

MENGKAJI PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP PEMBELIAN
TIKET FERI KE PULAU LANGKAWI
SECARA DALAM TALIAN

10DLS13F1036 KEW SU FEN
10DLS13F1058 NUR SAKINAH BT ABD LATIF
10DLS13F1060 CHENG CHIA HAN
10DLS13F1062 TEOH WEI SHUN
10DLS13F1068 NORSHAKINA BT HAMZAH
10DLS13F1090 NUR HIDAYAH BT DZAINOL ABIDIN

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

JABATAN PERDAGANGAN
POLITEKNIK SEBERANG PERAI

DISEMBER 2015

PENGHARGAAN

Dipanjatkan kesyukuran kepada yang maha pencipta yang memberikan nikmat Islam dan Iman kepada kita semua. Begitu juga dengan rezeki yang dikurniakan dan kesihatan diri yang baik bagi meneruskan tugas sebagai khalifah Allah di muka bumi ini.

Alhamdulillah syukur kita terhadap Allah s.w.t kerana kami sekumpulan telah pun sempurna menyelesaikan penyelidikan ini dalam tempoh yang ditetapkan. Di kesempatan ini juga kami merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan bersyukur ke hadrat Illahi dengan limpah kurnianya kami dapat menyiapkan kajian mengenai persepsi pengguna terhadap pembelian tiket feri ke Pulau Langkawi secara dalam talian. Setinggi-tinggi penghargaan juga diucapkan kepada Puan Norisah Binti Shafie kerana sudi menyelia kami dan memberi peluang serta tunjuk ajar kepada kami dalam menjalani penyelidikan ini. Beliau banyak membantu kami dalam memberi cadangan dan pendapat yang bernas dalam menyelesaikan penyelidikan ini. Jutaan terima kasih juga diatas kerjasama yang diberikan oleh Encik Abdul Aziz Bin Ishak dan Puan Azizah Binti Abdul Razak kerana sudi memberikan tunjuk ajar yang amat memberangsangkan sepanjang kami menjalani penyelidikan ini. Segala tunjuk ajar yang diberikan amat dihargai dan dijadikan sebagai satu pengalaman serta panduan untuk digunakan pada masa hadapan.

Akhir sekali, kami mengucapkan jutaan terima kasih sekali lagi kepada pihak-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 yang diberikan. Tanpa tunjuk ajar daripada mereka, kami mungkin tidak dapat menyiapkan laporan ini dengan sebaiknya. Sekian, wassalam

ABSTRAK

Pulau Langkawi adalah salah satu tempat pelancongan yang telah menarik ramai pelancong sama ada dari dalam atau luar negara. Para pelancong boleh menggunakan pelbagai mod pengangkutan untuk ke Pulau Langkawi dan salah satunya menggunakan mod pengangkutan air (feri). Bagi pengguna feri, para pelancong haruslah membeli tiket feri untuk ke Pulau Langkawi. Terdapat pelbagai cara untuk membeli tiket antaranya seperti membuat tempahan melalui ejen pelancongan, membeli secara dalam talian dan di kaunter. Melalui pembelian di kaunter, pengguna perlu berbaris panjang untuk mendapatkan tiket dan secara tidak langsung ini akan membazir masa dan tenaga pengguna. Selain itu, penempahan tiket yang dibuat melalui ejen akan memberi kesan negatif jika pengguna tersalah memilih ejen yang tidak sah. Kajian ini dijalankan adalah untuk mengkaji persepsi pengguna terhadap pembelian tiket feri ke Pulau Langkawi secara dalam talian. Terdapat tiga faktor iaitu faktor pengetahuan penggunaan internet, faktor keselamatan data dan faktor fasiliti. Kajian ini telah dijalankan melalui borang soal selidik iaitu sebanyak 100 responden telah dipilih secara rawak daripada keseluruhan pengguna perkhidmatan feri. Hasil kajian yang diproses menggunakan kaedah Statistical Package for Social Science (SPSS) mendapati bahawa faktor fasiliti menjadi pendorong utama pengguna bersetuju dengan kewujudan aplikasi pembelian tiket feri ke Langkawi secara dalam talian diikuti oleh faktor pengetahuan dan faktor keselamatan data. Konklusinya, ketiga tiga faktor amat mempengaruhi pengguna dalam membuat pembelian tiket feri secara dalam talian.

