MENGKAJI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGHANTARAN BARANGAN YANG DIBELI SECARA 'ONLINE' DARIPADA SYARIKAT WATSON DALAM KALANGAN PENDUDUK SEBERANG JAYA

10DLS13F2012	YUSHADATUL NAWWARAH BT MOHD YUSOF
10DLS13F2036	LUQMAN BIN ROSLEE
10DLS13F2058	MUHAMAD SHAHRIL BIN MUSTAFA
10DLS13F2088	MUNIRA BT ABDULLAH
10DLS13F2090	MUHAMMAD FAREEZ BIN NAJUMUDDIN
10JLS13F2001	THANESWARY ONG SUE LENG A/P ANANDARAJA
10JLS13F2006	NEELESWARI ABIRAMI A/P MUNITHRARAO

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 bertajuk **"Mengkaji Kepuasan Pelanggan Terhadap Penghantaran Barangan yang Dibeli Secara *'online'* Daripada Syarikat Watson Dalam Kalangan Penduduk Seberang Jaya"** ini telah dikemukan, disemak serta disahkan sebagai memenuhi syarat dan keperluan penulisan projek seperti yang telah ditetapkan.

Disemak oleh:

Nama penyelia :

Tandatangan Penyelia : CIK NOOR DASREENA SHUKRIA BINTI ABDUL SHUKUR

Tarikh :

Disahkan oleh:

Nama Pensyarah Kursus :

Tandatangan Pensyarah Kursus : PN. ISRATUN BINTI IDRIS

Tarikh :

PENGAKUAN

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

1. Tandatangan :
   Nama : YUSHADATUL NAWWARAH BT MOHD YUSOFF
   No. Pendaftaran : 10DLS13F2012
   Tarikh :

2. Tandatangan :
   Nama : LUQMAN BIN ROSLEE
   No. Pendaftaran : 10DLS13F2036
   Tarikh :

3. Tandatangan :
   Nama : MUHAMAD SHAHRIL BIN MUSTAFA
   No. Pendaftaran : 10DLS13F2058
   Tarikh :

4. Tandatangan :
   Nama : MUNIRA BT ABDULLAH
   No. Pendaftaran : 10DLS13F2088
   Tarikh :

5. Tandatangan :
   Nama : MUHAMMAD FAREEZ BIN NAJUMUDDIN
   No. Pendaftaran : 10DLS13F2090
   Tarikh :

6. Tandatangan :
   Nama : THANESWARY ONG SUE LENG A/P ANANDARAJA
   No. Pendaftaran : 10JLS13F2001
   Tarikh :

7. Tandatangan :
   Nama : NEELESWARI ABIRAMI A/P MUNITHRARAO
   No. Pendaftaran : 10JLS13F2006
   Tarikh :

PENGHARGAAN

Bersyukur kami ke hadrat Ilahi kerana dengan limpahNya dan bantuan dari pihak yang terlibat, kami telah menyiapkan Laporan Projek "Business Research" bagi kursus "Business Research: (PB605).

Pertama sekali ucapan jutaan terima kasih diucapkan kepada penyelia kami Cik Noor Dasreena Shukria Binti Abdul Shukur 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 kursus kerana sudi memberikan tunjuk ajar dan panduan dalam menyediakan laporan ini sepanjang kami menjalankan penyelidikan ini.

Laporan penyelidikan ini secara amnya mengandungi maklumat-maklumat berkaitan dengan kajian kami yang bertajuk "Mengkaji Kepuasan Pelanggan Terhadap Penghantaran Barangan yang Dibeli Secara *'online'* Daripada Syarikat Watson". Terdapat juga lampiran seperti borang soal selidik yang telah dijalankan bagi membantu kami untuk mencapai objektif kajian.

Terima kasih kami juga ditujukan kepada rakan-rakan seperjuangan yang banyak membantu dan memberi kerjasama bagi menyiapkan laporan penyelidikan ini. Akhir kata, terima kasih sekali lagi kami ucapkan kepada semua pihak yang terlibat di atas sumbangan yang diberikan sama ada secara langsung atau secara tidak langsung kepada kami. Tanpa sokongan dan kerjasama daripada pihak yang terlibat, mungkin kami tidak dapat menyediakan laporan ini dengan sebaiknya.

Sekian, terima kasih.

