

**KEPERLUAN PERKHIDMATAN PENGAMBILAN DAN PENGHANTARAN
PAKAIAN OLEH KEDAI DOBI DALAM KALANGAN PELAJAR
POLITEKNIK SEBERANG PERAI**

10DLS14F2101	FATIN NOR SYAHIRA IZZWANIEY BINTI ADAM
10DLS14F2111	ZUHAIRAH BINTI JOHAN
10DLS14F2131	NUR SYAKIRA BINTI RUSLI
10DLS14F2120	MUHAMMAD ZULHELMI BIN SOPPIAN
10DLS14F2130	DHEVAISYAH A/P DEVA DASS
10DPM14F2041	MUHAMMAD ADIB BIN HEDZER

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

JABATAN PERDAGANGAN

POLITEKNIK SEBERANG PERAI

DISEMBER 2016

ISI KANDUNGAN

Halaman

PENGESAHAN LAPORAN PROJEK	i
PENGAKUAN	ii-iii
PENGHARGAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
SENARAI JADUAL	vii
SENARAI RAJAH	viii

BAB 1 PENGENALAN

1.2	LATAR BELAKANG MASALAH	2-3
1.3	PENYATAAN MASALAH	4-5
1.4	OBJEKTIF KAJIAN	6
1.5	PERSOALAN KAJIAN	7
1.6	SKOP KAJIAN	8
1.7	KEPENTINGAN KAJIAN	9-10
1.7.1	KEPENTINGAN KEPADA PENGUSAHA KEDAI DOBI	
1.7.2	KEPENTINGAN KEPADA BAKAL USAHAWAN	
1.7.3	KEPENTINGAN KEPADA PENGKAJI AKAN DATANG	

1.8	DEFINISI OPERASI	11-15
1.9	LIMITASI KAJIAN	16-17

BAB 2 SOROTAN KAJIAN

2.1	PENDAHULUAN	
2.2	MASA	19-20
2.3	HARGA	21-22
2.4	KESELESAAN	23-24
2.5	KESIMPULAN	25
2.6	RANGKA KAJIAN	26

BAB 3 METODOLOGI

3.1	Pengenalan	
3.2	REKABENTUK KAJIAN	28
3.3	KAEDAH PENGUMPULAN DATA	29-30
3.3.1	DATA PRIMER	
3.3.2	DATA SKUNDER	
3.4	POPULASI DAN SAMPEL	30-31

3.4.1	POPULASI	
3.4.2	SAMPEL	
3.5	INSTRUMEN KAJIAN	32-34
3.5.1	BORANG SOAL SELIDIK	
3.6	KAEDAH ANALISIS	34
3.7	KESIMPULAN	35

BAB 4 KEPUTUSAN ANALISIS

4.1	Pengenalan	
4.2	ANALISIS KEBOLEHPERCAYAAN DATA	37
4.3	DAPATAN KAJIAN	38-53
4.3.1	BAHAGIAN A : LATAR BELAKANG RESPONDEN	
4.3.2	BAHAGIAN B : SOALAN BERDASARKAN OBJEKTIF KAJIAN	

BAB 5 PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN

5.1	Pengenalan	
5.2.1	Perbincangan untuk mengetahui faktor masa perkhidmatan pengambilan dan penghantaran pakaian oleh kedai dobi dalam kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai.	55-56
5.2.2	Perbincangan untuk mengetahui faktor harga yang mempengaruhi perkhidmatan pengambilan dan penghantaran pakaian oleh kedai dobi dalam kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai.	56-57
5.2.3	Perbincangan untuk mengetahui faktor kualiti perkhidmatan pengambilan dan penghantaran pakaian oleh kedai dobi dalam kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai.	57-58
5.3	Cadangan	59-61
5.3.1	Cadangan kepada pengusaha kedai dobi	
5.3.2	Cadangan kepada usahawan	
5.3.3	Cadangan kepada penyelidik akan datang	
5.4	Kesimpulan	62

BIBLIOGRAFI

LAMPIRAN

PENGESAHAN LAPORAN PROJEK

Laporan projek bertajuk "**Keperluan Perkhidmatan Pengambilan Dan Penghantaran Pakaian Oleh Kedai Dobi Dalam Kalangan Pelajar Politeknik Seberang Perai**" ini telah dikemukakan, disemak serta telah disahkan sebagai memenuhi syarat dan keperluan penulisan projek seperti yang telah ditetapkan.

