

**MENGENAL FAKTOR PEMILIHAN AGENSI PERKHIDMATAN KURIER
DALAM KALANGAN PELAJAR POLITEKNIK SEBERANG PERAI
YANG MENJALANKAN PERNIAGAAN ATAS TALIAN**

10DLS14F2060	NUR ATIKAH BINTI ZAINOL
10DLS14F2085	NURADIBAH BINTI FADZIL
10DLS14F2102	KU AZMAN BIN KU ADENAN
10DLS14F2109	MUHAMMAD AFIQ BIN MD ZUKI
10DLS14F2123	SHATHISWARAN A/L SUBRAMANIAM
10DLS14F2124	AMARAH IZZATY BINTI ABD RAHMAN

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

JABATAN PERDAGANGAN

POLITEKNIK SEBERANG PERAI

DISEMBER 2016

PENGESAHAN LAPORAN PROJEK

Laporan projek bertajuk "**Faktor Pemilihan Agensi Perkhidmatan Kurier dalam Kalangan Pelajar Politeknik Seberang Perai yang Menjalankan Perniagaan Atas Talian**" ini telah dikemukakan, disemak, serta disahkan sebagai memenuhi syarat dan keperluan penulisan projek seperti yang telah ditetapkan.

DISEMAK OLEH

Nama penyelia :

Tandatangan penyelia :

Tarikh :

DISAHKAN OLEH

Nama pensyarah kursus :

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. Nama : MUHAMMAD AFIQ BIN MD ZUKI

No.pendaftaran : 10DLS14F2109

Tarikh :

Tandatangan :

2. Nama : NURADIBAH BINTI FADZIL

No.pendaftaran : 10DLS14F2085

Tarikh :

Tandatangan :

3. Nama : AMARAH IZZATY BINTI ABDUL RAHMAN

No.pendaftaran : 10DLS14F2124

Tarikh :

Tandatangan :

4. Nama : KU AZMAN BIN KU ADENAN

No.pendaftaran : 10DLS14F2102

Tarikh :

Tandatangan :

5. Nama : SHATHISWARAN A/L SUBRAMANIAM
No.pendaftaran : 10DLS14F2123
Tarikh :
Tandatangan :

6. Nama : NUR ATIKA BINTI ZAINOL
No.pendaftaran : 10DLS14F2060
Tarikh :
Tandatangan :

PENGHARGAAN

Syukur kepada Yang Maha Pencipta sekalian alam atas rezeki yang dikurniakan dan kesihatan diri yang baik bagi meneruskan projek kami ini.

Alhamdulillah syukur kita terhadap Allah s.w.t kerana kami sekumpulan telah Berjaya menyelesaikan kajian ini dalam tempoh masa yang ditetapkan. Di kesempatan ini juga kami merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan kesyukuran kehadiran Ilahi dengan limpah dan kurnianya kami dapat menyiapkan kajian mengenai faktor pemilihan perkhidmatan kurier dalam kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai yang menjalankan perniagaan atas talian. Setinggi-tinggi penghargaan juga kami ucapkan kepada Puan Rohani Binti Yusof kerana telah membantu memberi tunjuk ajar serta sering memberikan cadangan yang bernas semasa sesi perbincangan dijalankan. Segala tunjuk ajar yang diberikan amat dihargai dan akan dijadikan panduan untuk digunakan pada masa hadapan. Jutaan terima kasih juga diucapkan kepada Puan Nor Hatizal Binti Amarul Shah kerana telah memberikan tunjuk ajar dan pendedahan semasa sesi pembelajaran untuk kajian ini. Segala tunjuk ajar dan nasihat yang diberikan kepada kami sekumpulan amat dihargai bahkan akan dijadikan sebagai satu pengalaman untuk digunakan pada masa yang akan datang.

Akhir sekali, kami mengucapkan jutaan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat semasa kajian ini dijalankan khususnya warga Politeknik Seberang Perai atas dorongan yang diberikan. Tanpa mereka kami mungkin tidak dapat menyiapkan laporan dengan jayanya. Sekian, terima kasih.

ABSTRAK

Tujuan kajian ini dilakukan adalah untuk mengkaji faktor pemilihan agensi perkhidmatan kurier dalam kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai yang menjalankan perniagaan atas talian. Kajian ini dibuat untuk mendapatkan maklumbalas daripada pelajar Politeknik Seberang Perai yang menjalankan perniagaan atas talian terhadap aspek pemilihan agensi perkhidmatan kurier yang dilakukan iaitu dari segi harga, kualiti dan khidmat layanan yang dilakukan oleh syarikat perkhidmatan kurier. Seramai 100 orang responden yang dipilih secara '*purposive*' iaitu secara bertujuan yang terdiri daripada pelajar Politeknik Seberang Perai yang menggunakan metodologi dari sumber primer dan sekunder. Bagi memenuhi objektif kajian borang soal selidik telah diedarkan kepada responden untuk memperoleh maklumat kajian. Harapan kajian ini adalah supaya agensi perkhidmatan kurier dapat menawarkan caj yang berpatutan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan, kualiti setiap aspek dan khidmat layanan yang memuaskan di masa akan datang terutamanya dari aspek harga, kualiti dan khidmat layanan yang dijalankan. Ia bertujuan bagi memastikan pengguna dapat perkhidmatan yang baik serta dapat memenuhi kehendak pengguna.

