

**MENGAJI TAHAP PENGETAHUAN TERHADAP PLUS MOBILE APPS  
DALAM KALANGAN WARGA POLITEKNIK SEBERANG PERAI**

<b>10DLS13F2006</b>	<b>MUHAMMAD IZZAT HAIDHAR BIN HANIF</b>
<b>10DLS13F2010</b>	<b>NURUL HASLEEDA BINTI HARUN</b>
<b>10DLS13F2016</b>	<b>NURUL AIN NATASHA BINTI OSMAN ALI</b>
<b>10DLS13F2018</b>	<b>AINI ZAKIAH BINTI JALI</b>
<b>10DLS13F2038</b>	<b>NOOR FARINA BINTI ZEUBER</b>
<b>10DLS13F2042</b>	<b>NOR AMIRAH BINTI MOHD MAZLAN</b>

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

**JABATAN PERDAGANGAN**

**POLITEKNIK SEBERANG PERAI**

**JUN 2016**

## PENGESAHAN LAPORAN PROJEK

Laporan projek ini bertajuk “Mengkaji tahap pengetahuan terhadap *PLUS Mobile Apps* dalam kalangan warga Politeknik Seberang Perai”. ini telah dikemukakan, disemak serta disahkan sebagai memenuhi syarat dan keperluan penulisan projek seperti yang telah ditetapkan.

### Disemak Oleh :

Nama Penyelia : PUAN IRDAWATI BINTI KAMARUDIN

Tandatangan Penyelia : 

Tarikh :

### Disahkan Oleh :




Nama Pensyarah Kursus : PUAN ISRATUN BINTI IDRIS




Tandatangan Pensyarah Kursus :

Tarikh :

## PENGAKUAN

“Kami akui karya ini adalah hasil kerja kami sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap satunya telah kami jelaskan sumbernya.”

1. Tandatangan :   
Nama : MUHAMMAD IZZAT HAIDHAR BIN HANIF  
No. Pendaftaran : 10DLS13F2006  
Tarikh : 20/10/2016
  
2. Tandatangan :   
Nama : NURUL HASLEEDA BINTI HARUN  
No. Pendaftaran : 10DLS13F2010  
Tarikh : 20/10/2016
  
3. Tandatangan :   
Nama : NURUL AIN NATASHA BINTI OSMAN ALI  
No. Pendaftaran : 10DLS13F2016  
Tarikh : 20/10/2016

4. Tandatangan :   
Nama : AINI ZAKIAH BINTI JALI  
No. Pendaftaran : 10DLS13F2018  
Tarikh : 20/10/2016
5. Tandatangan :   
Nama : NOOR FARINA BINTI ZEUBER  
No. Pendaftaran : 10DLS13F2038  
Tarikh : 20/10/2016
6. Tandatangan :   
Nama : NOR AMIRAH BINTI MOHD MAZLAN  
No. Pendaftaran : 10DLS13F2042  
Tarikh : 20/10/2016

## PENGHARGAAN

Bersyukur kami ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah-NYA dan bantuan beberapa pihak, kami telah menyiapkan Laporan Projek “Business Research” bagi modul “Business Research” (PB605).

Pertama sekali ucapan jutaan terima kasih diucapkan kepada penyelia kami Puan Irdawati Binti Kamarudin kerana telah banyak membantu dan memberi sokongan serta kerjasama yang tidak terhingga dalam menjayakan penyelidikan ini. Terima kasih juga diucapkan kepada Puan Isratun Binti Idris 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 “Mengkaji tahap pengetahuan terhadap *PLUS Mobile Apps* dalam kalangan warga 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 daripada mereka kami mungkin tidak dapat menyiapkan laporan ini dengan sebaiknya.

Sekian, terima kasih.

## ABSTRAK

Kajian ini dilakukan untuk mengkaji tahap pengetahuan terhadap *PLUS Mobile Apps* dalam kalangan warga Politeknik Seberang Perai. Kajian ini menekankan kepada tiga aspek iaitu faktor perkhidmatan, faktor promosi dan juga faktor sistem di kawasan Politeknik Seberang Perai sahaja. Ini adalah berikutan kebanyakan warga Politeknik Seberang Perai tidak mengetahui kewujudan perisian *PLUS Mobile Apps* yang ditubuhkan oleh PLUS Malaysia Berhad (PMB). Pada pendapat mereka, perisian ini tidak penting bagi pengguna lebuhraya dan banyak permasalahan yang akan timbul semasa menggunakan aplikasi ini. Oleh sebab itu, kami menjalankan kajian terhadap penggunaan perisian ini memandangkan tidak banyak kajian dijalankan untuk melihat permasalahan ini. Kami memfokuskan kepada 100 orang responden untuk membantu kami mengkaji tahap pengetahuan terhadap aplikasi ini. Setiap maklumat yang kami perolehi telah kami persembahkan melalui statistik kaedah SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Keputusan kajian menunjukkan ramai warga Politeknik Seberang Perai menggunakan aplikasi ini. Aspek sistem yang telah dikaji ternyata merupakan antara faktor utama dalam penggunaan perisian *PLUS Mobile Apps* dalam kalangan warga Politeknik Seberang Perai.

## ABSTRACT

This study was conducted to assess the level of knowledge on the *PLUS Mobile Apps* among citizens of polytechnic. This study was pressing on three aspects which are service, promotion and also the system factors in Seberang Perai Polytechnic. This is due to most of the citizens of polytechnic do not know about existence of *PLUS Mobile Apps* application that are established by PLUS Malaysia Berhad (PMB). In their opinion, this software is not important for road users and many problems that will arise when using this application. Therefore, we conducted a survey on the use of this application since not many studies conducted to look at this problem. We focused on the 100 respondents to help us study the problem of accounting software usage constraints. Some of the information we have obtained through statistical methods we present the SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Results of the study showed that many citizens of polytechnic using this application. Aspects of the system that has been studied is higher among the key factors in the use of *PLUS Mobile Apps* application among citizens of polytechnic.

