

**MENGAJI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI ORANG
RAMAI DALAM MEMILIH PERKHIDMATAN UBER DI
BAYAN LEPAS, PULAU PINANG**

10DPM14F2022	NOOR NADIA BINTI MOHD KHAIRI
10DPM14F2044	SUREKA A/P MS LETCHMANAN
10DPM14F2102	HEW AI LEE
10DPM14F2104	VINOTHINI A/P SEHKAT
10DPM14F2120	SHREESHANKAR A/L JOTHINATHAN
10JPM14F2002	PAVITRA A/P PUVALAN

**LAPORAN INI DIKEMUKAKAN UNTUK MEMENUHI
SEBAHAGIAN DARIPADA SYARAT MEMPEROLEH
DIPLOMA PENGAJIAN PERNIAGAAN**

JABATAN PERDAGANGAN

POLITEKNIK SEBERANG PERAI

DISEMBER 2016

**MENGENAL FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI ORANG RAMAI
DALAM MEMILIH PERKHIDMATAN UBER DI BAYAN LEPAS PULAU
PINANG**

10DPM14F2022	NOOR NADIA BINTI MOHD KHAIRI
10DPM14F2044	SUREKA A/P MS LETCHMANAN
10DPM14F2102	HEW AI LEE
10DPM14F2104	VINOTHINI A/P SEHKAT
10DPM14F2120	SHREESHANKAR A/L JOTHINATHAN
10JPM14F2002	PAVITRA A/P PUVALAN

DIPLOMA PENGAJIAN PERNIAGAAN

JABATAN PERDAGANGAN

POLITEKNIK SEBERANG PERAI

2016

PENGESAHAN LAPORAN PROJEK

Laporan projek bertajuk “**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Orang Ramai Dalam Memilih Perkhidmatan Uber Di Bayan Lepas Pulau Pinang**” ini telah dikemukakan, disemak serta disahkan sebagai memenuhi syarat dan keperluan penulisan projek seperti yang telah ditetapkan.

Disemak oleh:

Nama Penyelia : PUAN HASNAH BINTI MUHAMAD

Tandatangan Penyelia :

Tarikh :

Disahkan oleh:

Nama Pensyarah Kursus : PUAN WAN NOR ASNIZA BINTI ARSHAD

Tandatangan Pensyarah Kursus :

Tarikh :

PENGAKUAN

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

1. Tandatangan : Noradia

Nama Pelajar : NOOR NADIA BINTI MOHD KHAIRI

No. Pendaftaran : 10DPM14F2022

Tarikh :

2. Tandatangan : Sureka

Nama Pelajar : SUREKA A/P MS LETCHMANAN

No. Pendaftaran : 10DPM14F2044

Tarikh :

3. Tandatangan : HeW

Nama Pelajar : HEW AI LEE

No. Pendaftaran : 10DPM14F2102

Tarikh :

4. Tandatangan : 
Nama Pelajar : VINOTHINI A/P SEHKAT
No. Pendaftaran : 10DPM14F2104
Tarikh :

5. Tandatangan : 
Nama Pelajar : SHREESHANKAR A/L JOTHINATHAN
No. Pendaftaran : 10DPM14F2120
Tarikh :

6. Tandatangan : 
Nama Pelajar : PAVITRA A/P PUVALAN
No. Pendaftaran : 10JPM14F2002
Tarikh:

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Alhamdulillah, bersyukur ke hadrat ilahi dengan limpah kurniaNya kami sekumpulan telah sempurna menyelesaikan kajian ini dalam tempoh yang telah ditetapkan. Di kesempatan ini juga kami merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan bersyukur ke hadrat ilahi dengan limpah kurniaNya kami dapat menyempurnakan kajian mengenai faktor-faktor orang ramai dalam memilih perkhidmatan Uber di Bayan Lepas Pulau Pinang.

Setinggi-tinggi penghargaan diucapkan kepada Puan Hasnah binti Muhamad kerana sudi menyelia kami dan memberi tunjuk ajar kepada kami dalam menjalani penyelidikan ini. Beliau banyak membantu kami dalam memberikan cadangan dan pendapat yang bernas dalam penyelidikan ini. Selain itu jutaan terima kasih juga kepada pensyarah mengajar kami iaitu Puan Wan Nor Asniza binti Arshad dan Puan Nor Hatizal binti Amarul Shah kerana sudi memberi tunjuk ajar yang amat memberangsangkan sepanjang kami menyempurnakan penyelidikan ini. Di samping itu, kami juga ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada keluarga yang banyak memberi dorongan dan nasihat untuk kami meneruskan penyelidikan ini. Segala tunjuk ajar yang diberikan amat dihargai dan akan 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 secara langsung mahupun tidak langsung di atas sumbangan yang diberikan dan semua yang turut membantu, memberi tunjuk ajar, nasihat, dorongan, dan sokongan. Tanpa tunjuk ajar daripada mereka semua ini mungkin kami tidak dapat menyempurnakan kajian ini dengan jayanya. Sekian terima kasih.