KANDUNGAN

	Halaman
PENGESAHAN LAPORAN PROJEK	ii
PENGAKUAN	iii
PENGHARGAAN	iv
ABSTRSAK	v
ABSTRACT	vi
KANDUNGAN	vii
SENARAI JADUAL	x
SENARAI RAJAH	xi

BAB I	PENDAHULUAN	
1.1	Latar Belakang Kajian	1
1.2	Pernyataan Masalah	2
1.3	Objektif Kajian	3
1.4	Persoalan Kajian	3
1.5	Skop Kajian	4
1.6	Kepentingan Kajian	4
	1.6.1 Kepentingan Kepada Pihak Bertanggungjawab	4
	1.6.2 Kepentingan Kepada Pengguna	5
	1.6.3 Kepentingan Bagi Meningkatkan Taraf Hidup	5
1.7	Definisi Operasional	5
	1.7.1 Internet	5
	1.7.2 Perkhidmatan	6
	1.7.3 Transaksi	6
	1.7.4 Privasi	6
	1.7.5 Data	7
	1.7.6 Pengguna	7
	1.7.7 Fasiliti	7
	1.7.8 Persepsi	8

1.8	Limitasi Kajian	8
BAB II	SOROTAN KAJIAN	
2.1	Pendahuluan	9
2.2	Faktor Pengetahuan Penggunaan Internet	10
2.3	Faktor Keselamatan Data	11
2.4	Faktor Fasiliti	13
BAB III	METODOLOGI KAJIAN	
3.1	Pendahuluan	15
3.2	Reka Bentuk Kajian	16
3.3	Teknik Pengumpulan Data	16
3.4	Populasi Dan Sampel	17
	3.4.1 Populasi	17
	3.4.2 Sampel	17
3.5	Instrument Kajian	18
	3.5.1 Borang Soal Selidik	18
3.6	Kaedah Analisis Data	20
	3.6.1 Analisis Kajian Rintis	20
	3.6.2 Analisa Kekerapan	21
	3.6.3 Analisis Min	21
BAB IV	DAPATAN KAJIAN	
4.1	Pendahuluan	23
4.2	Analisa Kebolehpercayaan Data	24
	4.2.1 Bahagian A: Latar Belakang Responden	25
	4.2.2 Bahagian B: Mengkaji Persepsi Pengguna Tentang Pembelian Tiket Feri Dalam Talian Ke Pulau Langkawi.	31

BAB V	PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN	
5.1	Pendahuluan	47
5.2	Perbincangan	48
	5.2.1 Perbincangan Berkaitan Dengan Faktor Pengetahuan Penggunaan Internet	48
	5.2.2 Perbincangan Berkaitan Dengan Faktor Privasi Keselamatan Data Pengguna.	49
	5.2.3 Perbincangan Berkaitan Dengan Faktor Fasilitas Pengguna Bagi Pembelian Tiket Feri Dalam Talian	50
5.3	Implikasi	51
5.4	Cadangan	52
	5.4.1 Pihak Yang Bertanggungjawab (Syarikat Langkawi Ferry Line Ventures)	53
	5.4.2 Pengkaji Akan Datang	53
5.5	Kesimpulan	55

SENARAI JADUAL

No. Jadual	Halaman
3.1 Skala Likert	19
3.2 Skala Min Skor	22
4.1 Jadual Analisa Kebolehpercayaan Data	24
4.2 Skala Min Skor	31
4.3 Analisa Soalan Berkaitan Objektif Pertama Iaitu Pengetahuan Penggunaan Internet Sebagai Pendorong Pengguna Membeli Tiket Feri Dalam Talian.	32
4.4 Analisa Soalan Berkaitan Objektif Kedua Iaitu Keselamatan Data Sebagai Pendorong Pengguna Membeli Tiket Feri Dalam Talian.	37
4.5 Analisa Soalan Berkaitan Objektif Ketiga Iaitu Fasiliti Perkhidmatan Dalam Talian Sebagai Pendorong Pengguna Membeli Tiket Feri Dalam Talian.	42