ABSTRACT

The aim of this study was to examine factors in the choice of courier services agency among student in Polytechnic Seberang Perai who run online businesses. This study was made to obtain feedback from Polytechnic students who run online businesses on aspects of selecting a courier service agencies that do in terms of price, quality and services of the services performed by the courier service company. A total of 100 respondents selected by 'purposive' method, which is aimed at the students from the Polytechnic using the methodology of primary and secondary sources. To meet the objectives of the study questionnaire was distributed to respondents to obtain information studies. Expectations of this study is that courier service agency can offer reasonable charges against in the services offered, quality and service every aspect of satisfactory service in the future, especially in terms of price, quality and service that are provide. It aims to ensure that consumers can get better service and have to meet the needs of consumers.

ISI KANDUNGAN

KANDUNGAN	HALAMAN
PENGESAHAN LAPORAN PROJEK	ii
PENGAKUAN	iii-iv
PENGHARGAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KANDUNGAN	vii-x
SENARAI JADUAL	xi
SENARAI RAJAH	xii

BAB 1: PENGENALAN

1.1	Pendahuluan	1
1.2	Latar Belakang Masalah	3
1.3	Penyataan Masalah	6
1.4	Objektif Kajian	9
1.5	Persoalan Kajian	9
1.6	Kepentingan Kajian	10
1.7	Skop Kajian	12
1.7	Definisi Operasional	13
1.8	Limitasi Kajian	17

BAB 2 : SOROTAN KAJIAN

2.1	Pendahuluan	18
2.2	Faktor Harga	19
2.3	Faktor Kualiti	21
2.4	Faktor Khidmat Layanan	23
2.5	Kerangka Kajian	25
2.6	Kesimpulan	26

BAB 3: METODOLOGI

3.1	Pendahuluan	27
3.2	Reka Bentuk Kajian	28
3.3	Kaedah Pengumpulan Data	29
3.3.1	Data Primer	29
3.3.2	Data Sekunder	29
3.3.3	Borang Soal Selidik	30
3.4	Populasi Dan Persampelan	30
3.5	Instrumen Kajian	31
3.5.1	Borang Soal Selidik	31
3.5.2	Bahagian A	32
3.5.3	Bahagian B	34
3.6	Tatacara Kajian	42
3.7	Kaedah Penganalisaan Data	43
3.7.1	Analisis Kajian	44
3.7.2	Analisis Kekerapan	44
3.7.3	Analisis Min	44
3.8	Pilot Test	45
3.9	Kesimpulan	45

BAB 4 : DAPATAN KAJIAN

4.1	Pendahuluan	46
4.2	Penganalisis Kebolehpercayaan Data	47
4.3	Bahagian A: Latar Belakang Kajian	
4.3.1	Taburan Responden Mengikut Jantina	48
4.3.2	Taburan Responden Mengikut Umur	49
4.3.3	Taburan Responden Mengikut Bangsa	50
4.3.4	Taburan Responden Mengikut Tempoh Terlibat Dalam Perniagaan Atas Talian	51
4.3.5	Taburan Responden Mengikut Kekerapann Penggunaan Perkhidmatan Kurier Dalam Sebulan	52
4.4	Bahagian B : Menganalisis Faktor Pemilihan Agensi Perkhidmatan Kurier Dalam Kalangan Pelajar Politeknik Seberang Perai Yang Menjalankan Perniagaan Atas Talian	53

BAB 5: PERBINCANGAN ,CADANGAN DAN KESIMPULAN

5.1	Pendahuluan	65
5.2	Perbincangan	66
5.2.1	Analisis Objektif 1	66
5.2.2	Analisis Objektif 2	67
5.2.3	Analisis Objektif 3	68
5.3	Implikasi Kajian	69
5.4	Cadangan	
5.4.1	Pihak Syarikat Perkhidmatan Kurier	70
5.4.2	Peniaga Atas Talian	71
5.4.3	Pengkaji Akan Datang	73
5.4.4	Pengguna	74
5.5	Kesimpulan	74

RUJUKAN**BORANG SOAL SELIDIK****LAMPIRAN**

SENARAI JADUAL

No.		Halaman
3.1	Penerangan Lanjut Mengenai Latar Belakang Responden	32
3.2	Penerangan Lanjut Mengenai Faktor Harga	34
3.3	Penerangan Lanjut Mengenai Faktor Kualiti	37
3.4	Penerangan Lanjut Mengenai Faktor Khidmat Layanan	39
4.1	Jadual Analisis Kebolehpercayaan Data	46
4.2	Jadual Peratusan Responden Mengikut Jantina	47
4.3	Peratusan Umur Responden	48
4.4	Peratusan Bangsa Responden	49
4.5	Peratusan Mengikut Tempoh Terlibat Dalam Perniagaan Atas Talian	50
4.6	Peratusan Mengikut Kekerapan Penggunaan Perkhidmatan Kurier Dalam Sebulan	51
4.7	Skala Min Skor	54
4.8	Analisis Faktor Harga	54
4.9	Analisis Faktor Kualiti	58
4.10	Analisi Faktor Khidmat Layanan	62