Disemak oleh :

Nama penyelia : PUAN NORKOSIAH BINTI ALINAR

Tandatangan penyelia :

Tarikh :

Disahkan oleh :

Nama pensyarah kursus : PUAN NORHATIZAL BINTI AMARUL SHAH

Tandatangan pensyarah kursus :

Tarikh :

PENGAKUAN

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

1. Tandatangan :

Nama : FATIN NOR SYAHIRA IZZWANIEY BINTI ADAM

No. Pendaftaran : 10DLS14F2101

Tarikh :

2. Tandatangan :

Nama : ZUHAIKRAH BINTI JOHAN

No. Pendaftaran : 10DLS14F2111

Tarikh :

3. Tandatangan :

Nama : NUR SYAKIRA BINTI RUSLI

No. Pendaftaran : 10DLS14F2131

Tarikh :

4. Tandatangan :

Nama : MUHAMMAD ZULHELMI BIN SOPPIAN

No. Pendaftaran : 10DLS14F2021

Tarikh :

5. Tandatangan :

Nama : DHEVAISYAH A/P DEVA DASS

No. Pendaftaran : 10DLS14F2130

Tarikh :

6. Tandatangan :

Nama : MUHAMMAD ADIB BIN HEDZER

No. Pendaftaran : 10DPM14F2041

Tarikh :

PENGHARGAAN

Assalamualaikum w.b.t dengan nama allah yang maha pemurah lagi maha penyayang. Bersyukur ke hadrat allah s.w.t kerana dengan limpah kurnia serta dengan hidayahnya kami telah Berjaya menyiapkan kertas projek untuk modul dengan terhasilnya projek perniagaan ini, maka kami dapat menimba sedikit sebanyak ilmu pengetahuan dan pengalaman sepanjang kami menjalankan kajian ini.

Kami juga ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam menjalankan kajian ini terutamanya kepada pensyarah modul kami dan jutaan terima kasih kepada Puan Norkosiah Binti Alinar kerana tidak jemu memberi idea, memberi tunjuk ajar, memberi banyak bantuan dan memantau kami dari semasa ke semasa sepanjang kami menjalankan kajian ini.

Di samping itu juga, jutaan terima kasih juga kami rakamkan kepada pengusaha kedai dobi sekitar seberang perai atas kerjasama dan maklumat yang diberikan, kerana maklumat yang diberikan banyak membantu kami dalam menyiapkan kajian ini. Tidak lupa juga kepada kawan-kawan sekumpulan dalam menyumbangkan idea dan tenaga secara bersama bagi menyiapkan kertas projek ini. Jutaan terima kasih juga kami tujukan kepada pelajar politeknik seberang perai kerana memberi kerjasama terhadap projek kajian kami.

Selain itu, ucapan terima kasih ditujukan kepada ibu bapa kami kerana sentiasa memberi dorongan, galakan dan juga bantuan kewangan kepada kami. Akhir sekali, jutaan terima kasih kepada semua yang terlibat membantu kami menyiapkan kertas projek ini. Dengan kesabaran dan ketabahan hati maka dugaan dan cabaran dapat kami tempuhi dengan tenang. Sekian terima kasih.

ABSTRAK

Tujuan kajian ini dijalankan adalah untuk mengkaji keperluan perkhidmatan pengambilan dan penghantaran pakaian dalam kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai. Hasil daripada perbincangan yang dibuat oleh pengkaji telah memilih tiga objektif kajian iaitu masa, harga dan kualiti perkhidmatan. Sebanyak 100 orang responden telah dipilih secara rawak daripada keseluruhan pelajar yang menggunakan perkhidmatan pengambilan dan penghantaran pakaian dalam kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai dan kaedah tinjauan dengan mengedarkan borang soal selidik kepada responden yang terpilih. Hasil dapatan kajian ini di proses menggunakan system SPSS (Statistical Package for Social Science). Dapatan kajian menyatakan bahawa faktor kualiti perkhidmatan menjadi faktor utama tentang perkhidmatan pengambilan dan penghantaran pakaian merupakan salah satu platform sebagai langkah baru usahawan muda menerapkan kualiti yang bagus kerana ianya mempunyai min skor paling tinggi diikuti dengan faktor harga dan faktor masa.

