

**KEPERLUAN PERKHIDMATAN POS LAJU DI
POLITEKNIK SEBERANG PERAI**

10JLS14F2002	KALAIMALAR A/P K SAVAN
10DLS14F2017	RAIHAN BINTI ABDUL RASHID
10DLS14F2088	MUHAMAD SYAZWAN BIN HARUDIN
10DLS14F2096	SITI NOR AMALINA BINTI HASSAN
10DLS14F2110	NUR SAHARA BINTI MOHD ABDUL
10DLS14F2119	ROZANA BINTI RAMLI
10DLS14F2121	MUHAMMAD IHSAN BIN ZULKAFLI

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

JABATAN PERDAGANGAN

POLITEKNIK SEBERANG PERAI

DISEMBER 2016

**KEPERLUAN PERKHIDMATAN POS LAJU DI
POLITEKNIK SEBERANG PERAI**

10JLS14F2002	KALAIMALAR A/P K SAVAN
10DLS14F2071	RAIHAN BINTI ABDUL RASHID
10DLS14F2088	MUHAMAD SYAZWAN BIN HARUDIN
10DLS14F2096	SITI NOR AMALINA BINTI HASSAN
10DLS14F2100	NUR SAHARA BINTI MOHD ABDUL
10DLS14F2119	ROZANA BINTI RAMLI
10DLS14F2121	MUHAMMAD IHSAN BIN ZULKAFI

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

**JABATAN PERDAGANGAN
POLITEKNIK SEBERANG PERAI**

2016

PENGESAHAN LAPORAN PROJEK

Laporan projek bertajuk “Keperluan Perkhidmatan Pos laju Di Politeknik Seberang” 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 Penyelaras :

Tandatangan penyelaras :

Tarikh :

PENGAKUAN PELAJAR

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

1. Tandatangan :
Nama pelajar : **KALAIMALAR A/P K. SAVAN**
No. Pendaftaran : **10JLS14F2002**
Tarikh :

2. Tandatangan :
Nama pelajar : **RAIHAN BINTI ABDUL RASHID**
No. Pendaftaran : **10DLS14F2071**
Tarikh :

3. Tandatangan :
Nama pelajar : **MUHAMAD SYAZWAN BIN HARUDIN**
No. Pendaftaran : **10DLS14F2088**
Tarikh :

4. Tandatangan :
Nama pelajar : **SITI NOR AMALINA BINTI HASSAN**
No. Pendaftaran : **10DLS14F2096**
Tarikh :
5. Tandatangan :
Nama pelajar : **NUR SAHARA BINTI MOHD ABDUL**
No. Pendaftaran : **10DLS14F2100**
Tarikh :
6. Tandatangan :
Nama pelajar : **ROZANA BINTI RAMLI**
No. Pendaftaran : **10DLS14F2119**
Tarikh :
7. Tandatangan :
Nama pelajar : **MUHAMMAD IHSAN BIN ZULKAFLI**
No. Pendaftaran : **10DLS14F2121**
Tarikh :

PENGHARGAAN

Bersyukur kami ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah kurnia-Nya serta bantuan beberapa pihak, kami telah menyiapkan Laporan Projek “Business project” bagi modul “Business Project” (DPB6043).

Pertama sekali ucapan jutaan terima kasih diucapkan kepada penyelia kami Puan Rohani Binti M.M Yusoff kerana telah banyak membantu dan memberi sokongan serta kerjasama yang tidak terhingga dalam menjayakan penyelidikan ini. Terima kasih juga diucapkan kepada Pn Nor Hatizal Bt Amarul Shah selaku pensyarah modul kerana sudi memberikan tunjuk ajar dan panduan dalam menyediakan laporan ini sepanjang kami menjalani penyelidikan ini.

Laporan penyelidikan ini secara amnya mengandungi maklumat-maklumat berkaitan dengan kajian kami yang bertajuk “Faktor Keperluan Perkhidmatan Pos Laju Di Politeknik Seberang Perai” . Terdapat juga lampiran seperti borang soal selidik yang telah dijalankan bagi membantu kami untuk mencapai objektif kajian.

Akhir kata, terima kasih sekali lagi kepada semua pihak yang terlibat di atas sumbangan yang diberikan, iaitu pihak Politeknik Seberang Perai serta semua yang turut membantu, memberi tunjuk ajar, nasihat, sokongan dan dorongan kepada kami dalam menjayakan penyelidikan ini. Tanpa tunjuk ajar dari mereka kami mungkin tidak dapat menyiapkan laporan ini dengan sebaiknya.

Sekian, terima kasih.