SENARAI RAJAH

No. Jadual		Halaman
4.1	Taburan Responden Mengikut Jantina	25
4.2	Taburan Responden Mengikut Umur	26
4.3	Taburan Responden Mengikut Bangsa	27
4.4	Taburan Responden Mengikut Taraf Perkahwinan	28
4.5	Taburan Responden Mengikut Pekerjaan	29
4.6	Taburan Responden Mengikut Tujuan Kedatangan	30

BAB 1

PENGENALAN

1.1 LATAR BELAKANG KAJIAN

Pada era globalisasi kini, penggunaan internet di kalangan manusia sejagat semakin meluas. Teknologi dan jaringan internet memainkan peranan yang sangat penting dalam pembangunan sesebuah negara ke arah yang lebih berdaya saing seiring dengan negara-negara maju lain seperti Jepun, China dan negara-negara Eropah lain. Internet kini bukan sahaja dapat diakses melalui komputer, malahan terdapat pelbagai teknologi canggih yang dicipta seperti komputer riba, *notebook* dan telefon pintar bagi memudahkan pengguna mengakses internet di mana sahaja mereka berada. Selain daripada teknologi yang semakin berkembang, variasi sistem dan aplikasi juga telah wujud bagi melengkapi pengguna dengan kemudahan di tahap maksima. Oleh yang demikian, penggunaan jaringan internet adalah menjadi suatu kemestian di kalangan rakyat Malaysia hari ini. Segala informasi dan isu semasa tersebar lebih cepat di internet berbanding suratkhbar dan televisyen.

Sistem jual beli secara dalam talian atau lebih dikenali sebagai transaksi “online” semakin melonjak naik dari masa ke semasa yang mana memudahkan pembeli untuk membuat pembelian barang atau produk yang diinginkan tanpa perlu keluar mencari lokasi barang tersebut dijual. Menurut Berita Harian (2014), rakyat Malaysia adalah antara pembeli dalam talian tertinggi dunia, seiring pertumbuhan

pemilikan peranti di Asia Tenggara. Pelbagai kebaikan dapat diperolehi dengan menggunakan transaksi atas talian. Sehingga kini, pelbagai laman web pusat beli-belah secara dalam talian wujud. Antara laman web beli belah yang terkenal ialah Zalora.com, Zawara.com dan Mudah.my. Selain itu, syarikat pengangkutan awam seperti bas, keretapi dan kapal terbang juga telah mewujudkan sistem pembelian tiket secara dalam talian bagi memudahkan pengguna tanpa perlu menghadapi kesesakan di kaunter. Syarikat pengangkutan awam feri ke Pulau Langkawi juga tidak terkecuali dalam mewujudkan pembelian tiket feri secara dalam talian bagi memudahkan pengguna dan penduduk setempat.

1.2 PENYATAAN MASALAH

Pulau Langkawi merupakan destinasi pelancongan yang paling popular di Malaysia. Keindahan Pulau Langkawi yang dikelilingi laut dan pantai adalah penyebab utama yang membuatkan pelancong dari dalam dan luar negara tertarik untuk mengunjungi pulau tersebut. Sebelum ke Pulau Langkawi, pelancong yang memilih mod pengangkutan air (feri) perlu ke Jeti Kuala Kedah atau Jeti Kuala Perlis untuk membeli tiket feri. Terdapat beberapa perkhidmatan kaunter tiket yang disediakan di setiap jeti, akan tetapi kaunter yang disediakan amat sedikit berbanding dengan bilangan pengguna feri. Hal ini mengakibatkan berlakunya kesesakan di kaunter malah pengguna feri terpaksa beratur panjang, perlu menunggu lama dan kemungkinan akan berlaku kehabisan tiket untuk pulang. Sejumlah besar pelancong terpaksa menjadualkan semula perjalanan percutian mereka kerana kehabisan tiket feri (New Straits Times, 2015). Kebiasaannya perkara ini berlaku pada musim percutian.