<b>ISI KANDUNGAN</b>		<b>Halaman</b>
<b>PENGESAHAN LAPORAN PROJEK</b>		<b>ii</b>
<b>PENGAKUAN</b>		<b>iii</b>
<b>PENGHARGAAN</b>		<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b>		<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b>		<b>vii</b>
<b>KANDUNGAN</b>		<b>viii</b>
<b>SENARAI JADUAL</b>		<b>xii</b>
<b>SENARAI RAJAH</b>		<b>xiii</b>
<b>BAB 1</b>	<b>Pengenalan</b>	
1.0	Pendahuluan	1
1.1	Latar Belakang Masalah	2
1.2	Penyataan Masalah	4
1.3	Objektif Kajian	7
1.4	Persoalan Kajian	8
1.5	Skop Kajian	8
1.6	Kepentingan Kajian	9
	1.6.1 Kepentingan Kepada Peniaga – PLUS Malaysia Berhad (PMB)	9
	1.6.2 Kepentingan Kepada Pengguna dalam Kesesakan lalu lintas pada musim perayaan	9
	1.6.3 Kepentingan Kepada Responden	10
	1.6.4 Kepentingan kepada Pengkaji masa hadapan	10



1.7	Definisi Operasional	
1.7.1	Perkhidmatan	11
1.7.2	Promosi	11
1.7.3	Sistem	11
1.7.4	<i>PLUS Mobile Apps</i>	12
1.7.5	PLUS	12
1.7.6	<i>Mobile Apps</i> (Aplikasi Mudah Alih)	12
1.8	Limitasi Kajian	13
<b>BAB 2</b>	<b>SOROTAN KAJIAN</b>	
2.1	Pengenalan	15
2.2	Objektif 1 – Perkhidmatan	17
2.3	Objektif 2 – Promosi	20
2.4	Objektif 3 – Sistem	24
2.5	Kesimpulan	28
<b>BAB 3</b>	<b>METHODOLOGI</b>	
3.1	Pengenalan	31
3.2	Reka Bentuk Kajian	32
3.3	Kaedah Pengumpulan Data	
3.3.1	Data Primer	33
3.3.2	Data Sekunder	34
3.4	Populasi Dan Sampel	34
3.4.1	Populasi Kajian	35
3.4.2	Sampel Kajian	35

3.5	Instrumen Kajian	36
3.5.1	Borang Soal Selidik	37
3.5.2	Bahagian A	37
3.5.3	Bahagian B	37
3.6	Kaedah Penganalisaan Data	38
<b>BAB 4</b>	<b>ANALISIS DATA</b>	
4.1	Pengenalan	41
4.2	Analisis Kebolehpercayaan Data	
4.2.1	Kajian Rintis ( <i>Pilot Test</i> )	42
4.3	Analisa Keatas Faktor Pembolehubah	
4.3.1	Jantina Responden	44
4.3.2	Umur Responden	45
4.3.3	Bangsa Responden	46
4.3.4	Jenis Pengangkutan	47
4.4	Analisis Dapatan Kajian	
4.4.1	Hasil Dapatan Analisa Keatas Faktor Perkhidmatan	48
4.4.2	Hasil Dapatan Analisa Keatas Faktor Promosi	51
4.4.3	Hasil Dapatan Analisa Keatas Faktor Sistem	53

<b>BAB 5</b>	<b>KESIMPULAN DAN CADANGAN</b>	
5.1	Pengenalan	57
5.2	Perbincangan	58
	5.2.1 Faktor Tahap Pengetahuan Perkhidmatan	58
	5.2.2 Faktor Tahap Pengetahuan Promosi	60
	5.2.3 Faktor Tahap Pengetahuan Sistem	62
5.3	Implikasi Kajian	65
5.4	Cadangan	65
	5.4.1 Cadangan Kepada Pengguna Jalan Raya	66
	5.4.2 Cadangan Kepada Syarikat Projek Lebuhraya Utara Selatan (PLUS)	67
	5.4.3 Cadangan Kepada Responden	68
	5.4.4 Cadangan Kepada Pengkaji Akan Datang	68
5.5	Kesimpulan	69

## **BIBLIOGRAFI**

## **LAMPIRAN**

## SENARAI JADUAL

No.Jadual	Tajuk.	Halaman.
3.1	Skala <i>Likert</i>	38
4.2.1	Jadual Analisis Kebolehpercayaan Data	42
4.3	Jadual Tahap Skor Min	44
4.4	Analisis Dapatan Kajian	48
4.4.1	Hasil Dapatan Analisa Ke atas Faktor Perkhidmatan	48
4.4.2	Husil Dupatan Analisa Ke atas Faktor Promosi	51
4.4.3	Hasil Dapatan Analisa Ke atas Faktor Sistem	54

## SENARAI RAJAH

<b>No.Rajah</b>	<b>Tajuk.</b>	<b>Halaman.</b>
4.3.1	Taburan Jantina Responden	44
4.3.2	Taburan Umur Responden	45
4.3.3	Taburan Bangsa Responden	46
4.3.4	Taburan Jenis Pengangkutan Responden	47

## BAB 1

### Pengenalan

#### 1.0 PENDAHULUAN

Pembangunan teknologi maklumat dunia yang semakin pesat berkembang menjadikan penggunaan aplikasi *mobile* atau lebih dikenali sebagai aplikasi mudah alih amat popular. Kebanjiran pelbagai jenis telefon pintar dan *android* yang mampu milik mencorakkan kehidupan masyarakat masa kini. Selari dengan perkembangan itu, pembangunan pelbagai jenis perisian mudah alih, memudahkan pengguna menggunakannya tanpa batasan lokasi dan masa. Malaysia juga tidak ketinggalan dalam perkembangan arus perdana ini. Pelbagai aplikasi mudah alih dihasilkan dalam bidang pengangkutan, logistik, pendidikan, perbankan perubatan dan banyak lagi dengan satu hanya satu tujuan iaitu memudahkan pengguna.