ABSTRAK

Penghantaran barangan yang dibeli secara *'online'* pada era ini amat terkenal dalam kalangan masyarakat Malaysia mahupun seluruh dunia. Hal ini terbentuk kerana peredaran masa yang begitu pesat yang menyebabkan masyarakat menggunakan perkhidmatan *'online'*. Perkara ini saling berkait antara satu sama lain. Sebagai pihak ketiga, mereka haruslah menitik beratkan tentang keselamatan penghantaran barang supaya dapat membina kepercayaan terhadap pelanggan. Selain itu, pihak ketiga haruslah mengambil kira tentang ketepatan masa untuk menjalan aktiviti penghantaran barangan yang dibeli secara *'online'*. Dari aspek pengguna pula, dapat membantu menjimatkan masa mereka kerana tidak perlu ke kedai untuk membuat pembelian. Kajian ini dijalankan untuk mengkaji kepuasan pelanggan terhadap penghantaran barangan secara *'online'* oleh pihak Watson dalam kalangan penduduk Seberang Jaya. Dalam kajian ini, melalui tiga (3) faktor iaitu masa, jaminan keselamatan dan harga dikaji bagi mencapai objektif kajian dan serami seratus (100) orang responden dipilih secara rawak dari pelanggan Watson di sekitar kawasan Seberang Jaya. Hasil daripada kajian ini menggunakan SPSS (Statistical Package for Social Science). Dapatan kajian menunjukkan bahawa terdapat dua (2) faktor iaitu faktor jaminan keselamatan dan faktor harga yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap penghantaran barangan yang dibeli secara *'online'* daripada syarikat Watson dalam kalangan penduduk Seberang Jaya.

ABSTRACT

Delivery of goods purchased by medium online in this era very famous among Malaysians and also around in the world. It is formed due to the passage of time is so rapid that causes people to use online services. These things are interconnected with each other. As a third party, they should focus on the safety of shipping goods in order to build confidence in the customer. In addition, the third party must take into account the timeliness to conduct activities delivery of goods purchased online. On the consumer perspective, they can save time by not having to special time to make a purchase. This study was conducted to assess customer satisfaction with the delivery of goods online by Watson in the population Seberang Jaya. Three main factors such as time, safety and price are the main elements in customer satisfaction regarding delivering goods purchased by online. In order to achieve the objectives of 100 respondents were randomly selected from Watson customers at area Seberang Jaya. Results from this study using SPSS stand for Statistical Package for Social Science. The findings indicate that there are 2 factors that is factor of safety and factor of price that influence customer satisfaction regarding delivering goods purchased by online among the population of Seberang Jaya.

KANDUNGAN HALAMAN

PENGESAHAN LAPORAN PROJEK		**ii**
PENGAKUAN		**iii**
PENGHARGAAN		**v**
ABSTRAK		**vi**
ABSTRACT		**vii**
KANDUNGAN		**viii**
SENARAI JADUAL		**xi**
SENARAI RAJAH		**xii**
BAB 1	**PENDAHULUAN**	
1.1	Latar Belakang Masalah	1
1.2	Penyataan Masalah	4
1.3	Objektif Kajian	6
1.4	Persoalan Kajian	6
1.5	Skop Kajian	7
1.6	Kepentingan Kajian	
	1.6.1 Kepentingan Kepada Pelanggan Watson	7
	1.6.2 Kepentingan Kepada Pihak Ketiga (Penghantaran)	8
	1.6.3 Kepentingan Kepada Pengkaji Akan Datang	8
	1.6.4 Kepentingan Kepada Pihak Watson	9
1.7	Definisi Operasi	
	1.7.1 Keselamatan	9
	1.7.2 Harga	10
	1.7.3 Masa	11
	1.7.4 *''online''*	11
1.8	Limitasi Kajian	12
BAB 2	**SOROTAN LITERATUR**	
2.1	Pendahuluan	13
2.2	Faktor Masa	14

2.3	Faktor Keselamatan	17
2.4	Faktor Harga	19
2.5	Kesimpulan	21
BAB 3	**METHODOLOGI KAJIAN**	
3.1	Pendahuluan	22
3.2	Reka Bentuk Kajian	23
3.3	Kaedah Pengumpulan Data	
	3.3.1 Data Primer	25
	3.3.2 Data Sekunder	25
3.4	Populasi Dan Sampel Kajian	
	3.4.1 Populasi	26
	3.4.2 Sampel	26
3.5	Instrumen Kajian	
	3.5.1 Bahagian A	27
	3.5.2 Bahagian B	28
3.6	Kaedah Penganalisis Data	
	3.6.1 Analisis "Statistical Package For Social Science" (SPSS)	29
	3.6.2 Analisis Kekerapan	29
	3.6.3 Analisis Min	30
3.7	Kesimpulan	30
BAB 4	**DAPATAN KAJIAN**	
4.1	Pendahuluan	31
4.2	Ujian Kesahihan Data	33
4.3	Dapatan Kajian	
	4.3.1 Bahagian A: Latar Belakang Responden	34
	4.3.2 Bahagian B: Faktor kepuasan pelanggan terhadap penghantaran barangan secara *''online''* daripada syarikat Watson	35