ABSTRAK

Perkhidmatan pengangkutan awam adalah merupakan salah satu perkara penting dalam memainkan peranan sebagai penggerak kepada kehidupan seharian manusia. Kajian ini dilakukan adalah berkaitan dengan perkhidmatan pengangkutan awam iaitu perkhidmatan Uber dengan memfokuskan kepada faktor-faktor yang mempengaruhi orang ramai dalam memilih perkhidmatan Uber di Bayan Lepas Pulau Pinang. Pengkaji akan mengkaji tentang objektif kajian iaitu faktor harga, faktor masa dan faktor keselamatan yang mempengaruhi orang ramai dalam memilih perkhidmatan Uber di Bayan Lepas Pulau Pinang. Seramai 100 orang responden telah dipilih secara rawak daripada keseluruhan yang terdiri daripada orang ramai di Bayan Lepas Pulau Pinang. Kajian ini menggunakan bahan metodologi dari sumber primer dan sekunder bagi memenuhi objektif kajian, borang soal selidik telah diedarkan kepada responden untuk memperolehi maklumat kajian. Manakala cara penganalisaan data dilakukan dengan menggunakan program perisian IBM *statistical package for social science* (SPSS) versi 20. Dalam (SPSS) pengkaji akan menggunakan min bagi mengetahui keputusan untuk tiga objektif. Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa orang ramai memilih perkhidmatan Uber dipengaruhi oleh faktor keselamatan iaitu orang ramai dapat mengetahui maklumat pemandu Uber sebelum menaikinya. Selain daripada itu, faktor masa dan harga juga amat mempengaruhi orang ramai. Harapan terhadap kajian ini adalah perkhidmatan Uber dapat berkembang luas dan diisytihar oleh Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD) kerana ciri-ciri yang diperolehi oleh perkhidmatan Uber sangat menepati pilihan orang awam.

ABSTRACT

Public transport services are one of the important things in playing a role as a mover to human life. This study is related to public transport services, namely Uber service by focusing on the factors that influence people to choose Uber services in Bayan Lepas, Penang. Researchers will examine the objectives of the price factor, the time factor and the safety factors that influence people to choose Uber services in Bayan Lepas, Penang. A total of 100 respondents were randomly selected from the whole consisting of the public in Bayan Lepas, Penang. This study uses the methodology of primary and secondary sources to meet the objectives of the study, a questionnaire was distributed to respondents to obtain research information. While the data analysis were performed using IBM software program statistical package for social science (SPSS) version 20. In (SPSS) researchers will use the mean of the results for the three objectives. The findings show that people choose Uber services affected by the factor of safety of the public can find out information Uber driver before the ride. In addition, the time and cost factors also greatly influence the public. Expectations of this study are to develop comprehensive service Uber and declared by *Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat* (SPAD) because of the characteristics obtained by Uber service very timely choice of the public.

	ISI KANDUNGAN	HALAMAN
	PENGESAHAN LAPORAN PROJEK	ii
	PENGAKUAN	iii-iv
	PENGHARGAAN	v
	ABSTRAK	vi
	ABSTRACT	vii
	ISI KANDUNGAN	viii-xi
	SENARAI JADUAL	xii
	SENARAI RAJAH	xiii
BAB 1	Pengenalan	
1.1	Pendahuluan	1
1.2	Latar belakang kajian	1-2
1.3	Penyataan masalah	3-4
1.4	Objektif kajian	4-5
1.5	Soalan kajian	5
1.6	Skop kajian	6
1.7	Kepetingan Kajian	6
	1.7.1 Orang Ramai dan Pengguna	6-7
	1.7.2 Persatuan Uber	7
	1.7.3 Kerajaan	7
	1.7.4 Pengkaji akan Datang	7-8
1.8	Definisi Operasi	8
	1.8.1 Perkhidmatan Uber	8-9
	1.8.2 Orang Ramai	9
	1.8.3 Harga	9
	1.8.4 Masa	10
	1.8.5 Keselamatan	10
1.9	Limitasi Kajian	10-11
	1.9.1 Lokasi Kajian	11

1.9.2 Masa Kajian	11
1.9.3 Responden	11-12
1.9.4 Keselamatan	12

BAB 2 SOROTAN KAJIAN

2.1	Pendahuluan	13
2.2	Faktor Harga	14-15
2.3	Faktor Masa	15-17
2.4	Faktor Keselamatan	17-18
2.5	Kerangka Kerja Kajian	19
2.6	Kesimpulan	19-21

BAB 3 METODOLOGI

3.1	Pendahuluan	22
3.2	Reka Bentuk Kajian	23
3.3	Teknik Pengumpulan Data	24
	3.3.1 Data primer	24
	3.3.2 Data skunder	24-25
3.4	Populasi dan sampel	25-26
3.5	Instrumen kajian	26
	3.5.1 Bahagian A	26
	3.5.2 Bahagian B	27-28
3.6	Kaedah Penganalisan Data	28
	3.6.1 Ujian Kebolehpercayaan Data	29
	3.6.2 Ujian Min Setiap Item & Min Terkumpul	30
3.7	Kesimpulan	30-31