ABSTRACT

The aim of this study is to be carried out to assess the needs of Recruitment and Shipping Services Lingerie Polytechnic Student elections. The result of the boycott Created By Researchers Has Selected Three objectives Study of Time, Money and Quality of Service. A total of 100 respondents were randomly selected from the overall intake of students who use the service and delivery Lingerie Polytechnic Student Election and Survey methods with distributing questionnaires to the respondents the Chosen. The findings of this study to the process system using SPSS (Statistical Package for Social Science). Findings state that the Service Quality of service is a key factor collection and delivery prayers Apparel is a new platform Step One For Young Entrepreneurs Submit Quality Which is good because it has the longest high Replace Pay min followed by the price factor the cost and time factor.

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	HALAMAN
Jadual 3.5	Skala Likert	34
Jadual 4.2.1	Jadual Analisis Kebolehpercayaan Data	37
Jadual 4.3	Skala Min Skor	44
Jadual 4.3.1	Analisis Soalan Berkaitan Faktor Masa	45-46
Jadual 4.3.2	Analisis Soalan Berkaitan Faktor Harga	48-49
Jadual 4.3.3	Analisis Soalan Berkaitan Faktor Kualiti Perkhidmatan	51-52

SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	HALAMAN
Rajah 4.1	Peratusan Responden Mengikut Jantina	38
Rajah 4.2	Peratusan Responden Mengikut Umur	39
Rajah 4.3	Peratusan Responden Mengikut Jabatan	40
Rajah 4.4	Peratusan Responden Penggunaan Perkhidmatan Dobi	41
Rajah 4.5	Peratusan Responden Mengikut Jarak Kedai Dobi Dari Rumah	42

BAB 1

PENGENALAN

1.1 PENDAHULUAN

Bab ini menceritakan tentang apa yang dikaji dan mengapa kajian ini dijalankan. Elemen yang terkandung dalam bab ini adalah latar belakang masalah, pernyataan masalah, objektif kajian, persoalan kajian, skop kajian, kepentingan kajian diikuti oleh definisi secara operasional dan akhir sekali batasan kajian.

Perkhidmatan pengambilan dan penghantaran pakaian oleh kedai dobi adalah perkhidmatan yang menyediakan kemudahan dari segi pengambilan dan penghantaran pakaian pelanggan dalam kalangan pelajar politeknik seberang perai yang hendak dibersihkan.

1.2 LATAR BELAKANG MASALAH

Di Malaysia, sebahagian besar penyediaan kemudahan dobi konvensional di bandar adalah untuk memenuhi permintaan pengguna. Antaranya adalah untuk kemudahan pengguna yang sedang menuntut di institut pengajian yang tidak mempunyai masa yang mencukupi dalam menguruskan pakaian harian. Namun, masa mengubah trend itu, kemasukan dobi layan diri telah menyebabkan pengguna mempunyai pilihan lebih luas. Rentetan itu, dapat dilihat secara perlahan-lahan perniagaan dobi konvensional mula merudum sehingga terpaksa menamatkan operasi perniagaan dan ada juga usahawan yang turut beralih kepada dobi layan diri, petikan ini dipetik oleh akhbar Sinar Harian (2016). Penyediaan dobi konvensional tidak dapat memberi satu tahap keperluan yang mungkin dialami oleh pelajar institut pengajian tinggi dari segi faktor masa, faktor harga dan faktor kualiti perkhidmatan untuk menguruskan pakaian harian.

Namun dengan itu, Pengurusan masa merupakan satu kemahiran teras yang terlibat dalam semua perkara yang dilakukan oleh manusia. Kemahiran ini membawa maksud 'kemahiran pengurusan kehidupan' (Janssen, 2006). Masalah yang sering dialami oleh pengurusan kedai dobi itu sendiri ialah ketidaktepatan masa yang diambil oleh pihak dobi tersebut dalam menguruskan pakaian yang dihantar oleh pelanggan. Sehubungan dengan itu, kebanyakan pelajar memilih alternatif lain dengan menggunakan perkhidmatan dobi lain dalam menguruskan pakaian harian mereka.

