan menggunakan perkhidmatan pengangkutan air ialah di kawasan luar bandar Sabah dan Sarawak. Manakala di Semenanjung Malaysia, senario yang sama masih berlaku di Hulu Tembeling, Pahang. Pengangkutan air yang terdapat di Hulu Tembeling dikenali sebagai perahu Tembeling.

Pengangkutan air di Hulu Tembeling masih menjadi nadi pengangkutan kepada pengguna dalam memenuhi keperluan hidup seperti menangkap ikan, membawa hasil tanaman, membawa haiwan ternakan untuk dijual selain membawa penumpang ke bandar Jerantut pada setiap hari (Haris Fadilah, 2010). Selain itu, perkhidmatan pengangkutan air ini turut penting bagi aktiviti pelancongan yang tertumpu di kawasan Taman Negara, Kuala Tahan. Kepentingan pengangkutan air ini kepada masyarakat di Hulu Tembeling dipengaruhi oleh infrastruktur jalan raya yang masih belum sempurna. Oleh itu, sungai masih menjadi nadi perhubungan kepada penduduk di kawasan ini untuk mengangkut barangan (Ahmad Badri, 1985).

Ulasan literatur

Pengangkutan memainkan peranan dan fungsi yang penting dalam kehidupan manusia sejak zaman berzaman, sama ada bagi tujuan mencari rezeki, memindahkan barangan serta untuk menggerakkan manusia dari satu tempat ke tempat yang lain (Fadilah et al, 2014). Bagi suku Bajau Laut Semporna pada zaman dahulu bukan hanya menggunakan perahu sebagai pengangkutan menangkap ikan dan berniaga, malahan menjadikannya sebagai rumah tempat berlindung. Rekod sejarah telah menunjukkan bahawa pembinaan dan penggunaan perahu secara formal sebagai sebahagian daripada budaya hidup masyarakat telah wujud kira-kira 500 tahun dahulu. Khususnya pada era Kesultanan Sulu iaitu setelah berjaya mendapatkan tanah jajahan di utara dan pantai timur Sabah daripada Kesultanan Brunei. Pada zaman tersebut, pembesar-pembesar Taosug telah menjadikan pelbagai jenis perahu misalnya garay, barangayan, salisipan, kora-kora, lepa-lepa, parangkang dan sebagainya bagi mengharungi Laut Sulu dan Laut Sulawesi bagi mengangkut hasil dagang mereka. Selain itu, perahu ini juga menjadi lambang kekuasaan para pembesar ini. Kedatangan dan pembukaan penempatan oleh pembesar-pembesar Taosug dan suku Bajau laut yang berasal dari selatan Kepulauan Filipina secara tidak langsung telah

memperkenalkan dan mengembangkan seni berperahu di Sabah yang akhirnya menjadi sebahagian daripada budaya hidup komuniti Bajau yang menetap di kawasan pesisir pantai dan pulau di Sabah pada masa kini (Jakarta, 2009).

Di Vietnam, pengangkutan air pedalaman dan perkapalan di kawasan pantai merupakan aktiviti ekonomi yang penting. Kepentingannya telah disebabkan oleh kehadiran dua delta sungai yang besar dan luas iaitu Delta Sungai Mekong dan Delta Sungai Merah (Luis & Baher, 2014). Pengangkutan air pedalaman mempunyai beberapa kebaikannya yang tersendiri sekiranya dibandingkan dengan lain-lain mod pengangkutan. Contohnya, ianya melibatkan kos pengangkutan yang lebih murah dan kurang permintaan terhadap guna tanah, tenaga, bilangan buruh, sumber serta kurang memberi kesan terhadap alam sekitar selain juga merupakan pengangkutan yang selamat (Roziyah, 2014). Rangkaian pengangkutan serantau meliputi kawasan yang besar dan merangkumi suatu jarak yang jauh. Pengangkutan jarak jauh melalui jalan raya lazimnya melibatkan kos yang tinggi namun sebaliknya berlaku bagi penggunaan pengangkutan air di kawasan pedalaman atau kereta api (United Nation, 2004).

Sistem pengangkutan air yang terdapat pada masa kini terdiri daripada pelbagai jenis yang mana bertujuan untuk pelbagai kegunaan mengikut fungsi-fungsinya yang tersendiri. Antaranya ialah seperti perahu, bot, feri, kapal, *hydrofoil* dan *hovercraft*. Berdasarkan kepada kesemua jenis sistem pengangkutan ini, lazimnya pasti terdapat perubahan atau transformasi yang sentiasa dilakukan bertujuan memperbaharui mutu perkhidmatan yang disediakan untuk kemudahan dan keselesaan pada masa hadapan (Abdul Halim, 1998). Berikutnya, definisi kualiti sukar didefinisikan berbanding dengan kepuasan hati pelanggan. Kualiti lazimnya adalah apa sahaja yang pelanggan akui, ianya adalah merujuk kepada persepsi pelanggan. Oleh itu, kualiti dapat didefinisikan sebagai apa sahaja yang pelanggan anggap sebagai kualiti (Nadiyah Hanani, 2013).

