

PENGURUSAN TERMINAL BAS MILIK PIHAK BERKUASA TEMPATAN
KAJIAN KES: TERMINAL TUN SRI LANANG, KOTA TINGGI

MOHD HISAM BIN HJ SAID

Laporan projek ini dikemukakan
sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat
penganugerahan Ijazah Sarjana Sains(Pentadbiran dan Pembangunan Tanah)

Fakulti Geoinformasi dan Harta Tanah
Universiti Teknologi Malaysia

JUN 2016

Ditujukan khas kepada isteri tersayang, Mazidah Binti Ismail, kedua orang puteraku Muhammad Ha'im Muqry dan Muhammad Hafiy Muqlish, terima kasih atas kecintaan, kasih sayang, sabar, menyokong dan bersama-sama dalam mengharungi perjalanan hidup ini

Kepada mak dan abah, bapak dan mak dan adik beradik, terima kasih terhadap kasih sayang, sokongan, doaserta semangat yang diberikan selama ini

Tidak lupa juga kepada rakan sejawatan dan seperjuangan, terima kasih atas kerjasama dan bantuan selama ini. Bersama-sama kita berkhidmat untuk rakyat

PENGHARGAAN

Alhamdulillah syukur ke hadrat Allah s.w.t di atas segala limpah kurnia, berkat kasih dan sayang serta dengan izin-Nya, penulis telah berjaya menyiapkan penulisan ini.

Penulis ingin merakamkan ribuan terima kasih dan setinggi-tinggi penghargaan ikhlas kepada penyelia tesis, Dr Hj Wan Ibrism Fikry Bin Wan Ismaildi atas segala panduan, bimbingan, nasihat, dorongan, bantuan dan komitmen yang diberikan sepanjang tempoh penulisan tesis ini.

Penulis juga ingin merakamkan sekalung penghargaan dan terima kasih kepada pihak Kerajaan Negeri Johor khususnya YAB Menteri Besar Johor dan YB Setiausaha Kerajaan Johor atas peluang yang diberikan kepada Pegawai Tadbir Negeri Johor meningkatkan tahap pendidikan ke peringkat Ijazah Sarjana dan Ijazah Kedoktoran. Semoga ilmu yang diperolehi akan dapat meningkatkan lagi perkhidmatan Pegawai Tadbir Negeri dalam memacu pembangunan negeri dan Bangsa Johor.

Tidak lupa juga ucapan terima kasih kepada semua pensyarah terutamanya penyelia program Dr Salfarina Binti Samsudin, semua pensyarah serta kakitangan FGHT dan semua pihak di atas segala bantuan yang di beri untukmenjayakan Program SarjanaEksekutif Pegawai Tadbir Negeri Johor. BuatTuan Yang Dipertua, Majlis Daerah Kota Tinggi, Ketua Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta, Majlis Daerah Kota Tinggi, serta kakitangan Majlis Daerah Kota Tinggi, jutaan terima kasih diucapkan di atas segala bantuan dan kerjasama yang diberikan. Kepada keluarga, sahabat handai dan teman seperjuangan terima kasih di atas segala bantuan, sokongan dan semangat yang dihulurkan.

Akhir sekali, penghargaan dan terima kasih ditujukan kepada semua yang terlibat secara langsung ataupun tidak langsung memberikan bantuan dan kerjasama sepanjang usaha menjayakan dan menyempurnakan penulisan ini.

Sekian, Terima Kasih.

ABSTRAK

Terminal bas merupakan salah satu kemudahan awam yang disediakan oleh Pihak Berkuasa Tempatan, sama ada mereka menguruskan sendiri atau melantik pihak lain. Terminal bas perlu sentiasa dijaga dan dipenuhi dengan kemudahan yang bersesuaian untuk keselesaan dan kemudahan pengguna terminal bas. Majlis Daerah Kota Tinggi (MDKT) pada tahun 2004 telah membuat keputusan untuk membangunkan semula hentian bas dan teksi dipusat bandar ini secara penswastaaan. Pada Julai 2011, MDKT telah membuka Terminal Tun Sri Lanang (TTSL) kepada orang ramai. Kajian ini dibuat untuk mengenalpasti isu dan masalah Terminal Tun Sri Lanang dari aspek pengurusan dan penyelenggaraan serta mengenalpasti cadangan penambahbaikan dan perancangan MDKT terhadap TTSL. Bagi memenuhi objektif kajian ini, data dan maklumat dikumpul dan diperolehi dari kajian literatur, pengedaran soal selidik dan temubual bersama pihak MDKT dianalisis mengikut kaedah kualitatif dan kuantitatif. Hasil kajian mendapati wujud permasalahan berhubung kemudahan awam, keselesaan di dalam bangunan, kekurangan pengunjung ke TTSL serta keadaan premis yang suram. Kajian turut mendapati responden masih berpuashati terhadap pengurusan TTSL ketika ini, Walau bagaimanapun penambahbaikan perlu dibuat untuk memastikan pengurusan dan penyelenggaraan TTSL lebih teratur. Di akhir kajian, telah dinyatakan beberapa penambahbaikan yang boleh dilaksanakan oleh MDKT dalam usaha mengatasi kelemahan yang ditemui dan bagi menjadikan TTSL terminal bas yang dapat memberikan pulangan kepada pihak berkepentingan dan memberikan kemudahan kepada pengunjung dan seterusnya menjaga imej MDKT sebagai pemilik TTSL.

ABSTRACT

Bus terminal is one of the facilities provided by local authority, whether they manage themselves or appoint another party. The bus terminal should always be maintained and filled with appropriate facilities for the comfort and convenience of bus terminal users. Kota Tinggi District Council (MDKT) in 2004 decide to redevelop bus and taxi station in the city by the way of privatization. In July 2011, MDKT opened Terminal Tun Sri Lanang (TTSL) to the public. This study was made to identify issues and problems in terms of management and maintenance in TTSL as well as to identify recommendations for improvement and MDKT planning for full use of TTSL. To meet the objectives of this study, the data and information collected and obtained from the literature, distributing questionnaires and interviews with the administration of MDKT. The data is analyzed by using qualitative and quantitative methods. The study found that there were problems relating to the public amenities, comforting environment in the building, the lack of visitors to TTSL and dismal condition of the premises. The study also found that respondents were satisfied with the current management TTSL at this moment; however improvements need to be made to ensure TTSL management and maintenance are better and in order. At the end of the study, there are several improvements that can be implemented by MDKT in order to overcome the shortcomings discovered and to make the TTSL bus terminal that can provide a return to stakeholders and provide convenience to visitors as well as to keep the good image for MDKT as terminal owner.

KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKASURAT
	JUDUL TESIS	i
	PENGAKUAN	ii
	DEDIKASI	iii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	xii
	SENARAI RAJAH	xiiiv
	SENARAI SINGKATAN	xvi
	SENARAI LAMPIRAN	xvii
1	PENDAHULUAN	1
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Pernyataan Masalah	5
	1.3 Matlamat Kajian	8
	1.4 Objektif Kajian	8
	1.5 Skop Kajian	9
	1.6 Kepentingan Kajian	10
	1.7 Metodologi Kajian	11
	1.7.1 Peringkat Kajian Awalan	11
	1.7.2 Peringkat Kajian Literatur	12

	1.7.3	Peringkat Pengumpulan Data dan Maklumat	12
	1.7.4	Peringkat Penganalisan Data	13
	1.7.5	Peringkat Penemuan	14
	1.8	Susunatur Bab	16
	1.9	Kesimpulan	18
2		PENGURUSAN TERMINAL BAS	19
	2.1	Pengenalan	19
	2.2	Definisi Terminal Bas	22
	2.3	Definisi Pengurusan	24
	2.3.1	Hubungan Ilmu Pengurusan Dengan Pengurusan Hartanah	26
	2.3.2	Pengurusan Terminal Bas	27
	2.3.3	Pengurusan Pemasaran Bagi Terminal Bas	28
	2.4	Definisi Pengangkutan Awam	30
	2.4.1	Jenis-Jenis Pengangkutan Awam Darat	30
	2.5	Perundangan Berkaitan Pengangkutan Awam	33
	2.5.1	Akta Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD) 2010	33
	2.5.2	Akta Pengangkutan Awam Darat (APAD) 2010	34
	2.5.3	Akta Pengangkutan Jalan (APJ) 1987	34
	2.5.4	Akta Kerajaan Tempatan (AKT) 1976	35
	2.5.5	Perbadanan Pengangkutan Awam Johor (PAJ)	36
	2.6	Ciri-ciri Terminal Bas	37
	2.6.1	Lokasi Yang Strategik	38
	2.4.2	Kemudahan Awam Yang Lengkap	38
	2.4.3	Pengurusan dan Penyelenggaraan Yang Efisien	39
	2.7	Fungsi dan Kepentingan Terminal Bas	40
	2.8	Kategori Terminal Bas	43

2.9	Kemudahan Yang Diperlukan di Terminal Bas	44
2.10	Perbandingan Konsep Pengurusan Terminal Bas di Beberapa Kawasan Pihak Berkuasa Tempatan	46
2.11	Kepentingan Perancangan dan Pengurusan Terminal Bas	52
2.11.1	Pulangan Kepada Pelaburan	52
2.11.2	Meningkatkan Imej	53
2.11.3	Mengekalkan Mutu	53
2.11.4	Keselamatan dan Keselesaan	54
2.11.5	Menjimatkan Peruntukan Perbelanjaan PBT	54
2.12	Permasalahan di Terminal Bas	55
2.13	Kesimpulan	57
3	TERMINAL TUN SRI LANANG, KOTA TINGGI (TTSL)	59
3.1	Pengenalan	59
3.2	Latar Belakang Daerah Kota Tinggi	60
3.3	Sejarah Majlis Daerah Kota Tinggi	65
3.4	Peranan Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta (JPPH), MDKT	74
3.5	Terminal Tun Sri Lanang (TTSL)	77
3.4.1	Komponen Penswastaaan TTSL	79
3.4.2	Kegunaan Bangunan Terminal Tun Sri Lanang	83
3.5.3	Tingkat Bawah	85
6.5.4	Tingkat Atas	86
3.6	Kaedah Pengurusan TTSL	88
3.7	Senarai Syarikat Bas Yang Beroperasi di TTSL	90
3.8	Aduan Mengenai Pengurusan TTSL	91
3.9	Pendapatan dan Perbelanjaan TTSL	91
3.10	Kesimpulan	93

4	PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS KAJIAN	95
4.1	Pengenalan	95
4.2	Kaedah Pengumpulan Data	96
4.2.1	Kaedah Soal Selidik	96
4.2.2	Kaedah Temubual	97
4.3	Kaedah Analisis	98
4.3.1	Kaedah Analisis Frekuensi	98
4.3.2	Kaedah Analisis Skala Likert	99
4.4	Hasil Analisis Kajian	99
4.4.1	Maklumat Responden	100
4.4.2	Pengetahuan Tentang Pengurusan Terminal Tun Sri Lanang	103
4.4.3	Urusan Responden di TTSL	104
4.4.4	Tempoh Masa Berkhidmat dan Kadar Sewa Pada Pandangan Penyewa Premis	106
4.4.5	Kekerapan Responden Berurusan di TTSL	109
4.4.6	Jenis Pengangkutan Awam Yang Digunakan di TTSL	110
4.4.7	Penilaian Tahap Kemudahan-Kemudahan Awam di TTSL	111
4.4.8	Tahap Keperluan Penambahbaikan Kemudahan Awam di TTSL	115
4.4.9	Analisis Keperluan Penambahan Kemudahan Baru di TTSL	119
4.4.10	Masalah di Terminal Bas	121
4.4.11	Tahap Kepuasan Responden Terhadap Pengurusan Terminal	122
4.4.12	Pandangan Berhubung Keadaan TTSL Yang Suram	125
4.5	Penemuan Soal Selidik	127
4.6	Isu dan Masalah Pengurusan MDKT	130
4.7	Perancangan MDKT untuk Penambahbaikan Pengurusan TTSL	132

4.8	Kesimpulan	135
5	RUMUSAN DAN CADANGAN	136
5.1	Pengenalan	136
5.2	Penemuan Kajian	137
5.2.1	Pencapaian Objektif Pertama	137
5.2.2	Pencapaian Objektif Kedua	140
5.3	Permasalahan Kajian	142
5.4	Cadangan Penambahbaikan Pengurusan TTSL	143
5.5	Cadangan Kajian Lanjutan	145
5.6	Kesimpulan	146
	RUJUKAN	148
	Lampiran A-I	151-213

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKASURAT
1.1	Data Penggunaan Bas Awam di Negeri Johor Tahun 2010 hingga 2014	7
2.1	Kemudahan Yang Perlu Disediakan Mengikut Kategori Terminal Pengangkutan Awam	45
3.1	Taburan Penduduk Daerah Kota Tinggi, 2010-2014	65
3.2	Pihak Berkuasa Tempatan di Negeri Johor	66
3.3	Bandar dan Pekan Dalam Kawasan Pentadbiran MDKT	68
3.4	Kemudahan di Tingkat Bawah TTSL	86
3.5	Kemudahan di Tingkat Atas TTSL	87
3.6	Senarai Nama Operator Bas dan Destinasi Perjalanan	90
3.7	Jumlah Pendapatan dan Perbelanjaan Pengurusan TTSL	92
4.1	Contoh Mata Skor Yang Digunakan	99
4.2	Maklumat Responden	100

4.3	Maklumat Pekerjaan Responden	103
4.4	Tempoh Lama Responden Berkhidmat di TTSL	107
4.5	Pandangan Responden Terhadap Kadar Sewa di TTSL	107
4.6	Jenis Pengangkutan Awam Yang Digunakan Responden di TTSL	110
4.7	Pengkelasan Darjah Mengikut Skor	112
4.8	Julat Indeks Baru Analisis Terhadap Kemudahan Awam di TTSL	113
4.9	Analisis Penilaian Tahap Kemudahan-Kemudahan Awam di TTSL	114
4.10	Analisis Terhadap Keperluan Penambahbaikan Kemudahan Awam Sedia Ada di TTSL	116
4.11	Julat Indeks Baru Analisis Tahap Keperluan Penambahbaikan Kemudahan Yang Sedia Ada di TTSL	116
4.12	Keperluan Penambahan Kemudahan Baru di TTSL	120
4.13	Tahap Kepuasan Hati Responden Terhadap Keadaan dan Pengurusan TTSL	123
4.14	Pandangan Berhubung Keadaan TTSL Yang Suram	125

SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	MUKASURAT
1.1	Carta Alir Metodologi Kajian	15
2.1	Jumlah Penumpang Bas Berhenti-Henti di Bandar di Semenanjung Malaysia	22
2.2	Struktur Organisasi Unit Terminal, MPK	49
2.3	Terminal Sentral Kuantan	50
2.4	Carta Organisasi Pengurusan Terminal Larkin Sentral	51
3.1	Peta Daerah-Daerah di Negeri Johor	62
3.2	Peta Mukim-Mukim di Daerah Kota Tinggi	63
3.3	Kedudukan Daerah Kota Tinggi Dalam Koridor Pembangunan Negara	64
3.4	Pelan Kawasan Kawalan dan Pentadbiran MDKT Sehingga 2012	69
1.5	Pelan Kawasan Pentadbiran MDKT Mulai 7 Mac 2012	70
3.6	Carta Organisasi MDKT, 2016	73

3.7	Carta Organisasi Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta, MDKT, 2016	76
3.8	Gambar Tapak Hentian Bas dan Teksi Kota Tinggi Sebelum Pembangunan TTSL pada tahun 2004	78
3.9	Pelan Lokasi Terminal Tun Sri Lanang	81
3.10	Pelan Susunatur Komponen Pembangunan TTSL	83
3.11	Pelan Lantai TTSL	84
3.12	Gambar Semasa TTSL	85
3.13	Carta Organisasi Jawatankuasa Badan Pengurusan TTSL	89
4.1	Bilangan Responden Mengikut Jantina dan Peringkat Umur	101
4.2	Bilangan Responden Mengikut Bangsa dan Peringkat Umur	102
4.3	Sektor Pekerjaan Responden	101
4.4	Tujuan Urusan Responden di TTSL	105
4.5	Kekerapan Berurusan di TTSL	109

SENARAI SINGKATAN

AKT 1976	-	Akta Kerajaan Tempatan, 1976
APAD 2010	-	Akta Pengangkutan Awam Darat, 2010
APBD 1976	-	Akta Perancang Bandar dan Desa, 1976
APSB	-	Anjung Perkasa Sdn. Bhd.
BISB	-	Bakti Insani Sdn. Bhd.
JPJ	-	Jabatan Pengangkutan Jalan
MDKT	-	Majlis Daerah Kota Tinggi
MPK	-	Majlis Perbandaran Kuantan
NKRA	-	Bidang Keberhasilan Utama Negara
OKU	-	Orang Kurang Upaya
PBT	-	Pihak Berkuasa Tempatan
PAIM	-	Perbadanan Pengangkutan Awam Iskandar Malaysia
PAJ	-	Perbadanan Pengangkutan Awam Johor
RMK-10	-	Rancangan Malaysia Kesepuluh
RMK-11	-	Rancangan Malaysia Kesebelas
RKK	-	Rancangan Kawasan Khas
SPAD	-	Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat
TTSL	-	Terminal Tun Sri Lanang
UPENJ	-	Unit Perancang Ekonomi Negeri Johor

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK	MUKASURAT
A	Borang Soal-Selidik Kajian	151
B	Borang Soalan Temubual Pentadbiran, MDKT	160
C	Borang Soalan Temubual Pelaksana, MDKT	163
D	Salinan Dokumen Hakmilik TTSL	167
E	Pelan Lantai TTSL dan Senarai Penyewa Sehingga Jun 2016	169
F	Minit Mesyuarat Jawatankuasa Badan Pengurusan TTSL dan Mesyuarat Jawatankuasa MDKT	176
G	Maklumat Berkaitan Terminal Pengangkutan Awam Darat di Semenanjung Malaysia Sehingga Disember 2014	197
H	Keratan Akhbar	204
I	Gambar TTSL dan sekitarnya	210

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Perkhidmatan pengangkutan awam merupakan salah satu keperluan dalam aspek kehidupan di negara kita. Ia merupakan salah satu mod pengangkutan utama bagi penduduk untuk bergerak dari satu tempat ke tempat yang lain. Ia turut dianggap sebagai nadi untuk melakukan aktiviti ekonomi dan sosial bagi segolongan masyarakat. Negara Malaysia yang menuju ke arah negara maju pada tahun 2020 juga perlu melihat aspek penggunaan pengangkutan awam bagi kalangan rakyat. Ini kerana mod pengangkutan awam yang lebih cekap, cepat dan jimat akan menjadikan pembangunan ekonomi dan sosial masyarakat bertambah pesat. Kecekapan pihak yang berkepentingan dalam menguruskan pengangkutan awam yang baik akan turut membantu menangani masalah kesesakan jalan raya akibat penggunaan kenderaan persendirian.

Perkhidmatan pengangkutan awam juga adalah merupakan salah satu daripada alternatif yang diwujudkan bagi mengurangkan masalah kesesakan kenderaan di jalan raya. Mengikut kajian Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ), pada tahun 2012, penggunaan pengangkutan awam adalah lapan hingga sembilan kali

lebih selamat berbanding menggunakan kenderaan persendirian dalam melakukan perjalanan samaada perjalanan untuk bekerja atau bersantai. Keadaan ini melihatkan bahawa penggunaan pengangkutan awam perlu ditingkatkan bagi mengurangkan jumlah trafik di jalan raya. Perkara yang perlu dilihat dalam mencapai hasrat ini adalah aspek meningkatkan mutu dan kecekapan pengangkutan awam di samping memberikan keselesaan dan kemudahan terhadap pengguna dan pengendali perkhidmatan tersebut. Perkara ini turut meliputi keupayaan sesebuah terminal pengangkutan awam yang dapat berdaya saing dan memenuhi kehendak semua pihak yang berkepentingan.

Melalui tindakan yang diambil ini, pengangkutan awam akan terus menjadi pilihan masyarakat samada di bandar atau di luar bandar sebagai satu mod utama dalam urusan harian mereka. Selain dari itu, terminal pengangkutan awam yang diurus dengan baik akan menarik lebih ramai operator pengangkutan awam untuk terlibat dengan servis pengangkutan dan pengguna akan dapat perkhidmatan yang terbaik.

Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) turut terlibat dan berperanan dalam hal ehwal menyediakan, mengurus serta menyelenggara kemudahan di terminal. Ini kerana, kebiasaannya terminal ini akan wujud di pusat-pusat bandar atau dalam kawasan perbandaran kerana jaringan kemudahan jalan raya yang saling berhubung dan berdekatan dengan mod-mod pengangkutan awam yang lain. Teras pembangunan infrastruktur dan pengangkutan awam ini juga dinyatakan dalam Rancangan Malaysia Kesepuluh (RMK-10) dimana tumpuan diberikan dibawah teras membangunkan sistem pengangkutan awam yang mengutamakan rakyat dan juga di dalam teras meningkatkan tahap dan kemampanan kualiti hidup. Di dalam teras ini, sejumlah RM2.8 bilion telah diperuntukkan terutamanya dalam Bidang Keberhasilan Utama Negara (NKRA) yang melibatkan pengangkutan awam.

Di peringkat Negeri Johor pula, pihak kerajaan negeri turut sama memainkan peranan dalam usaha untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan pengangkutan awam. Antara tindakan yang kini sedang dirancang berhubung perkhidmatan pengangkutan awam ialah tindakan untuk mewartakan Draf Rancangan Kawasan Khas (RKK) Terminal Pengangkutan Bersepadu Iskandar Sentral tahun 2025. Perlaksanaannya yang dicadangkan di daerah Johor Bahru adalah untuk mengenalpasti kawasan baru untuk perletakkan terminal bersepadu pengangkutan awam Bandaraya Johor Bahru. Menurut laporan akhbar dalam talian, *mstar online* Pengerusi Jawatankuasa Perumahan dan Kerajaan Tempatan Negeri Johor, YB Datuk Abd Latif bin Bandi menyatakan proses penyertaan awam telah dibuat pada 19 Mei 2015 melibatkan tiga kawasan pameran iaitu di Majlis Bandaraya Johor Bahru, Jabatan Perancang Bandar dan Desa Negeri Johor dan Majlis Perbandaran Johor Bahru Tengah.