Kebiasaanya harga di kedai dobi biasa RM2.80 hingga RM3 untuk sekilogram pakaian, tetapi lebih mahal iaitu RM3.50 pada musim hujan dan banjir ketika ini. Keadaan ini menyebabkan kebanyakan pelanggan mencari kedai dobi yang lebih murah seperti dobi layan diri yang baru

mengenakan RM6 untuk 14 kilogram pakaian, kata-kata ini dipetik dari surat khabar harian metro (2014). Jesteru itu, harga yang dikenakan oleh pengusaha kedai dobi konvensional yang tidak berpatutan. Ini akan mengakibatkan masalah harga yang dihadapi oleh pelajar institusi pelajaran tinggi tidak berpatutan. Peranan dari segi harga dalam sesebuah kedai dobi juga memainkan peranan yang besar dalam perkhidmatan pengambilan dan penghantaran pakaian oleh kedai dobi. Kenyataan ini dipetik daripada buku Asas Pemasaran yang diolah oleh Nik Rahimah (2011).

Kesedaran untuk meningkatkan kualiti dalam setiap perkhidmatan yang disediakan kini bukan lagi menjadi perkara mudah malah ia menjadi satu tanggungjawab yang berat untuk dilaksanakan kepada organisasi yang menawarkan perkhidmatan tersebut (Mamat, 2003).

Justeru itu, dengan adanya perkhidmatan baharu yang ditawarkan oleh kedai dobi sendiri dari segi pengambilan dan penghantaran pakaian dari rumah ke rumah dapat menyatukan perhubungan antara organisasi dengan pelanggan. Ini akan mempunyai kesan terhadap setiap aspek organisasi dari penyelidikan perkhidmatan atau barangan sehinggalah kepada perkhidmatan sokongan selepas jualan.

1.3 PENYATAAN MASALAH

Berdasarkan dapatan kajian kami terhadap kedai dobi di sekitar seberang perai mengatakan prestasi pelanggan yang menggunakan kedai dobi di sekitar kawasan tersebut semakin menurun. Hal ini kerana, ramai pelanggan yang memilih dobi layan diri untuk mencuci pakaian harian mereka. Justeru itu, pihak pengurusan dobi telah menubuhkan satu perkhidmatan pengambilan dan penghantaran pakaian yang mungkin mendapat sambutan yang lebih menggalakkan.

Menurut Khairul Shah Kamal Bashah (2017), beliau menghadapi kekangan masa dalam menguruskan pakaian hariannya. Hal ini, sering berlaku di kalangan pelajar yang kekurangan masa dalam menguruskan pakaian seharian mereka. Oleh itu dengan adanya perkhidmatan yang kami wujudkan iaitu perkhidmatan pengambilan dan penghantaran pakaian oleh kedai dobi ianya dapat membantu para pelajar menguruskan pakaian dengan cepat selain itu dapat menjimatkan masa dalam mencuci pakaian.

Menurut Munirah Mohamad (2011), kedai dobi biasa lebih murah berbanding kedai dobi layan diri. Hal ini kerana, kedai dobi biasa mengenakan cas sebanyak RM 2.50 hingga RM 3.50 setiap kilogram manakala dobi layan diri mengenakan belanja sebanyak 9 ringgit. Oleh itu, harga dari segi jarak perjalanan ke kedai dobi juga merupakan salah satu masalah yang di hadapi oleh pelajar kerana jarak perjalanan yang jauh dari kawasan perumahan pelajar melibatkan harga yang tidak berpatutan. Dengan adanya kajian tentang pengambilan dan penghantaran pakaian oleh kedai dobi ianya dapat membantu dari segi kos para pelajar.

Di samping itu, masalah yang terakhir melibatkan kualiti perkhidmatan yang tinggi mewujudkan kesetiaan dan kepuasan pelanggan, mengurangkan aduan dan pengekalan pelanggan yang lebih tinggi. Menurut Khairat Ikhsan Shah (2013), terdapat kekurangan oleh kedai dobi iaitu dari segi keperluan menyediakan ruang menunggu yang selesa. Oleh itu, perkhidmatan yang berkualiti adalah sangat penting kerana ia dapat membantu organisasi memahami keperluan pelanggan dan menyediakan produk atau perkhidmatan mengikut keperluan mereka.