Pada zaman sekarang, masa adalah sesuatu yang sangat berharga malah dalam logistik masa dianggap sebagai kos. Kewujudan transaksi dalam talian telah mempengaruhi pengguna dalam penjimatan kos dan masa. Dalam bidang logistik, internet memainkan peranan penting untuk memudahkan dan melancarkan sesuatu proses bagi menjimatkan masa dan tenaga kerja manusia. Hal ini boleh dikaitkan dengan pembelian tiket secara dalam talian yang lebih efektif berbanding membeli

tiket di kaunter. Merujuk kepada Utusan Malaysia (2013) melaporkan bahawa kerajaan negeri Perlis bercadang memperkenalkan pembelian tiket feri secara dalam talian bagi memudahkan pengguna. Selain dapat menjimatkan masa pengguna, syarikat feri juga boleh mengurangkan kos mengupah tenaga pekerja bagi menguruskan hal pembelian tiket dan kesesakan di kaunter. Oleh hal yang demikian, Syarikat Langkawi Ferry Ventures Line Sdn. Bhd. telah mewujudkan pembelian tiket secara dalam talian bagi menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pengguna untuk membeli tiket.

1.3 OBJEKTIF KAJIAN

1. Mengenalpasti faktor pengetahuan penggunaan internet sebagai pendorong pengguna membeli tiket dalam talian.
2. Mengkaji faktor privasi keselamatan data sebagai pendorong pengguna untuk membeli tiket feri dalam talian.
3. Mengkaji faktor fasiliti perkhidmatan dalam talian yang mendorong pengguna untuk membeli tiket feri dalam talian.

1.4 PERSOALAN KAJIAN

1. Adakah pembelian tiket feri ke Pulau Langkawi dalam talian dipengaruhi oleh faktor pengetahuan penggunaan internet di kalangan pengguna?
2. Adakah pembelian tiket feri ke Pulau Langkawi dalam talian dipengaruhi oleh faktor privasi keselamatan data pengguna?
3. Adakah pembelian tiket feri ke Pulau Langkawi dalam talian dipengaruhi oleh faktor fasiliti perkhidmatan dalam talian?

1.5 SKOP KAJIAN

Skop kajian tertumpu kepada pengguna feri tentang pembelian tiket dalam talian. Kajian ini hanya meliputi di sekitar Terminal Jeti Kuala Kedah dan Jeti Pulau Langkawi. Kajian ini mensasarkan kepada para pengguna pengangkutan awam laut (feri) ke Pulau Langkawi sahaja. Responden dalam kajian ini berjumlah 100 orang dan terdiri daripada pelbagai demografi tanpa mengira jantina, kaum, pekerjaan dan pendapatan yang menggunakan perkhidmatan pengangkutan awam ini.

1.6 KEPENTINGAN KAJIAN

Kajian ini penting bagi memberi maklumat dan pandangan pengguna tentang kesedaran pembelian tiket feri dalam talian. Selain dapat memudahkan pengguna, ia juga dapat membantu mereka lebih peka dengan privasi data yang telah didedahkan dalam talian. Pelbagai persoalan telah timbul di dalam kajian ini dan memberi kepentingan kepada beberapa pihak lain juga. Berikut adalah antara kepentingan yang perlu dibincangkan.

1.6.1 Kepentingan Kepada Pihak Bertanggungjawab

Pihak yang bertanggungjawab telah menawarkan pembelian tiket dalam talian sesuai dengan peredaran teknologi bagi memenuhi kepuasan pelanggan. Pihak bertanggungjawab yang dimaksudkan dalam menguruskan laman web jualan tiket feri dalam talian adalah Syarikat Langkawi Ferry Line Ventures Sdn. Bhd. Kajian ini diharap dapat membantu pihak syarikat dalam membuat penambahbaikan bagi menjamin privasi keselamatan data pengguna dan meningkatkan tahap kepuasan mereka.

1.6.2 Kepentingan Kepada Pengguna

Pengkaji mengharapkan kajian ini dapat mendedahkan pengguna tentang pembelian tiket feri dalam talian untuk ke Pulau Langkawi. Tambahan pula, pendedahan ini dapat meningkatkan pengetahuan dan memupuk sikap berwaspada dalam diri pengguna semasa menggunakan internet dan transaksi dalam talian.