Penyertaan awam ini dibuka untuk mendapatkan input dan bantahan dari masyarakat setempat terhadap cadangan RKK ini. Secara asasnya, kawasan yang terlibat dengan RKK ini meliputi kawasan seluas 4,908 hektar yang meliputi kawasan pentadbiran Majlis Bandaraya Johor Bahru dan Majlis Perbandaran Johor Bahru Tengah. Cadangan kerajaan negeri melalui RKK ini adalah untuk mengintegrasikan mod-mod pengangkutan awam terutama yang melibatkan jaringan jalan raya dan juga mod sistem aliran transit. Peruntukan sebanyak RM600 juta telah dipohon ke kerajaan pusat oleh kerajaan negeri bagi pelaksanaan RKK ini pada tempoh Rancangan Malaysia Kesebelas (RMK-11), iaitu antara tahun 2016 sehingga 2020.

Bagi Negeri Johor juga, rekod menunjukkan penggunaan perkhidmatan bas awam melihatkan perkembangan yang sederhana. Mengikut Laporan Ekonomi Negeri Johor 2014/2015 yang dikeluarkan oleh Unit Perancang Ekonomi Negeri (UPENJ), penyertaan pihak dan pekerja berkaitan sektor perkhidmatan bas awam adalah dalam bentuk konsolidasi pertumbuhan iaitu antara 3.2% bagi peningkatan pekerja dan 2.7% bagi nilai tambah yang berlaku. Hasil kajian yang dibuat sepanjang tahun dari 2010 hingga 2014 adalah seperti Jadual 1.1.

Jadual 1.1:Data Penggunaan Bas Awam di Negeri Johor Tahun 2010 hingga 2014.

Tahun	Bilangan Pertubuhan	Bilangan Pekerja	Nilai Ditambah Banci (RM '000)
2010	44	2,224	43,010
	(2.3%)	(1.64%)	(0.03%)
2011	46	2,361	45,965
	(4.5%)	(6.10%)	(6.8%)
2012	47	2,377	45,541
	(2.17)	(0.67%)	(-0.92%)
2013	48	2,431	46,189
	(2.12%)	(2.27%)	(1.42%)
2014*	50	2,508	47,440
	(4.16%)	(3.16%)	(2.71%)

*Anggaran. Angka dalam kurungan () adalah peratus berubah dari tahun sebelumnya

Sumber: UPENJ (2015).

Pengurusan terminal bas tidak boleh tidak dikaitkan dengan salah satu peranan utama PBT. Ketika ini hal ehwal pengurusan harta di PBT turut termasuk menguruskan terminal bas di kawasan pentadbiran mereka. Oleh yang demikian kajian untuk memastikan urusan pengangkutan awam dapat dilaksanakan dengan licin, sistematik dan berjalan lancar adalah perlu untuk dilaksanakan. Ketika ini terdapat PBT yang telah dan terus berusaha untuk menambahbaik sistem pengurusan terminal pengangkutan awam untuk terus berdaya saing, efektif dan efisien. Sebagai contoh Majlis Perbandaran Kuantan yang menguruskan Terminal Sentral Kuantan, Majlis Perbandaran Klang yang menguruskan Terminal Bas Klang Sentral, Majlis Daerah Segamat yang menguruskan Terminal Segamat dan termasuk juga Majlis Daerah Kota Tinggi (MDKT) yang menguruskan Terminal Tun Sri Lanang (TTSL) yang bertempat di pusat bandar Kota Tinggi.

Terdapat juga terminal yang telah dibina oleh pihak lain, namun masih mempunyai hubungkait dengan PBT seperti TBS Bandar Tasik Selatan di dalam kawasan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur, Terminal Pengangkutan Awam Larkin Sentral di dalam kawasan Majlis Bandaraya Johor Bahru dan Terminal Melaka Sentral di dalam kawasan Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah. Selain itu majoriti PBT di Malaysia ini mempunyai terminal di bandar-bandar sendiri yang diuruskan

dimana terminal yang disediakan telah disertakan kemudahan-kemudahan awam yang berkaitan.

1.2 Penyataan Masalah

Terminal pengangkutan awam yang melibatkan bas dan teksi merupakan komponen terpenting dalam mod pengangkutan awam darat terutamanya kepada orang awam. Menurut Magee (1988) dalam Suhana (2009) menyatakan, perancangan dan pengurusan yang dilaksanakan ke atas terminal bas adalah bertujuan supaya bangunan, kemudahan dan kawasan di dalamnya dapat beroperasi dengan lancar dan dapat memenuhi fungsi terminal tersebut. Terdapat juga terminal yang beroperasi sehingga 24 jam yang memerlukan pengurusan yang baik dan berterusan.

Pelbagai faktor perlu dititikberatkan dalam memastikan penyediaan terminal bas dapat dimanfaatkan oleh semua pihak. Ini termasuklah faktor kesesuaian lokasi, rekabentuk bangunan serta kemudahan sokongan yang akan membolehkan terminal tersebut berfungsi dengan baik. Akan berlaku masalah apabila terminal yang telah siap pembinaannya dan menelan perbelanjaan jutaan ringgit tidak dapat berfungsi dan tidak dapat dimanfaatkan secara keseluruhan. Ini akan menyebabkan berlakunya pembaziran ruang di terminal kerana tidak berdaya saing untuk disewa atau digunakan oleh peniaga. Keadaan ini juga akan menyebabkan berlakunya rungutan kepada orang awam kerana tiada aktiviti sokongan di terminal bas dan akan menimbulkan persoalan berhubung perancangan kawasan disebabkan terminal yang dibina adalah masih baru beroperasi.

Kemudahan-kemudahan sokongan yang tidak dapat dipenuhi seperti kiosk-kiosk perniagaan, medan selera dan perkhidmatan sokongan lain akan menyebabkan

aktiviti di terminal hanya terhad sebagai aktiviti melibatkan pembelian tiket dan penggunaan pengangkutan awam sahaja. Kemudahan yang ada tidak dapat dimanfaatkan sebagai suatu sumber ekonomi kepada peniaga dan tidak memberikan tambahnilai perkhidmatan lain kepada orang ramai. Seharusnya terminal bas yang dibina hendaklah memberikan penawaran yang terbaik dari segi perkhidmatan di samping berlakunya peningkatan permintaan oleh orang ramai. Ini akan membolehkan terminal bas berfungsi secara optimum kepada semua pihak.

Terminal Tun Sri Lanang (TTSL) telah mula beroperasi pada bulan Julai 2011 setelah siap dibina oleh Tetuan Anjung Perkasa Sdn Bhd (APSB) secara penswastaaan pembangunan semulatapak hentian bas dan teksi bandar Kota Tinggi. Selain pembinaan terminal, komponen pembangunan penswastaaan ini juga disertakan sekali pembangunan unit kedai pejabat yang dijadikan sebagai pulangan kepada kontraktor dalam perjanjian pembangunan ini. TTSL adalah merupakan satu-satunya terminal bas dan teksi di pusat bandar Kota Tinggi yang menyediakan kemudahan pengangkutan awam bagi pengguna yang hendak keluar dari daerah Kota Tinggi menuju ke destinasi masing-masing. Terminal ini merupakan terminal tunggal yang ada di pusat bandar.

