

**MENGENAL PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP PERKHIDMATAN
POS LAJU DROPBOX DAN EZIBOX DI KAWASAN POS LAJU
KOMPLEKS DAYABUMI, KUALA LUMPUR**

10DLS14F1022	LINGESWARAN A/L THANARAJ
10DLS14F1058	MUHAMMAD AZIEF BIN JANSARI
10DLS14F1060	FATIN NUR AMIRAH BIN MOHD RUSLEE
10DLS14F1064	PUTERI NUR AFIRAH BINTI MEGAT ALBAKISH
10DLS14F1066	MUHAMMAD SHAHRIZZAT BIN SAHIDAN
10JPM14F1014	THARMINI A/P THANNIMALAY

**LAPORAN INI DIKEMUKAKAN UNTUK MEMENUHI
SEBAHAGIAN DARIPADA SYARAT MEMPEROLEH
DIPLOMA LOGISTIK DAN RANGKAIAN BEKALAN**

JABATAN PERDAGANGAN

POLITEKNIK SEBERANG PERAI

DISEMBER 2016

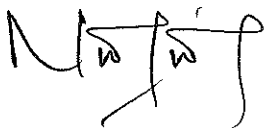
PROJEK TERBAIK

PENGESAHAN LAPORAN PROJEK

Laporan projek ini bertajuk “**Mengkaji Persepsi Pengguna Terhadap Perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Ezibox Di Kawasan Pos Laju Kompleks Dayabumi, Kuala Lumpur**” ini telah dikemukakan serta disahkan sebagai memenuhi syarat dan keperluan penulisan projek seperti yang telah ditetapkan.

Disemak Oleh:

Nama Penyelia : PUAN NORLIA BINTI ABDUL RASHID

Tandatangan Penyelia : 

Tarikh : 6/4/2017

Disahkan Oleh:

Nama Pensyarah kursus : ENCIK AZLI BIN MUHAMMAD

Tandatangan Pensyarah Kursus :

Tarikh :

PENGAKUAN

“Kami akui karya ini adalah hasil kerja kami sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap satunya telah kami jelaskan sumbernya.”

1. Tandatangan : 
Nama : MUHAMMAD AZIEF BIN JANSARI
No. Pendaftaran : 10DLS14F1058
Tarikh : 5.4.2017

2. Tandatangan : 
Nama : FATIN NUR AMIRAH BINTI MOHD RUSLEE
No. Pendaftaran : 10DLS14F1060
Tarikh : 5.4.2017

3. Tandatangan : 
Nama : PUTERI NUR AFIRAH BINTI MEGAT ALBAKISH
No. Pendaftaran : 10DLS14F1064
Tarikh : 5.4.2017

4. Tandatangan : 
Nama : MUHAMMAD SHAHRIZZAT BIN SHAHIDAN
No. Pendaftaran : 10DLS14F1066
Tarikh : 5.4.2017

5. Tandatangan : 
Nama : THARMINI A/P THANNIMALAY
No. Pendaftaran : 10JLS14F1014
Tarikh : 5.4.2017

6. Tandatangan : 
Nama : LINGESWARAN A/L THANARAJ
No. Pendaftaran : 10DLS14F1022
Tarikh : 5.4.2017

PENGHARGAAN

Syukur Alhamdulillah ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah dan kurnia NYA dapat kami sempurnakan laporan kajian ini dengan jayanya. Dengan semangat dan ketekunan selama ini, maka terbukulah sebuah laporan hasil daripada kajian kami. Kami merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan jutaan terima kasih kepada penyelia kami, Puan Norlia binti Abdul Rashid yang telah banyak memberi tunjuk ajar dan bimbingan kepada kami bagi menyiapkan kajian ini dan merealisasikan projek kami. Terima kasih juga diucapkan kepada Encik Azli bin Muhammad selaku pensyarah modul kerana sudi memberikan tunjuk ajar dan panduan dalam menyediakan laporan ini sepanjang kami menjalani penyelidikan ini.

Tidak lupa ucapan ribuan terima kasih kepada kedua-dua ibu bapa kami yang banyak memberi semangat dan sokongan sepanjang kajian ini dilakukan tanpa rasa jemu. Tidak lupa juga ucapan terima kasih kepada teman-teman yang telah banyak membantu dalam menyiapkan laporan ini.

Ucapan terima kasih juga kepada pengurus, para pekerja, serta pengunjung Pos laju dan beberapa pihak lain yang telah sudi meluangkan masa memberikan bantuan dan kerjasama dari segi maklumat dan pengetahuan bagi menambahkan pemahaman penulis terhadap tajuk yang ingin dikaji.

Akhir kata, kami coretkan ucapan terima kasih di atas segala-galanya. Tanpa kehadiran dan sokongan daripada semua pihak di atas tidak mungkin laporan ini dapat dihasilkan. Semoga laporan akhir ini memberi manfaat kepada semua dan kita semua sentiasa berada dalam lindunganNYA. Segala jasa dan layanan baik yang diberikan akan sentiasa kami hargai.

ABSTRAK

Persepsi tentang sesuatu perkara adalah penting dalam membuat keputusan untuk membeli sesuatu barang atau perkhidmatan. Persepsi ini juga berperanan dalam mempengaruhi gelagat pembelian pengguna. Oleh itu, satu kajian telah dijalankan bagi mengkaji persepsi pengguna terhadap sesuatu keluaran atau perkhidmatan. Dalam konteks kajian ini, kajian ke atas persepsi pengguna adalah tertumpu kepada perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Ezibox. Kepentingan kajian ini dijalankan adalah bagi menentukan sejauh mana faktor pengetahuan, faktor pengurusan dan faktor keselamatan dapat mempengaruhi persepsi pengguna terhadap perkhidmatan tersebut. Bagi mendapatkan keputusan kajian, borang soal selidik telah digunakan. Seramai 100 orang responden telah dipilih yang terdiri daripada semua pengguna yang menggunakan perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Ezibox di kawasan Pos Laju Kompleks Dayabumi, Kuala Lumpur. Seterusnya, data-data yang terkumpul akan diproses menggunakan perisian Microsoft Word dan sistem SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Keputusan kajian menunjukkan kebanyakan pengguna sudah mengetahui berkaitan perkhidmatan yang ditawarkan oleh pihak Pos Laju iaitu perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Ezibox. Aspek yang telah dikaji iaitu faktor pengetahuan, faktor pengurusan dan faktor keselamatan ternyata merupakan antara faktor utama yang akan menjadi pilihan kepada pengguna sebelum menggunakan sesuatu perkhidmatan. Kebanyakan pengguna menyarankan Pos Laju untuk terus menjaga perkhidmatan mereka supaya perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Ezibox akan terus dapat memenuhi kehendak dan keperluan mereka.

