MENGKAJI PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP PRESTASI ABX EXPRESS DI KAWASAN PRAI, PULAU PINANG

10DLS15F1035	FATIMAH AINA BINTI SABA
10DLS15F1041	NORAINI BINTI UMAR
10DLS15F1046	SEMMALAR A/P ANANDHAN
10DLS15F1054	VISHAALLINI A/P THURAIRASU
10DLS15F1080	IGNATIUS JOACHIM A/L JOHN SIL VERSTER
10DLS15F1085	SHARMILA A/P SUBRAMANIAM

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

JABATAN PERDAGANGAN

POLITEKNIK SEBERANG PERAI

JUN 2017

MENGKAJI PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP PRESTASI ABX EXPRESS DI KAWASAN PRAI, PULAI PULAU PINANG.

NAMA	NO PENDAFTARAN
FATIMAH AINA BINTI SABA	10DLS15F1035
NORAINI BINTI UMAR	10DLS15F1041
SEMMALAR A/P ANANDHAN	10DLS15F1046
VISHAALLINI A/P THURAIRASU	10DLS15F1054
IGNATIUS JOACHIM A/L JOHN SILVERSTER	10DLS15F1080
SHARMILA A/P SUBRAMANIAM	10DLS15F1085

DIPLOMA PENGURUSAN LOGISTIK DAN RANGKAIAN BEKALAN

JABATAN PERDAGANGAN

POLITEKNIK SEBERANG PERAI

SESI JUN 2017

PENGESAHAN LAPORAN PROJEK

Laporan projek bertajuk "**Mengkaji Persepsi Pengguna Terhadap Prestasi ABX Express di Kawasan Prai,Pulau Pinang"** ini telah dikemukakan, disemak serta disahkan sebagai memenuhi syarat dan keperluan penulisan projek seperti yang telah ditetapkan.

Disemak oleh:

Nama Penyelia : PUAN NOORUL 'ASHIKIN BT MD.SALIH

Tandatangan Penyelia :

Tarikh :

Disahkan oleh:

Nama Pensyarah Kursus : PUAN FARIZA BT AHMAD MAHYADIN

Tandatangan Pensyarah Kursus :

Tarikh :

PENGAKUAN

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

1. Tandatangan : Fatimah Saba
   Nama Pelajar : FATIMAH AINA BINTI SABA
   No. Pendaftaran : 10DLS15F1035
   Tarikh : 12.10.2017

2. Tandatangan : Noraini
   Nama Pelajar : NORAINI BINTI UMAR
   No. Pendaftaran : 10DLS15F1041
   Tarikh : 12/10/2017

3. Tandatangan : Semmalar
   Nama Pelajar : SEMMALAR A/P ANANDHAN
   No. Pendaftaran : 10DLS15F1046
   Tarikh : 12/10/2017

4. Tandatangan : Srishay.
   Nama Pelajar : VISHAALLINI A/P THURAIRASU
   No. Pendaftaran : 10DLS15F1054
   Tarikh :

5. Tandatangan : [signature]
   Nama Pelajar : IGNATIUS JOACHIM A/L JOHN SILVERSTER
   No. Pendaftaran : 10DLS15F1080
   Tarikh : 12.10.2017

6. Tandatangan : Sharmila.
   Nama Pelajar : SHARMILA A/P SUBRAMANIAM
   No. Pendaftaran : 10DLS15F1085
   Tarikh : 12/10/2017

PENGHARGAAN

Kami ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan jutaan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam menyediakan dan menghasilkan laporan projek kami ini yang bertajuk "Mengkaji Persepsi Pengguna Terhadap Prestasi ABX Express di kawasan Prai, Pulau Pinang".

Kami merasa cukup terharu dan lebih bersemangat dalam menyiapkan laporan ini dengan adanya galakan, dorongan, perangsang serta semangat daripada pihak-pihak tertentu seperti Pengarah Cawangan ABX Express Prai iaitu En.Sam ,pensyarah subjek Business Project iaitu Puan Fariza Binti Ahmad Mahyadin, penyelia projek kumpulan kami iaitu Puan Noorul Ashikin Binti Md.Salih ,warga pekerja ABX Express, pensyarah-pensyarah Jabatan Perdagangan serta rakan-rakan seperjuangan yang lain telah terlibat bersama-sama dalam menjayakan laporan projek ini. Tidak lupa juga kepada ibu bapa kami yang tidak jemu-jemu memberi semangat dan kata-kata perangsang serta bantuan dari segi kewangan kepada kami supaya apa yang kami inginkan dapat dilaksanakan tanpa halangan.

Sekali lagi kami ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada semua yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam menjayakan laporan projek ini.Segala tunjuk ajar dan ilmu yang kami perolehi sepanjang menyiapkan laporan projek ini,kami akan gunakan sebagai pengalaman untuk menghadapi cabaran pada masa akan datang.