BAB 4 DAPATAN KAJIAN

4.1	Pendahuluan	32-33
4.2	Analisis Kebolehpercayaan Data	33
	4.2.1 Kajian Rintis (<i>Pilot Test</i>)	33
	4.2.2 Analisis Kebolehpercayaan	34
4.3	Dapatan Kajian	35
	Bahagian A : Latar Belakang Responden	35
	4.3.1 Taburan Responden Mengikut Jantina	35-36
	4.3.2 Taburan Responden Mengikut Umur	37-38
	4.3.3 Taburan Responden Mengikut Kaum	38-39
	4.3.4 Taburan Responden Mengikut Status Perkahwinan	40-41
	Bahagian B : Mengkaji Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Orang Ramai Dalam Memilih Perhidmatan Uber Di Bayan Lepas Pulau Pinang	41-42
4.4	Analisis Dapatan Kajian	42
	4.4.1 Analisis Mengenai Orang Ramai Memilih Perkhidmatan Uber di Bayan Lepas Pulau Pinang	43-49
4.5	Kesimpulan	49-50

BAB 5 PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN

5.1	Pendahuluan	51
-----	-------------	----

5.2	Perbincangan	51-52
5.2.1	Perbincangan Tentang Faktor Harga Yang Mempengaruhi Orang Ramai Dalam Memilih Perkhidmatan Uber di Bayan Lepas Pulau Pinang	52-53
5.2.2	Perbincangan Tentang Faktor Masa Yang Mempengaruhi Orang Ramai Dalam Memilih Perkhidmatan Uber di Bayan Lepas Pulau Pinang	53-54
5.2.3	Perbincangan Tentang Faktor Keselamatan Yang Mempengaruhi Orang Ramai Dalam Memilih Perkhidmatan Uber di Bayan Lepas Pulau Pinang	54-55
5.3	Implikasi Kajian	55-56
5.4	Cadangan	56
5.4.1	Kepada Pengguna	57
5.4.2	Pihak Perkhidmatan Uber	57-58
5.4.3	Pengkaji Akan Datang	59
5.5	Kesimpulan	60

BIBLIOGRAFI

LAMPIRAN

SENARAI RAJAH

NO. RAJAH		HALAMAN
Rajah 2.5.1	Kerangka Kerja Kajian	19
Rajah 4.3.1	Peratusan Responden Mengikut Jantina	36
Rajah 4.3.2	Peratusan Responden Mengikut Umur	37
Rajah 4.3.3	Peratusan Responden Mengikut Kaum	39
Rajah 4.3.4	Peratusan Responden Mengikut Status Perkahwinan	40

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL		HALAMAN
Jadual 3.5.2.1	Jadual Skala Likert	28
Jadual 4.2.1	Jadual Statistik Kebolehpercayaan Keseluruhan Hasil Kajian	33
Jadual 4.1.1	Jadual Analisis Kebolehpercayaan Data	34
Jadual 4.3.1	Peratusan Responden Mengikut Jantina	35
Jadual 4.3.2	Peratusan Responden Mengikut Umur	37
Jadual 4.3.3	Peratusan Responden Mengikut Kaum	38
Jadual 4.3.4	Peratusan Responden Mengikut Status Perkahwinan	40
Jadual 4.3.4.1	Skala Min Skor	42
Jadual 4.4.1.1	Analisis Soalan Berkaitan Faktor Harga	43-44
Jadual 4.4.1.2	Analisis Soalan Berkaitan Faktor Masa	45-46
Jadual 4.4.1.3	Analisis Soalan Berkaitan Faktor Keselamatan	47-48

BAB 1

PENGENALAN

1.1 PENDAHULUAN

Kajian ini mengkaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi orang ramai dalam memilih perkhidmatan Uber di Bayan Lepas, Pulau Pinang. Faktor-faktor yang dapat dikenal pasti adalah faktor harga, faktor masa dan faktor keselamatan. Bab satu ini menceritakan latar belakang masalah, pernyataan masalah, objektif kajian, soalan kajian, skop kajian, kepentingan kajian, definisi operasi dan akhir sekali limitasi kajian.

1.2 LATAR BELAKANG MASALAH

Pengangkutan awam merupakan salah satu perkhidmatan yang digunakan oleh penumpang yang tidak menggunakan kenderaan sendiri. Contohnya teksi, bas, *Light*

Rail Transit (LRT) dan sebagainya. Hal yang demikian pengangkutan yang popular dan terkenal pada masa kini adalah Uber. Uber bermula di San Fransisco pada tahun 2009. Pengangkutan awam ini boleh digunakan dengan menggunakan aplikasi juga telefon pintar. Pengangkutan ini sering digunakan di 50 negara yang merangkumi lebih daripada 250 bandar raya. (Uber-malaysia online/sejarah-uber/)

Perkhidmatan Uber merupakan satu perkhidmatan sistematik. Uber merupakan perkhidmatan kereta "*on-demand*" iaitu berasaskan permintaan yang membolehkan orang ramai menggunakan perkhidmatan pemandu peribadi melalui aplikasi pada "*iPhone*" atau peranti "*Android*". Perkhidmatan ini menggunakan aplikasi khusus untuk menghantar pemandu terdekat ke lokasi yang diminta oleh pelanggan.

Selain daripada itu, perkhidmatan Uber juga menawarkan harga yang berpatutan. Ini kerana, harga yang ditawarkan oleh Uber telah ditentukan mengikut jarak lokasi di dalam aplikasi yang disediakan. Pemandu dan juga pengguna boleh mengetahui harga sebelum menggunakan perkhidmatan Uber melalui paparan dalam aplikasi berkenaan. Selain itu, kenderaan yang digunakan Uber adalah lebih selesa dan bersih, malahan syarikat aplikasi Uber menetapkan tahun kenderaan yang dipandu oleh pemandu Uber mestilah tidak boleh melebihi sepuluh tahun. Seterusnya, pemandu Uber sentiasa dapat memenuhi permintaan pengguna untuk pergi ke destinasi diperlukan.