Walau bagaimanapun, terminal ini masih belum berfungsi sepenuhnya sebagai fungsi sokongan terutamanya terhadap ruang-ruang perniagaan dalam terminal yang masih belum digunakan secara optimum kerana terdapat premis yang ditutup. Hanya urusan bas dan teksi dilihat beroperasi, di tingkat bawah, manakala keadaan suram dan premis yang ditutup dapat dilihat di ruang perniagaan di tingkat bawah juga di tingkat atas. Keadaan ini menimbulkan persoalan terutama sekali apabila penulis melihat laporan dari Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta, MDKT, sehingga bulan Mei 2016, rekod di jabatan menunjukkan sebanyak 85 unit premis dari 92 unit yang ada telah ditawarkan dan disewakan kepada penyewa. Jumlah menunjukkan 93% premis perniagaan di TTSL telah disewakan tetapi berlaku keadaan premis tidak dibuka. Keadaan ini memerlukan kajian dilakukan untuk mencari punca dan cadangan pembaikan agar TTSL dapat berfungsi sepenuhnya sebagai terminal pengangkutan awam darat berasaskan perkhidmatan bas dan teksi.

Isu-isu yang berbangkit berkaitan terminal ini ialah:

- i) Mengapakah TTSL yang baru dibina ini masih tidak dapat berfungsi sepenuhnya dan berlaku kekosongan unit-unit di dalamnya.
- ii) Bagaimana pengurusan TTSL dilaksanakan.
- iii) Apakah punca yang menyebabkan TTSL tidak mendapat perhatian dariorang ramai untuk dikunjungi.

Selain dari itu, isu kerosakan dan penyelenggaraan terminal ini juga seringkali diajukan oleh peniaga dan pengunjung TTSL, maka perlu juga dilihat apakah punca berlakunya kerosakan ini disebabkan bangunan terminal ini masih baru digunakan, iaitu pada bulan Julai 2011. Isu-isu sampingan yang lain adalah berkaitan saiz medan selera, kiosk dan bazar turut menjadi rungutan kepada para penyewa. Perkara ini dapat dilihat dalam maklumbalas dalam perjumpaan antara MDKT dan peniaga dan di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Badan Pengurusan Terminal, seperti di Lampiran F.

Isu seterusnya adalah untuk melihat kos dan belanjawan MDKT dalam mengurus TTSL ini dan melihat bagaimanakah cara untuk MDKT dapat meningkatkan pendapatan melalui aset ini yang diterima sebagai pulangan dari projek penswastaaan. Isu yang lain pula ialah bagaimana MDKT dapat membantu peniaga dalam menjana pendapatan terhadap peniaga dan penyewa sekitar terminal ini. Perkara ini perlu dilihat kerana peningkatan pengunjung akan menyebabkan ekonomi peniaga meningkat, permintaan terhadap produk akan meningkat dan membolehkan penyewa menjalankan aktiviti di dalam terminal ini. Peningkatan pendapatan peniaga juga akan meningkatkan pendapatan MDKT berikutan premis ruang niaga yang dapat disewakan sepenuhnya dan beroperasi di terminal.

Oleh itu, adalah menjadi tumpuan penulis untuk melihat isu-isu berkaitan TTSL ini dapat diatasi terutamanya dari segi permasalahan yang memberi kesan selepas terminal ini beroperasi sama ada kepada MDKT, para peniaga dan juga orang awam. Apakah perancangan MDKT untuk memastikan TTSL dapat berfungsi secara optimum sebagai terminal bas yang berkualiti?.Melalui kajian ini, maka ia akan dapat mencari penyelesaian yang terbaik dan akan memberikan kebaikan kepada MDKT, penyewa di terminal serta pengunjung. Terdapat kelemahan-kelemahan yang perlu dicari punca untuk penambahbaikan dan memberikan fungsi yang terbaik bagi terminal ini.

1.3 Matlamat Kajian

Matlamat utama kajian ini adalah untuk mengkaji peranan yang dimainkan oleh MDKT dalam menjadikan TTSL dapat berfungsi dengan baik sebagai sebuah terminal pengangkutan awam di pusat bandar Kota Tinggi.

1.4 Objektif Kajian

Untuk mencapai matlamat kajian yang ditetapkan, beberapa objektif kajian telah dikenal pasti dan disenaraikan seperti berikut:

- a) Mengenalpasti isu dan masalah Terminal Tun Sri Lanang dari aspek pengurusan dan penyelenggaraan
- b) Mengemukakan cadangan penambahbaikan dan mengkaji perancangan MDKT untuk menambahbaik pengurusan TTSL

1.5 Skop Kajian

Kajian yang dilaksanakan ini akan melihat peranan yang dimainkan oleh Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) dalam pengurusan terminal kendalian mereka. Dalam kes ini PBT yang terlibat adalah Majlis Daerah Kota Tinggi dengan terminal yang akan dikaji ialah Terminal Tun Sri Lanang (TTSL) di pusat bandar Kota Tinggi, Johor. Di samping itu penulis akan melihat perundangan yang terpakai dalam urusan berkaitan PBT dan pengurusan terminal seperti Akta Kerajaan Tempatan (AKT) 1976, Akta Perancangan Bandar Dan Desa (APBD) 1976, Akta Pengangkutan Awam Darat (APAD) 2010 dan lain-lain perundangan yang akan dijadikan rujukan dan panduan.

Selain itu, peranan dan tanggungjawab MDKT selaku pemilik dan pengurus TTSL ini akan turut dilihat. Pengamatan ini akan dilihat daripada jabatan yang bertanggungjawab mengendalikan hal ehwal terminal ini di dalam MDKT. Elemen yang akan dilihat antaranya ialah adakah pengurusan terminal ini melibatkan aspek pengurusan fasiliti, pengurusan harta, keperluan perundangan dan juga aktiviti kewangan berkaitan terminal.

Dalam kajian ini juga, penulis akan melihat isu-isu berkaitan aduan orang ramai sama ada timbul di dalam mesyuarat MDKT, minit-minit mesyuarat dan keputusannya serta laporan-laporan yang berkaitan.

Kajian yang dilaksanakan juga akan melihat pengalaman MDKT dalam mengendalikan terminal ini setelah mula beroperasi sejak bulan Julai 2011, terutamanya berkaitan rungutan dan aduan pengguna dan penyewa premis di

terminal. Selain itu, usaha-usaha yang diambil oleh MDKT untuk terus memajukan terminal ini juga akan dikaji dalam usaha memastikan kemudahan yang ada di TTSL ini dapat digunakan secara optimum dan memberikan pulangan ekonomi kepada penyewa dan pendapatan MDKT sendiri. Kawasan kajian yang dilaksanakan adalah di Terminal Bas Tun Sri Lanang (TTSL), yang dikendalikan oleh MDKT yang terletak di pusat bandar Kota Tinggi, Johor.

1.6 Kepentingan Kajian

Penemuan dari kajian ini adalah diharapkan dapat membantu PBT dan juga orang awam. Bagi PBT ia boleh dijadikan panduan kepada PBT yang terlibat dengan pengurusan terminal. Kepentingan kajian kepada PBT ialah:

- a) Membantu MDKT menguruskan, menambahbaik dan membuat perancangan untuk memajukan Terminal Tun Sri Lanang.
- b) Mengenalpasti kelemahan-kelemahan sedia ada yang telah berlaku dan cadangan penambahbaikan.
- c) Memberi cadangan dan membantu kepada MDKT untuk meningkatkan kemudahan-kemudahan yang lain berdasarkan keadaan sedia ada terminal.
- d) Menyusun semula tugas dan tanggungjawab PBT terutama jabatan yang menguruskan TTSL.