SENARAI RAJAH

No.Rajah		Halaman
2.1	Kerangka Kajian	25
3.1	Skala Likert	34
4.1	Peratusan Responden Mengikut Jantina	47
4.2	Peratusan Responden Mengikut Umur	48
4.3	Peratusan Responden Mengikut Bangsa	49
4.4	Peratusan Responden Mengikut Tempoh Terlibat Perniagaan Atas Talian	50
4.5	Taburan Responden Mengikut Kekerapan Penggunaan Perkhidmatan Kurier Dalam Sebulan	51

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Terdapat beberapa perkhidmatan dalam dunia globalisasi ini, antaranya ialah perkhidmatan kurier, perkhidmatan pengangkutan awam, perkhidmatan perniagaan atas talian, dan lain lain. Perkhidmatan seperti ini dapat memuaskan pengguna dan juga dapat memenuhi keperluan pelanggan. Antaranya, perkhidmatan kurier ialah agensi atau pesuruh yang ditugaskan untuk membawa berita, dokumen, atau kiriman lain dari satu tempat ke satu tempat yang lain dengan pantas dan cekap. Syarikat kurier menyediakan perkhidmatan serahan dari pintu ke pintu. Ia memungut surat, dokumen, kiriman, bungkusan dan kargo dari pintu pengirim dan terus menyerahkannya ke pintu penerima. Syarikat kurier menyediakan perkhidmatan yang paling pantas.

Menurut Mohamed Sharil Tarmizi merupakan Pemangku Pengerusi Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia(SKMM) mengatakan SKMM telah dipertanggungjawabkan dengan pengawalseliaan industri pos dan kurier sebagaimana dimaktubkan dalam Akta Perkhidmatan Pos 1991(disemak 2002). Tanggungjawab ini bukan sahaja dari segi perkembangan dan pertumbuhan Industri Pos dan Kurier, malah perlu diseimbangkan kepentingan pengguna dari

pelbagai segi, antaranya mutu perkhidmatan yang tinggi beserta kos yang berpatutan dan tidak membebankan.

Dengan adanya SKMM, ini akan memudahkan pengguna untuk merujuk tentang industri pos dan kurier serta akan memudahkan syarikat yang menyediakan perkhidmatan kurier dan pos. Perkhidmatan kurier kini telah berkembang pesat dengan bertambahnya bilangan peniaga atas talian yang semakin hari semakin bertambah.

Seterusnya, perniagaan atas talian adalah antara kaedah yang banyak digunakan oleh orang ramai pada masa era modenisasi hala tuju ke wawasan 2020. Perniagaan atas talian dapat memudahkan seseorang untuk membeli sesuatu produk atau untuk mendapatkan sesuatu perkhidmatan dari sumber Internet dengan menggunakan alat alat yang canggih dan lebih moden pada zaman sekarang. Ia juga dapat memenuhi kepuasan pelanggan yang menggunakan perniagaan atas talian untuk keperluan mereka. Kanak-kanak hingga orang tua sering menggunakan perniagaan atas talian untuk memenuhi keperluan masing-masing. Oleh itu, peniaga atas talian dapat sambutan daripada orang ramai untuk mendapatkan produk atau perkhidmatan yang memerlukan penghantaran.

Perniagaan atas talian merupakan salah satu aktiviti perniagaan yang menggunakan teknologi yang canggih atau lebih dikenali sebagai e-dagang iaitu melakukan urusan jual beli antara peniaga dengan pengguna melalui Internet. Di Malaysia, aktiviti perniagaan atas talian semakin terkenal dan mendapat sambutan pada masa kini, selaras dengan kemajuan pembangunan dan ekonomi negara. Di samping itu, perniagaan atas talian bukan sahaja khusus kepada syarikat-syarikat besar, malah terdapat juga syarikat kecil yang menjalankan perniagaan Internet, walaupun mereka mempunyai pekerjaan tetap bagi memperoleh pendapatan sampingan. Hal ini menunjukkan bahawa perniagaan atas talian semakin mendapat sambutan hangat iaitu memberi kebaikan kepada peniaga mahupun pengguna. Walau bagaimanapun, perniagaan atas talian juga mempunyai keburukan yang tidak dapat dijangka.

1.2 Latar Belakang Masalah

Latar belakang kajian yang dijalankan ialah berdasarkan kepada faktor pemilihan agensi perkhidmatan kurier dalam kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai yang menjalankan perniagaan atas talian.