Secara keseluruhannya, daripada masalah ini pengkaji ingin mengkaji mengenai keperluan perkhidmatan pengambilan dan penghantaran pakaian oleh kedai dobi dalam kalangan pelajar politeknik. Di samping itu, dengan adanya kajian ini dijalankan dapat mengetahui keperluan perkhidmatan pengambilan dan penghantaran ini dari segi faktor masa, harga dan kualiti perkhidmatan. Oleh itu, dengan wujudnya kajian ini dapat dilihat sejauh mana perkhidmatan pengambilan dan penghantaran pakaian oleh kedai dobi diperlukan oleh kalangan pelajar.

1.4 OBJEKTIF KAJIAN

Kajian yang dijalankan adalah untuk mengkaji keperluan perkhidmatan pengambilan dan penghantaran pakaian oleh kedai dobi dalam kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai adalah:

- 1.4.1 Menenalpasti keperluan perkhidmatan pengambilan dan penghantaran pakaian oleh kedai dobi dapat menjimatkan masa dalam kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai.
- 1.4.2 Menenalpasti keperluan perkhidmatan pengambilan dan penghantaran pakaian oleh kedai dobi dapat mengurangkan harga dalam kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai.
- 1.4.3 Menenalpasti keperluan perkhidmatan pengambilan dan penghantaran pakaian oleh kedai dobi dapat meningkatkan kualiti perkhidmatan kedai dobi dalam kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai.

1.5 PERSOALAN KAJIAN

- 1.5.1 Adakah keperluan perkhidmatan pengambilan dan penghantaran pakaian oleh kedai dobi dapat menjimatkan masa dalam kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai.
- 1.5.2 Adakah keperluan perkhidmatan pengambilan dan penghantaran pakaian oleh kedai dobi dapat mengurangkan harga dalam kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai.
- 1.5.3 Adakah keperluan perkhidmatan pengambilan dan penghantaran pakaian oleh kedai dobi dapat meningkatkan kualiti perkhidmatan kedai dobi dalam kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai.

1.6 SKOP KAJIAN

Skop atau had pelaksanaan projek perlu dibuat sebagai rujukan bagi memastikan setiap pelaksanaan projek tidak terkeluar dari objektif yang ingin dicapai. Skop pelaksanaan projek ditetapkan berdasarkan objektif atau matlamat projek. Skop kajian tertumpu di sekitar seberang perai. Pengkaji mengambil masa selama dua bulan untuk membuat kajian (survey) terhadap strategi yang dijalankan oleh Kedai Dobi ini. Fokus kajian adalah untuk mengenalpasti strategi yang dijalankan oleh Kedai Dobi dari segi faktor masa, faktor harga dan faktor kualiti perkhidmatan. Dari borang soal selidik yang akan diedarkan maklumat mengenai faktor masa, faktor harga dan faktor kualiti perkhidmatan individu akan diperolehi di sekitar seberang perai

1.7 KEPENTINGAN KAJIAN

Kajian ini penting khususnya untuk memberi maklumat dan memberi kesedaran kepada umum mengenai perkhidmatan pengambilan dan penghantaran pakaian oleh kedai dobi. Oleh itu, seseorang yang mempunyai kesedaran dalam hal ini, seharusnya mampu untuk memilih perkhidmatan yang dapat menjimatkan masa dan menyenangkan.

1.7.1 Kepentingan kepada pengusaha kedai dobi

Menurut Arif F. Hadipranata (2015). Pengusaha adalah seorang yang mengambil keputusan dalam sebuah perusahan yang akan memberikan banyak keuntungan dan pengusaha adalah penerapan sebuah inovasi dan juga kreativiti dalam menyelesaikan masalah menjadi sebuah peluang besar yang akan memanfaatkan banyak peluang yang akan memberikan keuntungan untuk banyak orang yang terlibat dalam sesebuah pengusahaan.

Dalam konteks kajian mengatakan bahawa pengusaha kedai dobi seharusnya menerapkan aspek keselamatan dalam perniagaan yang ditubuhkan bagi memastikan tidak berlaku sebarang masalah terhadap kedai dobi yang diusahakan. Selain itu, untuk menarik perhatian pelanggan pengusaha perlu memasang strategik seperti memberi kupon percuma kepada para pelanggan. Di samping itu, menyediakan kemudahan seperti tempat duduk di ruang menunggu.

1.7.2 Kepentingan kepada bakal usahawan

Kamus Dewan Edisi Keempat (2005) mentakrifkan usahawan sebagai orang yang mengusahakan sesuatu perusahaan iaitu pengusaha. Pengusaha dimaksudkan sebagai pekerjaan secara besar-besaran untuk membuat barang-barang industri atau pekerjaan berniaga secara besar-besaran.