Aplikasi mudah alih adalah aplikasi yang dibangun dan diselarakan di telefon pintar, tablet dan peranti mudah alih. Kebanyakan pembangun sistem operasi telefon pintar telah menyediakan platform yang membolehkan pengguna memuat turun aplikasi. Antara platform pengedaran aplikasi yang mencatat jumlah muat turun aplikasi tertinggi adalah *Apple Store*, *Google Play*, *Blackberry App World* dan *Windows Phone Store*.

Di Malaysia, juga tidak ketinggalan dalam pembangunan aplikasi pengembaraan ini. Pada tanggal 27 Januari 2014, satu aplikasi pengembaraan khas untuk rakyat Malaysia telah dibangunkan oleh Projek Lebuhraya Utara Selatan (PLUS) yang diberi nama *PLUS Mobile Apps*. Aplikasi ini seumpama aplikasi pengembaraan lain yang sedia ada tetapi yang membezakan adalah kawasan muka bumi yang ditumpukan. Bagi aplikasi *PLUS Mobile Apps*, ia lebih tertumpu kepada kawasan muka bumi Malaysia sahaja. Ia juga menjadikan aplikasi ini unik dan khas kepada rakyat Malaysia keseluruhannya.

## 1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pengangkutan merujuk kepada kenderaan yang membawa seseorang atau sesuatu dari satu tempat ke satu tempat yang lain, biasanya pada jarak yang jauh berbanding jika berjalan kaki. Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat, sistem pengangkutan bermaksud sistem kenderaan bermotor seperti teksi, bas dan kereta api di sesuatu kawasan. Sistem pengangkutan biasanya boleh dibahagi kepada beberapa pembahagian bergantung kepada cara ia bergerak, kuasa, dan lain-lain. Antara pembahagian yang biasa adalah pengangkutan darat, pengangkutan laut dan pengangkutan udara.

Selain itu, dengan pengangkutan juga dapat meningkatkan mobiliti penduduk dengan ada jalan raya, kereta api dan kapal terbang, kita boleh berulang alik ke pelbagai destinasi. Oleh itu, pengangkutan menjadi penghubung utama bagi rakyat sesebuah negara untuk bergerak dari sesuatu destinasi ke destinasi yang lain. Pada masa kini kenderaan telah menjadi keperluan kepada setiap keluarga di Malaysia. Setidak-tidaknya setiap keluarga pasti akan memiliki sebuah kenderaan. Hal ini telah menyebabkan peningkatan kenderaan setara dengan populasi rakyat Malaysia yang kian bercambah dari hari ke hari.

Menurut Laporan The Star (2014), populasi rakyat Malaysia semakin hari kian berkembang dari semasa ke semasa. Negeri yang mempunyai kepadatan penduduk paling tinggi ialah Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur iaitu 6,891 orang diikuti Pulau Pinang 1,490 orang dan Wilayah Persekutuan Putrajaya 1,478 orang. Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Wilayah Persekutuan Putrajaya dengan paras urbanisasi 100 peratus manakala negeri lain yang mencatatkan paras urbanisasi yang tinggi adalah Selangor dan Pulau Pinang, masing-masing dengan 91.4 dan 90.8 peratus. Negeri yang mencatatkan paras urbanisasi yang paling rendah pula adalah Kelantan sebanyak 42.4 peratus diikuti Pahang 50.5 peratus dan Perlis 51.4 peratus.

Mengikut statistik setiap negeri, Selangor mempunyai jumlah penduduk tertinggi di Malaysia dengan 5.46 juta diikuti Johor 3.35 juta dan Sabah 3.21 juta manakala negeri yang mempunyai penduduk paling sedikit adalah Wilayah Persekutuan Putrajaya iaitu 72,413 orang dan Wilayah Persekutuan Labuan 86,908 orang. Selari dengan populasi rakyat Malaysia yang kian berkembang, penggunaan kenderaan juga pasti akan turut meningkat, sekali gus akan meningkatkan kesesakan jalan raya. Kesesakan jalan raya yang sukar dikawal akan menjadi penyebab kepada berlaku kemalangan jalan raya.

Bilangan kenderaan yang semakin bertambah ekoran faktor pertambahan penduduk yang turut membawa kepada pertumbuhan pesat kawasan penempatan selain pembangunan pelbagai infrastruktur banyak menyumbang kepada masalah kesesakan. Pada masa ini, sistem jalan raya di ibu negara menampung kira-kira 1 juta kenderaan setiap hari terpaksa bertahan dengan kesesakan teruk terutama pada waktu puncak.



Masalah itu dijangka sampai ke tahap kritikal pada tahun 2020 apabila bilangan kenderaan yang menggunakan laluan yang sama mencecah angka 8.5 juta dengan kadar pemilikan kenderaan mencatat peningkatan sehingga 500,000 atau 60 peratus setahun. Selain itu, pendekatan pengurusan trafik seperti Sistem Pengangkutan Pintar (ITS) perlu dilaksanakan untuk meningkatkan tahap kecekapan trafik. Merujuk Utusan Malaysia (2005), meskipun banyak lebuh raya dibina dan laluan ekspres giat dibina di pusat-pusat bandar, namun kesesakan lalu lintas masih berlaku dan keadaannya semakin teruk.

## 1.2 PERNYATAAN MASALAH

Dalam era globalisasi ini Malaysia mencapai tahap pertumbuhan penduduk yang kian meningkat dari hari ke hari. Biasanya peningkatan ini berlaku di kawasan yang membangun dengan pesat dek kerana peluang pekerjaan yang banyak dan penghijrahan penduduk luar bandar ke bandar.

Pada tahun 1970, hanya 13.8 peratus daripada penduduk Malaysia tinggal di bandar. Pada tahun 1980 pula, kira-kira 26.3 peratus daripada jumlah penduduk Malaysia tinggal di bandar-bandar besar. Bagi bandar raya Kuala Lumpur, penduduknya telah meningkat daripada 500 000 orang pada tahun 1970 kepada 1 000 000 orang pada tahun 1980. Dijangkakan, jumlah rakyat Malaysia akan meningkat kepada 38.5 juta menjelang 2040 meliputi 19.6 juta lelaki dan 19 juta perempuan. Menurut sumber daripada BHarian Online (2010), setakat 2010, Bumiputera mencatat peratusan 67.4 peratus daripada jumlah keseluruhan rakyat diikuti Cina 24.6 peratus, India 7.3 peratus dan lain-lain 0.7 peratus. Mengikut laporan The Star, pada (2014), penduduk Malaysia adalah 29,999,530 rakyat. Namun berdasarkan jangkaan kadar kelahiran di Malaysia iaitu seorang setiap minit, mencecah angka 30 juta rakyat.