ABSTRAK

Kajian ini dilakukan untuk mengkaji keperluan perkhidmatan pos laju oleh pelajar dan kakitangan di kawasan Politeknik Seberang Perai, Pulau Pinang. Kajian ini menekankan kepada tiga faktor iaitu kemudahan, masa dan keselamatan di kalangan pelajar dan kakitangan di kawasan Politeknik Seberang Perai sahaja. Ini adalah berikutan kebanyakan pelajar dan kakitangan ini sanga memerlukan pos laju untuk menjalankan bisnes online atau sebagainya. Pada pendapat mereka pos laju yang ada sekarang sangat berjauhan dengan mereka dan menyukarkan mereka untuk berurusan. Oleh sebab itu, kami menjalankan kajian terhadap pengguna pos laju di kalangan pelajar dan kakitangan ini memandangkan tidak banyak kajian dijalankan untuk melihat permasalahan ini. Responden kami fokus kepada 100 orang untuk membantu kami mengkaji keperluan perkhidmatan ini. Setiap maklumat yang kami perolehi telah kami persembahkan melalui kaedah statistic SPSS (Statistical Package for Social Science). Keputusan kajian menunjukkan ramai pelajar dan kakitangan memberikan jawapan yang positif tentang kajian kami ini. Aspek yang telah dikaji ternyata merupakan antara faktor utama kepada pelajar dan kakitangan dalam penggunaan pos laju ini terutama dari aspek keselamatan. Kebanyakan daripada mereka menyedari bahawa pos laju penting dalam perniagaan terutamanya.

ABSTRACT

This study was conducted to assess the needs of the postal services by students and staff at the Polytechnic Seberang Perai, Penang. This study concentrates on three factors: convenience, time and safety of students and staff at the Polytechnic only. This is due to most of the students and the staff is very need a courier to do business online or otherwise. In their opinion the postal rate is now very far away from them and make it difficult for them to deal. Therefore, we conducted a survey on postal users rate among students and staff have since not many studies conducted to see this problem. Our respondents focus to 100 people to help us assess the needs of the service. Any information we have we represent through the SPSS (Statistical Package for Social Science). The results showed that many students and staff give a positive answer on our study this. Aspects that have been studied turned out to be among the main factors to students and staff in the use of the postal rate is primarily from the aspect of safety. Most of them realized that the courier particularly important in business.

KANDUNGAN**Halaman**

PENGESAHAN LOPARAN PROJEK	ii
PENGAKUAN PELAJAR	iii
PENGHARGAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
SENARAI KANDUNGAN	viii
SENARAI JADUAL	xi
SENARAI RAJAH	xii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang	1
1.2	Penyataan Masalah	2
1.3	Objektif Kajian	4
1.4	Persoalan Kajian	4
1.5	Kepentingan Kajian	5
	1.5.1 Pos laju	5
	1.5.2 Bakal pengkaji	5
	1.5.3 Politeknik Seberang Perai	6
1.6	Skop kajian	6
1.7	Definisi Operasional	6
	1.7.1 Mengkaji	7
	1.7.2 Keperluan	7
	1.7.3 Perkhidmatan	7
	1.7.4 Lokasi	7
1.8	Limitasi kajian	8
1.9	Penutup	8

BAB 2 SOROTAN KAJIAN

2.1	Pendahuluan	9
2.2	Faktor Kemudahan	10
2.3	Faktor Masa	12
2.4	Faktor Keselamatan	13
2.5	Kerangka kajian	14
2.6	Penutup	15

BAB 3 METOLOGI

3.1	Pendahuluan	16
3.2	Reka bentuk kajian	16
3.3	Kaedah Pengumpulan Data	17
3.3.1	Data primer	17
3.3.2	Data sekunder	18
3.4	Populasi Dan Sampel	18
3.5	Instrumen Kajian	19
3.5.1	Bahagian A	19
3.5.2	Bahagian B	19
3.6	Kaedah Penganalisaan Data	20
3.6.1	Bahagian A	20
3.6.2	Bahagian B	21
3.7	Penutup	21

BAB 4 DAPATAN KAJIAN

4.1	Pendahuluan	22
4.2	Analisis kebolehppercayaan data	23
4.2.1	Ujian Rintis	23
4.2.2	Analisis kebolehppercayaan data	23

4.3	Dapatan kajian	25
4.3.1	Bahagian A: Latarbelakang responden	25
4.3.1.1	Soalan 1: Jantina	26
4.3.1.2	Soalan 2: Bangsa	27
4.3.1.3	Soalan 3: Umur	28
4.3.1.4	Soalan 4: Status	29
4.3.1.5	Soalan 5: Penginapan	30
4.3.2	Bahagian B: Mengkaji Keperluan Perkhidmatan Poslaju Di Politeknik Seberang Perai	31
4.4	Penutup	43

BAB 5 PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN

5.1.	Pendahuluan	40
5.2.	Perbincangan	45
5.2.1.	Perbincangan Berkaitan Faktor Pemilihan Pengguna Terhadap Keperluan Perkhidmatan Pos Laju Di Politeknik Seberang Perai (Faktor Masa)	45
5.2.2.	Perbincangan Berkaitan Faktor Pemilihan Pengguna Terhadap Keperluan Perkhidmatan Pos Laju Di Politeknik Seberang Perai. (Faktor Kemudahan)	46
5.2.3.	Perbincangan Berkaitan Faktor Pemilihan Pengguna Terhadap Keperluan Perkhidmatan Pos Laju Di Politeknik Seberang Perai. (Faktor Keselamatan)	46
5.3.	Cadangan	47
5.3.1.	Pihak Pos Laju	48
5.3.2.	Bakal Pengkaji	49
5.3.3.	Pihak Politeknik Seberang Perai	49
5.4.	Implikasi Kajian	50
5.5.	Penutup	52