Bakal usahawan yang ingin menceburi perniagaan dalam bidang dobi, boleh dijadikan antara bahan rujukan atau model untuk menginovasikan sesuatu perkara kepada yang lebih menarik. Dengan adanya teknologi yang canggih para bakal usahawan dapat mewujudkan sesuatu yang luar dari kebiasaan. Jesteru itu, akan tertubuh lagi bakal usahawan dalam menceburi bidang perniagaan dengan membangunkan lebih banyak kedai dobi yang mempunyai perkhidmatan pengambilan dan penghantaran pakaian.

1.7.3 Kepentingan kepada pengkaji akan datang

Pengkajian yang digunakan menurut Yura dan Walsh (1998) adalah tindakan pemantauan secara langsung pada manusia untuk memperoleh data tentang kajian yang ingin dijalankan.

Wujudnya dobi yang mempunyai cara yang tersendiri iaitu mempunyai perkhidmatan pengambilan dan penghantaran pakaian oleh kedai dobi dapat dijadikan rujukan kepada pengkaji akan datang di mana mereka boleh menambahbaik dalam penyelidikan yang akan datang.

1.8 DEFINISI OPERASIONAL

Definisi operasional ini bertujuan untuk menyokong tajuk kajian dan memberi maksud kepada perkataan-perkataan daripada tajuk kajian. Antaranya ialah:-

- **Keperluan**

Menurut Kamus Dewan Edisi Kedua (2013), keperluan bermaksud apa-apa yang diperlukan atau apa-apa yang berguna atau yang penting. Manakala, maksud keperluan menurut Abraham Maslow (2011) ialah tentang sesuatu kenyataan tentang apa yang diperlukan oleh seseorang individu. Meliputi keperluan fisiologi, keperluan keselamatan, keperluan kasih sayang, keperluan penghormatan diri, keperluan pencapaian diri. Dalam konteks kajian ini, keperluan yang dimaksudkan ialah mendapat maklum balas responden sama ada perkhidmatan pengambilan dan penghantaran pakaian oleh kedai dobi diperlukan oleh kalangan pelajar ataupun tidak.

- **Perkhidmatan**

Menurut Kamus Dewan Edisi Ketiga (2013) perkhidmatan ialah perihal berkhidmat atau kerja untuk kebaikan, keperluan dan kepentingan orang ramai. Perkhidmatan ialah kebolehan organisasi bagi menyampaikan sesuatu produk kepada pelanggan. Dalam konsep perniagaan, perniagaan perlu dilihat dari sudut secara fizikal. Ia merupakan keupayaan dan komitmen bagi penyampaian produk untuk memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan serta ia akan dihasilkan

secara berterusan dan konsisten. Perkhidmatan yang dimaksudkan dalam kajian ini adalah kewujudan perkhidmatan pengambilan dan penghantaran pakaian untuk kegunaan pelajar Politeknik Seberang Perai.

- Pengambilan

Pengambilan adalah proses memilih suatu alternatif cara bertindak dengan efisien sesuai dengan situasi. Proses tersebut untuk menemukan dan menyelesaikan masalah organisasi (Brinckloe, 2011). Daripada konteks kajian, pengkaji menunjukkan bahawa perkhidmatan ke atas pengambilan pakaian oleh kedai dobi amat diperlukan oleh masyarakat kini. Dengan adanya pengambilan pakaian seperti ini dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh sesetengah masyarakat untuk memastikan pakaian mereka telah dicuci.

- Pakaian

Pakaian adalah bahan tekstil dan serat yang digunakan sebagai penutup tubuh. Menurut Thomas Carlyle (2009) mengatakan 'Pakaian adalah perlambang jiwa. Dalam konteks kajian ini, pakaian dimaksudkan dengan pakaian yang di hantar ke kedai dobi dalam kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai.

- Kedai dobi

Menurut kamus dewan, kedai adalah bangunan tempat barng-barang, makanan dijual. Manakala dobi pula ialah tempat mencuci dan menyeterika pakaian. Dalam konteks kajian, kedai dobi yang dimaksudkan ialah tempat mengambil dan menghantar pakaian dengan menggunakan perkhidmatan yang disediakan dalam kalangan pelajar Politeknik Seberang Perai.