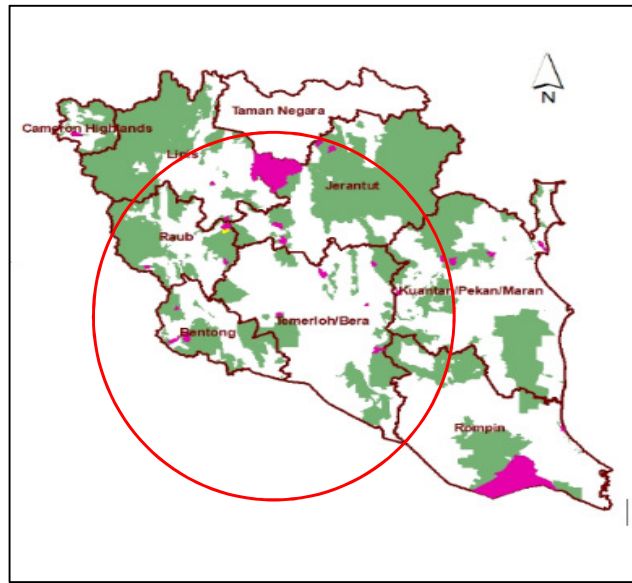
Menurut Roziyah (2014), prestasi bagi sesuatu pengangkutan awam telah ditentukan melalui beberapa parameter dan kriteria perkhidmatan semasa dan persekitaran antaranya ialah kebolehpercayaan, keselesaan, keselamatan dan kebolehdapatan. Kebolehpercayaan boleh dikatakan sebagai perkhidmatan yang tepat daripada segi jadual perjalanannya yang mana akan mendatangkan keselesaan kepada orang ramai dan pengguna khususnya. Hal ini bakal membuatkan mereka percaya untuk menggunakan perkhidmatan awam yang ditawarkan ini seperti perahu Tembeling ini. Berikutnya ialah keselesaan, keselesaan adalah dilihat kepada tempat menunggu mahupun apabila penggunanya berada di dalam kenderaan awam tersebut. Perkara ini dilihat penting kerana ianya boleh menarik minat orang ramai untuk terus menggunakan perkhidmatan yang disediakan ini.

Indikator kualiti keselamatan pada pengangkutan awam amat penting kepada penguasaha dan pengguna kerana ia melibatkan keselamatan nyawa. Keselamatan kadang-kala tidak boleh diberikan suatu jaminan yang pasti terhadap pengguna. Walau bagaimanapun, program latihan pemandu yang baik membolehkan pengurangan kemalangan daripada berlaku dan sekali gus hal ini bakal menyumbang ke arah keselamatan dan kebolehpercayaan yang tinggi. Pemandu pengangkutan awam yang berkhemah tinggi lazimnya bakal mematuhi peraturan-peraturan lalu lintas dan mampu memberikan rasa selamat kepada penggunanya. Terakhir adalah kebolehdapatan iaitu berkaitan dengan perkhidmatan yang mudah dan senang diperoleh apabila diperlukan pada bila-bila masa dan keadaan.

Kawasan Kajian

Kajian ini dijalankan di sekitar kawasan pesisir Sungai Tembeling dan Sungai Kuala Tahan (Rajah 1). Kajian ini melibatkan penduduk di enam buah kampung yang besar di Hulu Tembeling iaitu bermula daripada kawasan hilir iaitu Kg. Kuala Tahan, Kg. Pagi, Kg. Kuala Sat, Kg. Bantal, Kg. Mat Daling dan Kg. Gusai. Pemilihan lokasi di pesisiran Sungai Tembeling dan Sungai Kuala Tahan ini sebagai kawasan kajian disebabkan oleh terdapat ramai penduduk yang masih bergantung kepada pengangkutan perahu Tembeling untuk berulang alik dari kawasan kampung pedalaman yang dihubungkan dengan Sungai Tembeling ke bandar Jerantut. Namun begitu kini, kewujudan jalan raya yang sempurna menghubungkan Kg. Kuala Tahan dan Kg. Pagi telah mengubah sedikit sebanyak corak kehidupan penduduk kampung Hulu Tembeling. Sebelum infrastruktur jalan raya siap kesemua pengguna dan pengusaha akan mengambil dan menurun penumpang di Kuala Tahan.