Manakala kepentingan kajian untuk orang awam pula,

- a) Menjadi bahan rujukan kepada penyelidik lain yang menjalankan kajian terutama berkaitan pemantapan pengurusan terminal bas milik PBT.
- b) Menjadi panduan kepada pemaju yang merancang pembinaan terminal bas

pada masa akan datang.

Kajian ini secara tidak langsung akan membantu MDKT menyelesaikan aduan-aduan dan masalah yang timbul berkaitan TTSL.

1.7 Metodologi Kajian

Metodologi kajian merupakan kaedah yang digunapakai oleh penulis dalam melaksanakan kajian ini dari permulaan kajian sehingga ke akhir. Bagi melengkapkan kajian ini, penulis telah menetapkan metodologi kajian kepada lima peringkat bagi mencapai objektif yang dirangka, iaitu:

1.7.1 Peringkat Kajian Awalan

Pada peringkat ini, perbincangan antara pensyarah dan penyelia berkaitan tajuk yang dicadangkan. Pemilihan tajuk juga berkaitan pemahaman terhadap aspek yang hendak dikaji menggunakan kaedah pembacaan dan pengamatan semasa bertugas. Perbincangan juga dilaksanakan untuk menetapkan objektif kajian, matlamat dan pendekatan kajian yang digariskan menepati dan bersesuaian dengan skop pembelajaran.

1.7.2 Peringkat Kajian Literatur

Pada peringkat ini, kajian literatur dilaksanakan untuk mendapatkan maklumat-maklumat terutamanya berkaitan permasalahan dan objektif kajian yang hendak dilaksanakan. Peringkat ini turut merangkumi ulasan berkaitan teoritikal yang akan dilaksanakan sepanjang kajian.

Perkara yang terlibat adalah berkaitan masalah yang wujud setelah TTSL beroperasi terutamanya berkaitan fungsi terminal yang tidak dapat dipenuhi dan dimanfaatkan secara optimum. Kajian literatur adalah dilaksanakan secara dapatan data sekunder iaitu melalui pembacaan bahan bercetak seperti buku-buku, tesis-tesis, majalah, laporan-laporan mesyuarat, keratan akhbar, kajian-kajian lepas dan rujukan internet yang berkaitan dengan tajuk kajian.

1.7.3 Peringkat Pengumpulan Data dan Maklumat

Pengumpulan data dan maklumat pada peringkat ini dilaksanakan berdasarkan kepada dua kategori, iaitu:

a) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperolehi dari dapatan secara kajian lapangan. Ia turut melibatkan kaedah data yang diperlukan diperolehi dan dikumpulkan. Dalam kajian ini, kaedah data primer diperolehi adalah melalui:

- i. Temubual dengan pihak-pihak yang terbabit dengan pengurusan TTSL, Kota

Tinggi yang terdiri dari wakil pentadbiran dan wakil pelaksana di pihak Majlis Daerah Kota Tinggi.

- ii. Pengedaran borang soal selidik dilaksanakan terhadap responden yang dipilih dari kalangan pengusaha bas, penyewa premis, pelanggan serta pengunjung di TTSL. Soal selidik ini bagi mendapatkan peranan mereka dalam penggunaan terminal bas, masalah yang berlaku dan apakah pandangan mereka terhadap penambahbaikan yang perlu dilaksanakan untuk memajukan TTSL.
- iii. Kaedah pemerhatian juga akan dibuat bagi melihat operasi dan kunjungan pengguna keatas semua lokasi di TTSL.

b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang kedua penting selepas data primer. Data sekunder diperolehi melalui kaedah pembacaan iaitu sama ada dari buku-buku ilmiah dan bahan bercetak yang lain, seperti majalah, jurnal, buletin, laporan, kertas kerja, minit mesyuarat, kajian-kajian lepas terutama sekali yang berkaitan dengan terminal bas, samada cetakan terkini atau sebelum-sebelum ini. Data sekunder juga melihat punca penulisan dari akhbar dan internet.

1.7.4 Peringkat Penganalisan Data

Peringkat penganalisan data merupakan peringkat di mana semua data-data yang diperolehi sepanjang kajian dikumpul dan dianalisis. Kaedah yang digunakan adalah menggunakan kaedah analisis kualitatif dan kuantitatif dari dapatan yang diperolehi. Hasil kajian dianalisis menggunakan perisian *Microsoft Excel*. Untuk

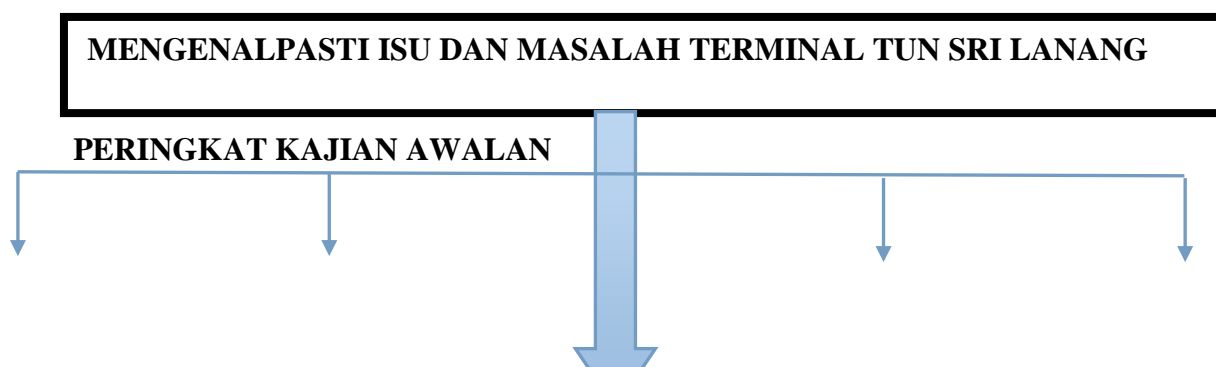
mencapai objektif yang digariskan dan seterusnya akan dipersembahkan dalam bentuk jadual, carta, graf, gambar dan sebagainya.