Terdapat beberapa syarikat kurier yang beroperasi di Malaysia seperti, GD Express, FedEx, DHL, Nationwide Express Courier, City Link, UPS, EMS Pos Laju. Terdapat juga beberapa kebaikan kepada pelanggan melalui Perkhidmatan Kurier iaitu cekap dan cepat, mudah untuk mendapatkan tempat perkhidmatan kurier, selamat untuk menggunakan dan seterusnya. Selain itu, terdapat juga beberapa kelemahan perkhidmatan kurier iaitu kadangkala mahal untuk perkhidmatan kurier ke luar negara dan kegunaannya terhad, maksudnya boleh menggunakan pada waktu pejabat dan tidak boleh menggunakan pada masa cuti umum. Terdapat juga beberapa syarikat perkhidmatan kurier luar negara di negara Malaysia kita iaitu City-Link Express(M) Sdn Bhd (City-Link), syarikat perkhidmatan kurier dan logistik tempatan, maju setapak lagi dengan menembusi pasaran Jepun, selepas menjalin kerjasama dengan syarikat negara itu, menggunakan perkhidmatan Sagawa di Jepun dan mereka akan menggunakan perkhidmatan di seluruh cawangan City-Link di dalam dan di luar negara, jadi ia merupakan situasi "win-win situation" bagi kedua-dua pihak.

Perniagaan atas talian memberikan kelebihan iaitu urusan jual beli dapat dijalankan dengan lebih mudah dan cepat di samping menjimatkan kos. Hal ini demikian kerana, pihak peniaga tidak perlu mempromosikan produk mereka di luar seperti mengadakan promosi di tepi-tepi jalan, pasar raya dan tempat-tempat awam yang lain. Para peniaga juga boleh membuat promosi dengan mudah iaitu mengiklankan setiap produk mereka dengan menggunakan kemudahan Internet.

Kerja-kerja promosi bukan sahaja dapat dijalankan dengan mudah, malahan kosnya juga dapat dikurangkan, antaranya kos pengangkutan dan tenaga kerja dalam aktiviti promosi. Keadaan ini turut memudahkan pelanggan dalam urusan pembelian barang. Pelanggan tidak

perlu membuang masa untuk membuat tempahan di kedai malah boleh membuat tempahan melalui atas talian sahaja.

Berikutan dengan perkhidmatan kurier yang berkembang pesat dan jumlah peniaga atas talian yang meningkat bagai cendawan yang tumbuh selepas hujan dan disebabkan hal yang demikian terdapat juga masalah-masalah dan isu-isu yang berkaitan dengan perkhidmatan kurier dan peniaga atas talian. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pemilihan agensi-agensi perkhidmatan kurier.

Pendedahan daripada Persekutuan Majikan-Majikan Malaysia (MEF) berhubung 200,000 graduan di negara ini gagal mendapat pekerjaan amat membimbangkan. Apatah lagi melihat situasi pasaran buruh semasa yang melibatkan langkah kerajaan memberhentikan pengambilan pekerja sehingga menutup peluang untuk graduan bekerja di sektor awam turut dilihat sebagai penyumbang kepada punca situasi tersebut.

Melihat kepada situasi itu, kita bimbang jika ada graduan yang masih mengharapkan makan gaji semata-mata. Justeru, dengan latar belakang lepasan graduan diploma dan ijazah yang pelbagai dengan kemahiran tertentu penulis yakin para graduan boleh mengambil kesempatan dengan merebut peluang meneroka bidang perniagaan Internet atau perniagaan atas talian. Kesempatan meneroka dan memaksimumkan penggunaan Internet untuk sebarang aktiviti perniagaan yang baik dan boleh menjana pendapatan. Konsep perniagaan internet atau perniagaan menerusi Internet dapat dilakukan oleh sesiapa sahaja tanpa memerlukan kos tinggi atau modal yang besar mahupun pengalaman luas dalam perniagaan. Dengan hanya berbekalkan komputer atau telefon pintar dan Internet mereka sudah pun mampu membina perniagaan dan menjana pendapatan mereka sendiri supaya dapat pendapatan sampingan.

Bagi graduan yang masih menganggur, meneroka dan merebut peluang perniagaan di Internet bukanlah sukar. Malah dengan dunia tanpa sempadan, perniagaan ini boleh dilakukan pada bila-bila masa dan di mana-mana sahaja secara tidak langsung juga dapat memenuhi pesanan pelanggan tidak kira waktu sama ada pagi, petang atau pada sebelah malamnya.

Boleh dikatakan perniagaan internet ini tidak jauh bezanya dengan perniagaan biasa atau yang ada premis. Perniagaan Internet ini masih memerlukan produk untuk dijual dan memerlukan pelanggan untuk membeli. Cumanya, terdapat perbezaan dalam proses transaksi; urusan perniagaan Internet dijalankan secara dalam talian dan kedua-dua belah pihak tidak bersemuka dalam semua proses jual beli tersebut.

Sehingga kini sudah ramai yang berjaya membina rangkaian perniagaan Internet. Ada yang menjual produk kesihatan, pakaian, tudung, kosmetik dan sebagainya. Malah setiap hari kita boleh lihat akan muncul 3 hingga 10 orang peniaga yang mengusahakan perniagaan secara atas talian. Ditambah pula dengan kepesatan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) menjadikan pengguna internet di negara ini mencecah 18 juta pada 2012 dan dijangka meningkat sehingga 25 juta menjelang 2016. Faktor ini juga adalah penyumbang terbesar kepada perkembangan perniagaan Internet di alam maya ini.