Selepas pembinaan jalan raya siap antara Kuala Tahan sehingga Kg. Pagi, penduduk di kawasan ini mula memilih untuk memulakan perjalanan untuk pulang semula ke kawasan kampung pedalaman adalah di jeti Kg. Pagi, begitu juga bagi perjalanan untuk keluar ke bandar Jerantut. Penduduk kampung pedalaman akan turun di jeti Kg. Pagi dan sangat kurang untuk turun di jeti Kg. Kuala Tahan kecuali bagi kes-kes tertentu misalnya perahu yang dinaiki penduduk ingin mengambil penumpang di Kg. Kuala Tahan. Selain digunakan sebagai pengangkutan untuk berulang-alik dari kampung pedalaman, perahu Tembeling juga popular dalam kalangan penduduk setempat dan pelancong yang datang melawat Taman Negara, Kuala Tahan. Justeru itu, kajian ini memfokuskan kepada kualiti perkhidmatan perahu Tembeling sebagai salah satu pengangkutan yang penting di kawasan Hulu Tembeling, Pahang.



Rajah 1. Kawasan kajian

Metodologi kajian

Metodologi kajian yang utama digunakan dalam penyelidikan ini ialah menggunakan borang kaji selidik dan temu bual. Borang kaji selidik melibatkan dua kelompok responden iaitu pengguna dan pengusaha perahu Tembeling. Kedua-dua borang kaji selidik ini digunakan mengetahui kualiti perkhidmatan perahu Tembeling di kawasan kajian. Sebanyak 150 borang kaji selidik telah diedarkan kepada pengguna perahu Tembeling. Namun begitu, setelah disemak hanya 120 borang kaji selidik sahaja yang boleh diguna pakai untuk dianalisis. Manakala seramai 28 orang pengusaha perahu Tembeling telah terlibat dalam kajian. Responden kajian terdiri penduduk di enam buah kampung di kawasan Hulu Tembeling iaitu Kg. Kuala Tahan, Kg. Pagi, Kg. Kuala Sat, Kg. Bantal, Kg. Mat Daling dan Kg. Gusai. Namun begitu, wujud kekangan bagi memperoleh responden dari penduduk yang tinggal di dua kampung pedalaman iaitu Kg. Mat Daling dan Kg. Gusai menjadikan responden yang berjaya menjawab borang soal selidik adalah baki empat lagi buah kampung di pedalaman Hulu Tembeling. Kaedah temu bual secara tidak formal pula hanya melibatkan pengusaha perahu Tembeling. Temu bual dilakukan untuk meneliti secara mendalam dan terperinci berkaitan operasi perkhidmatan pengangkutan air yang beroperasi di Hulu Tembeling.

Hasil kajian

Kualiti perkhidmatan perahu Tembeling, Pahang

Kualiti perkhidmatan pengangkutan awam air yang difokuskan dalam kajian ini berdasarkan kaji selidik yang dilakukan terhadap 120 pengguna dan 28 orang pengusaha perahu Tembeling. Kualiti perkhidmatan pengangkutan air ini dibahagikan kepada beberapa bahagian iaitu kualiti keselamatan, masa, kos, keselesaan, fizikal perahu dan kemudahan.

a. Kualiti keselamatan perahu Tembeling

Keselamatan merupakan elemen yang penting dalam menjaga nyawa pengguna yang menggunakan pengangkutan air. Hasil kajian menunjukkan, item penumpang beratur semasa menaiki perahu menunjukkan jumlah min yang paling rendah iaitu hanya memperoleh tahap kualiti sederhana iaitu dengan bacaan 3.9. Berikutnya, diikuti bacaan min kedua terendah adalah bagi cara pemanduan yang selamat dan penumpang yang dibawa mengikut jumlah ditetapkan iaitu 4.1 namun telah menunjukkan lebih menjurus kepada hanya kualiti tahap tinggi. Bagi jaket keselamatan yang cukup untuk semua penumpang dan pemandu yang sering mengingatkan agar penumpang memakai jaket keselamatan masing-masing memiliki bacaan min 4.14 dan 4.18 dan terakhir bagi bacaan min paling tinggi adalah keadaan perahu yang kukuh dengan bacaan min 4.22. Secara keseluruhannya, min keseluruhan menunjukkan nilai 4.1 iaitu pada nilai tahap skor min yang tinggi atau kebanyakan responden cenderung untuk menjawab setuju bagi item-item yang disenaraikan berdasarkan ciri-ciri kualiti keselamatan (Jadual 1).