BAB 5 PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN

5.1	Pendahuluan	49
5.2	Perbincangan	
	5.2.1 Soalan berkenaan faktor-faktor yang mengenai kepuasan pelanggan terhadap penghantaran barangan secara *''online''* daripada syarikat Watson dari aspek masa.	50
	5.2.2 Soalan berkenaan faktor-faktor yang mengenai kepuasan pelanggan terhadap penghantaran barangan secara *''online''* daripada syarikat Watson dari aspek jaminan keselamatan.	51
	5.2.3 Soalan berkenaan faktor-faktor yang mengenai kepuasan pelanggan terhadap penghantaran barangan secara *''online''* daripada syarikat Watson dari aspek harga.	53
5.3	Implikasi Kajian	54
5.4	Cadangan	
	5.4.1 Cadangan Kepada Pelanggan Watson	56
	5.4.2 Cadangan Kepada Pihak Ketiga (Penghantaran)	56
	5.4.3 Cadangan Kepada Pengkaji Akan Datang	57
	5.4.4 Cadangan Kepada Pihak Watson	58
5.5	Kesimpulan	59

SENARAI JADUAL

No. Jadual		Halaman
3.5.2.1	Skala Likert	28
4.2.1	Jadual Analisis Kebolehpercayaan Data	33
4.3.2.1	Interpretasi Tahap Julat Min	41
4.3.2.2	Analisis soalan berkaitan faktor kepuasan pelanggan terhadap penghantaran barangan secara *'online'* daripada syarikat Watson dalam kalangan penduduk di kawasan Seberang Jaya dari aspek pengurusan masa.	42
4.3.2.3	Analisis soalan berkaitan faktor kepuasan pelanggan terhadap penghantaran barangan secara *'online'* daripada syarikat Watson dalam kalangan penduduk di kawasan Seberang Jaya dari aspek jaminan keselamatan.	44
4.3.2.4	Analisis soalan berkaitan faktor kepuasan pelanggan terhadap penghantaran barangan secara *'online'* daripada syarikat Watson dalam kalangan penduduk di kawasan Seberang Jaya dari aspek harga.	46

SENARAI RAJAH

No. Rajah		Halaman
4.3.1.1	Taburan Responden Mengikut Jantina	35
4.3.1.2	Taburan Responden Mengikut Umur	36
4.3.1.3	Taburan Responden Mengikut Bangsa	37
4.3.1.4	Taburan Responden Mengikut Status	38
4.3.1.5	Taburan Responden Mengikut Pekerjaan	39
4.3.1.6	Taburan Responden Mengikut Purata Gaji (RM)	40

BAB 1

PENGENALAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Menurut kamus Dewan Bahasa dan Pustaka (2007), pengangkutan ialah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, di mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar angkutan. Dari pengertian di atas dapat diketahui bahawa pihak dalam perjanjian pengangkut adalah pengangkut dan pengirim. Perjanjian pengangkutan adalah perjanjian timbal balik, ertinya masing-masing pihak mempunyai tanggungjawab tersendiri. Pihak pengangkut bertanggungjawab untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengiriman bertanggungjawab untuk membayar kos angkutan.

Untuk melengkapkan suatu produk dan untuk menyampaikan keluaran tersebut ke pasaran sasaran, saluran pengagihan mesti dibangunkan. Agihan di sini membawa maksud pihak yang terlibat secara langsung atau tidak untuk memastikan produk yang ditawarkan sentiasa tersedia dan mudah didapati oleh pengguna di pasaran. Secara ringkasnya bolehlah dikatakan dengan wujudnya saluran agihan ini akan dapat memastikan produk yang diperlukan berada tepat pada masa dan tempat yang diperlukan, juga dalam kuantiti yang diharapkan.

Wujudnya saluran agihan ini akan menggerakkan produk dan perkhidmatan daripada pengeluar kepada pengguna. Orang tengah atau perantara pemasaran banyak membantu dalam mengerakkan produk tersebut. Orang tengah terdiri daripada pemborong, peruncit, ejen, wakil pengilang dan sebagainya. Oleh itu orang tengah penting kerana ia dapat membantu syarikat dalam menjimatkan wang, masa dan tenaga.

Hadirnya orang tengah yang membantu di dalam kerja-kerja pengagihan ini banyak membantu pengeluar dalam menyelesaikan banyak masalah. Saluran agihan ini juga dapat melengkapkan urus niaga di antara pengeluar dengan pengguna. Antara peranan yang dimainkan oleh saluran agihan ini ialah sebagai sumber penyampai maklumat dengan mengumpul dan mengagihkan maklumat penyelidikan pemasaran serta perisikan pemasaran berkenaan faktor-faktor dan tekanan-tekanan dalam persekitaran pemasaran yang diperlukan untuk tujuan pertukaran, perancangan dan bantuan. Selain itu, ia juga sebagai penghubung. Ahli-ahli di dalam saluran agihan ini juga dikatakan dapat mencari dan berkomunikasi dengan pembeli yang berpotensi. Tambahan lagi, Ia juga sebagai saluran pemasaran secara langsung yang berlaku di antara pengeluar dan pengguna. Tidak ada orang tengah atau perantara digunakan. Jualan terus menerus, produk keluaran syarikat itu akan di jual dari pintu ke pintu.