1.3 PENYATAAN MASALAH

Pada ketika ini, perkhidmatan Uber semakin popular dalam kalangan masyarakat. Perkhidmatan Uber ialah perkhidmatan penyediaan teksi premium yang menghubungkan pengguna dengan pemandu Uber dengan telefon pintar ataupun komputer yang terhubung ke jaringan internet. Antara isu-isu yang mendorong orang ramai untuk memilih perkhidmatan Uber di Bayan Lepas, Pulau Pinang adalah berkaitan dengan tiga faktor iaitu faktor masa, faktor keselamatan dan faktor harga.

Pengangkutan teksi sering digunakan oleh orang ramai. Namun begitu, perkhidmatan teksi sekarang kurang popular dan orang ramai lebih berminat untuk memilih perkhidmatan Uber. Menurut Ketua Pegawai Eksekutif SPAD, Mohd Azharuddin (Utusan Malaysia), 2016 memberitahu bahawa perkhidmatan teksi di Malaysia ini dipandang negatif oleh orang ramai. Ini adalah kerana mutu perkhidmatan teksi di negara ini sememangnya kurang memuaskan sebab pemandu teksi yang bersifat kasar. Selain itu, penumpang juga menjadi mangsa penipuan kerana keengganan mereka menggunakan meter dan caj tambang yang lebih daripada yang ditetapkan.

Faktor keselamatan juga menyebabkan orang ramai memilih perkhidmatan Uber. Sebelum menggunakan perkhidmatan Uber, pengguna dapat mengetahui maklumat lengkap tentang pemandu dan gambar pemandu sebagai bukti. Menurut Naib Presiden Hal Ehwal Awam , Nina Teng (Utusan Malaysia), 18 oktober 2016 berkata bahawa kewujudan aplikasi Uber atau Grab dapat memudahkan penumpang mengetahui maklumat lengkap pemandu sebelum menggunakan kedua-dua

perkhidmatan. Aplikasi yang berkenaan juga secara tidak langsung memberi faedah dengan melahirkan lebih ramai pemandu yang cekap dan berdisiplin di masa hadapan.

Masa juga merupakan satu perkara yang paling penting dalam kehidupan seharian manusia. Faktor masa juga dipilih salah satu aspek dalam kajian ini. Ia berkaitan dengan perkhidmatan Uber sentiasa menepati masa dan tepat pada masa yang ditetapkan oleh pengguna. Menurut Presiden Persatuan Pengusaha Teksi dan Kereta Sewa Wilayah Persekutuan, Selangor, Datuk Aslah Abdullah (Kosmo Online), 30 Mac 2016 memberitahu bahawa perkhidmatan Uber memudahkan pengguna kerana ia lebih cepat dan kenderaan yang diinginkan pula akan tiba pada waktu ditetapkan. Ini berbeza dengan teksi yang kadangkala mengambil masa yang agak lama untuk sampai. Selain itu, terdapat juga masalah lain dalam perkhidmatan teksi dimana terdapatnya, pemandu teksi yang cerewet dan terlalu memilih pelanggan, terutamanya berkaitan jarak lokasi yang ingin dituju.

Disebabkan kewujudan isu-isu tersebut, maka pengkaji mengambil keputusan untuk membuat mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi orang ramai memilih perkhidmatan uber di Bayan Lepas, Pulau Pinang.

1.4 OBJEKTIF KAJIAN

Kajian ini adalah untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi orang ramai dalam memilih perkhidmatan Uber di Bayan Lepas Pulau Pinang. Oleh yang demikian, objektif kajian terbentuk kepada tiga objektif khusus iaitu:

1.4.1 Mengenal pasti sama ada faktor harga mempengaruhi orang ramai dalam memilih perkhidmatan Uber di Bayan Lepas Pulau Pinang.

1.4.2 Mengenal pasti sama ada faktor masa mempengaruhi orang ramai dalam memilih perkhidmatan Uber di Bayan Lepas Pulau Pinang

1.4.3 Mengenal pasti sama ada faktor keselamatan mempengaruhi orang ramai dalam memilih perkhidmatan Uber di Bayan Lepas Pulau Pinang

1.5 SOALAN KAJIAN

Soalan kajian dibuat berdasarkan objektif kajian. Oleh yang demikian, soalan kajian terbentuk kepada tiga iaitu:

1.5.1 Apakah faktor harga dapat mempengaruhi orang ramai dalam memilih perkhidmatan Uber?

1.5.2 Apakah faktor masa dapat mempengaruhi orang ramai dalam memilih perkhidmatan Uber?

1.5.3 Apakah faktor keselamatan dapat mempengaruhi orang ramai dalam memilih perkhidmatan Uber?

1.6 SKOP KAJIAN

Kajian yang akan dijalankan oleh pengkaji meliputi perkhidmatan Uber sahaja dan kawasan kajian ini terletak di Bayan Lepas, Pulau Pinang. Pulau Pinang merupakan tempat tarikan pelancongan. Bayan Lepas juga merupakan kawasan tumpuan perkhidmatan Uber disediakan. Selain itu, orang ramai di Malaysia masih belum mengenali perkhidmatan Uber. Di dalam skop penyelidikan ini, responden kajian adalah terdiri daripada orang ramai yang menggunakan perkhidmatan Uber di Bayan Lepas Pulau Pinang di mana jumlah responden adalah 100 orang sahaja. Bagi menjalankan kajian ini pengkaji telah memilih tiga faktor iaitu faktor harga, faktor keselamatan dan faktor masa. Tiga faktor ini memainkan peranan penting dalam kajian yang akan dijalankan oleh pengkaji.