SENARAI JADUAL

Tajuk	Halaman
Jadual Skala Linkert	20
Jadual Keboleh Percayaan Data	24
Jadual Skala Min Skor	32
Jadual 4.3	32
Jadual 4.4	36
Jadual 4.5	39
Jadual Senarai Faktor dan Nilai Min	43

SENARAI RAJAH

Tajuk	Halaman
Rajah Kerangka Kajian	14
Rajah Peratusan Responden Mengikut Jantina	26
Rajah Peratusan Responden Mengikut Bangsa	27
Rajah Peratusan Responden Mengikut Umur	28
Rajah Peratusan Responden Mengikut Status	29
Rajah Peratusan Responden Mengikut Penginapan	30
Rajah Formula Pengiraan Min Skor Purata	31

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pos laju utama yang terletak jauh dari Politeknik Seberang Perai. Pos laju tersebut menjadi tumpuan orang ramai malahan ada juga pelajar dari Politeknik Seberang Perai yang menggunakan perkhidmatan Pos laju untuk penghantaran barang dan sebagainya. Pos laju tersebut beroperasi pada hari isnin sehingga jumaat, dari jam 8 pagi sehingga 5 petang.

Kajian telah dijalankan terhadap Poslaju tersebut dan mendapati ramai pelajar yang menggunakan perkhidmatan yang telah disediakan oleh Poslaju. Poslaju ini menyediakan pelbagai perkhidmatan contohnya penghantaran barang dan pembayaran bil. Kemudahan ini turut digunakan oleh pelajar yang mendiami kampus Politeknik

Seberang Perai, Ini akan menyukarkan mereka untuk keluar jauh dari kawasan Permatang Pauh untuk mendapatkan perkhidmatan tersebut.

Kawasan Poslaju yang terletak jauh dari kawasan Politeknik Seberang Perai juga menyukarkan pelajar kerana kelas kebiasaannya habis pada lewat petang dan membuatkan pelajar sukar untuk menggunakan perkhidmatan tersebut kerana Poslaju hanya beroperasi sehingga jam 5 petang.

1.2 PERNYATAAN MASALAH

Pada masa ini, orang ramai kini lebih peka terhadap sesuatu perkhidmatan yang ditawarkan dan disediakan. Kajian ini dijalankan bagi mengetahui sejauh manakah keperluan perkhidmatan pos laju diperlukan di Politeknik Seberang Perai. Masalah yang dikaji adalah mengenai faktor-faktor yang mendorong pelajar dan kakitangan menggunakan perkhidmatan pos laju iaitu faktor dari segi masa, keselamatan dan kemudahan.

Menurut Fatin Syahira (2016) masalah utama yang memerlukan perkhidmatan pos laju ini adalah kerana pos laju terletak jauh dari kawasan Politeknik Seberang Perai, dan ini menyukarkannya untuk melakukan penghantaran barang yang ingin dihantar. Selain itu, perkhidmatan ini adalah penting untuk para pelajar Politeknik Seberang Perai kerana kebanyakan pelajar menggunakan perkhidmatan Pos laju untuk menghantar barang terutama yang terlibat dengan subjek keusahawanan dan peningkatan peniaga atas talian di kalangan pelajar. Pernyataan ini disokong oleh majalah online Usahawan.com yang menyatakan bahawa ramai pelajar yang memenuhi masa senggang mereka dengan berkecimpung dalam bidang perniagaan tidak kira sama ada perniagaan yang berbentuk konvensional atau secara dalam talian.

Seterusnya, faktor masa turut menjadi kekangan kepada para pelajar untuk ke pos laju kerana kebiasaanya kelas akan tamat pada lewat petang dan perkhidmatan pos laju juga sudah menamatkan operasinya. Oleh sebab itu, pelajar perlu menangguhkan urusan mereka untuk mengepos atau mengambil barang yang sampai. Sedikit sebanyak perkara ini akan menjejaskan aktiviti lain mereka. Tambahan pula, cuaca yang tidak menentu menyukarkan mereka untuk keluar jauh ke pos laju.

Selain itu, perkhidmatan yang baik diberikan oleh Pos laju menyebabkan ramai orang menggunakan perkhidmatan yang ditawarkan. Artikel Utusan Online (2012) menyatakan statistik kiriman dan penghantaran bungkusan dan juga dokumen meningkat pada setiap tahun. Namun begitu, apabila terlalu ramai yang menggunakan perkhidmatan tersebut, ia akan menyebabkan operasi di kaunter menjadi perlahan dan melewatkan pelajar.

Justeru itu, kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti sejauh manakah faktor - faktor tersebut dapat mempengaruhi pelajar untuk mendapatkan keperluan perkhidmatan pos laju di Politeknik Seberang Perai yang boleh memudahkan mereka menggunakan perkhidmatan dengan mudah dan cepat. Akhir sekali, perkhidmatan ini bukan sahaja boleh digunakan oleh pelajar yang mengambil kursus keusahawanan bahkan seluruh warga Politeknik Seberang Perai.