ABSTRACT

Perception about something is significant to make decision to buy things or services. This perception also plays a role in influencing the buying behaviour. Thus, a study has been carried out to study user perception against certain product or services. In the research context, the study of user perception is focus on Pos Laju Dropbox and Ezibox. The importance of this study is to decide how far the knowledge factor, business factor and safety factor may influence customer perception on their services. In order, to get the findings of the study, a set of questionnaire was used. A total of 100 respondents have been chosen from all user that use Pos Laju Dropbox and Ezibox services at Pos Laju Kompleks Dayabumi, Kuala Lumpur. Then, data has been collected will be processed and analysed by using Microsoft word software and SPSS system (Statistical Package for Social Science). Results of the study showed many users know about Pos Laju Dropbox and Ezibox services that offer by Pos Laju. Aspects that we study are knowledge factor, business factor and safety factor has been major causes of user before use any services. Most of user suggest Pos Laju to monitor their service because it can fulfil user demand and needed.

ISI KANDUNGAN	Halaman
PENGESAHAN LAPORAN PROJEK	ii
PENGAKUAN	iii-iv
PENGHARGAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
ISI KANDUNGAN	viii-x
SENARAI JADUAL	xi
SENARAI RAJAH	xii
 BAB 1 PENGENALAN	
Pengenalan	1
1.1 Pendahuluan	2
1.2 Latar belakang kajian	3
1.3 Pernyataan masalah	4-6
1.4 Objektif kajian	6
1.5 Persoalan kajian	6
1.6 Skop kajian	7
1.7 Kepentingan kajian	8
1.7.1 Pos Malaysia Berhad	8
1.7.2 Pihak pengguna	8
1.7.3 Pengkaji akan datang	9
1.8 Limitasi kajian	9
1.9 Definisi operasional	10
1.9.1 Ezibox	10
1.9.2 Dropbox	10
1.9.3 Pos Laju	11
1.9.4 Perkhidmatan	11
1.9.5 Persepsi	11
1.9.6 Pengetahuan	12
1.9.7 Pengurusan	12
1.7.8 Keselamatan	12

BAB 2 SOROTAN KAJIAN

2.1 Pendahuluan	13
2.2 Objektif 1: Faktor pengetahuan	14-16
2.3 Objektif 2: Faktor pengurusan	16-18
2.4 Objektif 3: Faktor keselamatan	18-20
2.5 Kesimpulan	21

BAB 3 METODOLOGI

3.1 Pendahuluan	22
3.2 Reka bentuk kajian	23
3.2.1 Carta aliran kajian	24
3.3 Kaedah pengumpulan data	25
3.3.1 Data premier	25
3.3.2 Data sekunder	25
3.4 Populasi dan sampel	26
3.4.1 Populasi	26
3.4.2 Sampel	26
3.4.3 Jenis-jenis persampelan	27
3.5 Instrumen kajian	27
3.5.1 Borang soal selidik	28-30
3.6 Tatacara kajian	31
3.7 Kaedah penganalisan data	32
3.7.1 Kajian rintis	32
3.7.2 Analisis frekuensi	33
3.7.3 Analisis min	33
3.8 Kesimpulan	34

BAB 4 DAPATAN KAJIAN

4.1 Pendahuluan	35
4.2 Analisis Kebolehpercayaan Data	
4.2.1 Kajian rintis	36
4.2.2 Analisis kebolehpercayaan	37
4.3 Dapatan Kajian (Bahagian A)	

4.3.1 Jantina responden	38-39
4.3.2 Umur responden	40-41
4.3.3 Bangsa responden	42-43
4.3.4 Pekerjaan responden	44-45
4.3.5 Jenis barang yang dihantar	46-47
4.4 Analisis diskriptif pemboleh ubah (Bahagian B)	49
4.4.1 Faktor pengetahuan terhadap perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Ezibox.	50-52
4.4.2 Faktor pengurusan terhadap perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Ezibox.	52-54
4.4.3 Faktor keselamatan terhadap perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Ezibox.	54-56
4.5 Kesimpulan	56

Bab 5 PERBINCANGAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.1 Pendahuluan	57
5.2 Perbincangan	58
5.2.1 Perbincangan Daripada Objektif Pertama	58-59
5.2.2 Perbincangan Daripada Objektif Kedua	59-60
5.2.3 Perbincangan Daripada Objektif Ketiga	60-61
5.3 Implikasi kajian	61-62
5.4 Cadangan	62
5.4.1 Pos Malaysia Berhad	62-64
5.4.2 Pihak pengguna	64-66
5.4.3 Pengkaji akan datang	66-67
5.5 Kesimpulan	67-68

BIBLIOGRAFI

LAMPIRAN

SENARAI JADUAL

Table No.		Halaman
3.1	Ciri-ciri demografi	29
3.2	Skala likert	30
4.2.1	Statistik Kebolehpercayaan Keseluruhan Hasil Kajian	36
4.2.2	Statistik Kebolehpercayaan Soalan Soal Selidik	37
4.3.1	Peratusan responden mengikut jantina	38
4.3.2	Peratusan responden mengikut umur	40
4.3.3	Peratusan responden mengikut bangsa	42
4.3.4	Peratusan responden mengikut pekerjaan	44
4.3.5	Peratusan responden mengikut jenis barang yang dihantar	46
4.1	Skala min skor	48
4.2	Pengiraan skala min skor	49
4.3	Statistik diskriptif pemboleh ubah	49
4.4.1	Faktor pengetahuan terhadap perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Ezibox	51
4.4.2	Faktor pengurusan terhadap perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Ezibox	53
4.4.3	Faktor keselamatan terhadap perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Ezibox	55

SENARAI RAJAH

No Rajah		Halaman
4.3.1	Menunjukkan taburan responden mengikut jantina	39
4.3.2	Menunjukkan taburan responden mengikut umur	41
4.3.3	Menunjukkan taburan responden mengikut bangsa	43
4.3.4	Menunjukkan taburan responden mengikut pekerjaan	45
4.3.5	Menunjukkan taburan responden mengikut jenis barang yang dihantar	47