1.3 Penyataan Masalah

Kewujudan perkhidmatan kurier Malaysia pada masa kini adalah begitu memberangsangkan. Pengguna perlu bijak memilih perkhidmatan kurier yang dapat memberikan perkhidmatan yang terbaik. Kajian yang telah penyelidik jalankan ialah mengenai faktor pemilihan agensi perkhidmatan kurier dalam kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai yang menjalankan perniagaan atas talian. Penyelidik telah mengkaji faktor pemilihan agensi perkhidmatan kurier dalam kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai yang menjalankan perniagaan atas talian adalah apabila menyedari banyak komen pengguna terhadap perkhidmatan kurier.

(Dipetik daripada <http://www.sinarharian.com.my/mobile/edisi/melaka-ns/10-kali-kena-ambil-sendiri-barang-pos-laju-1.344660>, 5/1/2017), seorang pelanggan di Pos Laju menyatakan perasaan tidak puas hati beliau terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh Pos Laju. Antara masalah yang diutarakan ialah pelanggan kena ambil barang sendiri barang Pos Laju sebanyak 10 kali.

Komen yang telah diutarakan oleh Abd Rahman Ibrahim (2014) yang beralamat Desa Jaya Villa, Tasik Jaya, 70400 Seremban, Negeri Sembilan, beliau menyatakan kekesalannya terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh pihak Pos Laju yang mengulangi kesilapan yang sama dan kecuaiannya sehingga menimbulkan ketidakpuasan hati pelanggan.

Seterusnya ialah, dipetik dari Zumurni Hamzah, 2013, Sinar Online, iaitu seorang pelanggan kecewa terhadap kualiti dan khidmat layanan yang diberikan oleh satu syarikat perkhidmatan kurier. Kecewa barang dihantar hilang Mohamad Nabil menunjukkan laporan polis berserta resit pembelian alat ganti basikal yang hilang dalam jagaan sebuah syarikat penghantaran cepat. Mohamad Nabil merupakan seorang pelanggan sebuah syarikat penghantaran cepat terpaksa menanggung kerugian sebanyak RM2,000 apabila barang yang dihantar menggunakan perkhidmatan kurier hilang. Mohamad Nabil menghantar alat ganti basikal ke Selangor menggunakan perkhidmatan itu namun sehingga kini penerimanya belum menerima barang tersebut.

Mohamad Nabil Wan Ahmad dia menghantar alat ganti basikal ke Selangor menggunakan perkhidmatan itu namun sehingga kini penerimanya belum menerima barang tersebut. Katanya, selepas menghubungi syarikat terbabit, alat ganti itu disahkan hilang dan pihak syarikat itu berjanji akan melakukan sesuatu mengenainya. Malangnya tiada ganti rugi diterima.

Beliau berkata, pegawai bertanggungjawab juga cuba mengelak serta tidak menjawab panggilan telefon dan hanya membalas khidmat pesanan ringkas (sms) yang dihantarnya. Kecewa dengan tindakan tersebut, Beliau memaklumkan telah membuat laporan polis mengenai perkara tersebut di Ibu Pejabat Polis Daerah (IPD) Machang.

Sebagai sebuah syarikat besar yang menyediakan perkhidmatan di seluruh dunia, perkara ini tidak sewajarnya menjadi masalah untuk mereka selesaikan. Beliau mengatakan menggunakan perkhidmatan syarikat tersebut memandangkan cawangannya terletak berdekatan kediamannya di sini. Malangnya masalah sebegini pula berlaku, ujar beliau.

(Dipetik dari <http://www.freemalaysiatoday.com/category/bahasa/2016/05/17/peniaga-online-mungkin-kena-cukai/>, 7/1/2017), Kementerian Kewangan (MOF) sedang mengkaji kemungkinan untuk mengenakan cukai ke atas perniagaan dalam talian pada tahun depan, sejajar kepesatan perkembangan sektor berasaskan Internet di negara ini. Sehubungan itu, Ketua Setiausaha Perbendaharaan Tan Sri Dr Mohd Irwan Serigar Abdullah berkata MOF sudah mengarahkan pihak Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN) melakukan kajian terperinci mengenai perkara itu. Malah, beliau berkata, LHDN yang menubuhkan Bahagian Perniagaan dan Perdagangan Dalam Talian, turut bekerjasama dengan Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM) bagi tujuan itu. "Kita perlu mengenakan cukai terhadap mereka yang memperoleh pendapatan boleh dicukai. "Jika tidak, ia hanya menyebabkan kerugian kepada kerajaan yang kehilangan hasil ketika semakin banyak syarikat perniagaan beralih kepada ekonomi digital," kata beliau.

Beliau berkata demikian kepada pemberita selepas menyampaikan ucap-tama di Forum Sektor Awam – Pembaharuan Kewangan Bagi Pembangunan Ekonomi Asia, di sini, hari ini. Irwan berkata pihaknya juga berhasrat memastikan syarikat perniagaan dalam talian untuk berdaftar dengan SSM. “Ini bagi membolehkan kita mengetahui jumlah pendapatan yang diperoleh,” kata beliau.