Selari dengan penambahan penduduk yang meningkat, kadar peningkatan kenderaan juga turut bertambah dari semasa ke semasa. Kebiasaannya, penduduk di bandar mempunyai kenderaan persendirian untuk memudahkan pergerakan mereka ke sesuatu tempat. Dengan adanya kenderaan, masa yang di ambil untuk ke sesuatu destinasi dapat dipendekkan.

Dalam beberapa dekad ini, negara kita menyaksikan pembangunan yang pesat dalam sektor pengangkutan berbanding negara ASEAN lain. Di Kuala Lumpur dan Lembah Klang, kadar peningkatan kereta adalah paling tinggi berbanding kawasan lain. Berdasarkan laporan Pelan Struktur Kuala Lumpur 2020, hanya 20 peratus penduduk Kuala Lumpur menggunakan pengangkutan awam. Keadaan ini menyumbang kepada penambahan jumlah kereta di jalan raya dan menyebabkan kesesakan lalu lintas. Kesesakan lalu lintas berpunca daripada kerja-kerja penyelenggaraan di lebuhraya yang merupakan jalan utama yang menghubungkan ke sesuatu destinasi. Sebagai contoh kerja-kerja penyelenggaraan ialah penurapan jalan tar, pemasangan papan tanda dan lain-lain.

Punca kedua ialah apabila tiba waktu puncak, lalu lintas menjadi sesak kerana ramai pekerja menggunakan lebuhraya untuk pulang ke rumah masing-masing. Lebuhraya menjadi pilihan utama kerana dapat mempercepatkan masa mereka untuk pulang ke rumah. Apabila mereka menghadapi kesesakan lalu lintas banyak masa mereka terbuang begitu sahaja. Masa mereka untuk bersama keluarga menjadi terhad. Pekerja yang menggunakan lebuhraya terpaksa keluar awal untuk ke tempat kerja kerana khuatir akan terperangkap di dalam kesesakan lalu lintas tersebut.

Selain itu, kemalangan juga merupakan punca utama kesesakan lalu lintas. Contohnya apabila kemalangan berlaku, kerja-kerja pengalihan kenderaan yang terlibat dalam kemalangan mengambil masa yang lama untuk dialihkan. Hal ini akan menyebabkan lalu lintas tidak dapat berjalan dengan lancar.

Tambahan pula faktor bencana alam juga menyumbang kepada kesesakan lalu lintas. Antara bencana alam yang sering berlaku di lebuhraya ialah banjir kilat, pokok

tumbang, ribut dan petir. Kerja-kerja pembersihan memakan masa yang lama untuk memastikan lebuhraya kembali seperti sedia kala. Ini akan menyebabkan berlakunya kesesakan lalu lintas yang teruk.

Pada masa dahulu, bagi mengatasi masalah kesesakan lalu lintas ini pelbagai inisiatif telah dilakukan oleh kerajaan. Antaranya ialah kerajaan mengadakan kempen perkongsian kereta untuk ke sesuatu destinasi. Kerajaan menggalakkan sebuah kereta di kongsi bersama untuk ke destinasi yang sama. Tambahan pula dengan berkongsi kereta ini kesesakan lalu lintas dan pencemaran alam sekitar dapat dikurangkan. Selain itu, kerajaan amat menggalakkan penggunaan perkhidmatan awam. Apabila seseorang itu menggunakan perkhidmatan awam kos dapat dikurangkan sekali gus kesesakan lalu lintas dapat di elakkan.

Antara inisiatif yang dahulu ialah sebelum memulakan sesuatu perjalanan mereka melihat maklumat aliran trafik yang di paparkan di televisyen, mendengar tentang aliran trafik di radio dan melihat jadual perancangan aliran trafik yang dipaparkan di surat khabar. Kerajaan melakukan inisiatif seperti itu adalah kerana untuk memastikan keadaan aliran lalu lintas trafik menjadi lancar. Namun begitu, keadaan yang kian canggih dengan kepelbagaian teknologi inisiatif tersebut telah jarang digunakan.

Untuk mengelakkan kesesakan lalu lintas trafik berlaku penggunaan navigasi seperti *Garmin, Papago, Google Map, Waze* dan *PLUS Mobile App* dapat membantu mengurangkan kadar kesesakan jalan raya kerana navigasi ini berkemampuan untuk mengesan keadaan lalu lintas semasa. Penggunaan navigasi ini juga dapat mengelakkan pengguna terlibat dalam kesesakan jalan raya kerana navigasi ini menyediakan pilihan alternatif jalan raya. Keadaan jalan raya hari ini yang kurang sempurna juga boleh menyebabkan kemalangan berlaku dan akan menyebabkan kesesakan lalu lintas. Dengan penggunaan navigasi seperti *Garmin, Papago, Google Map, Waze* dan *PLUS Mobile App*, pengguna dapat mengetahui keadaan semasa aliran trafik yang di lalui. Contohnya, *PLUS Mobile App* berupaya mengesan kesesakan lalu lintas semasa.

Pengarah Urusan PLUS (2014), Datuk Noorizah Abd. Hamid berkata bahawa pelancaran aplikasi pintar seumpama ini merupakan salah satu nilai tambah dalam perkhidmatan yang ditawarkan PLUS kepada pengguna lebuah raya. Menurutnya lagi, *PLUS Mobile Apps* turut menjadi saluran komunikasi tambahan bagi menghebahkan maklumat trafik terkini selain menerusi saluran sedia ada seperti papan tanda elektronik, perkhidmatan *Twitter* PLUSTrafik, talian *PLUSLine* 1800-88-0000 dan hebahan di stesen radio. Orang ramai yang memiliki telefon pintar atau tablet boleh memuat turun aplikasi tersebut menerusi *App Store* bagi pengguna *iPhone* dan *iPad*, manakala pengguna *Android* pula boleh memuat turun melalui *Google Play Store*.