BAB 1

PENGENALAN

Bab ini akan menerangkan secara keseluruhan tentang kajian yang ingin dilaksanakan dan dihurai dalam beberapa subtopik kecil iaitu perbincangan mengenai latar belakang, pernyataan masalah, objektif dan persoalan kajian. Selain daripada itu kepentingan kajian, skop kajian serta definisi operasional kajian juga turut dibincangkan. Latar belakang kajian merangkumi segala aspek yang terlibat secara langsung atau tidak langsung di dalam kajian yang dilaksanakan bagi mengupas tentang kajian ini. Pernyataan masalah pula menerangkan tentang faktor-faktor yang mendorong kajian ini dilaksanakan hasil daripada masalah-masalah yang timbul. Selain daripada itu, objektif dan persoalan kajian juga turut dibincangkan di mana menyingkap tentang persoalan yang ingin dicapai dan ingin diketahui melalui kajian ini. Seterusnya di dalam bab ini juga kepentingan kajian iaitu sasaran hasil kajian yang diharapkan dapat memenuhi tuntutan kumpulan tertentu turut dibincangkan disamping skop kajian yang menerangkan tentang apa yang dinilai dan ingin di capai dalam kajian ini. Selain daripada itu, bab ini juga akan membincangkan secara terperinci tentang pemboleh ubah yang terlibat bagi diselaraskan di dalam penghasilan jawapan kepada objektif yang ingin dicapai dan persoalan yang ingin dijawab.

1.1 PENDAHULUAN

Di Malaysia, perkhidmatan Pos Malaysia Berhad (Pos Malaysia) memainkan peranan dalam pasaran yang sangat kompetitif ini, justeru pelan jangka panjang yang baharu perlu dicipta untuk meningkatkan tahap relevan dan daya saing kepada pelanggan. Pembekal perkhidmatan Pos terulung negara mula menawarkan perkhidmatan Pos asas pada tahun 1800 ini melakukan transformasi dengan matlamat memberi perkhidmatan berinovatif dan lebih berkualiti terhadap pelanggannya.

Antara transformasi yang dilakukan oleh pihak Pos Malaysia Berhad (Pos Malaysia) adalah dengan memperkenalkan perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Pos Laju Ezibox. Pos Laju Prepaid Dropbox adalah merupakan satu alternatif kepada perkhidmatan penerimaan kurier yang membolehkan para pelanggan mengirim barangan mereka dengan menggunakan mesin layan diri yang selamat serta selesa. Perkhidmatan ini melebarkan jaringan rangkaian sedia ada yang merangkumi 698 pejabat pos, 68 cawangan Pos Laju, Pos Laju Ezibox dan ejen Pos Laju. Pos Laju Ezibox merupakan satu inisiatif yang lebih baik untuk memenuhi keperluan pelanggan dengan lebih cepat, fleksibel dan lokasi yang berada dekat dengan pejabat atau rumah. Pos Laju Ezibox juga akan memudahkan pelanggan untuk mengambil bungkusan mereka yang tiada penerima pada bila-bila masa.

Tambahnya, cawangan pos juga diberi nafas baharu, selain pelbagai produk diperkenalkan di bawah satu bumbung mereka juga berusaha untuk menambah baik kemudahan dan pilihan demi pelanggan serta memenuhi gaya hidup mereka untuk membolehkan mereka menikmati kemudahan sehenti melalui cawangan-cawangan dan saluran di seluruh negara.

1.2 LATAR BELAKANG KAJIAN

Sejarah Pos Malaysia bermula seawal tahun 1800-an dengan penubuhan perkhidmatan pos yang pertama di Negeri-negeri Selat (Pulau Pinang, Melaka dan Singapura) dan menjelang awal kurun ke-20, perkhidmatan pos meliputi seluruh Malaya. Surat-surat disampaikan melalui penghantaran surat atau utusan khas. Berbanding setem pos berbayar, bayaran perkhidmatan akan dikutip apabila surat-surat telah dihantar ke pejabat pos

Kewujudan perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Pos Laju Ezibox tidak menjamin kesemua pengguna tahu menggunakan perkhidmatan ini. Perkhidmatan ini baru sahaja diperkenalkan oleh pihak Pos Malaysia Berhad dan kebanyakan pengguna tidak mengetahui secara keseluruhan berkaitan operasi kedua-dua perkhidmatan tersebut. Pada pendapat pengkaji, inisiatif pihak Pos laju membolehkan mereka menambah *'touch-point'* pelanggan dan ia membolehkan pelanggan yang sibuk menguruskan urusan pada bila-bila masa menggunakan saluran baru ini yang lebih fleksibel dan bersesuaian dengan gaya hidup mereka.

Selepas 26 tahun dalam perniagaan, tidak dapat dipertikaikan lagi bahawa Pos Laju kurier dan ekspres merupakan pembekal terkemuka bagi perkhidmatan mel di dalam negeri. Setiap tahun, Pos Laju telah membuktikan pertumbuhan kukuh dalam isi padu dan pendapatan yang mencerminkan paras keyakinan dan amanah yang diberi oleh pengguna amat bernilai. Kesimpulan kajian berdasarkan artikel ini adalah pihak Pos Malaysia Berhad perlu menambah baik perkhidmatan anak syarikat mereka iaitu Pos Laju supaya ia dapat bergerak seiring dengan teknologi terkini yang semakin maju dan dapat bersaing dengan syarikat-syarikat yang bergiat aktif dalam memajukan ekonomi pelanggan.

1.3 PENYATAAN MASALAH

Perkhidmatan Pos Laju telah berkembang pesat dan pembangunannya seiring dengan teknologi pada abad ini. Perkhidmatan ini telah memberi banyak impak positif kepada orang awam yang menggunakan perkhidmatan ini. Perkhidmatan yang di tawarkan oleh syarikat Pos Laju ini telah memberi banyak kemudahan dan kesenangan kepada orang awam dalam perkhidmatan logistik dan penghantaran barangan. Namun, disebalik setiap kejayaan terdapat juga unsur-unsur negatif yang boleh merencatkan perkembangan perkhidmatan kurier.