Jadual 1. Nilai kekerapan, peratus dan min ciri kualiti keselamatan

Item-item	1	2	3	4	5	Min	Taksiran min
Keadaan perahu kukuh	-	-	14 11.7%	66 55%	40 33.3%	4.22	Setuju
Jaket keselamatan cukup untuk semua penumpang	-	3 2.5%	17 14.2%	60 50%	40 33.3%	4.14	Setuju
Pemandu sering mengingatkan penumpang memakai jaket keselamatan	-	1 0.8%	17 14.2%	61 50.8%	41 34.2%	4.18	Setuju
Penumpang beratur semasa menaiki perahu	-	4 3.3%	34 28.3%	52 43.3%	30 25%	3.90	Sederhana
Cara pemanduan yang selamat	1 0.8%	3 2.5%	17 14.2%	61 50.8%	38 31.7%	4.10	Setuju
Penumpang yang dibawa mengikut jumlah ditetapkan	1 8%	1 8%	21 17.5%	57 47.5%	40 33.3%	4.10	Setuju
Min keseluruhan						4.10	Tinggi

1=Sangat tidak setuju, 2=Tidak setuju, 3=Sederhana, 4=Setuju, 5=Sangat setuju

Sumber: Kajian lapangan, 2016

b. Kualiti masa perahu Tembeling

Berikutnya, bagi ciri-ciri kualiti masa, terdapat empat item yang dinilai. Berdasarkan Jadual 2 hasil dapatan menunjukkan bahawa, min yang terendah menunjukkan pada bacaan 3.4 iaitu bagi item sampai tepat pada masa musim hujan atau kemarau iaitu menjurus kepada ciri kualiti sederhana. Berikutnya, bagi ciri menunggu untuk menaiki perahu dan sampai pada masa yang dianggarkan juga menunjukkan ciri kualiti sederhana iaitu masing-masing 3.8. Namun satu-satunya pemboleh ubah ciri kualiti masa iaitu sampai cepat dengan menaiki perahu jenis *fibre* adalah pada bacaan min 4.0 iaitu cenderung kepada nilai min tahap kualiti tinggi. Namun begitu, secara keseluruhannya, ciri kualiti masa hanya pada kedudukan sederhana iaitu pada bacaan skor min 3.8 sahaja dan rata-rata responden menjawab sederhana bagi item-item ciri kualiti masa yang disenaraikan.

Jadual 2. Kekerapan, peratus dan min ciri kualiti masa

Item-item	1	2	3	4	5	Min	Taksiran min
Sampai pada masa yang dianggarkan	-	2 1.7%	31 25.8%	71 59.2%	16 13.3%	3.8	Sederhana
Masa menunggu untuk menaiki perahu cepat	-	3 2.5%	36 30%	67 55.8%	14 11.7%	3.8	Sederhana
Sampai cepat dengan menaiki perahu gentian kaca	-	3 2.5%	22 18.3%	63 52.5%	32 26.7%	4.0	Setuju
Sampai tepat pada masa walaupun musim hujan/kemarau	3 2.5%	5 4.2%	61 50.8%	42 35%	9 7.5%	3.4	Sederhana
Min keseluruhan						3.8	Sederhana

1=Sangat tidak setuju, 2=Tidak setuju, 3=Sederhana, 4=Setuju, 5=Sangat setuju
 Sumber: Kajian lapangan, 2016

c. Kualiti kos perahu Tembeling

Terdapat tiga item bagi mengukur ciri kualiti kos bagi perkhidmatan perahu Tembeling ini. Berdasarkan Jadual 3, bagi ciri kualiti kos menunjukkan bahawa item jumlah kaunter yang ada memiliki nilai bacaan min terendah iaitu 3.5 atau disifatkan sebagai pada kualiti yang sederhana. Diikuti item kedua adalah layanan bagi kaunter tempahan iaitu dengan nilai min 3.8 juga menjurus kepada tahap kualiti sederhana. Namun begitu, bagi item harga tambang perahu memiliki bacaan tahap kualiti yang tinggi iaitu 4.1. Namun begitu, secara keseluruhannya ciri kualiti kos masih pada tahap sederhana iaitu dengan bacaan skor min 3.8 dan kebanyakan responden menjawab sederhana untuk item-item ciri kualiti kos yang dikemukakan.