Kemunculan internet menjadikan transaksi secara moden ini, menjadi pilihan utama peniaga sebagai media komunikasi untuk berurus niaga disebabkan caranya yang pantas dan menjimatkan masa dan kos. Di Malaysia, kemudahan ini telah mewujudkan ramai usahawan internet dalam kalangan peniaga. Setiap peniaga wajar memahami etika atau rukun urus niaga walaupun urus niaga itu dilakukan di dalam talian.

Secara keseluruhan, urus niaga melalui talian adalah harus di sisi undang-undang. Seseorang yang menjalankan perniagaan secara talian wajib mengamalkan peraturan seperti mana yang diamalkan dalam proses jual beli biasa. Justeru, urusan perniagaan dalam talian tidak menurun selagi proses urusan jual beli mematuhi peraturan dan tidak mengandungi unsur haram seperti penipuan, riba dan lain-lain.

Watsons Personal Care Stores (Malaysia) telah membuka kedai pertamanya pada tahun 1994 di Holiday Plaza, Johor Bahru. Pada tahun 2005, Watson berjaya memperolehi rantaian Apex Pharmacy, di mana terdiri daripada 18 kedai di seluruh negara. Ini peristiwa penting dibawa Watson ke tahap yang lebih tinggi dalam perniagaan farmasi. Hari ini, Watson mengendalikan lebih 350 kedai di Malaysia yang disediakan untuk lebih daripada 50,000 orang pelanggan setiap hari.

Watson berusaha untuk hidup sehingga jangkaan pelanggan melalui kempen pemasaran, pelbagai barangan yang berkualiti tinggi pada nilai yang besar dan menyediakan pengalaman membeli-belah yang menarik. Pelbagai barang dagangan juga merangkumi jenama rumah harga yang kompetitif dan produk label persendirian.

Dengan lebih daripada 1000 jenama yang terdiri daripada ubat-ubatan, makanan tambahan kesihatan, penjagaan kulit, penjagaan diri dan kosmetik, Watson Store peribadi adalah salah satu pusat penyelesaian bagi kesihatan, kesejahteraan dan kecantikan pengguna. Dan kini Watson mewujudkan perkhidmatan pembelian *'online'* bagi memudahkan pelanggannya untuk membeli hanya di hujung jari dan di mana sahaja pengguna berada.

1.2 PENYATAAN MASALAH

Dalam menjalani perniagaan *'online'* sudah tentu banyak cabaran yang mendatang, bak kata pepatah "kalau takut dilambung ombak, jangan berumah di tepi pantai". Sebagai contoh cabaran yang perlu dihadapi oleh perniagaan *'online'* adalah salah satu adalah kes penipuan atas talian. Petikan akbar Utusan, Tumpat 17 September- Ketua Polis negeri, Datuk Mazlan Lazim berkata kes yang dilaporkan bermula Januari sehingga Ogos 2014 mencatatkan sebanyak 89 kes penipuan berbanding 44 kes bagi tempoh sama tahun lalu. Daripada statistik tersebut, kenaikan 102 peratus dicatatkan berbanding tahun lalu 2013 dengan jumlah kerugian sebanyak RM130,383. Dalam kes ini juga, suspek cuba memperdaya mangsa dengan menawarkan harga murah dan seterusnya mempengaruhi mangsa untuk memindahkan wang ke sebuah akuan. Selepas mangsa membuat bayaran ke dalam akaun tertentu, barangan tersebut

didapati tidak sampai kepada pelanggan berkenaan. Orang ramai diingatkan agar lebih berhati –hati ketika membeli atas talian agar tidak tertipu .

Selain itu juga, pelanggan yang mempunyai kekangan masa yang tidak dapat mengunjungi kiosk –kiosk yang berdekatan kerana terlalu sibuk dengan kerja, mereka boleh membuat pembelian atas talian. Kini Watson telah menawarkan perkhidmatan penghantaran barangan yang dibeli secara atas talian bagi pelanggan yang mempunyai kekangan masa. Menurut petikan Harian Metro, 1 Jun- pelanggan tidak perlu lagi ke cawangan berhampiran. Hanya klik dan tunggu item tiba sehingga ke pintu rumah mahupun mengambil barangan belian di kedai Watson berhampiran.

Selain itu juga, dengan pembelian barangan secara *'online'* ini dapat mengurangkan kos pengangkutan dan sekali gus dapat menjimatkan perbelanjaan pengguna seharian. Perkhidmatan atas talian ini dapat menyenangkan ramai pihak dalam urusan penghantaran barangan secara *'online'*. Perniagaan *'online'* dapat menarik perhatian pelanggan dengan menawarkan diskaun sekiranya mereka membuat pembelian atas talian, ini sekali gus dapat menarik minat pengguna melayari laman sesawang untuk terus menggunakan khidmat atas talian atau lebih dikenali sebagai pembelian *'online'*.