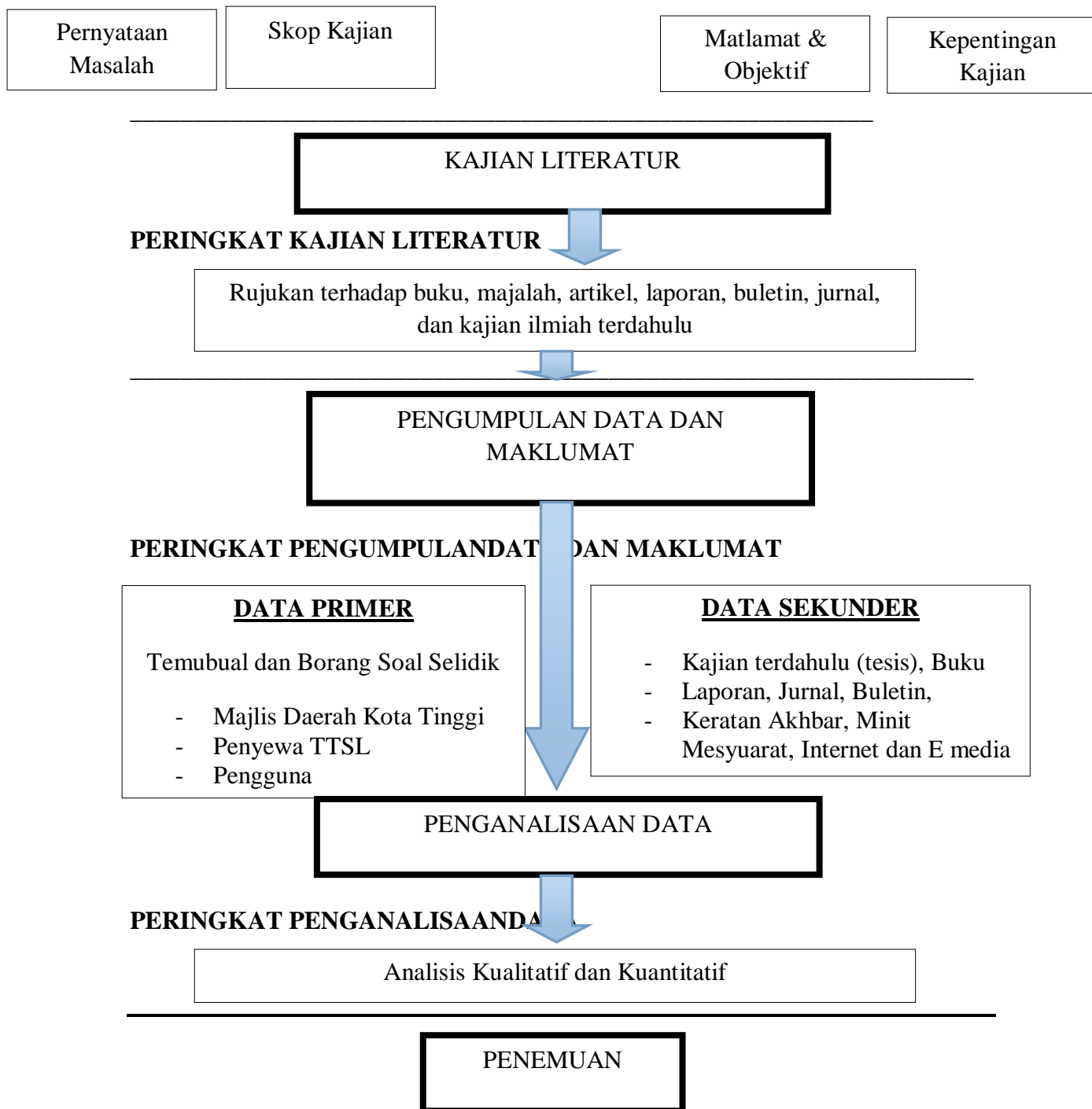
Selain itu, kaedah analisis diskriptif juga akan digunakan terutama bagi menganalisis data-data primer yang berbentuk kualitatif yang diperolehi dari kajian. Pendekatan naratif juga digunakan dalam menganalisa terutama terhadap pernyataan-pernyataan yang ditemui semasa temubual dengan responden yang dipilih. Pada peringkat penganalisan data ini, ia meliputi bagaimana penerangan dibuat dengan cara mengolah, mengupas secara lebih mendalam terhadap hasil analisis yang diperolehi.

1.7.5 Peringkat Penemuan

Peringkat rumusan dan cadangan adalah merupakan peringkat terakhir kajian ini. Pada peringkat ini, cadangan-cadangan serta syor akan dikemukakan bagi mengatasi masalah yang dikaji berdasarkan penemuan yang diperolehi di peringkat analisa. Cadangan kajian lanjutan juga akan dinyatakan pada peringkat ini. Seterusnya syor dan cadangan ini akan dirumuskan bagi memastikan objektif dan matlamat kajian tercapai. Rumusan yang dibuat adalah untuk memastikan pengurusan TTSL yang terbaik dan dapat beroperasi sepenuhnya bagi mencapai objektif sebagai terminal yang memberikan pulangan kepada MDKT, penyewa premis dan pengguna.

Metodologi kajian yang dilaksanakan adalah seperti Rajah 1.1





PERINGKAT PENEMUAN

Rajah 1.1 :Carta Alir Metodologi Kajian

1.8 Susunatur Bab

Dalam penulisan kajian untuk projek sarjana ini, penulis membahagikan penulisan kepada lima bab bagi memudahkan, memandu pembaca memahami dan meneliti kajian yang dibuat. Intipati bagi setiap bab adalah sebagaimana berikut :

Pada Bab 1 adalah berkaitan dengan pendahuluan di mana penulis menerangkan berhubung kajian yang akan dijalankan yang merangkumi perkara-perkara dimulai dengan pengenalan, pernyataan masalah, matlamat kajian, objektif kajian, skop kajian, kepentingan kajian dan metodologi kajian. Seterusnya pada penulisan akhir bab 1 akan ditunjukkan berkaitan susunan bab keseluruhan penulisan serta penjelasan berkaitan pernyataan masalah dan isu yang akan dikaji beserta objektif yang hendak dicapai.

Bab 2 pula akan membincangkan tentang kajian literatur berkaitan pengurusan terminal bas. Pada bab ini, penulis akan menerangkan berkaitan definisi terminal bas dan perundangan berkaitan dengan pengangkutan awam ini. Kajian juga akan melihat kepada kemudahan-kemudahan yang perlu ada di terminal bas dan jenis-jenis terminal bas. Kajian juga akan menerangkan ciri-ciri, fungsi dan kepentingan terminal bas. Beberapa contoh pengurusan terminal bas yang ada di Malaysia dan terminal bas yang diuruskan PBT akan disentuh.

Bab 3 seterusnya akan menumpukan kepada kajian kes iaitu Terminal Bas Tun Sri Lanang, Kota Tinggi yang diuruskan oleh Majlis Daerah Kota Tinggi. Penulis akan melihat sejarah pembangunan TTSL ini yang dilaksanakan secara penswastaaan bagi membangunkan perhentian bas dan teksi sebelum ini kepada bangunan terminal yang lebih moden dan tersusun. Kajian juga akan dibuat berkaitan peranan MDKT dalam menguruskan TTSL termasuklah urusan kawalan keselamatan, urusan pembersihan, urusan sewa-menyewa premis dan senarai-senarai penyewa yang terlibat dalam terminal terutama berkaitan perkhidmatan bas dan teksi, penyewa-penyewa premis yang lain serta pengurusan fasiliti di TTSL. Aduan-aduan yang diterima serta rungutan pihak-pihak akan dilihat. Penulis juga akan melihat

pihak yang bertanggungjawab di MDKT yang menguruskan TTSL dan melihat skop tugas dan peranan mereka. Turut dilihat bagaimana peranan MDKT sendiri dalam memajukan TTSL ini dan usaha-usaha yang telah dilaksanakan sehingga kini.

Bagi Bab 4 pula, analisis kajian dibuat berdasarkan kepada temubual kepada pihak MDKT dan juga edaran soal selidik kepada responden terdiri dari penyewa dan pengguna di TTSL. Selain itu, turut dilihat adalah mengenai maklumbalas perancangan yang dibuat oleh MDKT terhadap TTSL ini. Penulis juga mendapatkan pandangan dari responden untuk mengenalpasti dan mengkaji masalah yang dihadapi oleh mereka. Pandangan ini juga akan melibatkan cadangan-cadangan dari pihak mereka untuk meningkatkan kemudahan dan meningkatkan daya saing TTSL bagi menjadikan TTSL sebuah terminal bas yang ideal. Analisis- analisis yang dibuat ini akan membantu MDKT dalam membuat penambahbaikan dari usaha yang sedia ada. Semua maklumat yang diperolehi dari temubual, soal-selidik ini serta tinjauan dibuat untuk mendapatkan penyelesaian masalah serta objektif yang dinyatakan pada Bab 1.