1.3 OBJEKTIF KAJIAN

Objektif kajian adalah seperti berikut:

1.3.1 Mengenalpasti adakah faktor kemudahan pengguna mempengaruhi keperluan perkhidmatan Poslaju di Politeknik Seberang Perai.

1.3.2 Mengenalpasti adakah faktor masa mempengaruhi keperluan perkhidmatan Poslaju di Politeknik Seberang Perai.

1.3.3 Mengenalpasti adakah faktor keselamatan mempengaruhi keperluan perkhidmatan poslaju Politeknik Seberang Perai.

1.4 PERSOALAN KAJIAN

Diantara persoalan kajian yang telah di kemukakan adalah seperti berikut:

1.4.1 Adakah faktor kemudahan yang mempengaruhi keperluan perkhidmatan Poslaju Politeknik Seberang Perai?

1.4.2 Adakah faktor masa yang mempengaruhi keperluan perkhidmatan Poslaju Politeknik Seberang Perai?

1.4.3 Adakah faktor keselamatan yang mempengaruhi keperluan perkhidmatan Poslaju Politeknik Seberang Perai?

1.5 KEPENTINGAN KAJIAN

Terdapat banyak kepentingan penyelidikan keperluan perkhidmatan Pos laju di Politeknik Seberang Perai antaranya ia memudahkan pelajar untuk menghantar barang. Tambahan lagi, para pelajar dapat menjimatkan tenaga dan penggunaan masa masing-masing dan kajian yang dijalankan ini sedikit sebanyak memberi manfaat dan kepentingan kepada semua pihak di antaranya adalah;

1.5.1 Pos laju

Dapat memperluaskan cawangan Pos laju dengan menubuhkan perkhidmatan Poslaju yang baru di Politeknik yang di kendalikan oleh bidang pengurusan logistik. Selain itu, dapat mempercepatkan lagi mutu perkhidmatan Pos laju yang ditawarkan kepada pelajar Politeknik Seberang Perai dan sekaligus meraih keuntungan hasil daripada kemudahan dan kepuasan pengguna.

1.5.2 Bakal pengkaji

Pengkaji dapat mengetahui faktor yang mempengaruhi keperluan perkhidmatan Pos laju yang mendorong pelajar Politeknik Seberang Perai berkunjung ke pihak pengurusan Pos laju. Bakal pengkaji dapat menggunakan hasil daripada kajian ini untuk menghasilkan kajian yang lain pada masa yang akan datang sebagai rujukan.

1.5.3 Politeknik Seberang Perai

Dengan terwujudnya kajian ini, pihak Politeknik dapat meraih keuntungan hasil daripada perkhidmatan yang di tawarkan kepada pengguna. Dalam masa yang sama, ia juga akan membuka peluang bagi pelajar logistik untuk menjalani latihan industri dan akan terjalinlah hubungan diplomatik yang baik dengan pihak Pos laju.

1.6 SKOP KAJIAN

Skop kajian ini menjurus kepada seluruh warga Politeknik Seberang Perai dan di sokong oleh tiga faktor iaitu kemudahan, masa serta keselesaan. Dalam skop ini, responden yang terlibat adalah seramai 100 orang responden.

1.7 DEFINISI OPERASIONAL

Tajuk kajian adalah “Keperluan Perkhidmatan Pos laju Di Politeknik Seberang Perai ” Berdasarkan tajuk kajian ini, istilah-istilah ini telah memberikan definisi yang jelas dalam kajian ini .

1.7.1 Mengkaji

Menurut Kamus Dewan Edisi Baru muka surat 517, “mengkaji ” ialah menyelidik dan meneliti dengan mendalam atau terperinci (supaya benar-benar mengetahui sesuatu,

supaya dapat membuat keputusan). Dalam konteks kajian ini, ia akan diskopkan kepada faktor-faktor semasa menggunakan Perkhidmatan Poslaju di Politeknik Seberang Perai.

1.7.2 Keperluan

Menurut Kamus Dewan Edisi Kedua muka surat 534, “keperluan” ialah tindakan atau perilaku seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan atau apa – apa yang diperlukan untuk memenuhi kehendak seseorang. Dalam konteks kajian ini, ia akan diskopkan kepada faktor-faktor semasa menggunakan Perkhidmatan Poslaju di Politeknik Seberang Perai.

1.7.3 Perkhidmatan

Menurut Kamus Dewan Edisi Baru muka surat 625, Perkhidmatan bermaksud kerja usaha dan kemudahan untuk kebajikan, keperluan dan kepentingan orang ramai. Menurut kajian ini, perkhidmatan yang ditawarkan di Politeknik Seberang Perai adalah merangkumi layanan yang disediakan oleh pihak pengurusan Politeknik Seberang Perai.