Menurut petikan Harian Metro, 1 Jun- dengan aplikasi ini, pelanggan boleh membuat imbasan kod bar produk untuk carian dengan lebih cepat dan mudah. Dengan adanya imbasan kod bar ini, pelanggan dapat memilih barangan yang diingini

dengan tepat. Sistem imbasan kod bar RFID (Radio Frequency Identification) ini digunakan apabila ketika pelanggan di dalam proses pembelian, tidak akan berlaku kesilapan dalam memilih barangan atau produk yang pelanggan cari. Perniagaan atas talian mempunyai cabaran dan halangan yang tersendiri, tetapi haruslah mempunyai jalan penyelesaian yang sesuai bagi mengelakkan kerugian yang akan dihadapi dan untuk mengelakkan kehilangan pelanggan.

Berdasarkan kenyataan di atas, pengkaji ingin melihat faktor-faktor seperti pengurusan masa, keselamatan dan harga yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap penghantaran barangan secara *'online'*.

1.3 OBJEKTIF KAJIAN

1. Mengenalpasti kepuasan pelanggan terhadap pengurusan masa penghantaran barang *'online'* daripada Syarikat Watson.
2. Mengenalpasti kepuasan pelanggan terhadap jaminan keselamatan penghantaran barang *'online'* daripada Syarikat Watson.
3. Mengenalpasti kepuasan pelanggan terhadap harga penghantaran barang *'online'* daripada Syarikat Watson.

1.4 PERSOALAN KAJIAN

1. Adakah pelanggan berpuas hati terhadap pengurusan masa penghantaran barang *'online'* daripada Syarikat Watson?
2. Adakah pelanggan berpuas hati terhadap jaminan keselamatan penghantaran barang *'online'* daripada Syarikat Watson?
3. Adakah pelanggan berpuas hati terhadap harga penghantaran barang *'online'* daripada Syarikat Watson?

1.5 SKOP KAJIAN

Kajian ini akan dilakukan sekitar bandar Seberang Jaya. Borang kaji selidik ini akan diagihkan kepada penduduk bandar Seberang Jaya yang membeli barangan di Syarikat Watson. Bilangan responden yang dipilih ialah seramai 100 orang yang terdiri daripada pelanggan Watson.

1.6 KEPENTINGAN KAJIAN

Kajian ini dijalankan untuk mengkaji kepuasan pelanggan Watson terhadap penghantaran barangan *'online'* di kawasan Seberang Jaya, Pulau Pinang. Kajian ini

berpotensi untuk menyelesaikan kepuasan pelanggan Watson yang memfokuskan beberapa aspek iaitu pengurusan masa, jaminan keselamatan dan harga.

1.6.1Kepentingan kepada pelanggan Watson

Kajian ini penting terutama untuk melihat kepuasan pelanggan Watson terhadap penghantaran barangan secara *'online'*. Dengan ini dapat memudahkan para pembeli *'online'* kerana masa yang diambil untuk membuat sesuatu pembelian dapat disingkatkan. Kepuasan ini dapat membantu pelanggan membeli-belah dengan selesa, cepat dan mudah.

1.6.2 Kepentingan pihak ketiga (penghantaran)

Kajian ini penting untuk pihak ketiga yang melakukan penghantaran barangan secara *'online'* kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan boleh meningkatkan perkhidmatan pelanggan terhadap pihak ketiga ini. Kajian ini juga dapat membantu pihak ketiga meningkatkan perkhidmatan penghantaran dengan lebih cekap dan berkesan. Dari segi logistik pihak penghantaran juga perlu memilih jenis pengangkutan penghantaran supaya kos untuk pengangkutan dapat dijimatkan.

berpotensi untuk menyelesaikan kepuasan pelanggan Watson yang memfokuskan beberapa aspek iaitu pengurusan masa, jaminan keselamatan dan harga.

1.6.1Kepentingan kepada pelanggan Watson

Kajian ini penting terutama untuk melihat kepuasan pelanggan Watson terhadap penghantaran barangan secara *'online'*. Dengan ini dapat memudahkan para pembeli *'online'* kerana masa yang diambil untuk membuat sesuatu pembelian dapat disingkatkan. Kepuasan ini dapat membantu pelanggan membeli-belah dengan selesa, cepat dan mudah.

1.6.2 Kepentingan pihak ketiga (penghantaran)

Kajian ini penting untuk pihak ketiga yang melakukan penghantaran barangan secara *'online'* kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan boleh meningkatkan perkhidmatan pelanggan terhadap pihak ketiga ini. Kajian ini juga dapat membantu pihak ketiga meningkatkan perkhidmatan penghantaran dengan lebih cekap dan berkesan. Dari segi logistik pihak penghantaran juga perlu memilih jenis pengangkutan penghantaran supaya kos untuk pengangkutan dapat dijimatkan.