1.6.3 Kepentingan Bagi Meningkatkan Taraf Hidup

Pada era globalisasi yang semakin meningkat maju bersama teknologi, hasil penyelidikan ini membolehkan pengguna sedar akan kegunaan perkembangan teknologi canggih dan menggunakannya bagi memudahkan pengurusan kehidupan seharian mereka sekaligus dapat meningkatkan kualiti hidup. Selain itu, data-data yang disimpan secara dalam talian dengan sistem yang canggih juga tidak mudah dicerobohi oleh pihak yang tidak bertanggungjawab.

1.7 Definisi Operasional

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat (2015:1099) menyatakan bahawa operasional adalah berkaitan dengan operasi yang dijalankan oleh sesebuah syarikat. Setiap syarikat yang berdaya saing haruslah mempunyai strategi dan program yang operasional. Operasional dalam kajian ini adalah strategi dan program yang beroperasi bagi pembelian tiket feri ke Pulau Langkawi secara dalam talian.

1.7.1 Internet

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat (2015:584) internet adalah satu rangkaian komputer antarabangsa yang membolehkan pengguna komputer di seluruh dunia

berhubung antara satu sama lain dan mencapai maklumat pangkalan data dari seluruh dunia. Dalam konteks kajian ini internet merujuk kepada laman web pembelian tiket feri ke Pulau Langkawi secara dalam talian.

1.7.2 Perkhidmatan

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat (2015:783) perkhidmatan yang ditawarkan adalah kerja, usaha dan kemudahan untuk kebajikan yang diperlukan bagi kepentingan orang ramai. Perkhidmatan yang ditawarkan dalam kajian ini merujuk kepada perkhidmatan pembelian tiket feri dalam talian.

1.7.3 Transaksi

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat (2015:1712) transaksi ialah satu penyelesaian pembayaran dalam perniagaan (perdagangan) sama ada melalui manual, pindahan melalui *Automated Teller Machine* (ATM) atau pindahan melalui kad kredit atau kad debit. Transaksi juga bermaksud persetujuan jual beli dalam perdagangan. Transaksi dalam kajian ini merujuk kepada pembayaran pembelian tiket yang akan digunakan oleh pengguna.

1.7.4 Privasi

Privasi adalah satu keadaan atau suasana bersendirinya tanpa sebarang gangguan menurut Kamus Dewan Edisi Keempat (2015:1232). Privasi juga boleh didefinisi sebagai perlindungan terhadap sesuatu perkara sama ada akan memberi ancaman atau sebaliknya. Privasi dalam kajian ini merujuk kepada privasi keselamatan data pengguna yang didedahkan semasa pembelian tiket secara dalam talian atau di kaunter.

1.7.5 Data

Merujuk kepada petikan buku Sistem Pangkalan Data (2000), data ialah fakta mengenai sesuatu benda, orang, entiti, kejadian atau yang seumpama dengannya. Data adalah sumber yang penting kepada sesebuah organisasi sama seperti tenaga kerja, peralatan, harta atau modal. Data dalam kajian ini bererti maklumat data pengguna untuk pembelian tiket feri ke Langkawi secara dalam talian.

1.7.6 Pengguna

Merujuk kepada petikan mantan Perdana Menteri Malaysia Tun Dr. Mahathir Mohamed (2001) dalam ucapannya semasa merasmikan majlis sempena Hari Pengguna, katanya "Semua rakyat Malaysia tanpa mengira kedudukan dalam masyarakat adalah pengguna. Setiap insan adalah pengguna yang memerlukan barangan perkhidmatan atau kurniaan alam semulajadi. Atas asas itu pengguna adalah asas segala kegiatan ekonomi." Dalam kajian ini merujuk kepada pengguna yang menggunakan pembelian tiket ke Langkawi secara dalam talian.

1.7.7 Fasiliti

Menurut Kamus *New Oxford American* Edisi Kedua (2005:602), fasiliti adalah satu pilihan atau perkhidmatan yang memberi peluang untuk melakukan sesuatu atau kelebihan daripada sesuatu. Fasiliti juga boleh didefinisikan sebagai kesenangan, kemudahan, keselesaan, kelapangan dalam membuat sesuatu kerja. Dalam kajian ini merujuk kepada kemudahan dalam menggunakan transaksi dan pembelian tiket feri ke Langkawi secara dalam talian.