Oleh itu, kajian ini adalah bertujuan untuk mengupas beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi pengguna Pos Laju Kompleks Dayabumi, Kuala Lumpur dalam penggunaan perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Ezibox. Persepsi merupakan salah satu elemen yang penting sebelum kita menggunakan sesuatu perkhidmatan di dalam sesebuah organisasi. Menurut Leavit (dalam Sobur, 2003:445) persepsi bermaksud pandangan atau pengertian iaitu bagaimana seseorang memandang atau memahami sesuatu. Oleh yang demikian, persepsi dari segala sudut adalah penting bagi mengetahui berkaitan pandangan mereka terhadap sesuatu perkara.

Permasalahan yang dapat dilihat di sini adalah dari segi tiga faktor utama iaitu faktor pengetahuan, faktor pengurusan dan faktor keselamatan yang ditawarkan oleh perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Pos Laju Ezibox. Pengetahuan adalah berdasarkan pengetahuan pengguna terhadap perkhidmatan pengeposan dan pengambilan item yang baru diperkenalkan oleh Pos Malaysia Berhad. Ini kerana, kebanyakan pengguna tidak mempunyai kesedaran dari segi pendedahan tentang penggunaan perkhidmatan ini. Oleh sebab itu, perkhidmatan ini tidak berleluasa di seluruh negeri. Menurut artikel pada tahun 2016, Pos Malaysia Berhad hanya melancarkan perkhidmatan Pos laju Dropbox dan Ezibox di sekitar Lembah Klang dan sedang berperingkat membuat pemasangan di seluruh negara. Oleh sebab itu, pengguna tidak mengetahui sepenuhnya berkaitan dengan perkhidmatan terbaru ini.

Pengurusan pula dapat dilihat berdasarkan kehendak ekonomi yang semakin pesat. Ini kerana kebanyakan perniagaan sekarang memerlukan pengurusan yang teratur dan lebih terancang untuk melihat keberkesanan sesebuah perniagaan. Oleh itu, kajian kami menumpukan kepada faktor pengurusan kerana pengurusan yang baik membolehkan perkhidmatan ini terus digunakan oleh pelanggan. Satu aduan telah diterima pada 17 Ogos 2013 melalui akhbar Utusan Online berkaitan dengan sikap pengendali yang tidak menunggu sehingga penghuni keluar dan hanya meninggalkan notis di luar rumah dan tempoh adalah kurang daripada 1 minit. Dengan adanya perkhidmatan baru ini, kami ingin mengkaji adakah proses akan menjadi lebih pantas ataupun sama seperti biasa.

Selain itu, untuk faktor pengurusan juga terdapat satu aduan yang diterima pada 2014 dalam artikel Sinar harian dimana menurut Abdul Rahman barang yang dikirim kepadanya tidak sampai ke rumah dan tidak memberikan sebarang notis sehingga beliau perlu memeriksa rekod pengesanan di Pejabat Pos. Beliau juga terpaksa mengambil barang tersebut sebanyak 10 kali di pejabat Pos. Disebabkan masalah ini beliau terpaksa menanggung kerugian pembayaran yang perlu dibayar kepada pihak poslaju apabila terpaksa mengeluarkan kos sendiri dan meluangkan masa untuk pergi ke pejabat Pos Laju.

Seterusnya, faktor keselamatan tentang perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Ezibox. Faktor keselamatan memainkan peranan kerana keselamatan yang baik akan memberi kepercayaan kepada para pengguna bahawa perkhidmatan ini adalah terjamin. Menurut artikel pada 29 Mei 2016 Pos Malaysia merancang untuk menempatkannya perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Ezibox di lokasi seperti stesen LRT (Transit Aliran Ringan) serta kawasan perumahan dan pejabat. Selain itu, jika sesuatu penghantaran tidak berjaya, pihak pengendali akan menghantar pesanan ringkas kepada pengguna berkaitan nombor kata laluan dan lokasi barang mereka berada. Oleh sebab itu, kajian kami ini menumpukan kepada faktor keselamatan kerana ingin mengetahui adakah lokasi perkhidmatan berada di lokasi yang selamat dan kata laluan yang diberikan tidak menjejaskan.

Secara kesimpulannya, kajian ini dibuat untuk mengkaji persepsi pengguna terhadap perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Ezibox di kawasan Pos Laju Kompleks Dayabumi, Kuala Lumpur. Walaupun banyak kemudahan yang disediakan untuk pengguna tetapi sejauhmanakah tahap keberkesanan p kepada pengguna. Kajian ini juga dapat membantu pihak pengurusan syarikat Pos Laju untuk memperbaiki segala kekurangan atau kelemahan dalam menyediakan perkhidmatan yang ditawarkan iaitu perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Ezibox.

1.4 OBJEKTIF KAJIAN

- 1.4.1 Mengkaji tentang faktor pengetahuan pengguna terhadap perkhidmatan yang ditawarkan oleh Pos Laju Dropbox dan Ezibox.
- 1.4.2 Mengkaji tentang faktor pengurusan yang ditawarkan oleh perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Ezibox.
- 1.4.3 Mengkaji tentang faktor keselamatan yang ditawarkan oleh perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Ezibox.

1.5 PERSOALAN KAJIAN

- 1.5.1 Adakah faktor pengetahuan menjadi pilihan kepada pengguna untuk menggunakan perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Ezibox.
- 1.5.2 Adakah faktor pengurusan menjadi pilihan kepada pengguna untuk menggunakan perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Ezibox.
- 1.5.3 Adakah faktor keselamatan menjadi pilihan kepada pengguna untuk menggunakan perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Ezibox.

1.6 SKOP KAJIAN

Kajian ini menerangkan berkaitan persepsi pengguna terhadap perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Ezibox di kawasan Pos Laju Kompleks Dayabumi Kuala Lumpur. Skop Kajian kami adalah tertumpu di kawasan peti Pos Laju Dropbox dan Ezibox berada, dimana borang soal selidik di edarkan kepada 100 orang responden yang menggunakan perkhidmatan tersebut.

Antara sebab kami memilih lokasi tersebut adalah kerana sudah pasti ianya menjadi tempat tumpuan bagi pengguna-pengguna perkhidmatan Pos laju Dropbox dan Ezibox. Antara lokasi yang dipilih adalah kawasan Pos Laju Kompleks Dayabumi, Kuala Lumpur. (Pos Malaysia Headquarters Dayabumi Complex 50670 Kuala Lumpur).