ABSTRAK

Perkhidmatan kurier merupakan salah satu perkara penting dalam memainkan peranan sebagai penghantaran kepada kehidupan seharian manusia.Kajian ini dilakukan untuk mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi tahap persepsi pengguna terhadap prestasi ABX Express di kawasan Prai,Pulau Pinang.Kajian ini melibatkan tiga (3) faktor iaitu faktor perkhidmatan,faktor keselamatan dan faktor promosi yang mempengaruhi tahap persepsi pengguna terhadap pretasi ABX Express di kawasan Prai,Pulau Pinang.Seramai 100 orang responden telah dipilih secara *purposive* daripada pengguna ABX Express di kawasan Prai,Pulau Pinang.Kajian ini menggunakan sumber primer dan sumber sekunder bagi mendapatkan maklumat untuk memenuhi objektif kajian.Borang soal selidik telah diedarkan kepada responden untuk memperolehi maklumat kajian manakala penganalisaan data dilakukan dengan menggunakan perisian *"IBM Statistical Package for Social Science (SPSS)"*.Nilai frekuensi digunakan untuk menganalisa latar belakang responden manakala nilai min digunakan untuk menganalisis ketiga-tiga objektif kajian.Dapatan kajian menunjukkan bahawa faktor perkhidmatan paling mempengaruhi kajian ini ,diikuti oleh faktor keselamatan dan faktor promosi.Limitasi dan cadangan kepada pihak ABX Express diharapkan dapatan kajian ini dapat membantu pihak-pihak yang berkepentingan terutamanya pihak ABX Express untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu keselamatan dan promosi.

ABSTRACT

Courier service is one of the important things to play in the role of delivering to human life. This study is conducted to identify factors that influence the level of consumer perception of ABX Express prestation in Prai area, Pulau Pinang. This study involves three (3) service factors, safety factors and promotion factors affecting the level of consumer perception of ABX Express performance in Prai area, Penang. A total of 100 respondents were selected purposively from ABX Express users in Prai area, Pulau Pinang. This study uses primary sources and resources secondary data to obtain the information to meet the objective of the study. Questionnaire was distributed to the respondents to obtain the survey information while the data analysis was done using the "*IBM Statistical Package for Social Science (SPSS)*"software. Frequency value was used to analyze the background of respondent man estimation of min values is used to analyze the three objectives of the study. The findings show that the most influencing factors of the study are followed by the safety factor and the promotion factor. The limitation and suggestion to ABX Express is hoped that the findings will help the stakeholders especially ABX Express to improve and improve the quality of safety and promotion.

SENARAI KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	Halaman Tajuk	
	Pengesahan Laporan Projek	i
	Pengakuan Pelajar	ii - iii
	Penghargaan	iv
	Abstrack	v
	Abstract	vi
	Senarai Kandungan	vii - ix
	Senarai Jadual	x
	Senarai Rajah	xi
	Senarai Lampiran	xii

BAB 1 PENGENALAN

1.0 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Kajian	3
1.2 Penyataan Masalah	4
1.3 Objektif Kajian	6
1.4 Persoalan Kajian	6
1.5 Skop Kajian	7
1.6 Kepentingan Kajian	7
1.7 Limitasi Kajian	9
1.8 Definisi Operasi	10

BAB 2 SOROTAN KAJIAN

2.0 Pendahuluan	12
2.1 Kepuasan Pengguna	13
2.2 Perkhidmatan Yang Ditawarkan	14
2.3 Faktor Keselamatan Yang Ditawarkan	16
2.4 Promosi Yang Ditawarkan	17

BAB 3 METODOLOGI

3.0 Pendahuluan	19
3.1 Reka Bentuk Kajian	20
3.2 Kaedah Pengumpulan Data	21
3.3 Populasi Dan Sampel	22
3.4 Instrumen Kajian	23
3.5 Kaedah Penganalisan Data	26
3.6 Carta Gantt	28

BAB 4 **KEPUTUSAN KAJIAN**

4.0 Pendahuluan 29

4.1 Analisis Kebolehpercayaan Data 30

4.2 Bahagian A : Latar Belakang Responden 31

4.3 Bahagian B : Mengkaji Persepsi Pengguna Terhadap Perkhidmatan ABX Express Di Kawasan Prai, Pulau Pinang. 36

BAB 5 **PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN**

5.0 Pendahuluan 43

5.1 Perbincangan 44

5.2 Implikasi Kajian 45

5.3 Cadangan 46

5.4 Kesimpulan 48

SENARAI JADUAL

NO JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
3.4.1	Jadual Demografi Responden	24
3.4.2	Jadual Skala Likert	25
4.1.1	Jadual Analisis Kebolehpercayaan Data	29
4.2.2	Jadual Peratusan Responden Mengikut Urusan Penghantaran	31
4.2.3	Peratusan Responden Mengikut Bangsa	32
4.2.4	Peratusan Responden Mengikut Tujuan Menggunakan Perkhidmatan	33
4.2.5	Peratusan Responden Mengikut Kekerapan Menggunakan Perkhidmatan	34
4.3.1	Jadual Skala Min Skor	35
4.3.2	Analisis Soalan Berkaitan Faktor Perkhidmatan (Faktor Keselamatan)	36
4.3.3	Analisis Soalan Berkaitan Faktor Perkhidmatan (Faktor Promosi)	38
4.3.4	Analisi Soalan Berkaitan Faktor Perkhidmatan (Faktor Perkhidmatan)	40

SENARAI RAJAH

NO RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
4.2.1	Peratusan Responden Mengikut Jenis Perkhidmatan	30
4.2.2	Peratusan Responden Mengikut Urusan Penghantaran	31
4.2.3	Peratusan Responden Mengikut Bangsa	32
4.2.4	Peratusan Responden Mengikut Tujuan Menggunakan Perkhidmatan	33
4.2.5	Peratusan Responden Mengikut Kekerapan Menggunakan Perkhidmatan	34

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK
A	Borang Soal selidik
B	Data Output Keputusan Spss

BAB 1

PENGENALAN

1.0 PENDAHULUAN

Pada awalnya ABX Express merupakan sebuah operasi berkapasiti kecil yang menawarkan perkhidmatan ke destinasi domestik dan juga antarabangsa. ABX Express mula ditubuhkan pada 7 November 1984 di Labuan. Dengan hanya mula memiliki tenaga kerja seramai tiga orang, sebuah kereta penghantar dan dua buah motosikal penghantar.ABX Express kini telah berkembang pesat dari segi operasi dan kapasiti.ABX Express kini mempunyai 78 cawangan perkhidmatan di seluruh pelosok negara yang diuruskan oleh lebih dari 1,200 tenaga kerja profesional yang disokong oleh 200 buah kenderaan penghantaran bermotor dan tidak termasuk 535 buah motosikal penghantaran.