Tambahan pula, Utusan Malaysia (2014), menyatakan aplikasi pintar tersebut sangat mesra pengguna kerana segala maklumat yang dihebahkan adalah maklumat terkini yang dikemas kini setiap lima minit dan dapat membantu pengguna lebuah raya merancang perjalanan yang lebih selesa terutamanya pada musim perayaan.

Oleh yang demikian, situasi ini memberikan inspirasi dan peluang untuk pengkaji mengkaji tahap pengetahuan satu aplikasi pengembaraan yang telah dibangunkan oleh PLUS Malaysia Berhad (PMB) iaitu *Plus Mobile Apps*. Kajian ini bertujuan untuk membincangkan tahap pengetahuan pengguna lebuhraya mengenai aplikasi *Plus Mobile Apps* dalam kalangan warga Politeknik Seberang Perai.

### 1.3 OBJEKTIF KAJIAN

- i. Menenalpasti tahap pengetahuan perkhidmatan *PLUS Mobile Apps* dalam kalangan warga Politeknik Seberang Perai.
- ii. Menenalpasti tahap pengetahuan promosi *PLUS Mobile Apps* dalam kalangan warga Politeknik Seberang Perai.

- iii. Mengenalpasti tahap pengetahuan sistem *PLUS Mobile Apps* dalam kalangan warga Politeknik Seberang Perai.

#### 1.4 PERSOALAN KAJIAN

- i. Apakah tahap pengetahuan perkhidmatan *PLUS Mobile Apps* dalam kalangan Warga Politeknik Seberang Perai?
- ii. Apakah tahap pengetahuan promosi *PLUS Mobile Apps* dalam kalangan Warga Politeknik Seberang Perai?
- iii. Apakah tahap pengetahuan sistem *PLUS Mobile Apps* dalam kalangan Warga Politeknik Seberang Perai?

#### 1.5 SKOP KAJIAN

Skop kajian penyelidikan tertumpu kepada pengguna *PLUS Mobile Apps* di Politeknik Seberang Perai. Tujuan kami memilih Politeknik Seberang Perai adalah untuk menjimatkan masa dan kos. Kajian ini dijalankan untuk mengkaji tahap pengetahuan terhadap *PLUS Mobile Apps* dalam kalangan warga Politeknik Seberang Perai.

Antara objektif kajian adalah mengenal pasti tahap pengetahuan perkhidmatan *PLUS Mobile Apps* dalam kalangan warga Politeknik Seberang Perai, mengenal pasti tahap pengetahuan promosi *PLUS Mobile Apps* dalam kalangan warga Politeknik Seberang Perai, dan mengenal pasti tahap pengetahuan sistem *PLUS Mobile Apps* dalam kalangan warga Politeknik Seberang Perai.

Responden kajian ini terdiri daripada 100 orang warga Politeknik Seberang Perai yang menggunakan *PLUS Mobile Apps*. Metodologi yang digunakan bagi menjalankan kajian ini adalah pengedaran borang soal selidik. Responden dikehendaki menjawab soalan soal selidik yang diedarkan berkaitan dengan objektif yang akan dikaji dalam kajian ini.

## **1.6 KEPENTINGAN KAJIAN**

### **1.6.1 Kepentingan Kepada PLUS Malaysia Berhad (PMB)**

Melalui kajian ini, PLUS Malaysia Berhad (PMB) dapat membuat perancangan lebih terperinci terhadap kadar tambang tol, keselamatan pengguna PLUS bagi memastikan keselamatan pengguna terjamin dan rekaan sistem *PLUS Mobile Apps* supaya kepuasan pengguna menggunakan aplikasi tersebut semakin meningkat. Malah, hasil kajian ini turut boleh dijadikan rujukan untuk membentuk garis panduan bagi PLUS Malaysia Berhad (PMB) untuk membaiki sistem pengurusan serta mutu perkhidmatan mereka.

### **1.6.2 Kepentingan Kepada Pengguna Dalam Kesesakan Lalu Lintas Pada Musim Perayaan**

Kesesakan lalu lintas yang berlaku di Malaysia terutamanya pada setiap musim perayaan menjadikan jumlah kenderaan semakin bertambah memandangkan orang ramai masing-masing mahu pulang ke kampung dan ini menyumbang kepada peningkatan kenderaan di atas jalan raya. Oleh itu, PLUS Malaysia Berhad (PMB) memperkenalkan

jadual perjalanan kepada pengguna supaya kesesakan dapat diatasi. Jadual perjalanan serta laluan alternatif boleh didapati di *PLUS Mobile Apps* dengan mudah, dengan hanya mengakses aplikasi tersebut menggunakan telefon pintar. Dari segi logistik pula, pengangkutan darat seperti lori yang membawa barangan dari tempat asal ke destinasi pula secara tidak langsung dapat mengetahui keadaan lebuh raya pada ketika musim perayaan dan secara automatiknya mereka akan lebih memilih untuk memandu pada waktu malam ataupun mereka berusaha merujuk aplikasi *PLUS Mobile Apps* untuk mencari jalan alternatif yang lain untuk sampai ke destinasi yang dituju.

### **1.6.3 Kepentingan Kepada Responden/ Pengguna**

Kajian ini dapat dijadikan rujukan kepada responden yang menggunakan *PLUS Mobile Apps*, kerana responden boleh menilai sejauh mana pengetahuan dalam penggunaan perkhidmatan yang disediakan oleh PLUS Malaysia Berhad (PMB). Pihak responden juga dapat mengetahui dengan jelas mengenai penggunaan sistem aplikasi *PLUS Mobile Apps* pada alat peranti mudahalaih pintar yang dikuasakan oleh *android* dan *iOS*.