1.7 KEPENTINGAN KAJIAN

Kepentingan kajian ini dijalankan untuk membolehkan Persatuan Uber di Pulau Pinang, orang ramai, kerajaan, pengkaji akan datang dan pengguna menggunakannya untuk penambahbaikan di masa akan datang.

1.7.1 Orang Ramai dan Pengguna

Orang ramai akan mendapat faedah dari kajian ini dengan mengetahui tentang kebaikan perkhidmatan uber yang ada di Pulau Pinang. Selain itu, dapat membantu pengguna dengan mendapat keyakinan untuk menggunakan perkhidmatan Uber. Kini

harga minyak semakin meningkat dan kenaikanya sungguh ketara. Sebagai pengguna perlu bijak berbelanja supaya dapat menguruskan kewangan dengan baik. Sekiranya tidak bijak berbelanja pengguna tersebut mungkin mengalami masalah kewangan. Ada dengan perkhidmatan uber pengguna boleh menjadi bijak menjimatkan kos pengangkutan.

1.7.2 Persatuan Uber

Persatuan Uber dapat meningkatkan peluang pekerjaan. Malahan, dapat meningkatkan keuntungan yang lumayan dengan melaksanakan perkhidmatan uber yang berleluasa. Perkhidmatan uber juga adalah perkhidmatan yang lebih efisien dan efektif jika dibandingkan dengan perkhidmatan teksi.

1.7.3 Kerajaan

Kerajaan dapat menggunakan hasil kajian ini untuk mengisytiharkan persatuan uber di Malaysia sebagai pengangkutan awam yang baharu untuk rakyat. Selain itu, dengan adanya uber kerajaan dapat meningkatkan ekonomi dan matawang Malaysia.

1.7.4 Pengkaji akan Datang

Kajian ini dapat membantu pengkaji akan datang untuk menambah ilmu pengetahuan serta memberikan gambaran kepada bakal pengkaji akan datang. Selain

itu, pengkaji akan datang juga boleh mendapatkan maklumat yang diperlukan untuk membuat penambahbaikan terhadap kajian yang akan dijalankan. Malahan, pengkaji akan datang juga dapat memperluaskan skop kajian akan datang. Akhir sekali, terdapat beberapa faktor yang boleh digunakan oleh pengkaji akan datang bagi kajian ini antara salah satunya adalah faktor keselesaan.

1.8 DEFINISI OPERASI

Definisi operasi ini bertujuan untuk menyokong tajuk kajian dan memberikan maksud kepada perkataan daripada tajuk kajian.

“Mengkaji Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Orang Ramai Dalam Memilih Perkhidmatan Uber di Bayan Lepas Pulau Pinang”

1.8.1 Perkhidmatan Uber

Menurut Kamus Dewan Bahasa dan Pustaka, perkhidmatan bermaksud perihal berkhidmat atau bertugas. Di samping itu, BR1M online (2016) Uber didefinisikan sebagai perantara dengan "Rider" dan "Driver", dimana Rider adalah penumpang dan Driver adalah Pemandu untuk pergi ke satu destinasi.

Manakala dari sudut pandangan pengkaji, perkhidmatan Uber merujuk kepada perkhidmatan awam yang digunakan oleh orang ramai.

1.8.2 Orang Ramai

Menurut Kamus Dewan Bahasa Dan Pustaka edisi keempat, orang didefinisikan sebagai manusia, bangsa, kaum dan sebagainya. Manakala ramai didefinisikan sebagai banyak.

Manakala dari sudut pandangan pengkaji, orang ramai merujuk kepada orang ramai yang memilih Perkhidmatan Uber di Bayan Lepas Pulau Pinang.

1.8.3 Harga

Menurut Nik Rahmah, Ghazali dan Zaharah harga merujuk kepada nilai sesuatu keluaran atau perkhidmatan kepada kedua-dua penjual dan pembeli. Perancangan harga merupakan satu proses membuat keputusan yang sistematik oleh sesebuah organisasi tentang semua aspek penentuan harga.

Manakala dari sudut pandangan pengkaji, harga merupakan tambang yang dikenakan kepada pelanggan yang menggunakan Uber.

1.8.4 Masa

Menurut William T. Brooks dan Terry W. Mullins masa didefinisikan sebagai kegiatan harian, jangka panjang. Pengurusan masa yang berkesan dapat meningkatkan mutu kehidupan seseorang.

Manakala dari sudut pandangan pengkaji, masa merujuk kepada ketetapan waktu yang diambil oleh pemandu Uber untuk mengambil dan menghantar pelanggan ke destinasi.