1.7.8 Persepsi

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat (2015:1193) persepsi adalah gambaran atau bayangan dalam hati atau fikiran tentang sesuatu, pandangan menerusi pancaindera dan tanggapan. Persepsi juga boleh didefinisikan pendapat atau pengetahuan terhadap sesuatu benda. Dalam kajian ini merujuk kepada pandangan pengguna terhadap penggunaan pembelian tiket feri ke Langkawi secara dalam talian.

1.8 Limitasi Kajian

Kajian ini hanya akan melibatkan persepsi pengguna tentang pembelian tiket feri ke Pulau Langkawi secara dalam talian. Dalam proses menjalankan kajian, beberapa limitasi kajian yang kemungkinan berlaku adalah seperti yang disenaraikan berikut:

- i. Ini merupakan kajian pertama bagi penyelidik, tidak mempunyai pengalaman dan perlu banyak bimbingan dan tunjuk ajar daripada pengajar.
- ii. Pengetahuan terhadap penyelidikan akan lebih banyak dengan membaca dan mencari bahan-bahan berkaitan.

Dapatan kajian bergantung kepada keupayaan responden menggunakan persepsi, pemahaman dan pengetahuan mereka tentang perkara yang dikaji dan ketepatan hasil kajian juga bergantung kepada kejujuran responden dalam menjawab soalan-soalan yang dikemukakan semasa pentadbiran borang soal selidik.

Kajian juga tidak boleh dilakukan secara menyeluruh disebabkan tempoh masa yang terhad. Tambahan pula, pengkaji perlu menggunakan sumber kewangan sendiri dalam menjalankan kajian ini. Sehubungan dengan itu, kajian hanya dapat dibuat untuk bilangan sampel yang kecil sahaja.

BAB II

SOROTAN KAJIAN

2.1 PENDAHULUAN

Dalam Bab 2, pengkaji akan meringkaskan keseluruhan kajian melalui persoalan yang timbul berkaitan dengan topik kajian iaitu mengkaji persepsi pengguna tentang pembelian tiket feri ke Pulau Langkawi secara dalam talian. Bab ini bermula dengan seksyen 2.2 yang membincangkan tentang faktor pengetahuan penggunaan internet yang mana adalah salah satu faktor kajian ini. Seterusnya diikuti dengan seksyen 2.3 dimana ia membincangkan tentang faktor privasi keselamatan data pengguna. Akhir sekali pengkaji akan menghuraikan tentang faktor fasiliti kemudahan pembelian dalam talian dalam seksyen 2.4. Pengkaji menggunakan pelbagai jenis bahan dan sumber yang boleh dipercayai sebagai maklumat tambahan seperti internet, buku rujukan, petikan-petikan dari akhbar dan jurnal serta pendapat dari pakar.

2.2 FAKTOR PENGETAHUAN PENGGUNAAN INTERNET

Ilmu pengetahuan adalah tunjang kehidupan manusia pada harini. Menurut Notoatmodjo (2007), pengetahuan bererti kefahaman terhadap sesuatu perkara yang diperolehi melalui pancaindera. Pengetahuan juga boleh didefinisikan sebagai satu informasi maklumat yang diketahui oleh seseorang. Begitu juga dengan internet, pengguna yang menggunakan perkhidmatan internet perlu mempunyai pengetahuan tentang cara-cara penggunaan internet yang betul bagi mengelakkan perkara-perkara yang tidak diinginkan berlaku.

Ilmu pengetahuan penggunaan internet amat diperlukan dalam kehidupan teknologi serba canggih ini. Terdapat pelbagai aplikasi yang sentiasa diperbaharui dari semasa ke semasa yang bertujuan memudahkan pengguna menguruskan kehidupan seharian. Namun, masih terdapat sesetengah pengguna yang masih belum mahir menggunakan sistem dalam talian. Menurut kajian Prof. Madya Dr. Ali Salman, pensyarah Universiti Kebangsaan Malaysia, beliau berkata kepada Kosmo (2014) pengetahuan yang paling kurang pada aplikasi internet ialah aplikasi e-beli belah dan e-perniagaan. E-beli belah atau nama lainnya elektronik beli belah (beli belah dalam talian) adalah salah satu aktiviti jual beli yang berlaku dalam talian. Begitu juga dengan pembelian tiket feri dalam talian, masih ramai pengguna yang kurang mahir dalam penggunaan aplikasi ini.