Menurutnya, kajian Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD) menunjukkan pendapatan pemandu teksi/kenderaan perkhidmatan Uber dan Grab boleh mencecah sehingga RM7,000 sebulan iaitu angka yang boleh dikenakan cukai. Pendapatan bulanan boleh dicukai ketika ini adalah sekitar RM3,000 hingga RM4,000. Terdahulu, ketika berucap, Irwan berkata kerajaan kekal komited kepada inisiatif pengukuhan fiskal dalam usaha memantapkan kedudukan kewangan serta bagi mencapai sasaran bajet seimbang pada 2020.

Beliau turut menyuarakan rasa optimisnya bahawa hutang kerajaan dapat berada di paras kurang 55% daripada Keluaran Dalam Negara Kasar (KDNK). “Beliau berharap dapat merendahkan lagi paras itu kepada kurang 50% menerusi langkah pengurangan pembaziran serta perbelanjaan secara berhemat, namun ini pastinya akan memakan masa,” kata beliau.

Oleh itu, penyelidik berminat untuk mengkaji faktor pemilihan agensi perkhidmatan kurier dalam kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai yang menjalankan perniagaan atas talian agar dapat mencari jawapan mengenai kesahihan permasalahan ini.

1.4 Objektif Kajian

1.4.1 Mengenalpasti adakah faktor harga yang menyebabkan usahawan memilih agensi perkhidmatan kurier dalam kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai yang menjalankan perniagaan atas talian

1.4.2 Mengenalpasti adakah faktor kualiti yang menyebabkan usahawan memilih agensi perkhidmatan kurier dalam kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai yang menjalankan perniagaan atas talian

1.4.3 Mengenalpasti adakah faktor khidmat layanan yang menyebabkan usahawan memilih agensi perkhidmatan kurier dalam kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai yang menjalankan perniagaan atas talian

1.5 Persoalan Kajian

1.5.1 Adakah faktor harga yang menyebabkan usahawan memilih agensi perkhidmatan kurier dalam kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai yang menjalankan perniagaan atas talian.

1.5.2 Adakah faktor kualiti yang menyebabkan usahawan memilih agensi perkhidmatan kurier dalam kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai yang menjalankan perniagaan atas talian

1.5.3 Adakah faktor khidmat layanan yang menyebabkan usahawan memilih agensi perkhidmatan kurier dalam kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai yang menjalankan perniagaan atas talian

1.6 Kepentingan Kajian

1.6.1 Peniaga Atas talian

Kajian ini dijalankan untuk memudahkan peniaga atas talian akan datang agar memilih perkhidmatan kurier yang menawarkan servis yang terbaik. Hal ini kerana, peniaga atas talian menggunakan perkhidmatan kurier sebagai pengantaraan di antara peniaga dan pembeli.

1.6.2 Syarikat kurier

Kajian ini juga dilakukan bagi membolehkan syarikat kurier mengetahui jika terdapat sebarang kelemahan yang wujud seperti barang sampai lewat kepada pelanggan, kualiti yang tidak bagus dan memuaskan serta khidmat layanan yang diberikan tidak mesra pelanggan.

1.6.3 Bakal pengkaji akan datang

Kajian ini berguna kepada bakal pengkaji kerana mereka dapat memperoleh maklumat sekiranya mereka membuat kajian yang sama. Maklumat ini dapat memudahkan kajian mereka kerana ia dapat diadaptasi dari kajian ini

1.6.4 Pengguna

Kajian ini dibuat untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap perkhidmatan kurier dikalangan peniaga atas talian. Kajian ini juga dijalankan mengulas dan mendapatkan jawapan dari komen dan ketidakpuasanhati pengguna terhadap perkhidmatan yang diberikan. Selain itu, ia dapat membantu memperbaiki kelemahan dan berusaha untuk meningkatkan mutu perkhidmatan mereka seterusnya dapat memuaskan hati setiap pengguna. Kepentingan kajian ini untuk pengguna ialah, pengguna dapat menggunakan perkhidmatan kurier dalam caj yang sangat berpatutan, khidmat layanan di kaunter juga sangat memuaskan.

1.7 Skop Kajian

Kajian ini dijalankan di sekitar Politeknik Seberang Perai. Kajian ini melibatkan 100 orang sebagai responden terdiri daripada peniaga atas talian di sekitar Seberang Perai. Responden juga mestilah dalam kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai yang menjalankan perniagaan atas talian di sekitar Seberang Perai dapat menilai dengan tepat dan memberikan maklumat atas faktor pemilihan agensi perkhidmatan kurier.

Tujuan kajian ini ialah untuk menilai adakah faktor harga mempengaruhi dalam pemilihan agensi perkhidmatan kurier. Pengkaji juga dapat mengetahui kualiti yang di tunjukkan oleh perkhidmatan kurier. Tujuan kajian ini juga untuk menilai khidmat layanan yang diberikan oleh perkhidmatan kurier untuk membolehkan pelajar Politeknik Seberang Perai yang menjalankan perniagaan atas talian memilih perkhidmatan kurier yang terletak di sekitar Seberang Perai. Skop kajian ini dilakukan dengan lancar kerana persekitaran yang tidak asing lagi bagi pengkaji untuk menjalankan kajian di sekitar Politeknik Seberang Perai untuk mengetahui faktor pemilihan agensi perkhidmatan kurier dalam kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai yang menjalankan perniagaan atas talian.