1.8.5 Keselamatan

Menurut Kamus Dewan Bahasa Dan Pustaka Edisi Keempat keselamatan didefinisikan sebagai kesejahteraan, keamanan perlindungan dan sebagainya.

Manakala dari sudut pandangan pengkaji, keselamatan merujuk kepada pemanduan pemandu Uber tersebut.

1.9 LIMITASI KAJIAN

Setiap kajian ada limitasi yang tersendiri. Oleh itu limitasi kajian perlu dilaporkan walaupun secara ringkas. Limitasi kajian merujuk kepada kemungkinan wujudnya

kelemahan kajian yang diluar kawalan pengkaji yang melibatkan parameter dalam metodologi kajian seperti pemilihan sampel bukan rawak, saiz sampel yang kecil, kesan pembolehubah luaran atau pembolehubah moderator yang pengkaji kenal pasti mungkin memberi kesan kepada kajian anda. Antara limitasi kajian ini ialah lokasi kajian, masa kajian, responden, keselamatan dan bahasa yang digunakan.

1.9.1 Lokasi kajian

Kajian ini dijalankan di Bayan Lepas Pulau Pinang. Hal yang demikian, hasil dapatan kajian yang akan dibuat nanti agak terhad kepada skala yang kecil. Jika kajian ini dapat dijalankan secara meluas, maka hasilnya lebih meluas dan lebih umum.

1.9.2 Masa kajian

Sebagai pelajar, tempoh masa yang diberikan amat singkat iaitu selama satu semester bersamaan 5 bulan. Ia tidak mencukupi untuk meluaskan skop kajian. Sekiranya diberikan masa yang agak panjang, kajian ini mungkin dapat dilakukan dengan lebih meluas.

1.9.3 Responden

Kajian ini hanya dijalankan ke atas 100 responden di Bayan Lepas Pulau Pinang. Hal yang demikian, hasil dapatan kajian yang akan dibuat nanti agak terhad. Oleh itu,

jika kajian ini dapat dijalankan dengan lebih responden, maka hasilnya mungkin lebih umum dan meluas.

1.9.4 Keselamatan

Faktor keselamatan adalah amat penting semasa menjalankan kajian ini kerana lokasi yang pengkaji pilih untuk membuat kajian ini adalah amat jauh. Pengkaji dalam kumpulan mempunyai 5 perempuan dan 1 lelaki. Jadi pengkaji mempunyai masalah keselamatan bagi pengangkutan.

BAB 2

SOROTAN KAJIAN

2.1 PENDAHULUAN

Sorotan kajian ini dilakukan bertujuan mengkaji bahan-bahan yang berkaitan dengan kajian yang ingin dilakukan. Bab ini membincangkan tentang beberapa penulisan dan kajian yang berkaitan dengan topik kajian. Perbincangan dalam bab ini adalah berdasarkan teori-teori yang digunakan dalam kajian, jurnal-jurnal, internet, kajian lepas dan lain-lain sumber yang boleh digunakan bagi tujuan kajian ini.

Sebagaimana yang telah dibincangkan di bab 1, kajian ini bertujuan untuk mengkaji faktor-faktor pengguna dalam pemilihan perkhidmatan uber berpandukan objektif yang telah dibentuk. Mengikut keseluruhannya, bab ini akan membincangkan mengenai perkara-perkara berkaitan kajian yang akan dijalankan oleh penyelidikan berpandukan objektif yang telah dinyatakan di dalam bab sebelum ini.

2.2 FAKTOR HARGA

Kebanyakan pengguna menggunakan pengangkutan awam untuk pergi bekerja bagi menjimatkan duit. Faktor harga memainkan peranan penting dalam kalangan orang ramai. Namun begitu, sejak kebelakangan ini perkhidmatan teksi menjadi kurang popular. Jadi perkhidmatan uber menjadi tumpuan kepada orang ramai kerana harga yang berpatutan.

Menurut Nur Aimidiyana Zuhar (2016), mengatakan bahawa perkhidmatan teksi di Malaysia selama ini kurang diminati dan sering dipandang serong oleh orang ramai. Kebanyakan pemandu teksi di Malaysia mengambil kesempatan ke atas penumpang-penumpang mereka dengan mengenakan caj tambang yang lebih daripada yang ditetapkan.

Namun, pemandu-pemandu teksi mempertahankan kenaikan kadar tambang memandangkan mereka juga terpaksa berhadapan dengan kenaikan harga barang dan juga terpaksa mengambil kira kos operasi, penyelenggaraan dan baik pulih kenderaan, penggajian serta insurans kereta. Selain itu, orang ramai lebih suka menggunakan perkhidmatan uber kerana pengguna akan mengetahui caj bayaran dan tambang terlebih dahulu sebelum menaiki uber berbanding dengan teksi dimana caj tambang tidak diketahui sehingga penumpang sampai ke destinasi mereka.

Menurut Sinulingga (1999), tambang pengangkutan berkait rapat dengan jarak dan kecepatan perkhidmatan pengangkutan dikatakan baik, jika masa perjalanannya cepat, tidak kesesakan lalu lintas, kekerapan perkhidmatan, aman dan selesa. Tambang pengangkutan juga penting bagi menentukan sejauh mana seseorang itu boleh sampai ke destinasi yang ingin ditujui.