Jadual 3. Kekerapan, Peratus dan Min Ciri Kualiti Kos

Item-item	1	2	3	4	5	Min	Taksiran Min
Harga tambang perahu	-	2 1.7%	15 12.5%	72 60%	31 25.8%	4.1	Setuju
Layanan kaunter tempahan	1 0.8	1 0.8%	44 36.7%	53 44.2%	21 17.5%	3.8	Sederhana
Jumlah kaunter yang ada	-	12 10%	48 40%	43 35.8%	17 14.2%	3.5	Sederhana
Min keseluruhan						3.8	Sederhana

1=Sangat tidak setuju, 2=Tidak setuju, 3=Sederhana, 4=Setuju, 5=Sangat setuju
 Sumber: Kajian lapangan, 2016

d. Kualiti keselesaan perahu Tembeling

Ciri kualiti keselesaan pula diukur dengan menggunakan empat item berdasarkan jadual. Item yang mempunyai bacaan min yang terendah adalah bagi tempah menunggu di jeti dengan hanya memperoleh nilai bacaan 3.5 iaitu pada tahap kualiti sederhana. Ketiga-tiga baki item iaitu bagi tempat duduk yang selesa, penyediaan bumbung dan sikap pemandu mempunyai bacaan nilai min yang sama iaitu 4.1 yang menunjukkan ianya berada pada tahap kualiti tertinggi. Oleh itu, secara keseluruhannya juga, bacaan skor min adalah 4.0 yang menunjukkan bahawa ciri kualiti keselesaan adalah pada tahap yang baik atau tinggi dan rata-rata responden bersetuju dengan item-item ciri kualiti keselesaan yang dikemukakan (Jadual 4).

Jadual 4. Kekerapan, peratus dan min ciri kualiti keselesaan

Item-item	1	2	3	4	5	Min	Taksiran min
Tempat duduk selesa	-	-	20 16.7%	72 60%	28 23.3%	4.1	Setuju
	-	1	15	72	32		

Penyediaan bumbung yang selesa	-	0.8%	12.5	60%	26.7%	4.1	Setuju
Sikap pemandu yang mesra pengguna	9	0.8%	17.5%	55%	26.7%	4.1	Setuju
Tempat menunggu di jeti yang selesa	7.5%	8.3%	25%	45.8%	13.3%	3.5	Sederhana
Min keseluruhan						4.0	Tinggi

1=Sangat tidak setuju, 2=Tidak setuju, 3=Sederhana, 4=Setuju, 5=Sangat setuju

Sumber: Kajian lapangan, 2016

e. Kualiti fizikal perahu Tembeling

Jadual 5 pula menunjukkan ciri kualiti fizikal perahu yang memfokuskan kepada tiga item. Item yang mempunyai nilai terendah adalah bagi keadaan fizikal perahu yang cantik iaitu hanya memiliki bacaan min 3.8 yang berada pada tahap sederhana. Berikutnya, baki kedua-dua pemboleh ubah mencatatkan bacaan min yang sama iaitu masing-masing 4.0 bagi enjin yang lancar dan saiz tempat duduk penumpang. Namun begitu, skor min keseluruhan menunjukkan bacaan min hanya 3.9 iaitu masih pada tahap kualiti sederhana bagi ciri fizikal perahu atau kebanyakan responden memilih sederhana bagi menjawab semua item bagi ciri kualiti fizikal perahu.

Jadual 5. Kekerapan, peratus dan min ciri kualiti fizikal perahu

Item-item	1	2	3	4	5	Min	Taksiran Min
Perahu yang cantik	-	4	43	50	23		
		3.3%	35.8%	41.7%	19.2%	3.8	Sederhana
Enjin yang lancar	-	-	30	56	34		
			23%	46.7%	28.3%	4.0	Setuju
Saiz tempat duduk penumpang	1	-	25	70	24		
	0.8%		20.8%	58.3%	20%	4.0	Setuju
Min keseluruhan						3.9	Sederhana