1.7 KEPENTINGAN KAJIAN

Kajian ini amat penting kerana ia dapat dijadikan sebagai asas yang perlu diberi penekanan oleh pihak Pos Malaysia Berhad. Selain itu, ia juga dapat mengenalpasti masalah atau isu yang dihadapi oleh pelbagai pihak. Diharapkan dapatan kajian ini akan dapat memenuhi keperluan pelbagai pihak seperti keperluan syarikat Pos Malaysia Berhad secara amnya. Kajian ini dapat membantu pihak pengurusan syarikat Pos Malaysia Berhad mengenalpasti corak pengurusan perkhidmatan yang ditawarkan. Kami menilai dari tiga aspek iaitu:-

1.7.1 Pos Malaysia Berhad

Kajian ini adalah penting kepada pihak Pos Malaysia Berhad yang bertujuan untuk mengetahui jika terdapat kelemahan ataupun kekurangan yang wujud. Selain itu, ianya dapat digunakan sebagai satu bahan rujukan serta petunjuk kepada pihak Pos Malaysia Berhad terhadap aktiviti perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Ezibox serta dapat meningkatkan perkhidmatan berdasarkan penilaian yang dibuat oleh pengguna iaitu pengguna Pos Laju Kompleks Dayabumi, Kuala Lumpur. Justeru itu, kajian ini dapat membantu pihak Pos Malaysia Berhad untuk lebih maju dan memberi kepuasan yang maksimum terhadap perkhidmatan yang ditawarkan kepada pengguna.

1.7.2 Pihak Pengguna

Kajian ini juga penting kepada pihak pengguna yang terdiri daripada orang awam, organisasi, sektor awam atau swasta dan jabatan-jabatan kerajaan yang menggunakan perkhidmatan ini. Melalui data-data serta hasil kajian yang telah diperolehi tentang perkhidmatan ini, maka pihak pengguna dapat melihat kecekapan dan keberkesanan terhadap perkhidmatan yang disediakan dalam pasaran kini. Ini akan dapat membantu mereka dalam membuat keputusan strategik untuk menggunakan perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Ezibox.

1.7.3 Pengkaji akan datang

Kajian pengkaji ini dapat memberikan pengetahuan kepada bakal pengkaji akan datang sekali gus sebagai panduan kepada mereka untuk mendapatkan maklumat yang diperlukan untuk membuat penambahbaikan terhadap kajian yang akan dijalankan. Justeru itu, pengkaji akan datang juga dapat memperluaskan skop kajian serta memperbanyakkan faktor lain yang akan dikaji.

1.8 LIMITASI KAJIAN

Antara batasan kajian ini adalah tentang masalah mendapat maklumat, pengalaman dan pengetahuan penyelidik yang terhad dan kurang kerjasama daripada responden. Menjadikan Pos Laju Kompleks Dayabumi sebagai sampel kajian dianggap bersesuaian. Namun ianya tidak boleh dijadikan rumusan atau generalisasi berhubung dengan penggunaan perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Ezibox di dalam negara. Selain itu, kajian yang dijalankan tidak merangkumi pandangan di kawasan Pos laju yang lain. Dengan ini ia membataskan kajian penyelidik terhadap penilaian berdasarkan persepsi pengguna terhadap perkhidmatan Pos laju Dropbox dan Ezibox.

1.8.1 PENGALAMAN DAN PENGETAHUAN PENYILIDIK YANG TERHAD

Dalam melakukan kajian ini, penyelidik mempunyai pengalaman dan memiliki pengetahuan yang terhad oleh sebab perkhidmatan ini baru sahaja diperkenalkan oleh Pihak Pos Malaysia Berhad. Kurangnya pengetahuan mengenai perkara yang ingin dikaji akan menyukarkan penyelidik membuat keputusan dan mencari maklumat.

1.8.2 KURANG KEJASAMA DARIPADA RESPONDEN

Responden iaitu daripada kalangan pengguna Pos Laju Dropbox dan Ezibox di kawasan Pos Laju Kompleks Dayabumi, Kuala Lumpur kurang memberikan kerjasama dan tidak memberikan respons ke atas soal selidik yang dibuat. Contohnya ketika ingin mengadakan sesi pengisian borang soal selidik. Maka, ini menyukarkan pengkaji untuk mendapatkan maklumat mengenai perkara yang dikaji.

1.9 DEFINISI OPERASIONAL

Definisi operasional ini bertujuan untuk menyokong tajuk kajian dan memberikan maksud kepada perkataan berkaitan tajuk yang dikaji.

1.9.1 EZIBOX

Menurut ketua Pegawai Eksekutif Pos Malaysia, Datuk Mohd Shukrie Mohd Salleh dalam berita harian (2016) berkata EziBox merupakan perhidmatan penyeliaan yang meminimakan penggunaan nota maaf kepada para pelanggan sekiranya sesuatu penghantaran tidak berjaya dikirimkan.

Dari sudut kajian pengkaji pula, Ezibox adalah kemudahan percuma 24 jam 7 hari seminggu untuk orang ramai mengambil bungkusan mereka apabila sesuatu penghantaran itu tidak berjaya dan maklumat akan diberikan oleh pengendali pada hari yang sama penghantaran tidak berjaya.

1.9.2 DROPBOX

Menurut Ketua Pegawai Eksekutif Pos Malaysia, Datuk Mohd Shukrie Mohd Salleh dalam berita harian (2016) berkata Dropbox adalah satu alternatif kepada pelanggan untuk mengirim barangan melalui mesin automatik layan diri.

Dari sudut kajian pengkaji pula, perkhidmatan Dropbox membolehkan pelanggan yang sibuk menguruskan urusan penghantaran bungkusan pada bila-bila masa menggunakan saluran Dropbox ini yang lebih fleksibel dan bersesuaian dengan gaya hidup mereka.

1.9.3 POS LAJU

Menurut Kamus Dewan Bahasa dan Pustaka Edisi ke-3 (1998), Pos Laju didefinisikan sebagai sistem penghantaran surat, bungkusan dan sebagainya.

Dari sudut kajian pengkaji pula, Pos Laju dikaitkan dengan aktiviti Pos Malaysia Berhad yang menjalankan aktiviti-aktiviti pengeposan dan penghantaran surat dan barangan daripada sesuatu tempat ke tempat yang lain.