Pada tahun 2004, ABX Express telah mencatat sejarah dengan menjadi syarikat tempatan pertama yang berkerjasama dengan jaringan syarikat-syarikat lain antarabangsa lantas meluaskan jangkauan operasi ABX Express ke peringkat global.

Malaysia Industrial Development Finance Bhd. (MIDF) telah menyumbang dari kemajuan sektor ICT ABX Express melalui bantuan pembiayaan sistem pengesan "*Mobile Workforce Devices or Scanners*" yang meningkatkan keberkesanan syarikat untuk mengesan lokasi dan status pakej penghantaran pengguna ABX Express di serata dunia.

Selain daripada menjadi satu-satunya,ABX Express tempatan yang menggunakan *mobile scanners*, kecanggihan sistem tersebut juga meningkatkan keberkesanan sistem syarikatnya, Smartrak menjadikan ia antara sistem yang paling efektif di Malaysia.

Usaha berterusan ABX Express dalam sentiasa meningkatkan aplikasi teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) dalam operasi perniagaan adalah bertujuan untuk sentiasa memberikan kepuasan tinggi kepada para pengguna setia syarikat. Sebagai contoh, sistem "*ICT Smartship dan smartrak*" adalah merupakan aset intelek ABX Express sendiri dimana sistem-sistem tersebut memudahkan dan mengurangkan kos-kos operasi dan pengurusan. Ini membolehkan ABX Express untuk menawarkan perkhidmatan express professional bertaraf dunia pada harga yang sangat kompetitif kepada para penggunanya. Pada tahun 2010, ABX Express telah mencatat peningkatan 14 peratus dalam keuntungan syarikatnya.

Tindakan memperkasakan sistem pengawasan dalam perkhidmatan penghantaran ABX Express menambahkan keyakinan para pelanggan untuk terus menjadikan ABX Express sebagai pilihan utama untuk perkhidmatan penghantaran barang yang professional.

1.1 LATAR BELAKANG KAJIAN

Pengkajian terhadap persepsi pengguna tentang perkhidmatan ABX Express adalah bertujuan untuk mengkaji faktor yang mempengaruhi pengguna terhadap penggunaan perkhidmatan ABX Express di kawasan Prai dari segi keselamatan barang, perkhidmatan kurier dan promosi yang di tawarkan. Kajian yang telah dilakukan adalah di kawasan Prai, Pulau Pinang terhadap pekhidmatan ABX Express.

ABX Express adalah sebuah syarikat yang menyediakan perkhidmatan penghantaran barang kepada pengguna sehingga di peringkat antarabangsa. ABX Express ditubuhkan oleh Mohd Ali Nordin iaitu ketua Pegawai Eksekutif ABX Express. Bersesuaian dengan misi dan visi penubuhanya iaitu untuk melabur dalam kepada rakyat untuk menyampaikan kepuasan kepada pengguna dan menjadi yang terbaik dengan memastikan bahawa pengguna berada di pusat semakan kami. Ianya diharap dapat memberikan kepuasan dan perkhidmatan dengan cemerlang kepada pengguna.

Selain itu, menurut Datuk Seri Setia Awang Haji Abdullah (2014) Menteri Perhubungan bayangkan peluang yang dapat diperolehi dari pertumbuhan peniaga-peniaga sekiranya perniagaan mereka dapat menggunakan perkhidmatan penghantaran yang boleh memastikan kualiti produk mereka adalah terjamin dan terpelihara sehingga ianya diserahkan kepada pembeli. Di sinilah peranan perkhidmatan penghantaran dapat menjamin penjimatan tenaga, masa dan sumber orang ramai.

Menurut Mohd Ali Noordin (2013) Ketua Pegawai Eksekutif ABX Express menyediakan perkhidmatan penghantaran dokumen, bungkusan dan kargo terpaksa berdepan dengan syarikat-syarikat yang lebih lama bertapak dalam bidang itu, terutamanya syarikat antarabangsa. Namun, beliau menganggap perkara itu sebagai persaingan yang sihat.

1.2 PENYATAAN MASALAH

Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan wujudnya masalah-masalah tentang perkhidmatan yang ditawarkan oleh pihak ABX Express. Antaranya ialah faktor permasalahan pengendalian perkhidmatan yang disediakan oleh pihak syarikat tersebut.

Perkhidmatan ABX Express yang menawarkan penyelesaian tepat bagi semua keperluan penyampaian tempatan dan antarabangsa yang memerlukan kepantasan dan bukti penghantaran. Perkhidmatan ini merangkumi semua segmen perniagaan dan umum samada ianya adalah pakej, sampel, surat atau barang jualan. Pengguna haruslah mempercayai ABX Express bagi pengendalian urusan penghantaran bermula dari kutipan atau pengambilan sehingga penghantaran dari rumah ke rumah iaitu terus kepada penerima dengan harga yang berpatutan.