- Pelajar

Merujuk Kamus Dewan Bahasa Melayu (2011), pelajar bermaksud mahasiswa. Manakala, menurut Buku Panduan Akademik Politeknik Seberang Perai (2012), pelajar ialah individu yang sedang menuntut atau masih lagi menuntut pengajian di institusi pengajian. Dalam Kamus Pelajar, pelajar yang merupakan kata asal bagi pelajar bererti petunjuk yang diberikan kepada orang untuk diketahui atau dituruti. Dalam konteks kajian kami, pelajar yang dimaksudkan merujuk kepada pelajar politeknik seberang perai.

- Masa

Masa bermaksud seluruh rangkaian saat ketika proses, perbuatan atau keadaan berada atau berlangsung (Rahman 2010) dalam konteks kajian kami untuk memastikan masa pengambilan dan penghantaran pakaian ke kedai dobi dapat menjimatkan masa pengguna dengan adanya perkhidmatan seperti ini diwujudkan.

- Kos

Menurut Kamus Pelajar Edisi Kedua (2005), harga ialah wang yang dikeluarkan atau yang dibelanjakan untuk menghasilkan sesuatu barang, perkhidmatan dan sara hidup nilai wang yang diperlukan untuk membeli barang keperluan asas seperti makanan, pakaian, tempat tinggal untuk menikmati taraf hidup tertentu. Dalam konteks kajian, harga yang ingin dikaji adalah mengenai harga jarak perjalanan ke kedai dobi yang mungkin menjadi masalah kepada pelajar-pelajar Politeknik Seberang Perai yang tidak mempunyai pengangkutan untuk ke kedai dobi disebabkan jarak yang terlalu jauh.

- Kualiti

Kualiti perkhidmatan memainkan peranan yang penting dalam industri perkhidmatan. Ini adalah kerana kualiti perkhidmatan yang baik merupakan salah satu strategi persaingan yang dapat meningkatkan pendapatan syarikat (Angur et. al., 1999). Perkhidmatan yang berkualiti menjadi sebahagian daripada perkara asas kepada organisasi untuk berjaya dalam industri ini. Pihak yang menawarkan perkhidmatan perlu bersaing dalam pasaran yang secara umumnya mempunyai produk yang hampir sama dan kualiti perkhidmatan yang menjadi senjata utama dalam persaingan tersebut (Stafford, 1996). Hossain dan Leo (2009) menyatakan bahawa kualiti perkhidmatan telah menjadi faktor penting yang membezakan dan memberi kelebihan daya saing.

1.9 LIMITASI KAJIAN

- Limitasi terhadap maklumat kajian.

Para pengkaji sukar untuk mendapatkan maklumat dan rujukan yang berkaitan dengan perkhidmatan pengambilan dan penghantaran pakaian oleh kedai dobi kerana perniagaan ini baru dikenali oleh orang ramai. Sesetengah maklumat haruslah didapatkan secara langsung dari Kedai Dobi di sekitar Seberang Perai, Pulau Pinang.

- Limitasi pengetahuan orang ramai terhadap perkhidmatan pengambilan dan penghantaran pakaian oleh kedai dobi.

Pengkaji sukar untuk mengenalpasti responden sebenar dalam membuat penyelidikan ini kerana pelajar Politeknik Seberang Perai mempunyai pengetahuan yang terhad mengenai perkhidmatan pengambilan dan penghantaran pakaian oleh kedai dobi. Rata-rata responden hanya mengetahui tentang perniagaan dobi layan diri sahaja berbanding dobi konvensional yang menawarkan perkhidmatan pengambilan dan penghantaran pakaian

- Limitasi untuk mendapatkan pelanggan dalam menjawab borang soal selidik.

Pengkaji sukar untuk memberi borang soal selidik kepada pelajar Politeknik Seberang Perai kerana sesetengah pelajar tidak memberi kerjasama yang baik. Pengkaji mendapati pelajar Politeknik Seberang Perai hanya 50% sahaja memberi kerjasama untuk menyelesaikan borang soal selidik.