Penggunaan internet amat berkait rapat dengan keperluan kehidupan seharian kita selaras dengan perkembangan dunia masa kini. Pengerusi Persatuan Pengendali Internet Malaysia (MyIX), Chiew Kok Hin berkata statistik trafik internet di Malaysia meningkat dengan mendadak tahun lalu sebanyak 51% berbanding pada 2011 dan 2012. Menurutnya, peningkatan itu didorong oleh peningkatan penggunaan telefon pintar, selain akses kepada rangkaian sosial seperti Facebook, Twitter dan Instagram (Sinar Harian, 2014). Merujuk kepada sumber tersebut, peningkatan internet semakin meningkat kerana wujudnya gadget yang membolehkan pengguna mengaksesnya secara mudah. Menurut sumber yang diperolehi daripada Kosmo (2014), penggunaan

internet, terutamanya dalam kalangan orang muda untuk e-dagang, e-perniagaan, e-perbankan, e-kerajaan dan penglibatan sivik harus digalakkan. Pelaksanaan e-dagang dengan menggunakan internet dapat meningkatkan jual beli sama ada dalam dan luar negara. Contohnya seperti penjualan tiket kapal terbang secara dalam talian. Oleh hal yang demikian, para pelancong yang ingin melancong dalam dan luar negara dapat menempah dan membeli tiket untuk ke destinasi tersebut dengan mudah tanpa perlu ke kaunter. Selain itu, e-perbankan juga perlu dititik berat apabila membuat pembelian atas talian kerana ia penting dalam proses transaksi berlaku. Hal ini kerana, e-dagang dan e-perbankan penting dalam melakukan pembelian dalam talian kerana ia amat berkait rapat dengan transaksi dalam talian selain dapat mengelakkan daripada penipuan siber.

2.3 FAKTOR PRIVASI KESELAMATAN DATA

Merujuk kepada Kamus Dewan Edisi Keempat (2015:1419) keselamatan adalah perihal selamat, kesejahteraan dan keamanan yang dijaga agar tidak berlaku sebarang ancaman atau risiko. Menteri Penerangan Komunikasi Dan Kebudayaan, Datuk Seri Rais Yatim berkata kepada Sinar Harian (2012), “Data peribadi mempunyai pengertian seperti butiran akaun bank, kad pengenalan, jenis darah dan sejarah kesihatan selain akaun kredit yang wujud atau apa-apa juga butiran komunikasi yang ada pada seseorang itu yang boleh dianggap sebagai data peribadi”. Keselamatan merupakan satu aspek yang amat penting dan perlu dititikberatkan. Keselamatan data selalunya perlu dijaga dimana mana sahaja kerana ia boleh digodam atau dicuri oleh sesiapa sahaja.

Membeli-belah dalam talian merupakan kaedah paling mudah berlakunya pencurian data privasi dan data privasi digodam. Setiap laman web membeli belah akan menawarkan penyimpanan data privasi untuk mempercepatkan proses pembelian sama ada dalam membuat transaksi iaitu maklumat kad kredit dan debit atau semasa pengisian maklumat diri, sebagai contoh nombor kad pengenalan, alamat dan nombor

telefon. Maklumat privasi termasuk kepada risiko apabila ia disimpan didalam laman web pembelian tersebut.

Penipuan pembelian dalam talian amat popular pada zaman kini kerana kebanyakan pengguna memilih untuk membeli secara dalam talian. Salah satu penipuan adalah melalui pencurian data privasi iaitu maklumat diperolehi secara haram dan disalahguna untuk membuat apa sahaja yang boleh membabitkan data privasi tersebut dan apabila individu yang mencuri maklumat ini diberkas, dia akan didakwa sehingga ke tahap sepenuhnya undang-undang.

Menurut sumber Berita Harian 2014, keselamatan sistem perbankan internet adalah umpama melindungi kediaman pelanggan dengan memastikan tingkap dan pintu rumah sentiasa dikunci apabila keluar daripada rumah. Sistem perbankan internet amat popular pada zaman sekarang tetapi masih ramai juga yang kurang mahir tentangnya. Kebelakangan ini, ramai pengguna ditipu akibat pembelian secara atas talian. Selalunya pengguna ditipu melalui teknik *pishing* iaitu dilakukan melalui emel atau khidmat pesanan ringkas (SMS) yang mana pengguna diminta memasukkan butiran peribadi atau maklumat perbankan pada laman web tertentu. Begitu juga dengan membuat transaksi pembayaran apabila melakukan pembelian tiket feri secara dalam talian.