### **1.6.4 Kepentingan Kepada Pengkaji Masa Hadapan**

Kajian ini dapat dijadikan sumber rujukan kepada pengkaji pada masa hadapan serta membantu mereka menghasilkan kajian yang lebih baik di masa hadapan. Kajian ini juga sedikit sebanyak dapat memberi informasi yang jelas dari aspek keselamatan dalam penggunaan aplikasi ini terhadap penggunaan jalan raya, penjimatan kos dari segi masa, jadual perjalanan untuk pengguna jalan raya dan tahap pengetahuan penggunaan *PLUS Mobile Apps* dalam kalangan pensyarah Politeknik Seberang Perai.

## 1.7 DEFINISI OPERASIONAL

Definisi operasional adalah penerangan mengenai sesuatu perkataan. Ia bertujuan untuk menyokong tajuk kajian dan memberi penerangan maklumat kepada perkataan-perkataan berdasarkan daripada tajuk kajian. Antaranya ialah:

### 1.7.1 Perkhidmatan

Merujuk Kamus Dewan Edisi Ketiga, perkhidmatan ialah perihal berkhidmat (bertugas) atau kerja (usaha atau kemudahan) untuk kebajikan, keperluan, dan kepentingan orang ramai. Perkhidmatan yang dimaksudkan dalam kajian ini adalah kemudahan yang disediakan atau diberikan oleh PLUS Malaysia Berhad kepada pengguna aplikasi *PLUS Mobile Apps* untuk mengetahui maklumat trafik terkini di lebuhraya.

### 1.7.2 Promosi

Merujuk Kamus Pelajar Edisi Kedua, promosi ialah segala usaha dan kegiatan untuk menggalakkan atau meningkatkan jualan barang mahupun perkhidmatan. Ia juga bersinonim dengan penggalakkan, pengiklanan, pemaparan, pencanangan atau penghebahan. Bahasa asal promosi adalah daripada bahasa Inggeris. Selain itu, merujuk buku *The Principle of Marketing*, Koltler, (2007), menyatakan promosi adalah proses pemasaran yang memberitahu, memujuk dan mengingatkan pengguna atau pembeli tentang sesuatu produk atau perkhidmatan. Promosi yang dimaksudkan dalam kajian ini adalah menggalakkan aplikasi *PLUS Mobile Apps* diguna pakai oleh kalangan warga Politeknik Seberang Perai.



### 1.7.3 Sistem

Merujuk Kamus Dewan Bahasa Dan Pustaka Edisi Keempat, sistem bersinonim dengan proses metodologi, strategi, pendekatan, aliran, perjalanan, pelaksanaan, perancangan, penilaian, pemantapan, dan penerapan. Selain itu, sistem adalah suatu proses yang menguasai sesuatu pekerjaan dan keadaan agar mampu menjalankan tugas dengan teratur. Sistem yang dimaksudkan dalam kajian ini adalah pendekatan tentang cara penggunaan aplikasi *PLUS Mobile Apps* kepada penggunaanya.

### 1.7.4 *PLUS Mobile Apps*

Merujuk kepada laman web PLUS Expressways on the App Store (2016), *PLUS Mobile Apps* adalah satu aplikasi mudah alih yang memberi maklumat trafik terkini kepada pengguna lebuh raya Malaysia. Sebagai contoh, *PLUS Mobile Apps* memberi maklumat tentang laluan lalu lintas yang paling tepat untuk dilalui, amaran jalan raya dan kemudahan yang terdapat di sepanjang lebuh raya seperti RnR. Aplikasi mudah alih ini dibangunkan oleh PLUS Malaysia Berhad.

### 1.7.5 *PLUS*

Merujuk Kamus Dewan Edisi Keempat, PLUS adalah singkatan untuk Projek Lebuhraya Utara Selatan.

### **1.7.6 Mobile Apps ( Aplikasi Mudah Alih )**

Merujuk Hamiz (2014) aplikasi mudah alih adalah satu perisian aplikasi yang digabungkan dengan telefon pintar atau peranti mudah alih lain.

## **1.8 LIMITASI KAJIAN**

Kajian ini berasaskan dalam bidang Logistik dan Rangkaian Bekalan dan lebih tertumpu kepada aspek pengangkutan serta pengguna jalan raya dari kalangan warga Politeknik Seberang Perai.

### **1.8.1 Skop Kawasan**

Skop kawasan kajian terpaksa dikecilkan dan tidak begitu meluas. Kawasan kajian yang dijalankan adalah hanya di dalam kawasan Politeknik Seberang Perai. Hal ini bagi memudahkan pengkaji untuk mendapatkan maklumat daripada responden memandangkan pengkaji juga berada dipersekitaran kawasan tersebut.

### **1.8.2 Masa**

Masa yang diberi untuk menyelesaikan kajian ini adalah selama 14 minggu. Disebabkan oleh kekangan masa, borang soal selidik diedarkan dalam kalangan warga Politeknik

Seberang Perai sahaja. Oleh itu, dapatan kajian ini tidak akan memperoleh maklumat dan data secara menyeluruh kecuali jika tempoh masa kajian dipanjangkan. Jika pengkaji diberikan masa lebihan, pengkaji dapat menggunakan masa tersebut untuk mencari pelbagai sumber dan maklumat yang berkaitan dengan kajian ini. \

### 1.8.3 Kos

Sebagai pelajar, kos kajian yang perlu ditanggung adalah amat terhad. Kekurangan sumber kewangan yang diperlukan untuk menjalankan kajian adalah salah satu batasan untuk menjalankan penyelidikan kajian yang lebih luas dan lebih sistematik. Oleh itu, kajian ini hanya tertumpu disekitar kawasan Politeknik Seberang Perai khusus kepada para warga Politeknik Seberang Perai. Hal ini kerana ia dapat mengurangkan kos kajian pengkaji memandangkan ahli kumpulan perlu menggunakan sumber kewangan sendiri semasa kajian ini dijalankan.