Menurut kepada Berita Harian (2016), pengguna teksi yang menggunakan perkhidmatan teksi selepas 12 tengah malam sehingga 6 pagi akan dikenakan caj tambahan sebanyak 50% berbanding dengan uber yang tidak mengenakan apa-apa caj tambahan pada tempoh masa yang sama.

Bukan itu sahaja, menurut SPAD, pengguna teksi yang ingin ke mana-mana lapangan terbang di seluruh Malaysia akan dikenakan bayaran tambahan sebanyak RM12 dimana pengguna uber tidak akan dikenakan apa-apa bayaran tambahan. Dengan caj bayaran yang membawa perbezaan yang agak ketara kepada pengguna, tidak dipedulikan orang ramai lebih menyukai dan memilih untuk menggunakan perkhidmatan uber di Malaysia.

2.3 FAKTOR MASA

Perkhidmatan Uber merupakan perkhidmatan yang cepat dan menepati masa. Orang ramai menggunakan perkhidmatan Uber adalah kerana Uber menepati masa sebagaimana yang dijanjikan kepada orang ramai. Selain itu, pelanggan yang

menggunakan Uber dapat tiba ke destinasi dengan tepat pada masa yang dijanjikan berbanding perkhidmatan awam yang lain.

Menurut Zainap Lamat, Normah Jainuddin, & Canarisa Nipi Ah Lian (2012), jadual perjalanan bagi pengangkutan awam perlulah lebih teratur kerana apabila jadual perjalanan pengangkutan awam tidak teratur boleh menyebabkan pengguna yang menggunakan pengangkutan awam mengalami kesukaran untuk ke destinasi mereka. Perkhidmatan awam perlulah lebih cekap bagi menarik pelanggan kerana masa dan perjalanan bagi pengangkutan awam sangat mempengaruhi pelanggan (Maimon 1994)

Pada masa kini perkhidmatan awam masih belum dapat memenuhi keperluan orang ramai iaitu menepati masa mereka. Ini disebabkan pemandu pengangkutan awam kurang pengetahuan adalah punca berlakunya kelewatan di negara ini. Menurut Ilhaamie (2008), menepati masa adalah merupakan ciri penting dalam perkhidmatan yang diperlukan oleh pelanggan sektor awam mahupun swasta.

Perkhidmatan awam sekarang sangat diperlukan orang ramai yang tidak mempunyai kenderaan sendiri. Jadi ketetapan masa dan jadual perkhidmatan awam perlulah dititik beratkan kerana jika perkhidmatan awam seperti bas, lrt, teksi mahupun Uber kelewatan dalam mengambil pelanggan maka pelanggan tersebut akan tiba di destinasi tidak tepat pada waktu yang dijanjikan. Sebagai contoh, kakitangan awam mahupun swasta yang menggunakan perkhidmatan awam terpaksa tiba kerja lewat kerana kelewatan pemandu tersebut. Kad perakam waktu dibuat adalah untuk pastikan kakitangan awam tiba di pejabat pada waktu yang telah ditetapkan oleh sesebuah organisasi. Menurut Endal (2013), ketetapan masa merupakan satu nilai

yang perlu ditekankan dalam perkhidmatan awam. Selain itu, semua penjawat awam mahupun swasta perlulah mematuhi waktu bekerja.

Menurut Khadijah, orang yang menghargai masa menganggap masa itu emas. Selain itu, orang yang suka membuang masa dengan perkara yang tidak berfaedah tidak mendapat keuntungan kerana masa yang telah berlalu tidak dapat diundur kembali. Sebagai contohnya, pekerja haruslah bertanggungjawab menjalankan tugas yang diberikan oleh pihak atasan atau majikan semasa waktu bekerja dan bukan membuang masa dengan melayari "facebook".

2.4 FAKTOR KESELAMATAN

Aspek keselamatan sebelum penumpang diambil dan sehingga dihentikan di destinasi mereka adalah keutamaan kepada perkhidmatan Uber. Selain itu, perkhidmatan Uber juga perlu memilih perlindungan insurans bagi melindungi pemandu dan orang ramai memiliki insurans selain usia kenderaan tidak lebih daripada sepuluh tahun. Di samping itu, bagi Uber menyediakan perkhidmatan berteknologi bagi menghubungkan pemandu dan penumpang yang memerlukan perkhidmatan seperti yang mereka tawarkan (Jessica Jawing 2016).