Pembelian barang secara dalam talian mempunyai risiko yang tersendiri antaranya, risiko ditipu oleh penjual dalam talian, data privasi terdedah dan kualiti tidak sama seperti sampel. Hal ini sering berlaku akibat peningkatan jumlah pembelian secara dalam talian kerana ia amat mudah digunakan. Berdasarkan petikan akhbar Berita Harian 2014, FOMCA (Federal Of Malaysia Consumer Association) menasihati pengguna agar berhati-hati dalam membuat pembelian menerusi internet bagi mengelak daripada tertipu. Penipuan boleh berlaku apabila penjual meminta pelanggan untuk membuat pembayaran ke nombor akaun bank yang telah diberi tetapi barang yang diminta oleh pelanggan tidak dihantar, malah barang tersebut sebenarnya hanya dipaparkan tetapi tiada dalam stok penjual.

Data privasi amat penting terutamanya ketika membuat transaksi dalam talian. Hal ini kerana, daripada transaksi tersebut data privasi pengguna boleh dicuri oleh penjenayah siber melalui pelbagai kaedah seperti *hacker* dan *pishing* sama ada melalui emel, iklan atau semasa log masuk akaun. Data juga boleh dicuri melalui web yang diberi, apabila pelanggan mengakses web yang diberi ataupun web tersebut mempunyai virus. Menurut Sinar Harian (2014), sebuah sindiket telah menggodam ATM Bank Islam dengan menggunakan virus 'ulss.m.exe..' untuk mengeluarkan wang. Virus tersebut akan memberi arahan untuk pengeluaran wang yang masih terdapat dalam mesin ATM yang digodam.

2.4 FAKTOR FASILITI

Menurut Atkin dan Brooks (2000), pengurusan fasiliti adalah satu pendekatan bersepadu kepada operasi, selenggaraan, peningkatan dan penyesuaian bangunan dan infrastruktur sesebuah organisasi. Menurut Kamus *New Oxford American* Edisi Kedua (2005:602), fasiliti adalah satu pilihan atau perkhidmatan yang memberi peluang untuk melakukan sesuatu atau kelebihan daripada sesuatu. Fasiliti juga boleh didefinisikan sebagai kesenangan, kemudahan, keselesaan, kelapangan dalam membuat sesuatu kerja.

Menurut Pengarah Urusan Maju TMAS Sdn.Bhd, Roslan Mohd Shariff pada Disember 2015, membeli tiket secara dalam talian adalah antara satu langkah yang merupakan inisiatif bagi mengurangkan kesesakan di kaunter tiket sekaligus menepati objektif terminal yang menjanjikan keselesaan kepada pengguna. Pembelian tiket secara dalam talian juga adalah lebih efektif memandangkan pengguna tidak perlu beratur untuk mendapatkan tiket, malah dapat mengetahui jadual waktu ketibaan dan perlepasan feri. Proses mendapatkan tiket perlepasan juga amat mudah.

Dengan menggunakan kaedah jual beli melalui dalam talian, para pengguna boleh mengelakkan dari tertipu oleh sindiket ulat tiket. Menurut Sumber Bernama

pada 2013, Pihak Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD) berkata kaedah pembelian tiket secara atas talian bukan sahaja membantu pihak berkuasa mengatasi masalah sindiket ulat tiket malah ia juga dapat membantu pengguna daripada menjadi mangsa sindiket tersebut.

Pihak Syarikat Langkawi Ferry Line Ventures Sdn Bhd bertanggungjawab menyediakan fasiliti terhadap pengguna yang ingin membuat pembelian tiket feri secara dalam talian. Antara fasiliti tersebut seperti menyediakan perkhidmatan pelanggan secara 24 jam, memaparkan maklumat tentang cara transaksi pembayaran dan maklumat yang lengkap tentang perjalanan feri tersebut.