1.7.4 Lokasi

Menurut Kamus Dewan Edisi Baru muka surat ke-763, lokasi membawa maksud tempat untuk melakukan sesuatu. Menurut kajian ini, lokasi yang dikaji adalah seluruh kawasan Politeknik Seberang Perai.

1.8 LIMITASI KAJIAN

Antara halangan yang dialami semasa melakukan kajian ini adalah:

Kekangan masa di samping jadual kelas yang padat dalam menyiapkan tugas yang diberikan untuk matapelajaran yang lain. Selain itu, bahan rujukan yang terhad seperti kekurangan buku-buku berkaitan kajian dan sumber ilmiah yang berkenaan. Kami juga turut kurang berkemahiran dalam menginterpretasi data yang ditemui bagi melengkapkan dan mengemaskan lagi kajian ini. Kurang mahir dalam menciptakan soalan soal selidik yang mudah dan ringkas supaya dapatan kajian lebih mudah diinterpretasi untuk mencapai objektif turut menjadi kekangan dalam melakukan kajian ini.

1.9 PENUTUP

Dalam bab ini, secara keseluruhannya menerangkan mengenai latar belakang kajian, pernyataan masalah, objektif, persoalan, kepentingan kajian, definisi operasional dan limitasi kajian. Bab ini akan membantu sebagai panduan untuk mencapai objek kajian.

BAB 2

SOROTAN KAJIAN

2.1 PENDAHULUAN

Perkhidmatan Pos laju ini adalah satu perkhidmatan yang pantas khusus bagi golongan perniagaan yang semakin hari semakin bertambah jumlahnya ibarat peribahasa “bagai cendawan tumbuh selepas hujan” terlalu banyak pada sesuatu masa. Meskipun dahulu sasaran selalunya tertumpu pada golongan yang menjalankan perniagaan yang telah menjadi suatu kemestian untuk mereka menggunakan perkhidmatan Poslaju ini bagi memudahkan penghantaran barang ke destinasi yang jauh. Dalam era globalisasi kini, penggunaan perkhidmatan Poslaju tidak lagi terhad kepada golongan tersebut tetapi turut melibatkan golongan muda dan para pelajar. Oleh itu, kepentingan perkhidmatan Pos laju tidak boleh dinafikan lagi, lantaran permintaan pelajar yang kian mendesak terhadap penggunaan perkhidmatan Pos laju di Politeknik. Bab ini menerangkan tentang kajian yang bersangkutan dengan pernyataan masalah berhubung “Keperluan Perkhidmatan Pos Laju Di Politeknik Seberang Perai”. Bahagian ini mengandungi pernyataan, fakta, teori, pendapat dan penilaian berkenaan dengan kajian yang dijalankan.

2.2 FAKTOR KEMUDAHAN

Kemudahan atau infrastruktur membawa maksud peralatan atau bangunan yang disediakan oleh pihak tertentu untuk kegunaan umum. Tanggungjawab untuk menjaga kemudahan ini bukan sahaja terletak kepada individu tetapi turut melibatkan masyarakat setempat dan negara. Contoh kemudahan seperti telefon awam, tandas awam, lampu isyarat, taman rekreasi, jalan raya, tong pos laju dan sebagainya. Kemudahan awam ini perlulah di jaga dengan baik agar dapat bertahan lama dan boleh digunakan oleh generasi yang akan datang.

Kemudahan juga terdiri daripada pelbagai aspek antaranya ialah dari segi pekerja. Hal ini adalah pekerja merupakan salah satu aset berharga bagi sesebuah syarikat untuk mengekalkan pelanggan setia dan menarik lebih ramai pelanggan. Menurut Datuk Seri Dr. Rais Yatim (2010) Utusan Online mengumumkan kenaikan gaji kakitangan Pos Malaysia, adalah satu langkah yang mencerminkan sokongan dan membuktikan betapa serius kerajaan dalam merealisasikan harapan dibawah MBE. Sokongan mereka yang bertanggungjawab diharapkan agar kemudahan akan lebih terjamin tidak kira masa.

Selain itu, Pos Malaysia hari ini melancarkan dua perkhidmatan terbaru yang mengaplikasikan teknologi terkini dan mengutamakan keselesaan kepada pengguna iaitu Perkhidmatan Pos Bergerak (MPO). Menurut Tan Sri Aseh Che Mat Pengerusi Pos Malaysia berkata, MPO merupakan perkhidmatan pos bergerak menggunakan van yang dilengkapi dengan kemudahan satelit berteknologi tinggi yang berupaya menyediakan perkhidmatan seperti di pejabat pos. Dengan kemudahan yang lebih canggih ini akan lebih memudahkan pengguna.

Tambahan lagi, Pos Malaysia hari ini telah menyediakan pelbagai perkhidmatan kemudahan untuk para pengguna bagi memudahkan lagi urusan pembayaran dan perkhidmatan lain yang terdapat di kaunter. Hal ini demikian, menurut Pengerusi Pos Malaysia, Tan Sri Aseh Che Mat berkata, Mesin Pos Automatik (PAM) yang pertama kali di perkenalkan itu berfungsi seperti mesin pengeluaran wang automatik (ATM) yang dapat memudahkan pengurusan pembayaran di kaunter. Dengan kemudahan ini akan mempercepatkan lagi dan menjimatkan masa dan kerja pengguna.