1=Sangat tidak setuju, 2=Tidak setuju, 3=Sederhana, 4=Setuju, 5=Sangat setuju

Sumber: Kajian lapangan, 2016

f. Kualiti kemudahan perahu Tembeling

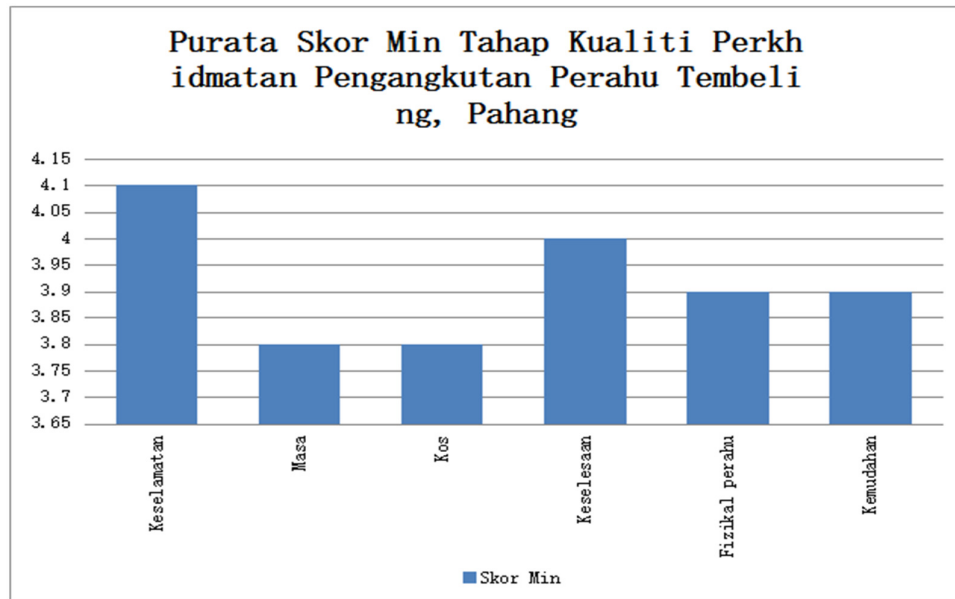
Kualiti kemudahan bagi perkhidmatan pengangkutan perahu Tembeling juga diuji dengan empat item berdasarkan Jadual 6. Item yang menunjukkan bacaan min yang rendah adalah kemudahan tempat menunggu iaitu merujuk kepada kemudahan penyediaan jeti iaitu 3.5 yang menunjukkan nilai kualiti sederhana. Diikuti restoran terapung di jeti dengan bacaan min 3.8, manakala tempat menyimpan barang dalam perahu adalah 3.9 kedua-duanya menunjukkan tahap kualiti yang juga sederhana. Bagi tempat duduk yang mencukupi terdapat di dalam perahu pula menunjukkan bacaan min 4.2 iaitu berada pada tahap kualiti tinggi. Namun begitu, secara keseluruhannya ciri kualiti kemudahan bagi perkhidmatan perahu Tembeling hanya pada tahap kualiti sederhana dengan purata skor min 3.9 dan kebanyakan responden juga memilih sederhana untuk menjawab kesemua item bagi ciri kualiti kemudahan yang telah dikemukakan.

Jadual 6. Kekerapan, peratus dan min ciri kualiti kemudahan

Item-item	1	2	3	4	5	Min	Taksiran Min
Tempat duduk mencukupi	-	-	11	71	38		
			9.2%	59.2%	31.7%	4.2	Setuju
Tempat menyimpan barang	3	4	20	68	25		
	2.5%	3.3%	16.7%	56.7%	20.8%	3.9	Sederhana
Kemudahan tempat menunggu (jeti)	8	10	33	52	17		
	6.7%	8.3%	27.5%	43.3%	14.2%	3.5	Sederhana
Restoran terapung di jeti	-	10	34	44	32		
		8.3%	28.3%	36.7%	26.7%	3.8	Sederhana
Min keseluruhan						3.9	Sederhana

1=Sangat tidak setuju, 2=Tidak setuju, 3=Sederhana, 4=Setuju, 5=Sangat setuju

Berdasarkan keenam-enam bahagian yang menunjukkan tahap kualiti perkhidmatan perahu di Hulu Tembeling, secara keseluruhannya daripada enam ciri kualiti yang disenaraikan hanya dua yang menunjukkan nilai skor min pada tahap kualiti yang tinggi iaitu keselamatan dan keselesaan iaitu masing-masing dengan bacaan 4.1 dan 4.0, manakala empat lagi bahagian atau ciri yang mengkelaskan kualiti perkhidmatan perahu Tembeling ini masih pada tahap sederhana iaitu kualiti masa dan kos masing-masing adalah 3.8 manakala kualiti fizikal perahu dan kemudahan adalah 3.9 (Rajah 2).



Rajah 2. Purata Skor Min Kualiti Perkhidmatan Pengangkutan Perahu Tembeling, Pahang.

Perbincangan

Dapatan kajian menunjukkan bahawa masih berbaki empat ciri kualiti perkhidmatan yang perlu diperbaiki memandangkan purata skor min menunjukkan bacaan pada kualiti sederhana iaitu kualiti masa (3.8), kos (3.8), fizikal perahu (3.9) dan kemudahan (3.9). Bagi kualiti masa, rata-rata responden menyatakan persetujuan terhadap masalah untuk sampai tepat pada masa di lokasi yang dituju khususnya pada musim kemarau atau tengkujuh iaitu dengan nilai min 3.4. Perubahan paras air yang terlalu cetek pada masa kemarau menyebabkan perahu sukar untuk melalui kawasan sungai. Terdapat tiga anak sungai yang mengalir ke Sungai Tembeling iaitu Sungai Sat, Sungai Rambai dan Sungai Kamcing. Siasatan Kosmo di kawasan paling hulu Sungai Tembeling mendapati bahawa kegiatan pembalakan yang tidak terkawal berlaku di Hutan Simpan Gunung Aais yang telah menjadi punca utama kawasan tadahan air semakin cetek. Kecetakan sungai ini disebabkan oleh hakisan tanah dan mendapan pasir. Paras air sungai yang cetek ini bukanlah disebabkan oleh cuaca yang panas semata-mata, hal ini kerana masalah paras air yang cetek ini telah berlaku sejak lebih setahun yang lalu (Amirul Akmal, 2016). Justeru itu, pihak kerajaan negeri Pahang harus bertindak tegas bagi menguatkuasakan undang-undang agar kegiatan pembalakan tidak berleluasa selain pemantauan yang berskala juga dipercayai mampu membendung daripada masalah ini terus berlaku yang juga memberikan kesan langsung terhadap punca pendapatan masyarakat pedalaman Hulu Tembeling yang menjadikan pengangkutan perahu Tembeling ini sebagai punca mata pencarian utama mereka.