1.9.4 PERKHIDMATAN

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat (2005), khidmat dari kata dasar bermaksud perbuatan yang menunjukkan kesetiaan atau pengabdian (kepada negara dan lain-lain) ataupun bakti.

Menurut konteks kajian, perkhidmatan bermaksud kerja yang dilakukan oleh pihak Pos Laju bagi memenuhi keperluan orang ramai yang menggunakan perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Ezibox.

1.9.5 PERSEPSI

Menurut Leavit (dalam Sobur, 2003:445) persepsi bermaksud pandangan bagaimana seseorang memandang atau memahami sesuatu.

Menurut konteks kajian, persepsi bermaksud gambaran atau bayangan di dalam hati atau fikiran (tentang sesuatu), pandangan (menerusi pancaindera) dan tanggapan pengguna Pos Laju terhadap produk baru yang ditawarkan oleh Pihak Pos Malaysia Berhad iaitu perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Ezibox.

1.9.6 PENGETAHUAN

Menurut Adlany (2010), pengetahuan adalah sesuatu yang hadir dan wujud dalam jiwa dan fikiran seseorang kerana adanya reaksi dan persentuhan.

Menurut konteks kajian, pengetahuan bermaksud sesuatu yang hadir dalam fikiran pengguna tentang perkhidmatan yang ditawarkan oleh Pihak Pos Malaysia iaitu Pos Laju Dropbox dan Ezibox.

1.9.7 PENGURUSAN

Menurut Mary Parker Follet (1868-1933) mendefinisikan pengurusan sebagai seni untuk menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini bererti bahawa seorang pengurus bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut konteks kajian, pengurusan bermaksud proses perancangan, penyusunan, pengarahan, dan pengawalan usaha pihak Pos Laju dengan menggunakan semua sumber organisasi untuk mencapai matlamat organisasi.

1.9.8 KESELAMATAN

Menurut Kamus Dewan Bahasa dan Pustaka, edisi ketiga Kuala Lumpur (1998), keselamatan bermaksud perihal selamat, kesejahteraan dan keamanan.

Menurut konteks kajian, keselamatan merujuk kepada keselamatan yang merangkumi aspek jaminan keselamatan, kebolehpercayaan, kaedah penghantaran, keadaan barang atau dokumen yang ditawarkan oleh Pihak Pos Laju Dropbox dan Ezibox.

BAB 2

SOROTAN KAJIAN

2.1 PENDAHULUAN

Sorotan kajian dilakukan untuk meninjau aplikasi – aplikasi yang berkaitan dengan perspektif teori dan konsep yang ingin dikaji. Bab ini mengandungi sorotan kajian di mana ianya mengandungi huraian ataupun perkara – perkara yang menyokong faktor – faktor yang ingin dikaji. Sumber sorotan kajian diperolehi daripada artikel, surat khabar, internet dan lain – lain lagi. Sorotan kajian ini dilakukan bagi menguatkan lagi bukti ke atas teori yang dibuat.

Di samping itu juga, sorotan ini dilakukan bagi mengukuhkan lagi objektif kajian iaitu mengkaji tentang faktor pengetahuan pengguna terhadap perkhidmatan yang ditawarkan oleh Pos Laju Dropbox dan Ezibox, faktor pengurusan yang ditawarkan oleh perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Ezibox dan faktor keselamatan yang ditawarkan oleh perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Ezibox di kawasan Pos Laju Kompleks Dayabumi, Kuala Lumpur.

MENGAJI PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP PERKHIDMATAN POS LAJU DROPBOX DAN EZIBOX DI KAWASAN POS LAJU KOMPLEKS DAYABUMI, KUALA LUMPUR.

Persepsi bermaksud menerima sesuatu sebagai kebenaran tanpa ada keraguan sekalipun. Persepsi pengguna difokuskan terhadap perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Ezibox kepada 3 objektif utama iaitu faktor pengetahuan, faktor pengurusan dan faktor keselamatan.

2.2 TAHAP PENGETAHUAN

Penawaran perkhidmatan pada hari ini berkembang begitu pesat sekali. Perkhidmatan yang hebat akan memberi kesan yang besar dalam setiap bidang usaha manusia. Tidak dinafikan tanpa pengenalan sesuatu, perkhidmatan tidak akan dapat berfungsi dengan baik. Setiap perniagaan perlu mengambil berat tentang pengetahuan pengguna dan perlu menyediakan maklumat yang terkini dan lebih jitu.

Pengetahuan merupakan salah satu elemen penting untuk pengguna menjadikan sebagai panduan. Pengetahuan yang dimaksudkan ialah dari aspek perkara yang boleh digunakan sebagai alternatif untuk menyelesaikan masalah. Perkara ini disokong oleh Wolf dalam Ningky Munir (2008) menyatakan pengetahuan adalah maklumat yang dikumpulkan dan dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah.

Pengetahuan akan memberi kebaikan kepada pengguna itu sendiri. Pelanggan akan lebih mudah untuk memahami tentang sesuatu perkhidmatan yang ditawarkan jika pengetahuan mereka adalah tinggi dan akan membolehkan mereka lebih setia kepada sesebuah organisasi. Ini disokong oleh pernyataan Mohammad Adlany (2009) yang menyatakan pengetahuan adalah sesuatu yang hadir dan wujud dalam jiwa dan fikiran seseorang kerana adanya reaksi dan persentuhan. Jadi, setiap pengguna mempunyai pengetahuannya yang tersendiri berdasarkan reaksi dan persentuhan yang dialami oleh mereka.

Menurut Sumadi (1996), pengetahuan adalah kemampuan seseorang untuk mengingat simbol, proses, dan teori. Tahap pengetahuan akan menjadi pengukur dalam aktiviti perkhidmatan seharian pengguna. Tawaran berkaitan sesuatu perkhidmatan sangat memerlukan pengetahuan yang meluas. Jadi, sesuatu perkhidmatan jika mudah prosesnya ia akan dapat memudahkan pengguna itu sendiri. Daripada proses tersebut, kita dapat mengetahui sama ada perkhidmatan ini memudahkan pengguna ataupun tidak.

Seterusnya, dari sudut yang lain Albert Einstein (2015) mengatakan imaginasi adalah lebih berharga daripada pengetahuan. Ini kerana pengetahuan akan membawa pengguna dari positif ke negatif tetapi imaginasi akan membawa pengguna ke mana-mana disebabkan pengetahuan adalah seluas langit dan bumi. Tapi jika pengguna ingin menggapai sesuatu matlamat yang lebih dari dijangkakan, maka perlu menggunakan imaginasi. Secara kesimpulannya, imaginasi adalah lebih hebat berbanding pengetahuan.