Seterusnya, "Pejabat pos bakal dilengkapi kemudahan wi-fi". Menurut Sinar harian (2015) Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia (KKMM) akan memulakan projek perintis menyediakan kemudahan jalur lebar wi-fi di pejabat Pos Malaysia seluruh negara bermula Julai ini. Timbalan Menteri KKMM, Datuk Jailani Johari berkata, projek perintis itu akan dimulakan di pejabat Pos di Sabah dengan kerjasama Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM) bagi memberikan kemudahan kepada masyarakat mengakses internet untuk melakukan sebarang transaksi. Ini akan memudahkan pengguna menggunakan kemudahan jalur lebar di pejabat pos.

Dengan adanya Kemudahan seperti ini sedikit sebanyak dapat menjana ekonomi Negara Malaysia . Kenyataan ini disokong oleh Iskandar yang dinyatakan dalam Utusan online, bahawa tahun lalu Poslaju menyumbang sebanyak RM1.47 bilion kepada perolehan menyasarkan pertumbuhan dua angka bagi 2015.

2.3 FAKTOR MASA

Pengurusan masa adalah bidang yang sedang pesat berkembang dalam kehidupan individu atau pengurusan organisasi. Masyarakat mulai sedar tentang pengurusan masa yang efektif adalah satu aspek pemangkin kepada kecemerlangan individu atau sesebuah organisasi. Pelajar juga tidak terlepas di dalam hal ini. Sebagai seorang pelajar, mereka perlu pandai menguruskan masa dengan baik supaya kerja yang dirancang dapat dilakukan mengikut masa yang ditetapkan.

Pengurusan Pos Malaysia Berhad disaran membangunkan dokumentari khas cara-cara berurusan dalam bentuk visual bertujuan mendidik orang ramai mengenai prosedur-prosedur betul dalam menggunakan pelbagai perkhidmatan yang ditawarkan. Menurut Salim Ahmad Setiusaha Agung Kesatuan Pekerja-pekerja perkeranian pos Malaysia (UPCW) berkata, Apabila maklumat disampaikan dengan Jelas dan Nyata, Maka Pemahaman itu Lebih Baik dan Segala Urusan boleh membebaskan dilakukan dengan Lancar Sekali gus menjimatkan Masa dan Kos.

Menurut Mohd Yusoff Hj. Othman (2002), dalam sains masa ditakrif berdasarkan sesuatu yang berulang ulang. Sebarang fenomena yang berulang boleh digunakan untuk mentakrifkan masa. Dengan itu kita boleh menghitung hari berdasarkan putaran bumi yang beredar di paksinya ; misalnya dari mula matahari terbit hingga matahari terbenam esoknya dipanggil satu hari.

Secara keseluruhannya, pengurusan masa ialah bagaimana seseorang individu atau pemimpin organisasi merancang, mengorganisasi, memimpin dan mengatur masa mereka agar lebih berkesan. Pengurusan masa boleh juga diertikan sebagai suatu ilmu yang

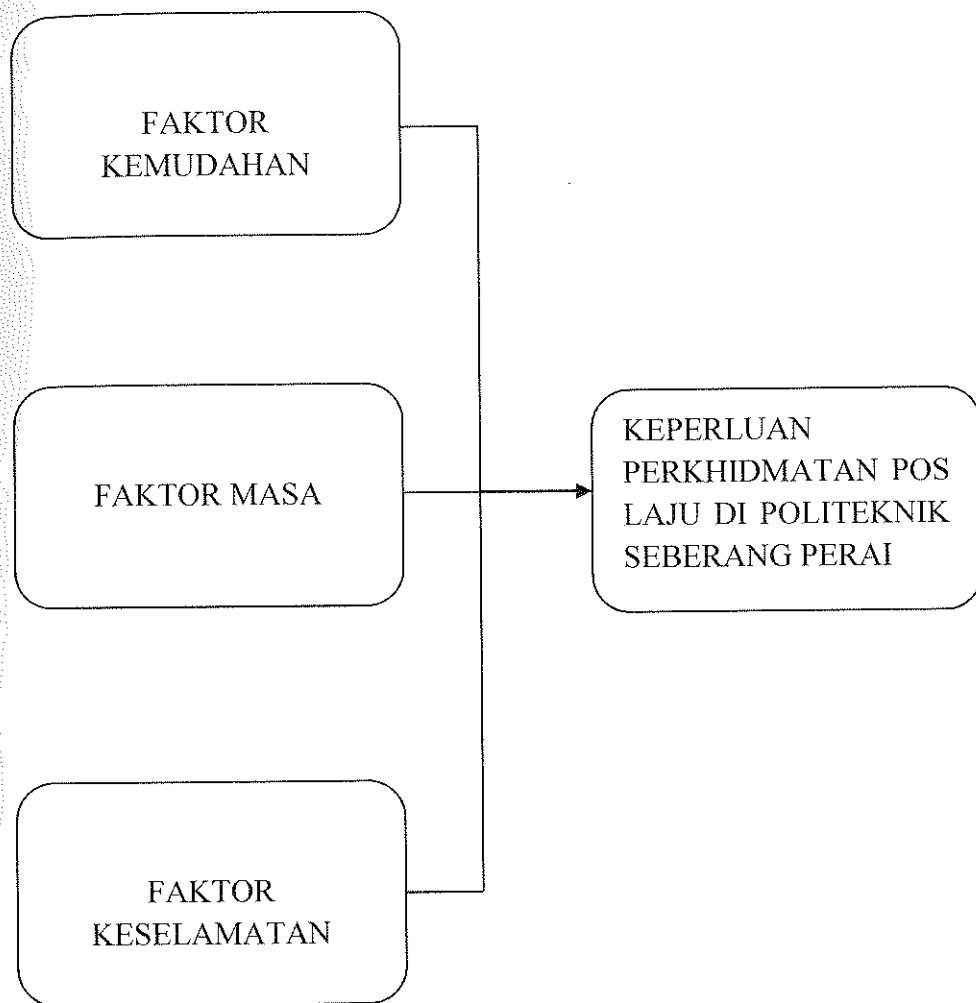
berkaitan dengan teknik dan cara seseorang itu mengurus, membahagi dan mengatur masa hariannya supaya dapat dimanfaatkan dengan sebaik – baiknya.