### 1.8.4 Responden

Responden bagi kajian ini hanya tertumpu kepada warga Politeknik Seberang Perai yang menggunakan aplikasi *PLUS Mobile Apps* sahaja kerana ia dapat memudahkan pengkaji untuk membuat kajian. Dari segi pengumpulan data, kajian ini hanya bergantung kepada borang soal selidik yang dijawab oleh responden sahaja. Jadi, ketepatan kajian tidak dapat dipastikan dengan tepat kerana ia bergantung kepada kejujuran dan keikhlasan responden semasa menjawab soalan yang dikemukakan.

## BAB 2

### Pengenalan

#### 2.1 PENDAHULUAN

Sorotan kajian adalah kenyataan atau fakta yang menyokong objektif. Ini membuktikan bahawa teori-teori yang digunakan bukan hanya reka bentuk sahaja. Dalam kajian ini sorotan mengandungi kenyataan, kaedah, teori, pendapat dan penilaian serta laporan penyelidikan mengenai topik-topik dipilih oleh pengkaji. Sumber-sumber ini boleh diambil daripada artikel penyelidikan, jurnal, tesis atau kenyataan daripada pakar. Justeru di bawah bab ini, kajian yang dijalankan adalah untuk mengkaji tahap pengetahuan terhadap *PLUS Mobile Apps* dalam kalangan warga Politeknik Seberang Perai. Dengan kajian ini pengkaji akan memperolehi dan mendapatkan maklumat bagi membantu dalam mencapai objektif yang dijalankan.

Kemajuan negara semakin lama semakin maju. Malaysia juga tidak ketinggalan untuk terus bersaing dalam meningkatkan kemodenan agar terkenal di mata dunia. Antara elemen yang cuba ditingkatkan oleh Malaysia ialah pengangkutan. Bruton, M. J. (1970), Pengangkutan adalah penting untuk pembangunan sesebuah masyarakat. Ini adalah disebabkan pengangkutan memberi kesan kepada lokasi, berbagai-bagai aktiviti produktif dan masa lapang. Selain itu, pengangkutan juga mempengaruhi kepelbagaian dan pembekalan barangan dan perkhidmatan yang tersedia untuk digunakan.

Jaringan pengangkutan biasanya melibatkan pengangkutan darat, laut dan udara. Dengan adanya pengangkutan ini, jaringan antara bandar ke bandar dapat dipendekkan. Tambahan pula, dengan wujudnya lebuhraya yang semakin meningkat maju pada zaman sekarang. Istilah lebuhraya merujuk kepada rangkaian jalan raya utama yang menghubungkan beberapa lokasi penting, seperti antara bandar raya ([ms.wikipedia.org/wiki/Lebuhraya](https://ms.wikipedia.org/wiki/Lebuhraya)). Hal ini dapat mengurangkan kos penduduk di Malaysia kerana masa sesebuah perjalanan itu dapat disingkatkan.

Di Malaysia, pertambahan kenderaan di setiap tempat adalah disebabkan kemajuan lebuhraya. Merujuk kepada Bruton, M. J. (1970). Pengenal Perancangan Pengangkutan, pertambahan ini disebabkan oleh permintaan kepada pengangkutan timbul daripada keperluan manusia untuk bergerak dari satu tempat ke satu tempat yang lain untuk menjalankan aktiviti harian mereka. Tanpa pengangkutan tahap kemajuan dalam ekonomi yang dinikmati hari ini tidak akan dikecapi. Kemajuan lebuhraya ini telah menyebabkan berlakunya limpahan kenderaan yang tidak dapat dijangka. Hal ini menyebabkan berlakunya kesesakan lebuhraya terutamanya pada musim cuti sekolah atau perayaan.

Kesesakan jalan raya sudah menjadi masalah yang sering menghantui pengguna jalan raya di Malaysia. Bagi mengatasi masalah ini pihak PLUS Malaysia Berhad telah

memperkenalkan aplikasi pintar, *PLUS Mobile Apps*, sebagai inisiatif terbaru syarikat itu untuk menyebarkan maklumat trafik terkini kepada pengguna lebuhraya kendaliannya. Dengan adanya aplikasi seperti ini, pastinya ia membantu pengguna yang menggunakan lebuhraya untuk perjalanan jauh.

## 2.2 KEPELBAGAIAN KEMUDAHAN PERKHIDMATAN

Pada era globalisasi kini, kemajuan teknologi dan komunikasi menjadi semakin penting kepada manusia pada zaman sekarang. Manusia dan teknologi bagaikan tidak boleh dipisahkan. Kecanggihan teknologi yang dicipta boleh memberikan banyak faedah dan kemudahan kepada manusia kerana dengan terciptanya kecanggihan teknologi kini, ia mampu mengurangkan beban kerja dan menjimatkan masa manusia. Ianya seperti satu keperluan wajib bagi menjalani kehidupan seharian. Berbagai-bagai teknologi telah dicipta bagi membantu pengguna jalan raya memudahkan perjalanan mereka sekaligus membantu pengguna untuk merancang perjalanan yang lebih lancar.

Menurut Muhammad Zakwan Nazaraly (2015), sebagai pengguna kenderaan terutama di ibu kota, kesesakan bukan perkara asing. 'Tersekat' dalam kesesakan ketika pergi dan pulang daripada kerja menjadi rutin biasa yang terpaksa dilalui. Jadi pada hari ini banyak teknologi yang telah dicipta untuk membantu pengguna jalan raya untuk melancarkan perjalanan mereka. Terdapat beberapa aplikasi yang memfokuskan kepada membantu perjalanan menjadi lancar di Malaysia. Antaranya, *Google maps*, *Global Positioning System (GPS)* dan *Waze*.

Terkini, salah satu aplikasi baru yang dikongsikan kepada kita adalah *PLUS Mobile Apps*. Aplikasi mudah alih *PLUS Mobile Apps* boleh didapati secara percuma menerusi *AppStore* bagi pengguna i-Phone dan i-Pad, manakala pengguna Android pula

boleh memuat turun melalui Google Play Store dengan kata carian PLUS Expressways. Marzuki, Z. (26 November 2013), android merupakan satu sistem pengoperasian yang ditubuhkan oleh Google. Ianya digunakan secara meluas diseluruh dunia termasuk Malaysia.