BAB 2

SOROTAN KAJIAN

2.1 PENDAHULUAN

Bahagian ini menerangkan mengenai sorotan kajian dimana ianya mengandungi huraian ataupun perkara yang menyokong keperluan yang ingin dikaji. Selain itu, kajian ini dilakukan bagi menguatkan lagi perkhidmatan pengambilan dan penghantaran keatas teori. Kajian ini bertujuan mengkaji keperluan-keperluan yang mempengaruhi sambutan pelanggan terhadap perkhidmatan pengambilan dan penghantaran pakaian oleh kedai dobi. Oleh itu, dengan adanya sorotan kajian ini, ia dapat memperkukuhkan dan memperkuat lagi kajian yang dijalankan.

Perkhidmatan pengambilan dan penghantaran pakaian oleh kedai dobi merupakan perkhidmatan yang mengambil pakaian yang hendak dicuci dari rumah ke rumah pelanggan seterusnya ke kedai dobi yang menawarkan perkhidmatan tersebut. Kajian yang dijalankan terdiri daripada 3 bahagian iaitu bahagian 2.2 merupakan masa. Selain itu, diikuti bahagian

2.3 harga dan seterusnya 2.4 kualiti. Akhir sekali bahagian 2.5 kesimpulan bagi sorotan kajian ini.

2.2 MASA

Pengurusan masa dalam kehidupan adalah amat penting sekali lebih-lebih lagi kepada seorang pelajar yang ingin mencapai kejayaan dan kecemerlangan. Prestasi pencapaian seseorang pelajar terletak kepada sejauh mana kebijaksanaan dan kecekapannya menguruskan masa. Seorang pelajar yang kurang daya kecerdasan dan kecerdikannya juga dapat membuktikan bahawa dia juga mampu untuk menjadi salah seorang daripada pelajar cemerlang dan terbaik, jika dia bijak menguruskan masanya. Pelajar yang bijak dan pandai akan dapat mengatur masa dengan menyediakan satu jadual khas iaitu jadual peribadi mereka sendiri. Ramai orang yang mengalami kegagalan di dalam hidupnya kerana mereka tidak merancang dan menguruskan masanya dengan baik. Mereka mengambil mudah dalam pengurusan dan perlaksanaan masa (Rahman, 2011).

Pengurusan masa adalah kemahiran yang berkaitan dengan teknik dan cara seseorang itu mengurus, membahagi dan mengatur masa sehariannya supaya dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya (Kopper, 2002). Ianya berasaskan kepada andaian yang mengatakan dengan merekod, mengurus dan mengagihkan masa, seseorang boleh menggunakan masa dengan cekap. Macan et al. (2010) melihat pengurusan masa sebagai satu konstruk yang mengandungi empat dimensi iaitu matlamat dan keutamaan, kecenderungan menyukai organisasi, mekanik dan tanggapan terhadap diri sendiri dalam mengawal penggunaan masa.

Pengurusan masa merupakan satu kemahiran teras yang terlibat dalam semua perkara yang dilakukan oleh manusia. Kemahiran ini membawa maksud 'kemahiran pengurusan kehidupan' (Janssen, 2006). Ia merupakan teknik dan cara seseorang itu mengatur, mengurus dan membahagikan masa sehariannya dengan berkesan (Kopper, 2002; Janssen, 2006). Kemahiran ini amat diperlukan dalam diri seorang pelajar yang mempunyai banyak tugas untuk dilaksanakan dalam tempoh masa yang terhad. Ia boleh dianggap sebagai kaedah sistematik dalam menentukan perkara yang perlu dilakukan mengikut keutamaan. Seseorang yang bijak dalam mengawal dan menggunakan masa dengan baik mampu mencapai kejayaan dan kepuasan dalam kehidupan.

Rancang jadual aktiviti harian adalah penting kerana kehidupan kita dituntut meluangkan masa untuk bersama diri sendiri, keluarga dan juga untuk Allah Swt. Pengurusan masa adalah pengurusan kehidupan harian kita. Berjaya mengurus masa bermakna kita berjaya menguruskan hidup kita. Anda boleh mulakan hari anda dengan melakukan kerja-kerja yang paling penting di awal pagi. Anda juga boleh rancang jadual anda pada hari atau minggu sebelumnya. (oleh Azizan Osman pada 19 Julai 2016)

Pengurusan masa yang berkesan juga dapat menanamkan sikap bertanggungjawab dan berupaya mendisiplinkan diri sendiri. Pelajar-pelajar juga berpeluang berdikari dalam menguruskan masa sendiri. (worldnathan 2011) .