2.4 FAKTOR KESELAMATAN

Keselamatan di definisikan sebagai perlindungan. Perlindungan dalam sesuatu barang atau dokumen pengguna perkhidmatan pos laju amat mementingkan tahap keselamatan dan kualiti sesuatu perkhidmatan atau barang. Tambahan pula, keselamatan adalah satu ciri penting kerana pengguna menilai sesuatu perkhidmatan atau barang berdasarkan keselamatan yang diberikan.

Selain itu, menurut Syariha The Borneo Post (2013), keselamatan juga perlu diambil serius dalam memastikan tiada risiko yang akan mengakibatkan kemalangan dan memberi kesan kepada pelajar dan kawasan persekitaran. keselamatan barang dan keselamatan individu merupakan satu aspek utama yang perlu dititikberatkan bagi setiap perkhidmatan poslaju.

Kesimpulanya pihak pos laju perlulah sentiasa memastikan prosedur barang, surat atau dokumen sentiasa dijalankan dalam keadaan baik agar ia dapat mengelakkan masalah yang boleh menyebabkan pelanggan tidak berpuas hati dengan perkhidmatan pos laju.



Gambarajah 2.1: Kerangka Kajian Berkenaan Keperluan Perkhidmatan Pos Laju Di Politeknik Seberang Perai

2.6 PENUTUP

Secara keseluruhannya bab ini menrangkumi kajian lepas yang berkaitan dengan tajuk kajian ini. Sorotan kajian ini dapat membawa arah kajian kepada skop yang lebih kecil bagi memudahkan analisa kajian dibuat pada pengakhiran kajian kelak.

BAB 3

METODOLOGI

3.1 PENDAHULUAN

Metodologi penyelidikan merupakan kaedah dan teknik reka bentuk, mengumpul dan menganalisis data supaya dapat menghasilkan bukti yang boleh menyokong sesuatu kajian yang hendak dikaji. Selain itu, metodologi menerangkan cara sesuatu masalah yang dikaji serta sebab sesuatu kaedah dan teknik tertentu digunakan. Tujuan metodologi ialah untuk membantu memahami dengan lebih luas atau secara terperinci lagi tentang pengaplikasian kaedah dengan membuat huraian tentang proses kajian. Kajian ini merupakan satu kajian yang mengkaji “Keperluan Perkhidmatan Poslaju dikalangan warga Politeknik Seberang Perai”. Berdasarkan tujuan kajian diatas, bab ini akan membincangkan mengenai rekabentuk kajian, instrumen kajian, populasi dan sampel, tatacara kajian, serta kaedah penganalisan data.

3.2 REKA BENTUK KAJIAN

Reka bentuk kajian adalah plan tindakan yang memperlihatkan secara terperinci bagaimana sesuatu kajian itu dijalankan. Ia juga berfungsi sebagai panduan dalam membantu penyelidik menjalankan proses memungut,

menganalisis dan membuat pentafsiran hasil daripada penyelidikan yang telah dijalankan. Jenis kajian yang di jalankan adalah deskriptif yang membolehkan maklumat akan diperolehi dengan lebih jelas dari semasa ke semasa. Pemilihan pengumpulan data atau teknik juga dipilih melalui kaedah kuantitatif iaitu soal selidik. Ia dipilih kerana dapat menjimatkan kos, masa dan juga maklumat yang diperolehi mampu menggambarkan reaksi serta pendapat responden yang sebenar melalui soalan yang dijawab.

3.3 KAEDAH PENGUMPULAN DATA

Terdapat dua kaedah dalam proses pengumpulan data yang telah digunakan untuk menjalankan kajian ini. Data yang diperoleh adalah data primer dan data sekunder . Kedua-duanya adalah sangat penting dalam proses untuk membuat penyelidikan ini.