Masalah yang ketara bagi kualiti kos adalah berkaitan masalah jumlah kaunter yang ada dengan nilai min 3.5. Melalui temu bual yang dibuat terhadap beberapa orang responden mendapati bahawa hanya satu kaunter yang disediakan khusus untuk tujuan menempah perkhidmatan perahu Tembeling iaitu kaunter tersebut terletak di dalam Taman Negara, Kuala Tahan. Bagi penduduk setempat yang memerlukan perkhidmatan pengangkutan tersebut, tiada kaunter khas yang disediakan untuk menempah perkhidmatan perahu Tembeling. Lazimnya, mereka akan menyimpan nombor telefon

bimbit pengusaha perahu dan membuat temu janji untuk mendapatkan perkhidmatan perahu tersebut. Sistem kaunter yang *standard* seharusnya diusahakan agar dapat memudahkan penduduk pedalaman Hulu Tembeling dan pelancong untuk berurusan dan mendapatkan perkhidmatan perahu Tembeling pada bila-bila masa sahaja.

Ciri kualiti fizikal perahu dilihat lebih tertumpu kepada keadaan perahu yang cantik iaitu hanya memperoleh bacaan min 3.8 (sederhana). Fizikal perahu Tembeling lazimnya mempunyai ciri yang kukuh namun kurang daripada aspek nilai keindahan atau estetika. Fizikal perahu yang cantik juga boleh dijadikan salah satu elemen tarikan pengguna untuk terus menggunakannya selain menjadi satu keunikan terhadap pelancong yang berminat untuk merasai pengalaman menaikinya. Justeru itu, usaha bagi mencantikkan keadaan fizikal perahu oleh pengusaha harus dilakukan agar ianya mampu menjaga kualiti perkhidmatan pengangkutan ini secara keseluruhannya.

Kualiti kemudahan iaitu kemudahan tempat menunggu atau jeti yang disediakan juga berada pada tahap yang sederhana. Tempat menunggu perahu Tembeling yang disediakan di Kuala Tahan tidak berupaya memuatkan sejumlah besar pengguna yang menunggu untuk menaiki pengangkutan tersebut. Tempat menunggu yang kecil mengehadkan ramai pengguna untuk mendapatkan kemudahan tersebut selain mereka terpaksa berpanas sambil menunggu giliran untuk menaiki perahu Tembeling. Sekiranya bernasib baik, pengguna boleh menumpang teduh di restoran-restoran terapung yang terdapat di persisiran sungai tersebut. Namun begitu, berdasarkan temu bual bersama beberapa orang pengusaha perahu Tembeling menyatakan bahawa bagi pelancong luar negara, pengalaman berpanas di bawah terik matahari semasa menunggu giliran untuk menaiki perahu Tembeling merupakan pengalaman yang baharu dan cenderung untuk lebih menyukai pengalaman. Pelancong dalam negara pula lebih gemar mencari tempat runag menunggu yang lebih selesa untuk berteduh sebelum menaiki perahu Tembeling.

Secara keseluruhannya, bagi keenam-enam bahagian kualiti perkhidmatan, hanya dua ciri kualiti perkhidmatan yang mempunyai nilai bacaan skor min yang tinggi iaitu kualiti keselamatan dan keselesaan. Manakala empat ciri kualiti perkhidmatan bagi masa, kos, fizikal perahu dan kemudahan masih pada tahap kualiti sederhana. Justeru itu, kualiti perkhidmatan perahu Tembeling di Hulu Tembeling harus dipertingkatkan agar setiap pengguna tidak kira bagi penduduk pedalaman Hulu Tembeling, pelancong dalam dan luar negara mampu memperoleh perkhidmatan yang terbaik terhadap pengangkutan air di Hulu Tembeling, Pahang.