1.8 Definisi Operasional

1.8.1 Pemilihan

Menurut Kamus Dewan Bahasa Dan Pustaka Edisi Ketiga 1996, menyatakan bahawa pemilihan adalah perihal perbuatan memilih sesuatu barangan atau perkhidmatan untuk menjadi pemilihan dalam memuaskan kehendak. Pemilihan adalah satu proses penyelidikan meneliti dan memilih agensi perkhidmatan kurier untuk pelajar Politeknik Seberang Perai yang menjalankan perniagaan atas talian.

Seterusnya, para penyelidik memilih lokasi tersebut kerana terdapat ramai pelajar yang terlibat dalam perniagaan atas talian.

1.8.2 Agensi

Masdupi (2005) mendefinisikan teori agensi sebagai hubungan antara agen (pengurus suatu usaha) dan prinsipal (pemilik usaha). Di dalam hubungan agensi terdapat suatu kontrak di mana satu orang atau lebih (prinsipal) memerintah orang lain (agen) untuk melakukan suatu kerja atas nama prinsipal dan memberi kuasa kepada agen untuk membuat keputusan yang terbaik bagi prinsipal.

Dalam konteks kajian, agensi ialah syarikat yang menawarkan perkhidmatan penghantaran dan pengeposan barang dari satu tempat ke satu tempat.

1.8.3 Perkhidmatan

Menurut Zahari bin Mohammad (2003), perkhidmatan dilihat sebagai satu siri perbuatan, proses dan pelaksanaan yang tidak boleh dilihat. Ia merupakan aktiviti yang tidak ketara yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain dan tidak melibatkan pemindahan hak milik seperti pemilikan kea atas keluaran fizikal.

Dalam konteks kajian, perkhidmatan ialah kemudahan, servis, dan layanan yang disediakan oleh agensi perkhidmatan kurier.

1.8.4 Kurier

Menurut Asma Zakaria (2013) kurier adalah perkhidmatan penghantaran seperti mel, bungkusan atau dokumen dengan segera. Kurier juga menyediakan penghantaran pintu ke pintu iaitu memungut daripada pengirim dan menghantar kepada penerima. Penghantaran ke luar negara juga dilakukan secepat mungkin melalui pengangkutan terpantas.

Dalam konteks kajian, kurier bermaksud syarikat penghantaran dan pengeposan barang, dokumen, dan mel daripada pengirim dan penerima dalam masa secepatnya.

1.8.5 Pelajar

Menurut Kamus Besar Bahasa Melayu Utusan, pelajar bermaksud murid, mahasiswa, penuntut. Selain itu Pusat Rujukan Persuratan Melayu menyatakan bahwa pelajar bermaksud orang atau anak yang sedang belajar atau berguru.

Berikutan itu, maksud perkataan pelajar juga dinyatakan oleh tokoh Ahmad Abu Ahmadi bahawa pelajar atau siswa adalah orang yang belum mencapai dewasa yang ditugaskan sebagai salah satu makhluk tuhan, sebagai umat manusia, sebagai warganegara yang baik dan sebagai salah satu masyarakat serta sebagai suatu peribadi atau individu.

Melalui skop kajian ini, pelajar bermaksud responden kajian yang terdiri daripada pelajar dari Politeknik Seberang Perai.

1.8.6 Harga

Menurut Kotler dan Keller (2009) harga adalah satu elemen campuran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, elemen lain menghasilkan biaya. Harga merupakan elemen termudah dalam program pemasaran untuk disesuaikan, ciri-ciri produk, saluran, dan penjualan.

Pendapat lain menurut Fandy Tjiptono (2008) menyebutkan bahawa harga merupakan satu-satunya unsur campuran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan.

Dalam konteks ini, harga menjadi faktor penting yang mempengaruhi peniagaatas talian untuk memilih perkhidmatan kurier. Caj yang dikenakan bergantung kepada perkhidmatan yang diberikan kepada pengguna.

1.8.7 Kualiti

Menurut Ishikawa(2005), kualiti ialah pembangunan reka bentuk, pengeluaran dan perkhidmatan bagi sesuatu produk yang paling ekonomi, paling berguna dan sentiasa memuaskan kehendak pelanggan.

Dalam konteks kajian, kualiti merupakan sifat atau ciri-ciri sesuatu produk yang dapat memberikan kepuasan pengguna dan mempengaruhi permintaan.

1.8.8 Khidmat Layanan

Menyambut baik dan memenuhi keperluan orang yang mendatangnya, peduli, endah, ikut kehendak didefinisikan di dalam kamus MALAYSIANA, edisi pertama.

Manakala Menurut Kamus Pelajar ialah layanan didefinisikan sebagai kata-kata atau perbuatan untuk melayan seseorang dan pekerja.