Jaminan dari segi masa membolehkan pengguna terus menggunakan perkhidmatan ABX Express ini. Namun begitu, jika timbul masalah berkaitan masa penghantaran maka pengguna mungkin beralih daripada terus menggunakan perkhidmatan ini. Berdasarkan sumber yang diperolehi melalui sumber laman sesawang ABX Express pengguna iaitu Mr. Tan (2012) menyatakan bahawa perkhidmatan penghantaran barang mengambil masa yang lama untuk diproses. Dengan ini, isu penghantaraan barang melalui ABX Express sering dilihat mengalami masalah dari segi tempoh masa penghantaran barang.

Selain itu, wujud juga masalah terhadap faktor keselamatan barang, perkhidmatan dan promosi. Pengguna amat menitikberatkan keselamatan barang yang ingin dihantar oleh ABX Express yang terlibat sebagai pengendali kepada kiriman tersebut haruslah menjamin keselamatan barang setelah pengguna memastikan barang yang hendak dihantar tersebut telah dibungkus dengan baik.

Ini dapat disokong melalui beberapa aduan pengguna melalui internet. Imej ABX Express mula tergugat apabila banyak aduan telah diterima pada 14 Julai 2015 salah satunya adalah kehilangan sampul wang disebabkan oleh kecuaian. Isu tersebut didapati melalui sumber laman sesawang ABX Express, salah seorang pengguna mengatakan bahawa sampul wang yang mempunyai sebanyak RM600 telah hilang semasa penghantaraan. Beliau mengatakan semasa

menerima sampul tersebut hanya mempunyai sekotak kosong seterusnya beliau menuntut ke syarikat ABX Express untuk membuat aduan di anak syarikat ABX Express tetapi mereka tidak mengambil tindakan terhadap aduan yang diberikan oleh pengguna.

Melalui ruang aduan daripada sumber laman sesawang ABX Express telah membuat pengaduan mengenai layanan perkhidmatan terhadap pengguna iaitu Puan Chong (2004). Dalam kes ini, beliau menghantar dua jenis barang dalam satu bungkusan, tetapi hanya menerima satu bungkusan dan satu lagi telah hilang. Beliau menelefon pihak yang bertanggungjawab untuk mengambil tindakan terhadap kehilangan barang tetapi salah seorang pekerja di ABX Express melayani pengguna tersebut dengan perbualan yang tidak sopan dan memutuskan talian. Oleh itu, Puan Chong membuat laporan kepada pihak polis terhadap kes tersebut.

Melalui sumber daripada laman sesawang ABX Express Puan Sarimah Binti Abdul Said, pengguna perkhidmatan ABX Express melalui ruang aduan ABX Express bertarikh 1 Januari 2013 menyatakan bahawa ABX Express mempromosikan plastik barang dengan harga yang murah pada awal permulaan tahun. Setelah beliau membeli plastik tersebut beliau menyedari bahawa plastik tersebut mempunyai lubang dan beliau meminta plastik tersebut diganti. Namun, pihak ABX Express tidak memberi respon dan mengatakan bahawa ianya kesalahan sendiri. Dengan ini, beliau mengecewa dengan perkhidmatan yang ditawarkan oleh pihak ABX Express.

Disebabkan kewujudan masalah-masalah di atas berkenaan kadar penggunaan perkhidmatan ABX Express yang telah dibuat, maka pengkaji berasa tertarik untuk untuk membuat kajian bagi membantu ABX Express menangani isu-isu yang timbul. ABX Express mempunyai cawangan di kawasan Prai, Pulau Pinang dan ia tidak terlepas dari menerima tempias permasalahan yang dikemukakan. Justeru itu, pengkaji telah memutuskan untuk menjalankan kajian yang bertajuk "**Mengkaji Persepsi Pengguna Terhadap Prestasi ABX Express di kawasan Prai, Pulau Pinang.**

1.3 OBJEKTIF KAJIAN

Objektif kajian secara umumnya, adalah untuk mengkaji persepsi pengguna terhadap perkhidmatan ABX Express di kawasan Prai , Pulau Pinang. Objektif bagi kajian ini adalah seperti berikut :

1.3.1 Mengenalpasti sama ada faktor keselamatan mempengaruhi persepsi pengguna terhadap prestasi ABX Express di kawasan Prai, Pulau Pinang.

1.3.2 Mengenalpasti sama ada faktor perkhidmatan mempengaruhi persepsi pengguna terhadap prestasi ABX Express di kawasan Prai, Pulau Pinang.

1.3.3 Mengenalpasti sama ada faktor promosi mempengaruhi persepsi pengguna terhadap prestasi ABX Express di kawasan Prai, Pulau Pinang.

1.4 PERSOALAN KAJIAN

Lanjutan dari beberapa objektif kajian yang telah dibentuk maka beberapa persoalan kajian dikemukakan untuk dijadikan sebagai garis panduan kepada pelaksanaan kajian ini. Persoalan-persoalan yang ingin dikaji adalah seperti berikut ;

1.4.1 Adakah faktor keselamatan mempengaruhi persepsi pengguna terhadap prestasi ABX Express di kawasan Prai, Pulau Pinang.?

1.4.2 Adakah faktor perkhidmatan mempengaruhi persepsi pengguna terhadap prestasi ABX Express di kawasan Prai, Pulau Pinang.?

1.4.3 Adakah faktor promosi mempengaruhi persepsi pengguna terhadap prestasi ABX Express di sekitar kawasan Prai, Pulau Pinang.?