Dipandang dari sudut falsafah, menurut Robert M.Z Lawang (2012), pengetahuan adalah segala sesuatu yang dihadapi atau yang terjadi dalam kehidupan seharian seseorang. Jika seseorang mempunyai pengetahuan berkaitan sesuatu perkhidmatan ia akan memudahkan seseorang untuk mendalami perkhidmatan tersebut dengan lebih mendalam dan menyebabkan persepsi mereka akan meningkat sama ada positif ataupun negatif disebabkan perkhidmatan yang ditawarkan.

Menurut Albert Einstein (2013), pengetahuan adalah sesuatu yang luar biasa seandainya pengguna tidak menghabiskan hidupnya hanya terhadap hal tersebut. Ini bermaksud bahawa pengetahuan juga penting tetapi jangan terlalu keterlaluan. Oleh itu, pengguna seharusnya mementingkan aspek pengetahuan sebagai perkara yang utama jika ingin menggunakan sesuatu perkhidmatan untuk menjamin keselamatan dan kepuasan diri sendiri.

Akhir sekali, terbukti bahawa pengetahuan berkaitan sesuatu perkhidmatan atau produk merupakan antara perkara yang dititikberatkan oleh para pengguna bagi menjamin kepuasan penggunaan. Pengkaji perlu menegaskan bahawa pengguna akan menggunakan perkhidmatan Pos Laju Dropbox dan Ezibox jika kualiti perkhidmatan yang disediakan adalah baik dan bermutu seiring dengan perkhidmatan yang ditawarkan. Ini adalah disebabkan oleh pengguna beranggapan bahawa perkhidmatan yang sukar akan mendorong kepada pemikiran yang negatif.

2.3 FAKTOR PENGURUSAN

Setiap organisasi mempunyai masalah dan kekangannya yang tersendiri bergantung kepada jenis perniagaan yang dijalankan. Salah satu faktor yang menjadi kekangan dan masalah pada sesebuah organisasi ialah berkaitan faktor pengurusan. Pengurusan juga merupakan salah satu daripada elemen penting yang dapat mempengaruhi pengguna untuk menggunakan sesuatu perkhidmatan.

Sesuatu perniagaan perlu mempunyai sistem organisasi yang lebih terancang dan mudah difahami. Dalam sesebuah organisasi, operasi perniagaan perlu dijalankan oleh setiap jabatan agar aktiviti pengurusan berjalan dengan lancar. Ini disokong oleh kajian Juhary haji Ali (2004) yang menyatakan pengurusan terdiri daripada manusia yang saling bekerjasama antara satu sama lain untuk mencapai matlamat individu, kumpulan dan organisasi. Sebagai contohnya, setiap jabatan perlu bekerjasama antara satu sama lain untuk menjadikan faktor pengurusan lebih baik kerana pengurusan boleh gagal jika ia tidak serasi dengan sifat tenaga kerja serta budaya sesebuah organisasi (Brewster dan Larsen 1992).

Secara umumnya, pengurusan yang baik akan memberi kebaikan kepada sesebuah organisasi. Pengguna akan lebih setia kepada sesebuah organisasi jika ditawarkan pengurusan yang baik dan kerjasama antara jabatan perlu dieratkan dan ditambahbaik. Ini disokong oleh pernyataan Mary Parker Follet (1868 -1933) yang menyatakan pengurusan sebagai seni untuk mencapai sesuatu melalui orang lain.

Para pengkaji bidang pengurusan pasti biasa dengan seorang tokoh bernama Frederick Taylor (2012) yang digelar bapa pengurusan saintifik. Frederick Taylor memperkenalkan sistem ganjaran bagi pekerja yang memenuhi piawaian yang telah ditetapkan oleh organisasi masing-masing. Melalui konsep pengurusan yang diperkenalkan oleh Frederick Taylor, pekerja yang tidak memenuhi piawaian dan sasaran yang ditetapkan akan disingkirkan dari sistem kitaran kerja setelah berada di bawah pengawalan dalam jangka masa tertentu. Frederick Taylor turut memperkenalkan sistem waktu rehat berjadual bagi membantu mengurangkan kepenatan bekerja. Oleh itu, sesebuah organisasi perlu memastikan setiap perkhidmatan yang ditawarkan memuaskan hati para pelanggan. Antara contoh yang boleh dilakukan ialah memberi bonus kepada pekerja yang mengendalikan perkhidmatan dengan efisien.

Selain itu, sistem pengurusan juga memainkan peranan yang penting ke atas prestasi sesuatu organisasi tanpa mengira organisasi itu kecil atau besar. Menurut Minzberg (2004) pengurusan adalah kegiatan yang menggabungkan antara seni dan kraf. Seni adalah kreativiti manakala kraf yang menghubungkannya. Dapat disimpulkan pengurusan sebagai seni untuk merancang dan mengawal sumber melalui bantuan orang lain secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan dengan berdasarkan kemampuan syarikat dan ilmu pengetahuan.

Menurut Y.Bhg. Tan Sri Samsudin Bin Osman dalam ucapannya di Majlis Perasmian Konvokesyen Pengurusan Aduan Awam Kebangsaan (2002), banyak agensi awam yang masih lagi menghadapi rungutan dan aduan orang ramai iaitu pengguna mengenai permasalahan dan kerenah yang mereka hadapi dengan agensi-agensi berkenaan termasuk pengurusan yang kurang baik dari kakitangan perkhidmatan awam. Jadi, pihak organisasi perlu menyediakan pengurusan yang baik dengan mempercepatkan pengurusan supaya kerja-kerja pengendalian organisasi dapat dibuat dengan lebih mudah dan cepat.

Pengguna pada era modenisasi ini mementingkan pengurusan sebelum menggunakan sesuatu perkhidmatan yang ditawarkan. Sesetengah pengguna kadang kala tidak mempedulikan pengurusan dan hanya mengutamakan kemahuan hasrat mereka tercapai. Oleh itu, pengguna yang prihatin terhadap pengurusan yang ditawarkan sebelum menggunakannya akan membuat perbandingan pengurusan sebelum membuat keputusan penggunaan.