Dalam konteks kajian, khidmat layanan dari pandangan ialah kakitangan mestilah memberi layanan yang baik, mesra dan berhemah kepada pengguna yang datang dan berurusan di agensi perkhidmatan kurier.

1.9 Limitasi Kajian

1.9.1 Kajian ini hanya akan meneliti faktor pemilihan agensi perkhidmatan kurier dalam kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai yang menjalankan perniagaan atas talian

1.9.2 Antara halangan yang dihadapi ialah sukar untuk mendapatkan kerjasama pelajar dalam menjawab soalan yang dikemukakan, sukar mendapatkan data sekunder.

1.9.3 Tempat kajian ini terhad kerana kajian ini hanya dilakukan di dalam Politeknik Seberang Perai.

1.9.4 Tiada penunjuk arah untuk pergi ke beberapa agensi perkhidmatan kurier yang berdekatan untuk mengetahui lebih lanjut mengenai perkhidmatan perkhidmatan yang mereka sediakan.

BAB 2

SOROTAN KAJIAN

2.1 Pendahuluan

Penyelidik menjalankan kajian terhadap faktor pemilihan agensi perkhidmatan kurier dalam kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai yang menjalankan perniagaan atas talian. Terdapat beberapa faktor yang diambil kira dalam pemilihan ini. Antara faktor yang dikenalpasti ialah faktor harga, faktor kualiti dan faktor khidmat layanan. Faktor ini sangat penting untuk dikaji kerana ia berkait rapat dengan peniaga atas talian dan juga syarikat perkhidmatan kurier itu sendiri. Faktor ini merupakan tiga faktor utama yang mempengaruhi pengguna perkhidmatan kurier terutamanya para peniaga atas talian datang ke perkhidmatan kurier bagi mendapatkan khidmat yang terbaik. Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti samada faktor-faktor ini mempengaruhi pemilihan perkhidmatan kurier di kalangan peniaga atas talian.

2.2 Harga

Harga merupakan salah satu daripada empat elemen dalam campuran pasaran yang memberikan pulangan kepada pengeluar sesuatu produk atau perkhidmatan. Harga ialah sesuatu nilai barang dengan kiraan wang yang perlu dibayar oleh pengguna apabila membeli sesuatu produk atau perkhidmatan. Harga menjadi faktor penting yang mempengaruhi untuk membeli sesuatu barang atau perkhidmatan.

Menurut Marshall (2010) harga merupakan salah satu bahagian yang sangat penting dalam pemasaran suatu produk kerana harga adalah satu dari empat yang terdapat dalam campuran pemasaran (4P = product, price, promotion, place). Harga adalah suatu nilai tukar dari produk barang mahupun jasa yang dinyatakan dalam satu pemantauan. Harga merupakan salah satu penentu keberhasilan suatu perusahaan kerana harga menentukan seberapa besar keuntungan yang akan diperoleh perusahaan dari penjualan produknya. Pernyataan di atas menunjukkan bahawa harga merupakan suatu elemen yang penting kepada pengguna.

Menurut Kotler dan Gary Armstrong (2008), istilah harga boleh diertikan sebagai jumlah wang yang dikenakan untuk sebuah produk atau perkhidmatan atau jumlah nilai pelanggan dalam pertukaran untuk mendapatkan manfaat dan memiliki atau menggunakan produk atau perkhidmatan. Menurut definisi tersebut, harga yang dibayar oleh pembeli sudah termasuk perkhidmatan yang diberikan oleh penjual dan tidak dapat dinafikan penjual juga mahukan sejumlah keuntungan dari harga tersebut. Harga merupakan kos yang penting bagi pembeli. Semakin tinggi harga yang ditawarkan, semakin sedikit produk dan perkhidmatan dibeli oleh pengguna. Sebaliknya, semakin rendah harga yang ditawarkan, semakin tinggi permintaan terhadap sesuatu produk atau perkhidmatan.

Menurut Nik Rahimah Nik Yacob, Ghazali Jaffar dan Zaharah Bakar (2000) menyatakan bahawa harga menunjukkan nilai sesuatu keluaran atau perkhidmatan kepada kedua-dua penjual dan pembeli. Perancangan harga merupakan satu proses membuat keputusan yang

sistematik oleh sebuah organisasi tentang semua aspek penentuan harga. Harga mengandung semua istilah pembelian termasuk yang melibatkan bukan kewangan.

Menurut Kotler dan Keller (2009) harga adalah satu elemen campuran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, elemen lain menghasilkan keuntungan. Harga merupakan elemen termudah dalam program pemasaran untuk disesuaikan, ciri-ciri produk, saluran, dan penjualan.

Pendapat lain menurut Fandy Tjiptono (2008) menyebutkan bahawa harga merupakan satu-satunya unsur campuran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan.

Kesimpulannya, harga merupakan caj yang dikenakan terhadap sesuatu barang atau perkhidmatan yang digunakan, harga memainkan peranan yang penting bagi pengguna dan syarikat kurier itu sendiri kerana merupakan elemen yang penting dalam pemilihan syarikat kurier bagi peniaga atas talian. Harga memberi impak yang besar terhadap sesuatu perkhidmatan yang ditawarkan.