1.5 SKOP KAJIAN

Kajian ini dijalankan adalah untuk mengkaji faktor yang mempengaruhi persepsi pengguna terhadap barang yang dihantarkan oleh ABX Express di kawasan Prai. Bilangan responden yang dipilih adalah seramai 100 orang yang terdiri daripada pengguna-pengguna perkhidmatan ABX Express di kawasan Prai, di mana kami memberikan borang soal selidik bagi "Mengkaji Persepsi Pengguna terhadap Prestasi ABX Express di kawasan Prai, Pulau Pinang.Kajian ini dilakukan terhadap responden yang telah dikenalpasti pernah menggunakan perkhidmatan. Maklumat-maklumat yang diperolehi daripada borang soal selidik yang dijalankan diharapkan dapat membantu pengguna ABX Express di kawasan Prai dalam membaiki dan mempertingkatkan produktiviti ABX Express bagi memuaskan hati pengguna. Borang soal selidik yang dijalankan hanya diberi kepada pengguna ABX Express di kawasan Prai, Pulau Pinang.

1.6 KEPENTINGAN KAJIAN

Kepentingan kajian ini dijalankan untuk mengkaji persepsi pengguna terhadap prestasi ABX Express di kawasan Prai, Pulau Pinang dari faktor keselamatan, perkhidmatan dan promosi. Kajian ini dijalankan untuk kepentingan dan pendedahan kepada pihak yang ingin menggunakan perkhidmatan tersebut secara langsung dan tidak langsung.

1.6.1 Kepentingan kepada pihak ABX Express

Melalui kajian yang telah dijalankan, ianya dapat memberi faedah dan kepentingan kepada pihak ABX Express kerana ia sedikit sebanyak dapat membantu pihak ABX Express dalam meningkatkan produktiviti perkhidmatannya. Di samping itu, pihak ABX Express juga dapat memperbaiki cara mempromosi dan memperluaskan lagi perkhidmatan kepada pengguna lain. Selain itu pihak ABX Express juga dapat meningkatkan kualiti terhadap perkhidmatan dan keselamatan yang ditawarkan oleh ABX Express melalui kajian ini.

1.6.2 Kepentingan kepada orang ramai

Melalui kajian ini, orang ramai seperti pengguna atau orang awam, masyarakat, perniaga online dan bakal perniaga online dapat memperolehi maklumat mengenai kewujudan ABX Express. Maklumat yang diperolehi seperti penetapan harga penghantaran barang, keselamatan kepada barang yang dihantar, perkhidmatan yang disediakan dan promosi bagi meningkatkan perhatian pengguna.

1.6.3 Kepentingan kepada pengkaji akan datang

Melalui kajian ini diharap dapat membantu dalam memberikan maklumat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna dalam perkhidmatan dalam membuat sesuatu keputusan pengeposan barang. Kajian ini juga dapat dijadikan rujukan kepada pengkaji untuk memperbaiki kelemahan semasa menjalankan kajian pada masa akan datang supaya ianya tidak akan berulang lagi. Selain itu, pengkaji juga dapat mengenalpasti masalah-masalah yang berkaitan dengan kajian yang telah dijalankan ini.

1.7 LIMITASI KAJIAN

Limitasi kajian ini adalah kesukaran bagi kami untuk mencari maklumat yang tepat berkenaan dengan tajuk yang berkaitan dengan syarikat terkemuka iaitu ABX Express yang berlokasi di kawasan Prai, Pulau Pinang. Seterusnya kajian ini dijalankan dalam kalangan para pengguna yang menggunakan perkhidmatan ABX Express dan kajian ini dijalankan bagi "Mengkaji Persepsi Pengguna Terhadap Prestasi ABX Express di kawasan Prai, Pulau Pinang". Anatara limitasi kajian ini ialah maklumat kurang tepat untuk di dapati, masa kajian, responden dan komunikasi.

1.7.1 Maklumat kurang tepat

Kajian ini memberikan kesukaran kami untuk mendapatkan maklumat yang tepat kerana maklumat mengenai pihak ABX Express adalah terhad.

1.7.2 Masa Kajian

Sebagai seorang pelajar, tempoh masa yang diberikan adalah singkat pada masa yang sama kajian ini hanya tertumpu kepada pengguna yang hanya menggunakan perkhidmatan ABX Express berkenaan dan menyebabkan kami mendapat masalah dengan masa.

1.7.3 Responden

Kajian ini hanya tertumpu kepada pengguna ABX Express Oleh itu kami mengalami kesukaran untuk mencari pengguna yang hanya menggunakan perkhidmatan syarikat berkenaan.

1.7.4 Komunikasi

Selain itu, kami juga mengalami kesukaran untuk berkomunikasi secara langsung dengan pihak ABX Express tersebut kerana kekangan waktu beroperasi secara berterusan.

1.7 DEFINISI OPERASI

1.8.1 Pengguna

Menurut Schiffman dan Kanuk (1999), istilah pengguna seringkali digunakan untuk menjelaskan pengguna yang berbeza iaitu pengguna individu dan pengguna organisasi. Pengguna individu merupakan individu-individu yang membeli barangan dan perkhidmatan untuk kegunaan sendiri, isi rumah, salah seorang ahli dalam isi rumah ataupun sebagai hadiah kepada kawanya. Ia berbeza dengan pengguna organisasi yang merujuk kepada perniaga-perniaga swasta, agensi-agensi kerajaan dan institusi-institusi yang masing-masing membeli barangan, kelengkapan dan perkhidmatan demi untuk keperluan organisasi mereka sama ada bagi tujuan yang menguntungkan atau sebaliknya.

Dalam konteks kajian ini, pengguna bermaksud orang yang menggunakan perkhidmatan ABX Express.

1.8.2 Keselamatan

Menurut suma'mur (1996) keselamatan kerja adalah saranan utama untuk pencegahan kecelakaan, cacat, rosak dan sebagainya. Keselamatan kerja menyangkut segenap proses produksi dan distribusi baik barang mahupun jasa. Keselamatan adalah keselamatan yang bertalian dengan mesin, manusia, cara kerja, tempat kerja, bahan kerja dan lingkungan kerja serta cara-cara melakukan kerja.