1.6.3 Kepentingan kepada pengkaji akan datang

Kajian ini penting kerana dapat membantu pengkaji akan datang dalam membuat kajian. Walaupun kemungkinan hasil kajian ini tidak membantu 100% tetapi ia tetap sedikit sebanyak memberi sokongan terhadap objektif mereka. Isu ini masih tidak begitu popular dan penting pada masa sekarang tetapi mengikut aliran zaman moden sekarang, ia amat penting pada masa hadapan. Dari perspektif logistik, pengkaji akan datang dapat mempertingkatkan aliran logistik dan rangkaian bekalan agar lebih cekap dan berkesan terhadap sesuatu perkhidmatan.

1.6.4 Kepentingan kepada pihak Watson

Kajian ini penting untuk pihak watson yang melakukan perniagaan jualan barangan secara *'online'* kepada pelanggan. Ini boleh meningkatkan keuntungan jualan yang mendadak kepada pihak Watson. Kajian ini juga dapat membantu pihak watson meningkatkan pengetahuan perkhidmatan penjualan *'online'* dengan lebih cepat dan berkesan serta dapat memperluaskan lagi skop jualan pihak Watson.

1.7 DEFINISI OPERASI

1.7.1 Keselamatan

Keselamatan bermaksud perihal selamat, kesejahteraan, keamanan. *Kamus Dewan Edisi Keempat*

Menurut Mangkunegara (2003:159) keselamatan adalah keadaan aman seseorang atau sesuatu barang. Keadaan aman tersebut boleh berasal dari dalaman mahupun luaran. Dari lingkungan dalaman adalah kemampuan seseorang dalam menjaga dirinya atau Sesuatu barang dan lingkungan luaran adalah bahaya yang terjadi dari luar.

Dalam konteks kajian ini, yang ingin dikaji ialah dari segi keselamatan barangan yang dihantarkan kepada pelanggan atau pengguna terakhir. Barangan yang diterima oleh pelanggan Watson mestilah berada di dalam keadaan selamat dan tidak mempunyai sebarang kerosakan.

1.7.2 Harga

Harga bermaksud nilai sesuatu barang dengan (kiraan) wang. *Kamus Dewan Edisi Keempat*

Menurut Kotler dan Amstrong (2008) harga didefinisikan secara spesifik adalah jumlah wang yang dibebankan atas suatu produk atau perkhidmatan. Secara meluas harga di definisikan sebagai sejumlah wang yang dibebankan atas satu produk atau perkhidmatan, atau jumlah dari nilai yang ditukar oleh pelanggan atas manfaat-manfaat kerana memiliki atau menggunakan produk/perkhidmatan tersebut. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahawa untuk memiliki atau memperolehi manfaat dari suatu produk atau perkhidmatan, pelanggan dibebankan sejumlah wang untuk ditukarkan.

Dalam konteks kajian ini, faktor harga ialah dari segi menetapkan nilai harga sesuatu barang yang pelanggan mampu membelinya sama ada membuat pembelian dalam talian ataupun membuat pembelian di kiosk syarikat Watson itu sendiri.

1.7.3 Masa

Masa bermaksud waktu, ketika, bila-bila. *Kamus Dewan Edisi Keempat*

Menurut Peter F. Drucker, (2005) masa merupakan sumber yang paling sukar didapati dan tidak ada sesuatu pun yang dapat diurus kecuali masa diurus.

Pakar pengurusan masa Merill E. Douglass (2006) menyatakan, cara seseorang menghabiskan masa menentukan cara seseorang menjalani kehidupan dan itulah diri seseorang yang sebenarnya.

Dalam konteks kajian ini, pengurusan masa adalah syarikat Watson menguruskan masa untuk menghantar barangan secara *'online'* kepada pelanggan.

1.7.4 *'Online'*

'Online' bermaksud sistem yang diarahkan secara langsung oleh satu sistem pemprosesan utama. Sistem yang menggunakan peranti deriaan jauh yang bersambung pada komputer. Data sampai secara langsung kepada komputer tanpa bantuan manusia dan diproses terus sewaktu tiba. *Kamus Dewan Edisi Keempat.*

Menurut SDA Asia 2019, pengertian *'online'* adalah keadaan komputer yang terhubung ke jaringan internet sehingga apabila komputer kita *'online'* maka dapat mengakses internet mencari maklumat-maklumat di laman sesawang.

1.8 LIMITASI KAJIAN

Kajian ini hanya tertumpu di kawasan Seberang Jaya sahaja. Lokasi kajian ini tidak begitu meluas. Ini kerana kajian ini dibuat ke atas sampel populasi sahaja sebagai mencari penyelesaian kepada kepuasan pelanggan Watson terhadap penghantaran barangan secara *'online'*. Skop penyelidikan ini juga hanya tertumpu kepada 100 orang responden di mana terdiri daripada pelanggan Watson sahaja. Dan tempoh masa yang diberi untuk melaksanakan kajian ini sangat terhad iaitu selama empat bulan sahaja.