Kesimpulan

Perahu Tembeling merupakan mod pengangkutan air yang masih penting dan relevan kepada masyarakat khususnya kepada penduduk yang tinggal di kawasan Hulu Tembeling. Walaupun pada masa kini telah terdapat infrastruktur jalan darat yang menghubungkan kawasan Kuala Tahan sehingga Kg Mat Daling tetapi tidak semua penduduk berupaya menggunakan jalan ini. Keadaan jalan tersebut hanya boleh dilalui oleh pacuan 4 roda sahaja kerana keadaan jalan darat itu juga masih tidak memuaskan kerana masih dalam keadaan jalan tanah merah. Sehubungan itu, pengangkutan perahu Tembeling masih dominan dan penting kepada penduduk dalam kehidupan seharian mereka. Namun begitu, hasil kajian mendapati kualiti perkhidmatan perahu Tembeling masih kurang memuaskan khususnya untuk empat ciri kualiti perkhidmatan yang perlu diperbaiki memandangkan purata skor min menunjukkan bacaan pada kualiti sederhana iaitu kualiti masa, kos, fizikal perahu dan kemudahan. Sehubungan itu, pihak berkuasa seharusnya mengambil berat terhadap perkhidmatan perahu Tembeling kerana ini adalah satu-satu mod pengangkutan yang utama digunakan oleh penduduk di kawasan ini. Perkhidmatan perahu Tembeling tidak boleh hanya diserahkan pentadbiran operasi kepada pengusaha sahaja. Kedudukan kawasan ini yang berhampiran dengan Taman Negara dan selalu dikunjungi oleh pelancong menyebabkan kualiti perkhidmatan pengangkutan ini perlu dipertingkatkan bagi meningkatkan imej industri pelancongan di Malaysia.

Penghargaan

Penghargaan kepada Kementerian Pengajian Tinggi kerana membiayai kajian ini di bawah Geran FRGS yang bertajuk Survival Perkhidmatan Pengangkutan Awam Air sebagai Warisan Negara: Kajian

Terhadap Perkhidmatan Pengangkutan Air di Beberapa Negeri Terpilih di Malaysia (no. geran berkod 2014-0109-108-02) & Universiti Pendidikan Sultan Idris di kerana membiayai kajian ini di bawah Geran Penyelidikan Universiti yang bertajuk Aksesibiliti Masyarakat Luar Bandar Terhadap Kemudahan Sosia: Kajian di Hulu Tembeling, Pahang (kod penyelidikan 2013-0127-106-01).

Rujukan

- Abdul Halim Idrus (1998) *Kajian perkhidmatan pengangkutan awam 'Perahu Perambang di Sungai Sarawak*. (Unpublished Thesis). Universiti Teknologi Mara, Shah Alam.
- Ahmad Badri Mohammad (1985) Beberapa petanda perubahan sifat Sungai Tembeling. *Jurnal Akademika* 26, 62-76.
- Amirul Akmal Redzwan (2016) Sungai Tembeling makin kontang. *Kosmo*. 18 Mac.
- Fadilah Mat Nor, Safura Ahmad Sabri, Khairuddin Khalid (2014) Tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan pengangkutan awam di KUIS. Selangor. *Proceeding of the International Conference on Management and Muamalah*. Kolej Universiti Islam Antarabangsa, Selangor.
- Haris Fadilah Ahmad (2010). Gigih buat 'Perahu Tembeling'. [Cited 2 December 2015]. Available from: www.utusan.com.my.
- Ismail Ahmad (1999) *Pengangkutan di air dalam budaya Melayu*. Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur.
- Jakarta Dasan (2009) Ekspedisi bot UMS 'Parangkang' mengelilingi perairan Sabah. [Cited 14 April 2016]. Available from: www.eprints.ums.edu.my.
- Luis CB, Baher ME (2014) *Facilitating trade through competitive, Low Carbon Transport: The case for Vietnam's Inland and Coastal Waterways*. The World Bank, Washington.
- Nadiah Hanani Abdul Jalil (2013) *Kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan Pusat Transformasi Bandar (UTC) sebagai pusat hentian setempat: Kajian kes UTC Kuala Lumpur*. (Unpublished Theses). Universiti Kebangsaan Malaya, Bangi.
- Roziyah Abdul Rahman (2004) *Kajian jarak bagi pengangkutan bot ekspres*. (Unpublished Thesis). Fakulti Kejuruteraan Awam Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi.
- Siti Faridah Mohd Sunif (2011) *Perkhidmatan Pengangkutan Awam di Malaysia*. (Unpublished Thesis). Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.
- United Nation (2004) *Manual on modernization of inland water transport for integration within a multimodal transport system*. United Nations Publication, New York.