Menurut konteks kajian ini, keselamatan merujuk kepada tahap keselamatan merangkumi aspek jaminan keselamatan, kebolehpercayaan, kaedah penghantaran, keadaan barang dan dokumen.

1.8.3 Perkhidmatan

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat, perkhidmatan dari kata dasar bermaksud perbuatan yang menunjukkan kesetian atau pengabadian (kepada negara-negara dan lain-lain) ataupun bukti.

Menurut konteks kajian perkhidmatan bermaksud kerja yang dilakukan bagi memenuhi keperluan orang ramai iaitu terdiri daripada aspek keselamatan, layanan dan kualiti kerja.

1.8.4 Promosi

Menurut Mc.Carthy (1985), promosi menjadi alat penyampaian maklumat dari penjual kepada pembeli untuk mempengaruhi sikap-sikap dan tingkah laku. Terdapat tiga kaedah promosi iaitu jualan perseorangan, pengiklanan, akhbar, radio, majalah, televisyen dan promosi jualan iaitu gabungan kedua-duanya.

Dalam konteks kajian ini, promosi adalah merujuk kepada satu usaha yang dijalankan oleh pihak ABX Express untuk menarik minat pengguna untuk menggunakan perkhidmatannya iaitu perkhidmatan penghantaran.

1.8.5 Persepsi

Persepsi merupakan salah satu aspek psikologis yang penting bagi manusia dalam merespon kehadiram perbagai aspek dan gejala di sekitarnya. Persepsi mengandung pengertian yang sangat luas, menyangkut *intern* dan *ekstern*. Berbagai ahli telah memberikan definisi yang beragam tentang persepsi, walaupun pada prinsipnya mengandung makna yang sama. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu. Proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya.

Dalam konteks kajian ini, persepsi adalah merujuk kepada tanggapan orang awam tentang perkhidmatan yang disediakan oleh pihak ABX Express kepada orang ramai.

1.8.6 Prestasi

Menurut Dessler (2000), prestasi kerja merujuk kepada bagaimana induvidu mengambil tindakan dan menyumbang kepada tingkah laku yang selaras dengan objektif organisasi yang mana prestasi kerja juga merujuk kepada tanggungjawab dan tugas yang perlu dilakukan oleh seseorang sebagai tugasan individu.

Dalam konteks kajian ini, prestasi adalah merujuk kepada tindakkan yang diambil oleh pihak ABX Express dalam memajukan perkhidmatannya dari segi fakor perkhidmatan, keselamatan dan promosi.

BAB 2

SOROTAN KAJIAN

2.0 PENDAHULUAN

Menurut Kamus Dewan Bahasa dan Pustaka Edisi ketiga sorotan ialah huraian kepada sesuatu perkara dan pembicaraan iaitu percubaan membuat analisis, manakala kajian pula ialah kegiatan usaha dan proses mengkaji tentang sesuatu berdasarkan data dan maklumat terperinci yang dikumpulkan dalam masa tertentu. Fahaman para pengkaji mentafsirkan bahawa sorotan kajian ialah satu aspek yang penting bagi para pengkaji menjelaskan tentang sumber maklumat yang diperolehi sama ada dari jurnal, keratan akhbar, laman sesawang serta hasil kajian daripada para pengkaji sebelum ini Uma Sekaran dan Roger Bougie (2013), ini turut membuktikan tahap keluasan pengetahuan yang terdapat pada para pengkaji melalui hasil rujukan dan bacaan yang dibuat.

Dapatan daripada pembacaan dan rujukan oleh para pengkaji, beberapa perkara yang telah dibincangkan dalam bab ini yang bertujuan untuk mengenalpasti persepsi pengguna terhadap prestasi ABX Express di kawasan Prai, Pulau Pinang.Perbincangan telah dibuat dimulai dengan

penerangan mengenai kepuasan pengguna dan telah diteruskan dengan faktor perkhidmatan yang ditawarkan.Seterusnya,mengenai keselamatan yang ditawarkan oleh ABX Express dan perbincangan yang terakhir pula bakal menyentuh aspek promosi yang ditawarkan.

Oleh demikian, bab ini bertujuan bagi memperkukuhkan dan menghuraikan dengan lebih lanjut tentang kajian yang telah dijalankan. Dalam bab ini juga terdapat fakta-fakta yang diambil dari artikel, jurnal, kertas kerja dan pendapat pakar dalam akbar.

2.1 FAKTOR PERKHIDMATAN

Menurut Kamus Dewan Edisi Ketiga (2000:674) perkhidmatan dari kata dasar bermaksud perbuatan yang menunjukkan kesetiaan atau pengabadian (kepada negara dan lain-lain) ataupun bakti. Selain itu, menurut konteks kajian perkhidmatan bermaksud kerja yang dilakukan bagi memenuhi keperluan orang ramai iaitu terdiri daripada aspek keselamatan,kualiti, layanan dan promosi.

Menurut Roselena (2001), kualiti perkhidmatan adalah penilaian pengguna selepas menggunakan perkhidmatan di sesebuah syarikat dengan membandingkan harapan dan pandangan sedia ada terhadap perkhidmatan yang disediakan.Menurut, Azlinda Kasma Azizan(2010) pula mendefinisikan kualiti perkhidmatan sebagai perkhidmatan yang disediakan kepada pengguna di mana output yang dihasilkan bukan dalam bentuk fizikal yang biasa diberikan semasa ia dihasilkan. Sementara itu,kualiti perkhidmatan yang dimaksudkan dalam kajian ini pula adalah mutu perkhidmatan yang disediakan oleh pihak penghantar barang ke destinasi yang tertentu.