Bab 5 yang merupakan bab terakhir pula, penulis akan menyatakan penemuan kajian dan mengemukakan rumusan serta cadangan penambahbaikan terhadap kajian yang dilaksanakan. Penulis akan memberikan pandangan-pandangan dan juga cadangan yang bersesuaian dengan penemuan terutama berkaitan penambahbaikan yang perlu dilaksanakan terhadap terminal yang diuruskan oleh MDKT ini. Penambahbaikan terhadap masalah yang dikemukakan oleh penyewa dan pengguna juga akan dicadangkan dan syor-syor yang bersesuaian dengan peranan MDKT menguruskan terminal ini akan turut dikemukakan terutama sekali bagi untuk mendayasaingkan TTSL, memberi pulangan kepada MDKT terutama berkaitan kos pengurusan dan fasiliti TTSL dan meningkatkan pendapatan penyewa. Cadangan kajian lanjutan juga akan dikemukakan untuk kajian-kajian akan datang dan diakhiri dengan kesimpulan terhadap kajian yang dilaksanakan.

1.9 Kesimpulan

Pengurusan terminal bas merupakan salah satu tugas PBT terutama sekali yang melibatkan terminal berbangunan. Ini kerana terdapat pelbagai aktiviti dan urusan lain serta kemudahan yang turut ada dalam bangunan terminal bagi melengkapkan aktiviti terminal bas tersebut. Pengurusan terminal bas yang baik akan memberikan cerminan kepada PBT dalam menguruskan kemudahan awam yang dijaga oleh mereka.

Selain itu, PBT selaku pemilik dan pengurus terminal perlulah memastikan terminal yang dimiliki mereka berfungsi dengan baik dan memenuhi kehendak dan keperluan pengguna serta dilengkapkan kemudahan yang bersesuaian agar dapat menyokong aktiviti pengangkutan awam. Dengan adanya pengurusan yang baik, ia akan menggalakkan masyarakat menggunakan kemudahan awam dalam usaha mengelakkan kesesakan di pusat bandar akibat kemasukan kenderaan persendirian.

Selain itu, pengurusan terminal bas yang baik akan memberikan keuntungan kepada penyewa premis, pengusaha bas dan teksi serta pengunjung. Bagi pihak penyewa premis, terminal bas yang dihadiri oleh ramai pengunjung akan memberikan peluang perniagaan kepada mereka, manakala bagi pengusaha bas dan teksi ia akan menambah pengguna kemudahan awam yang disediakan mereka, malah dengan permintaan yang tinggi akan menyebabkan tambahan laluan ataupun jumlah trip sesuatu perjalanan. Bagi pelanggan pula, kehadiran mereka ke terminal akan membolehkan pelbagai urusan dibuat seperti berurusan dengan jabatan atau agensi kerajaan, membeli belah dan lain-lain lagi sekiranya kemudahan tersebut terdapat di terminal.

RUJUKAN

- Abd Hakim Mohamad & Wan Min Bin Wan Mat (2002). *Teknologi Penyelenggaraan Bangunan*. Dewan Bahasa Dan Pustaka, Kuala Lumpur
- Abd Rahman Mohd Noor (2004), *Pengurusan Hartanah Komersil Dan Awam*, Leeds Publication.
- Almec Corporation, et-al (1982), *Guidelines for Intercity Bus Terminal Planning in South Asian Cities, Japan* : SEATAC
- Akta Kerajaan Tempatan 1976 (Akta 171)(2009), (International Law Book Services
- Akta Perancangan Bandar dan Desa 1976 (Akta 172)(2009) International Law Book Services
- Akta Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat 2010 (Akta 714) (2013), International Law Book Services
- Akta Pengangkutan Awam Darat 2010 (Akta 715) Dan Peraturan-Peraturannya (2013), International Law Book Services
- Akta Pengangkutan Jalan 1987 (Akta 333) (2015), International Law Book Services
- Consortium of Japan Overseas Consultants Co. Ltd (1981). *Urban Transport Terminal Study for Metropolitan Manila*, Phillipines.
- Haliza Mohd Isa (2010), *Kajian Terhadap Pembangunan Kemudahan Di Terminal Pengangkutan Awam Larkin, Johor Bahru*. Universiti Teknologi Malaysia: Tesis Ijazah Sarjana Muda

- Hon Kim Long (1997), *Implikasi Disentralisasi Terminal Bas Terhadap MasalahKesesakan Lalu Lintas Di Pusat Bandar*, Universiti Teknologi Malaysia. Tesis Ijazah Sarjana
- Ibrahim Wahab (1988), *Pengangkutan dan Struktur Bandar*, Penerbit Universiti Sains Malaysia, Pulau Pinang
- Ibrahim Wahab (1988), *Perancangan Pengangkutan*, Penerbit Universiti Sains Malaysia, Pulau Pinang
- Ibrahim Wahab (1991), *Pengangkutan Bandar Di Malaysia*, Dewan Bahasa Dan Pustaka, Kuala Lumpur
- Johor(2015), *Data Asas Negeri Johor 2014*. Nusajaya: Unit Perancang Ekonomi Negeri Johor.
- Johor (2016), *Draf Rancangan Tempatan Daerah Kota Tinggi 2020*, Nusajaya: Jabatan Perancang Bandar Dan Desa Negeri Johor
- Johor (2016), *Laporan Ekonomi Negeri Johor Darul Ta'zim 2014/2015*. Nusajaya: Unit Perancang Ekonomi Negeri Johor.
- Johor (2016).*Warta Kerajaan Negeri Johor*. Johor Bahru. Percetakan Nasional Malaysia Berhad
- Kamus Dewan Edisi Keempat (2005), Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka
- Malaysia (2010), *Rancangan Malaysia Kesepuluh 2011-2015*. Putrajaya: Unit Perancang Ekonomi, Jabatan Perdana Menteri.
- Malaysia. (2015), *Rancangan Malaysia Kesebelas 2016-2020*. Putrajaya: Unit Perancang Ekonomi, Jabatan Perdana Menteri.
- Mohd Rashdi Adam (2008), *Isu Perletakan Dan Pengurusan Terminal Bas Makmur: Satu Kajian*, Universiti Teknologi Malaysia. Tesis Ijazah Sarjana.

Mohd Sukri Bin Tokichor (1996). *Aspek-Aspek Perletakan Dan Perancangan Terminal Bas*. Universiti Teknologi Malaysia. Diploma Perancangan Bandar dan Wilayah.

Nurizyani Mohamad Sadli (2007), *Kajian Terhadap Penyelenggaraan Kemudahan Di Terminal Bas : Kajian Kes Teminal Pengangkutan Awam Batu Pahat, Kluang Dan Kulai*. Universiti Teknologi Malaysia: Tesis Ijazah Sarjana Muda.

Suhana Ismail (2009), *Implikasi Perletakan Terminal Bas Klang Sentral Terhadap Pengguna*, Universiti Teknologi Malaysia. Tesis Ijazah Sarjana.

Vukan R. Vuchic (1981), *Urban Public Transportation System And Technology*, Eagle Ciffs New Jersey Parentice Hall Inc.

White, Peter R. (1976), *Planning For Public Tranportation*, London Huthinson

Zahari Mohamad et.al. (2011). *Marketing Management I*. Selangor Darul Ehsan: Open Universiti Malaysia.

LAMAN WEB

<https://www.data.gov.my>

<https://www.johordt.gov.my>

<https://www.malaysia.gov.my/en>

<https://www.mdkt.gov.my>

<http://www.mstar.com.my>

<http://www.pahangdailyonline.com>

<http://www.touristickuantan.com>