BAB 2

SOROTAN KAJIAN

2.1 PENDAHULUAN

Pada Era masa kini, teknologi dan logistik berjalan seiring untuk melancarkan aliran rangkaian bekalan. Dengan wujudnya pembelian *'online'*, dapat mengatasi masalah kekangan masa yang dihadapi oleh pengguna. Penubuhan E-Watson memudahkan para pengguna dari segi beberapa faktor dalam membuat pembelian secara *'online'* untuk kepuasan pengguna. Faktor-faktor pengedaran produk atau perkhidmatan memainkan peranan yang sangat penting untuk menarik pelanggan. Dalam pembelian secara *'online'*, pengguna akan melihat faktor-faktor dari segi pengurusan masa, keselamatan dan harga sebelum meneruskan prosedur pembelian *'online'*. Justeru itu, kajian ini dibuat untuk mengkaji adakah faktor-faktor seperti masa, keselamatan dan harga memberi kepuasan kepada pelanggan Watson yang membeli secara *'online'*.

Pengarah urusannya, Kulvinder Birring berkata proses perubahan konsep ini akan berjalan mengikut fasa setiap tahun, secara langsung penubuhan E-Watson dapat memudahkan proses pengurusan logistik dan meningkatkan jualan pihak Watson. Hari ini pengguna lebih mementingkan kecekapan dan keberkesanan kemudahan di hujung jari. Dengan kemudahan ini dapat melengkapkan lagi keperluan pengguna *'online'*.

Terdapat banyak faktor yang akan menyumbang kepada pembelian secara *'online'*. Berikut adalah faktor-faktor kepuasan pelanggan dalam pembelian secara *'online'*. 2.2 adalah faktor pengurusan masa, 2.3 adalah faktor jaminan keselamatan dan 2.4 adalah faktor harga.

2.2 Masa

Kamus dewan Edisi Ketiga (1996), masa didefinisikan sebagai waktu ataupun jangka waktu. Masa yang dimaksudkan dalam kajian ini adalah untuk mengadakan peruntukan bagi setiap pergerakan barang yang dibeli dari titik asal ke titik akhir pembelian. Pemilihan pengangkutan yang disediakan apabila melakukan pembelian *'online'*, hendaklah melibatkan pengangkutan yang bersesuaian supaya barang yang dihantar akan tiba pada masa yang ditetapkan. Menurut Douglas M. Lambert (1998), pengangkutan yang digunakan merupakan faktor dalam utiliti masa. Ia menentukan berapa pantas dan bagaimana secara konsisten barang yang bergerak dari satu titik ke titik yang lain. Ini dikenali sebagai masa dalam perjalanan untuk barang sampai ke pengguna tepat pada masa.

Masa memberi faedah sekiranya ia digunakan dengan bijak, (Abdul Fatah Hassan, 1994), demikianlah pepatah Melayu iaitu "masa itu emas" telah menunjukkan betapa pentingnya masa kepada masyarakat.

Masa adalah antara faktor utama yang sangat dititikberatkan dan menghargai masa merupakan elemen penting dalam mempengaruhi kehidupan seharian. Dalam konteks logistik dan pengurusan rangkaian bekalan, masa juga mempunyai kaitan dengan pengurusan perhubungan pelanggan. Hal ini kerana masa adalah salah satu faktor yang dapat menilai kepuasan pelanggan terhadap sesuatu perkhidmatan yang diberikan oleh sesebuah organisasi. Menurut Joel D.Wisner (2011), pengurusan perhubungan pelanggan boleh didefinisikan sebagai pengurusan di dalam sesebuah organisasi yang melibatkan pengguna untuk meningkatkan tahap perkhidmatan.

Secara umumnya, pengurusan masa merupakan satu kemahiran teras yang terlibat dalam semua perkara yang dilakukan oleh manusia. Kemahiran ini membawa maksud 'kemahiran pengurusan kehidupan' (Janssen, 2006). Seseorang yang bijak dalam mengawal dan menggunakan masa dengan baik mampu mencapai kejayaan dan kepuasan dalam kehidupan.

Menurut Kopper (2002), pengurusan masa adalah kemahiran yang berkaitan dengan teknik dan cara seseorang itu mengurus, membahagi dan mengatur masa sehariannya. Ianya berasakan kepada andaian yang menyatakan dengan merekod, mengurus dan mengagih masa, seseorang boleh menggunakan masa dengan cekap dan

berkesan. Secara umumnya, pengurusan masa merupakan satu kemahiran teras yang terlibat dalam semua perkara yang dilakukan oleh manusia.

Di samping itu, apabila pengguna melakukan pembelian *'online'*, maka masalah seperti kekangan masa yang dihadapi oleh pengguna dapat diatasi. Hal ini kerana pengguna boleh melakukan sebarang pembelian tanpa mengira had dan menjimatkan masa. Menurut artikel yang bertajuk *Kerja Dari Rumah Tanpa Premis* yang ditulis oleh Mahfuz Mohamad dipetik melalui artikel Kosmo (25.03.2015) bahawa pengguna tidak perlu menghabiskan banyak masa dan tenaga ke pusat beli-belah kerana proses pembelian boleh dilakukan hanya di hujung jari sahaja.