Dalam kajian ini, kajian lebih tertumpu kepada perkhidmatan yang ditawarkan dalam *PLUS Mobile Apps* bagi melihat faktor yang mempengaruhi pengguna terhadap tahap pengetahuan dalam aplikasi ini. Merujuk kepada faktor perkhidmatan, ia merupakan faktor yang memainkan peranan penting terhadap pengguna kerana mempengaruhi pengguna dalam perkhidmatan. Kemudahan yang disediakan oleh aplikasi *PLUS Mobile Apps* ialah boleh membantu merancang perjalanan di musim perayaan untuk mengelakkan kesesakan. Datuk Noorizah binti Abd Hamid (2016), berkata, jumlah tersebut merupakan peningkatan sebanyak 20 peratus pada musim perayaan berbanding 1.3 juta kenderaan yang menggunakan lebuhraya pada hari-hari biasa.

Dengan adanya maklumat yang diterima membolehkan pengguna merancang perjalanan mereka sebelum memulakan destinasi mereka untuk mengelakkan tersekat di lebuhraya. Merujuk Muhammad Fareez Firdaus bin Kamal Hisham, (Jun 2014), mengatakan, hampir 50% responden mereka setuju menggunakan aplikasi seperti ini mampu mengelak pengguna daripada terlibat dalam kesesakan jalan raya.

Berdasarkan kajian yang dibuat oleh Ananthanarayanan Parasuraman (2002), kualiti perkhidmatan dapat disimpulkan dalam perkhidmatan pelanggan selalunya memainkan peranan sebagai *coproductionist* iaitu membekalkan input secara langsung atau tidak langsung dalam bentuk masa, tenaga, fizikal dan tenaga mental.

Dalam logistik, bagi aplikasi *PLUS Mobile Apps* ia dilihat dapat membantu serba sedikit dalam penjadualan dan perancangan penghantaran barang. Dengan adanya aplikasi tersebut ia membantu mengelakkan pengguna menghadapi sebarang kesulitan dalam melakukan penghantaran barang. Aplikasi ini juga memberi kesan besar kepada pembekal dan juga pengangkutan kerana ianya dapat memberi perkembangan trafik dari masa ke semasa.

Malah ia juga dapat mempercepatkan lagi proses penghantaran barang ke destinasi yang ditetapkan. Dalam logistik, masa itu penting untuk memastikan barang atau perkhidmatan yang ditawarkan sampai tepat seperti yang dimahukan oleh pelanggan. Merujuk kepada kajian lepas, Muhammad Fareez Firdaus bin Kamal Hisham, (Jun 2014), mengatakan faktor masa adalah faktor utama dan memainkan peranan penting dalam memastikan pelanggan sentiasa berpuas hati dengan perkhidmatan sesebuah syarikat.

Akhir sekali, aplikasi ini merupakan aplikasi navigasi yang membolehkan pengguna meneroka sesuatu kawasan atau tempat dengan lebih mudah dan pantas. Sekiranya pengguna berada di kawasan lebuhraya yang asing bagi mereka dan mereka mencari kawasan Rehat & Rawat yang berdekatan, aplikasi ini dapat membantu pengguna untuk mencarinya.

Manakala dalam logistik, jika aplikasi navigasi ini digunakan berkemungkinan besar dapat membantu syarikat logistik meningkatkan kualiti penghantaran barang mereka. Mereka dapat menghantar barang kepada pelanggan pada masa yang tepat seperti yang pelanggan anggar. Hal ini mampu membantu syarikat logistik memuaskan pelanggan dengan penghantaran yang pantas. Perkara ini berlaku adalah kerana syarikat penghantaran logistik tidak terlibat dalam masalah seperti kesesakan lalu lintas, kemalangan jalan raya atau kerja-kerja penyelenggaraan. Oleh itu, aplikasi ini berjaya membantu syarikat logistik menjadi syarikat yang lebih produktif dan maju.



### 2.3 FAKTOR PROMOSI

Salah satu elemen penting dalam pemasaran adalah promosi. Ia boleh didefinisikan sebagai komunikasi yang digunakan oleh pemasar-pemasar untuk memberitahu, menggalak serta meyakinkan pembeli-pembeli yang berpotensi supaya mencuba dan membeli keluaran yang dipasarkan. Bagi tujuan komunikasi, syarikat selalunya melantik agensi pengiklanan untuk membentuk pengiklanan yang efektif, pakar promosi jualan untuk merangka program insentif jualan serta firma perhubungan awam untuk membina imej korporat. Syarikat berkomunikasi dengan orang tengah, pengguna dan pelbagai lapisan masyarakat. Orang tengah pula berkomunikasi dengan pelanggannya dan orang ramai. Sementara pengguna berkomunikasi melalui percakapan dengan setiap orang dan orang ramai.

Merujuk Nik Rahimah binti Nik Yacob (1993), campuran komunikasi pemasaran atau dikenali juga sebagai campuran promosi mengandungi empat alat utama. Antaranya ialah pengiklanan. Pengiklanan adalah sebarang bentuk sumbangan idea, barangan serta perkhidmatan yang ditaja oleh pihak tertentu. Seterusnya, promosi jualan. Ia merupakan rancangan menggiatkan penjualan dan pembelian barangan keluaran sesuatu syarikat. Penjualan peribadi merupakan salah satu campuran promosi juga. Ia merupakan jualan secara bersemuka antara pembeli dan penjual. Publisiti bertujuan menjalin hubungan baik dengan pelanggan demi menjaga nama baik syarikat. Melalui ini, pengguna dapat gambaran mengenai keluaran dengan lebih terperinci.

Sebarang pekerjaan yang tidak mempunyai tujuan akan menyebabkan sesuatu itu menjadi sia-sia. Tujuan promosi diadakan untuk menyebarkan maklumat produk kepada pengguna di pasaran. Hal ini dapat memperkenalkan produk kepada pengguna untuk mencuba serta dapat meningkatkan jualan produk berdasarkan permintaan yang diperolehi. Seterusnya, promosi membolehkan syarikat mendapatkan pelanggan baru serta