Kesimpulannya, pelbagai usaha yang telah dilakukan bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan menepati tahap pengurusan yang diingini. Oleh itu, pihak yang bertanggungjawab perlu memainkan peranan yang penting dengan melakukan pelbagai usaha bagi memastikan perkhidmatan mengikut jadual yang telah dirancang dan menitikberatkan pelbagai aspek dalam pengurusan untuk memenuhi permintaan pelanggan.

2.4 FAKTOR KESELAMATAN

Pengukuhan kapasiti dan keupayaan melibatkan usaha bagi memastikan keselamatan berkaitan sesuatu perkhidmatan. Keselamatan merangkumi keseluruhan aspek keselamatan yang disediakan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan. Oleh itu, pihak organisasi perlu menitikberatkan keselamatan kerana pengguna sanggup membayar lebih asalkan keselamatan perkhidmatan yang mereka terima daripada penggunaan perkhidmatan awam adalah memadai.

Menurut konteks kajian, keselamatan merangkumi aspek keselamatan diri dan barangan / perkhidmatan sepanjang berada dalam kawasan sesebuah organisasi. Oleh itu, pengguna akan menitikberatkan soal keselamatan jika mereka berurusan dengan sesebuah organisasi. Ini disokong oleh kenyataan Suma'mur (2001), yang menyatakan keselamatan merupakan usaha untuk mewujudkan suasana yang aman dan tenteram. Jadi, jika suasana adalah aman maka pengguna akan merasa selamat jika berurusan dengan sesebuah organisasi.

Keselamatan juga sering dikaitkan dengan mudahnya sesuatu perkhidmatan itu dicapai jika proses organisasi memudahkan pengguna. Ini bermakna jika keselamatan sesuatu organisasi adalah baik maka sesuatu perkhidmatan itu akan mudah untuk dicapai. Malangnya faktor keselamatan biasanya berkadaran songsang iaitu makin mudah sesuatu perkhidmatan itu dicapai maka makin rendah faktor keselamatannya (Prof. Madya Dr Kasmiran Jumari 1999). Kata-kata tersebut bermaksud, faktor keselamatan mempengaruhi penggunaan perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan. Organisasi mestilah memiliki sistem jadual penghantaran yang lengkap bagi memastikan barang yang dihantar berada dalam keadaan yang selamat kerana makin lama produk berada dibawah jagaan, semakin tinggi risiko kerosakan akan berlaku. Kesimpulannya, perkhidmatan yang diberikan hendaklah memuaskan hati para pelanggan.

Melalui satu petikan dari Wikipedia Bahasa Melayu (2016), keselamatan merupakan perihal selamat, kesejahteraan atau keamanan. Keselamatan juga termasuk dalam konteks terlindung daripada malapetaka atau kejadian yang berkaitan dengan kesihatan dan ekonomi. Oleh itu, keselamatan dilihat menjadi semakin penting keatas perubahan dunia masa kini. Keselamatan ini diperlukan untuk memastikan perkhidmatan dapat bertahan, perniagaan berkembang dan seterusnya mencapai kejayaan. Keselamatan yang diperlukan boleh dikategorikan dalam beberapa kategori. Tetapi di sini yang ingin ditekankan adalah dari segi keselamatan Pengguna. Jadi, sesebuah organisasi perlu mementingkan keselamatan pengguna bagi menjamin kepuasan pengguna.

Tahap keselesaan terhadap sesuatu perkhidmatan yang ditawarkan juga merupakan aspek yang perlu dititikberatkan oleh pihak organisasi untuk meningkatkan kualiti dan kepercayaan pengguna. Justeru, mutu perkhidmatan sesebuah organisasi perlu dipertingkatkan supaya tidak berlaku sebarang masalah berkaitan keselamatan. Ini disokong oleh pernyataan Mathis dan Jackson (2002:245), yang menyatakan bahawa keselamatan merupakan perlindungan kepada pengguna daripada sebarang masalah yang berkait rapat dengan perkhidmatan yang ditawarkan.

Selain itu, kawasan tempat kerja juga telah dibuktikan sebagai suatu tempat untuk menjamin keselamatan sesebuah organisasi. Menurut Ridley, John (1983) yang dikutip oleh Bobby Shiantosia (2000:6) yang menyatakan bahawa keselamatan adalah satu keadaan yang terbaik untuk pengguna dan lingkungan sekitar organisasi tersebut untuk memastikan keselamatan yang ditawarkan adalah memuaskan sebelum menawarkan sesuatu perkhidmatan.

Menurut definisi keselamatan yang dijelaskan oleh tokoh-tokoh tersebut, sudah jelas menunjukkan bahawa keselamatan sesuatu produk atau perkhidmatan adalah amat penting untuk memenuhi kehendak dan keperluan pelanggan. Peranan keselamatan dalam setiap perniagaan adalah penting kerana pelanggan kini lebih bijak menilai sesuatu perniagaan yang dijalankan. Selain mahu menggunakan perkhidmatan yang cepat dan pantas, pelanggan juga memberi tumpuan terhadap aspek keselamatan yang dipersembahkan oleh pihak organisasi. Ini membuatkan pihak organisasi menyediakan perkhidmatan yang mempunyai keselamatan yang tinggi untuk memastikan proses perkhidmatan yang ditawarkan adalah memuaskan.

Di dalam menjaga pengurusan produk ataupun perkhidmatan, peranan pekerja juga penting untuk memastikan aktiviti atau proses adalah mencapai objektif serta standard kualiti yang bermutu. Setiap bahagian bermula dari pihak pengurusan sehinggalah kepada pekerja, perlu memiliki kesedaran terhadap pentingnya keselamatan dalam semua aspek proses dan aktiviti. Sebuah organisasi mestilah komited untuk memastikan tahap pencapaiannya tiada kecatatan sifar atau dikenali sebagai *zero defect*.

Secara kesimpulanya, perkhidmatan sesebuah organisasi haruslah berkualiti dan dapat memenuhi ciri-ciri keselamatan dari segi kebajikan pengguna yang dapat melindungi kualiti perkhidmatan tersebut. Selain itu, sistem perkhidmatan yang diberikan hendaklah berkesan, cepat, dan mesra pengguna. Pernyataan ini disokong berdasarkan statistik penggunaan perkhidmatan organisasi di kawasan Pos Laju Kompleks Dayabumi Kuala Lumpur.