Menurut Ahmad Shabery Cheek (2013) melalui laman sesawang Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia(SKMM) menyatakan bahawa perkhidmatan kurier ditakrifkan sebagai ejen atau pesuruh yang ditugaskan untuk membawa berita, dokumen atau kiriman lain dari satu tempat ke satu tempat yang lain dengan pantas dan cekap malah beliau menyatakan bahawa ABX Express merupakan syarikat awam berhad yang ditubuhkan untuk menyediakan perkhidmatan penghantaran.

Menurut Gabbie (2016) menyatakan bahawa perkhidmatan yang ditawarkan oleh sesebuah syarikat merupakan satu gambaran awal kepada orang ramai tentang keupayaan syarikat tersebut dalam meneruskan perniagaan mereka.Sekiranya syarikat tersebut gagal dalam memberikan perkhidmatan yang baik dan tidak akan datang lagi buat kali kedua.Di samping itu,pengguna tersebut mungkin akan menyebarkan berita kegagalan syarikat tersebut kepada rakan-rakan mereka.Sekiranya ini berlaku,ianya akan memberikan kesan buruk kepada imej syarikat dan boleh membawa kepada kemerosotan dari segi jumlah pengguna dan seterusnya keuntungan.

Menurut Groonroos (2001) menyatakan bahawa kualiti perkhidmatan adalah lebih sukar untuk dinilai oleh pengguna dan penilaian kualiti bukan hanya terhasil daripada perkhidmatan yang diberikan malah melibatkan seluruh proses penghnataran perkhidmatan.Seterusnya,beliau menegaskan bahawa persepsi kualiti perkhidmatan adalah terhasil daripada perbandingan dan pengharapan pengguna dan prestasi yang akan terjadi.

Menurut Spreng and Mackoy(2011) menegaskan bahawa kualiti perkhidmatan adalah salah satu dimensi yang penting untuk kepuasan pelanggan. Zeithmal(1999) pula menegaskan bahawa dengan mengekalkan kualiti perkhidmatan,kelebihan persaingan boleh diperolehi yang mana ianya akan membawa kepada hubungan jangka panjang dengan pengguna.

Menurut Mohamed Zaidi Karim(2014) menyatakan bahawa perkhidmatan merupakan pengurusan dimana pengguna sentiasa memerlukan perkhidmatan yang boleh memberikan kualiti serta boleh menjimatkan kos dan juga dapat memudahkan pengguna dalam menggunakan perkhidmatan.Selain itu,Lucas (2012) menyatakan kepuasan pengguna merupakan faktor utama bagi pengguna untuk kekal setia.Perkhidmatan yang berkualiti berkait rapat dengan kepuasan pengguna yang menggunakan perkhidmatan

2.2 FAKTOR KESELAMATAN

Keselamatan merangkumi keseluruhan aspek dan ciri yang disediakan di dalam barangan ataupunsurat yang dikirimkan juga amat penting dalam mengkaji persepsi pengguna dalam menggunakan perkhidmatan ABX Express. Oleh itu, pihak pengurusan ABX Express di kawasan Prai, Pulau Pinang perlu menitikberatkan keselamatan penghantaran barangan kerana mereka sanggup membayar lebihan asalkan keselamatan barang yang mereka dapat daripada pengguna yang menggunakan perkhidmatan ini dapat sampai dengan selamat dan memuaskan pengguna.

Menurut konteks kajian ini, keselamatan merujuk kepada tahap keselamatan yang merangkumi daripada aspek keselamatan diri dan barangan pengguna sepanjang berada di ABX Express di kawasan Prai, Pulau Pinang serta ke atas barangan atau surat yang diposkan. Oleh itu, pengguna akan menitikberatkan soal keselamatan barang yang diposkan jika mereka berurusan dengan pihakABX Express. Kenyataan ini disokong oleh K.D.Williams and N.J Denise (1993) yang menyatakan bahawa pengguna amat mementingkan tahap keselamatan dan kualiti sesuatu perkhidmatan produk.

Menurut Suma'mur (1996) keselamatn kerja merupakan sebuah sarana yang dilakukan untuk melakukan upaya pencegahan terhadap kecelakaan,cacat,ataupun kerosakan sebagai bentuk akibat dari kecelakaan kerja.Keselamatan kerja merupakan sebuah gerbang keamanan

tenaga kerja yang menyangkut pada proses produksi dan distribusi baik berupa barang mahupun jasa.

Justeru itu, tahap keselamatan penghantaran barangan mahupun di dalam pejabat ABX Express perlu menujukan aspek yang perlu dititikberatkan oleh ABX Express. Setiap barangan yang dihantar ke destinasi perlulah mempunyai jaminanterhadap barangan tersebut daripada berlaku kerosakan atau kehilangan barangan. Di samping itu, mutu perkhidmatan ABX Express juga mesti dipertingkatkan supaya tidak berlaku sebarang masalah daripada segi keselamatan dan sebagainya.

2.3 FAKTOR PROMOSI

Menurut ZimmererW.T. (2002) promosi adalah segala macam bentuk komunikasi pujukan yang dirancang untuk memaklumkan kepada pengguna tentang produk atau perkhidmatan untuk mempengaruhi mereka agar membeli barangan atau perkhidmatan tersebut yang merangkumi publisiti, jualan individu dan pengiklanan.