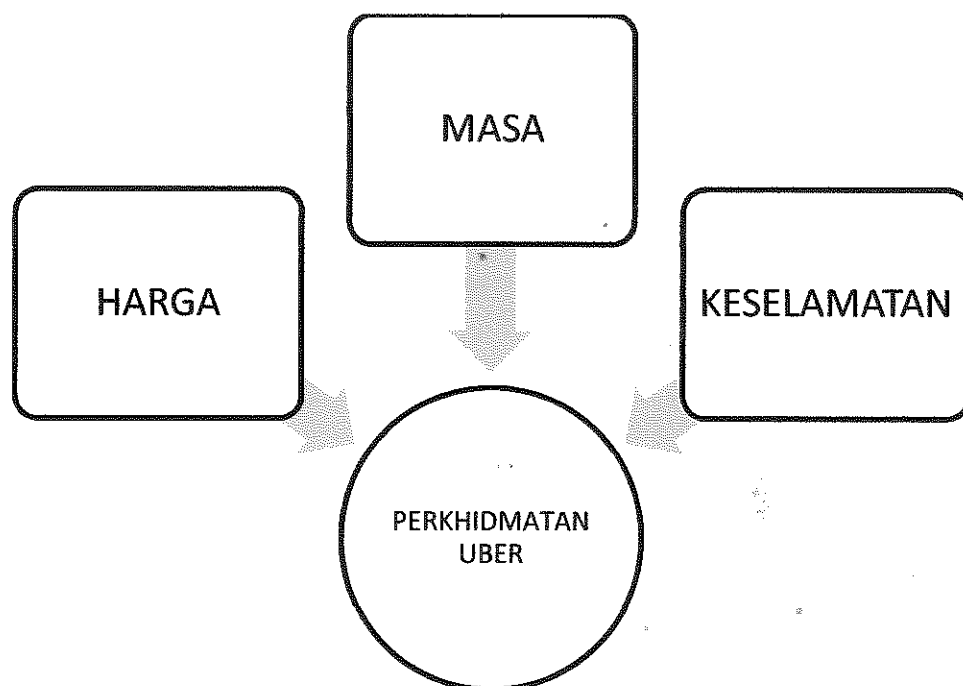
Menurut Astro Awani online (2016), pengguna Uber memerlukan perkhidmatan keselamatan yang dapat dijamin oleh orang ramai dan memastikan perkhidmatan awam sentiasa dalam keadaan yang cekap. Dalam aspek perkhidmatan Uber, pemandu

perlu berdisiplin dan berhemah. Pengguna yang menggunakan perkhidmatan Uber akan diketahui maklumat dan gambar tentang pemandu Uber sebagai keselamatan.

Menurut Dwan Junid RMF (2014) seorang pemandu teksi dari aplikasi Uber telah mencederakan penumpang yang menggunakan perkhidmatan Uber teksi di San Francisco Amerika Syarikat. Kejadian sedemikian telah menarik perhatian (SPAD) dalam memikirkan satu kaedah bersama dalam istilah “win win situation” bersama dengan pemberi perkhidmatan Uber demi memastikan jaminan keselamatan kepada penumpang. Selain itu, suruhanjaya tidak akan teragak-agak untuk mengambil tindakan terhadap pemberi perkhidmatan Uber yang tidak mematuhi undang-undang dan mengambil tindakan yang mungkin untuk menghukum pemandu dan pemilik kereta mengikut Akta Pengangkutan Awam 2010.

Menurut Berita Utusan, Perkhidmatan teksi Uber dan GrabCar wajar diletakkan di bawah peruntukan Akta Pengangkutan Jalan 1987 bagi menjamin keselamatan penumpang dan kualiti operasinya. Ketua Aktivis Persatuan Pengguna Islam Malaysia (PPIM), Datuk Nadzim Johan, hal ini kerana kedua-dua perkhidmatan tersebut ketika ini beroperasi tanpa dikawal selia oleh mana-mana undang-undang negara.

2.5 KERANGKA KERJA KAJIAN



Rajah 2.5.1 Kerangka Kerja Kajian

2.6 KESIMPULAN

Akhir sekali, pihak pengkaji dapat simpulkan bahawa di dalam bab 2 iaitu sorotan kajian, faktor-faktor yang mempengaruhi orang ramai dalam memilih perkhidmatan Uber di Bayan Lepas, Pulau Pinang. Sehubungan dengan itu, kajian ini dijalankan adalah bertujuan untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi memilih

perkhidmatan Uber di Bayan Lepas, Pulau Pinang dari aspek harga, masa dan keselamatan.

Selain itu, perkhidmatan uber dilaksanakan untuk golongan tanpa kenderaan bagi mendapatkan perkhidmatan pengangkutan dengan harga berpatutan. Perkhidmatan Uber membolehkan mereka mendapatkan pemandu yang akan mengambil dan menghantar mereka ke destinasi yang telah dipilih dan tidak dikenakan caj lebih. Di samping itu, perkhidmatan uber juga memberikan perkhidmatan yang terbaik untuk keselamatan pelanggannya bersama dengan tawaran harga yang lebih murah berbanding teksi.

Seterusnya, perkhidmatan Uber juga sentiasa menepati masa dan tidak lambat. Selepas membuat tempahan dalam aplikasi pemandu Uber datang ke tempat tersebut pada masa yang ditetapkan. Pemandu uber hanya lambat datang ke tempat yang ditetapkan dalam 1 minit sahaja selepas membuat tempahan. Pemandu Uber juga menurunkan pelanggan ke tempat yang diinginkan dengan cepat dan selamat dengan menggunakan *waze* atau *google map*.

Selain itu, menyediakan aspek keselamatan sebelum penumpang diambil dan sehingga dihentikan di destinasi pengguna adalah keutamaan kepada perkhidmatan Uber selain menyalurkan maklumat antara pemandu dan penumpang. Kedua-dua keselamatan bagi penumpang dan pemandu akan ditingkatkan melalui perkhidmatan Uber ini dari saat mereka memanggil untuk menggunakan perkhidmatan, di mana maklumat gambar serta kenderaan pemandu akan dihantar kepada penumpang sebelum sampai, maklumat penumpang kepada pemandu dan bukan itu sahaja semasa