3.3.1 Data primer

Data primer adalah data utama yang diperolehi oleh pengkaji melalui borang soal selidik. Ia juga merupakan data mentah yang masih belum lagi diproses. Melalui kaedah ini, hasil yang ingin dikaji lebih berkesan. Borang soal selidik ini diagihkan kepada pelajar dan juga kakitangan Politeknik Seberang Perai. Penyelidikan dapat dilakukan dengan berpanduan kepada borang soal selidik yang telah disediakan. Kaedah ini juga menjadikan penyelidikan akan lebih tersusun dan lebih sistematik. Melalui kaedah borang soal selidik , pengkaji dapat memperoleh data yang sebenar mengenai faktor-faktor yang mendorong pelajar menggunakan Poslaju di dalam Politeknik Seberang Perai (PSP).

3.3.2 Data sekunder

Data sekunder adalah data sokongan yang diperolehi daripada artikel-artikel dan surat khabar. Pengkaji telah mencari bahan-bahan ini sebelum membuat sesuatu kajian. Kajian telah berpandukan kepada bahan-bahan yang telah diperolehi. Oleh itu, kedua-dua kaedah adalah sangat penting sewaktu menjalankan kajian. Tanpa salah satu dari kaedah tersebut, persembahan kajian yang dilakukan tidak akan mencapai objektif yang diharapkan.

3.4 POPULASI DAN SAMPEL

Bagi mencapai tujuan ini, kami telah memilih populasi yang merangkumi seluruh Politeknik Seberang Perai bagi mengetahui faktor-faktor yang mendorong kepada keperluan perkhidmatan Poslaju di Politeknik Seberang Perai. Sampel yang dipilih adalah seramai 120 orang pelajar yang mana 20 orang merupakan pilot test yang terdiri daripada seluruh warga Politeknik Seberang Perai. Daripada keseluruhan responden ini, ia dapat membantu dalam kajian yang dijalankan. Kami memilih kaedah persampelan kerana kaedah ini merupakan cara yang paling mudah dan jenis persampelan yang dipilih adalah 'purposive' dimana kami memilih seramai 100 orang responden sahaja daripada keseluruhan warga Politeknik Seberang Perai yang menggunakan Poslaju di dalam Politeknik Seberang Perai.

3.5 INSTRUMEN KAJIAN

Secara umumnya instrumen kajian ialah apa-apa alat, atau cara atau apa-apa kaedah untuk memperolehi dan mengumpul data kajian. Dalam kajian ini, penyelidik menggunakan soal selidik sebagai instrumen kajian yang merangkumi beberapa item berdasarkan objektif kajian. Soal selidik yang di sediakan terbahagi kepada dua bahagian A dan Bahagian B.

3.5.1 Bahagian A

Pada bahagian ini, responden dikehendaki menjawab beberapa soalan yang berkaitan dengan demografi responden seperti jantina, bangsa, umur, status dan penginapan. Berikut adalah contoh :

JANTINA

LELAKI

☐

PEREMPUAN

☐

3.5.2 Bahagian B

Min dan peratus analisis digunakan pada bahagian B, di mana responden dikehendaki menandakan jawapan tentang sesuatu kenyataan. Soalan-soalan dalam bahagian ini berkaitan dengan objektif kajian iaitu faktor Kemudahan, masa dan keselamatan. Bahagian ini mempunyai 30 soalan yang mana setiap objektif terdiri daripada 10 soalan. Soalan biasanya berbentuk pilihan jawapan dan tidak perlu memberi pandangan atau cadangan, ia akan disusun secara sistematik. Soalan-soalan yang tidak ketara tujuannya, jawapan yang diberikan oleh responden pada umumnya adalah berbentuk objektif dan bersesuaian dengan keadaan sebenar, Ismail Rejab (1986). (7) . Min dan peratus analisis

terdiri daripada pemberat yang berlainan iaitu sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Jadual 1 di bawah menunjukkan skala linkert yang digunakan dalam kajian.

1	2	3	4	5
SANGAT TIDAK SETUJU	TIDAK SETUJU	SEDERHANA SETUJU	SETUJU	SANGAT SETUJU

Jadual 3.1: Skala Linkert.

3.6 KAEDAH PENGANALISAAN DATA

Borang kaji selidik yang telah siap dijawab oleh responden akan dikumpul semula bagi tujuan penyemakan, pengumpulan dan penganalisis data. Untuk menyiapkan kajian ini menggunakan “Statistical Package of the Social Sciences” (SPSS) untuk menganalisis data yang diperlukan. Data-data dianalisis berdasarkan kepada persoalan dan objektif utama kajian yang telah dibincangkan. Keputusan yang diperoleh berdasarkan data yang disiapkan dianalisis akan digambarkan melalui graf dan jadual secara terperinci.

3.6.1 Bahagian A

Demografi analisis kekerapan dibuat menggunakan *Statistical Package of the Social Sciences (SPSS)* dan dipersembahkan melalui bentuk jadual dan carta bar.