Selain itu, menurut Zafir Mohd Makhbul dan Fazilah Mohammad Hasun (2003) menjelaskan pula promosi ialah apa jua usaha dan teknik berkesan yang direka bentuk bagi menjual keluaran. Manakala pengiklanan ditakrifkan sebagaibentuk persembahan maklumat yang terkawal dan bukan secara peribadi, mengenai keluaran yang ditaja oleh organisasi tertentu bagi memberitahu dan menyakinkan sasaran pasaran.

Menurut Syahrul Effendy Ahmad Fuzy (2004) promosi atau pengiklanan adalah merupakan satu kaedah penyampaian maklumat tentang barangan atau perkhidmatan yang disediakan

kepada orang ramai. Selain itu, ianya juga bertujuan memberi informasi lengkap tentang keunggulan produk mahupun perkhidmatan yang ditawarkan oleh syarikat tersebut.

Selain itu juga, menurut Rangkuti Fredy (2009) iaitu penerbit buku Strategi Promosi dan Kreatif dan Analisis Khas Integrated Marketing Indonesiapromosi merupakan cara untuk menyebarkan informasi tentang produk mahupun perkhidmatan kepada masyarakat yang sesuai dengan target pemasaran mahupun perusahaan bagi mendapat pengguna atau pelanggan yang baru mahupun mengikat pengguna yang lama untuk menjadi salah seorang pengguna tetap sesebuah syarikat perusahaan.

Manakala, menurut Anton Tejakusuma (2010) promosi adalah sebuah tindakan yang dilakukan oleh individu ataupun perusahaan sehingga mampu memujuk pengguna untuk membeli produk ataupun perkhidmatan yang ditawarkan. Selain itu, promosi juga merupakan proses atau kaedah untuk memberitahu atau mempengaruhi pengguna untuk membeli sesuatu atau menggunakan perkhidmatan yang ditawarkan. Selain itu, merupakan sejenis bantuan perniagaan dalam pelbagai cara.

Akhirnya menurut AMA (America Marketing Association) (2011)promosi merupakan salah satu kaedah pemasaran untuk menjalankan sesuatu perniagaan dalam sesebuah syarikat kecil mahupun besar. Promosi dianggap sebagai kegiatan yang sangat penting dalam dunia keusahawanan bagi menyampaikan informasi berkaitan dengan sesuatu barangan dagangan mahupun penawaran perkhidmatan.

BAB 3

METODOLOGI

3.0 PENDAHULUAN

Di dalam buku "*Research Method for Business*" Mukesh Kumar et al (2013) menurut Cohen dan Manion mendefinisikan metodologi adalah satu kaedah yang digunakan untuk mengumpul maklumat bagi sesuatu kajian yang dilakukan. Dalam bahagian ini, penyelidik perlu menyatakan bagaimana untuk melakukan reka bentuk kajian, kaedah dan prosedur bagi pembentangan kajian.

Metodologi merupakan salah satu eleman yang sangat penting dan di titikberatkan bagi memastikan keputusan kajian yang diperolehi mempunyai kesannya. Metodologi juga merupakan pendekatan yang digunakan oleh pengkaji dalam penyelidikan bagimengumpul data. Bab ini mengandungi cara-cara mendapatkan maklumat berkaitan kajian secara sistematik dan teratur.

Oleh itu, Bab 3 ini dimulai dengan seksyen 3.1 yang menerangkan secara terperinci berkenaan dengan reka bentuk penyelidikan dan diikuti dengan seksyen 3.2 yang membincangkan tentang teknik dan kaedah pengumpulan data yang digunakan dalam

mengumpul maklumat atau data untuk kajian ini. Seterusnya, seksyen 3.3 menerangkan populasi kajian dan kaedah persampelan yang digunakan manakala seksyen 3.4 membincangkan tentang instrumen kajian yang digunakan. Akhir sekali, seksyen 3.5 pula menerangkan kaedah menganalisis maklumat dan data yang digunakan secara terperinci.

3.1 REKA BENTUK KAJIAN

Berdasarkan penyataan masalah yang timbul, pengkaji menggunakan kaedah pendekatan tinjauan dengan menggunakan borang soal selidik dan mengedarkan kepada responden.Data-data dalam kajian ini kemudiannya dikumpulkan dengan mengunakan borang soal selidik yang dibuat untuk mendapatkan maklumat responden berkaitan dengan "Mengkaji persepsi pengguna terhadap pretasi ABX Express di kawasan Prai, Pulau Pinang." Menurut Babbie (1990) carian jenis tinjauan dan soal selidik dapat menyumbangkan maklumat yang maksimum melalui soalan-soalan yang dikemukakan kepada responden.

Data-data yang diperolehi daripada responden pengguna ABX Express yang dipilih di kalangan pengguna yang menggunakan perkhidmatan tersebut di kawasan Prai, Pulau Pinang. Menurut, Uma Sekaran dan Roger Bougie (2013) persampelan *purposive* merupakan satu persampelan yang diambil dalam kumpulan kecil responden yang diperlukan oleh pengkaji. Dengan pemilihan kaedah kaji selidik ini, ianya dapat menjimatkan kos dan masa serta dapat memperolehi maklumat yang menunjukkan reaksi serta pendapat responden yang sebenar melalui soalan yang akan dijawab oleh responden di dalam borang kaji selidik yang diberikan.

Pengkaji menggunakan kaedah ini kerana masa yang singkat untuk memperolehi makumat balas dari responden. Menurut Syed Aribi Idid (1992) reka bentuk yang sesuai boleh mengawal variasi yang tidak berkaitan dengan penyelidikan. Ini bermaksud pembolehubah yang tidak releven diasingkan daripada mempengaruhi penyelidikan kajian ini.