Di dalam kajian ini, pengurusan masa dikaji dari perspektif masa yang diambil oleh pihak Watson untuk melakukan penghantaran barangan kepada pelanggan yang membeli secara *'online'*. Pengurusan masa merujuk kepada kecekapan pihak Watson untuk menguruskan tempahan pelanggan untuk penghantaran dan barangan akan tiba tepat pada masanya seperti yang telah dijanjikan kepada pelanggan. Di samping itu, masa juga dikaji dari perspektif penjimatan masa pelanggan apabila membeli secara *'online'* kerana pelanggan tidak perlu ke kedai atau kiosk Watson untuk membeli barangan yang diingini. Oleh itu, kecekapan dalam pengurusan masa oleh pihak Watson akan memastikan pelanggan dapat mencapai kepuasan apabila membeli secara *'online'*.

2.3 KESELAMATAN

Keselamatan dari aspek logistik mempunyai ciri bagi pengendalian dan pengurusan untuk mencapai tahap maksimum dan tidak mengakibatkan sebarang kesan negatif kepada pihak pengguna. Menurut Nuseir et al (2010) menunjukkan bahawa keselamatan merupakan faktor yang paling mempengaruhi pelanggan ketika memutuskan membeli secara *'online'*. Keselamatan juga bermaksud keadaan terlindung daripada masalah fizikal, sosial, kewangan, politik, perasaan, pekerjaan, psikologi, pelajaran dan perkara-perkara lain yang melibatkan kerosakan atau kejadian yang tak diingini.

Menurut Miro (2005) pengangkutan boleh diertikan sebagai usaha memindahkan, mengerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain. Sedangkan menurut Nasution (2008) pengangkutan adalah sebagai pemindahan barangan dan manusia dari tempat asal ke tempat destinasi. Dalam penghantaran sesuatu produk, pemilihan pengangkutan hendaklah melibatkan pengangkutan yang bersesuaian dengan barangan yang akan dihantar supaya barangan tersebut akan tiba pada masa yang telah ditetapkan. Pengangkutan memainkan peranan penting kerana barangan yang beli secara *'online'* akan mengenakan nilai tambah kepada sesebuah organisasi apabila barangan yang dihantar dari satu destinasi ke destinasi dengan selamat kepada pelanggan.

Selain itu, barang yang menjamin keselamatan akan mendapat keyakinan daripada sesebuah organisasi untuk menggunakan perkhidmatan penghantaran tersebut secara berterusan. Menurut, Presiden Antarabangsa Nielsen Global Online, Jonathan Carson yang dipetik dari laman sesawang Nielsen.com, menyatakan bahawa

pelanggan tidak berfikir panjang untuk membeli kerana mudah mendapatkan barang yang sukar didapati di pasaran tempatan. Hanya klik pada butang tetikus dan melayari laman sesawang dan penghantaran barangan hingga ke rumah.

Menurut Presiden Gabungan Persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA), Prof Datuk Dr. N. Marimuthu berkata, orang ramai harus menyemak terlebih dahulu sama ada perniagaan yang berkenaan berdaftar atau tidak dengan Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM). Hal ini disebabkan barang akan selamat sampai ke destinasi sekiranya pelanggan menyemak latar belakang firma penghantaran sebelum membeli secara *'online'*.

Di dalam kajian ini, keselamatan yang dikaji dari perspektif keselamatan penghantaran barangan atau produk yang di beli secara *'online'* oleh pengguna. Keselamatan barangan merujuk kepada keselamatan barangan dalam penghantaran yang dikendalikan oleh pihak ketiga iaitu pihak penghantaran seperti Poslaju, Gdex, Skynet dan sebagainya. Walaupun pelanggan membeli secara *'online'*, barangan tersebut dapat diterima dengan tepat pada masa, barangan yang tepat dan selamat oleh pelanggan. Oleh sebab faktor keselamatan penghantaran barangan yang terjamin, ia dapat mengelakkan berlaku penipuan dan ketidakpuasan perkhidmatan penghantaran barangan yang diguna oleh sesebuah organisasi. Faktor ini juga dapat memberi mutu kualiti perkhidmatan yang tinggi dan kepuasan terhadap perkhidmatan penghantaran barangan yang amat berkesan, cepat dan cekap kepada pelanggan. Justeru itu, faktor keselamatan dalam penghantaran sangat penting untuk memastikan setiap barangan yang dihantar selamat diterima oleh pembeli.

2.4 HARGA

Harga merupakan jumlah wang atau nilai yang dikenakan terhadap sesuatu produk dan perkhidmatan, Kotler dan Armstrong (2001:439). Harga juga adalah faktor yang penting dalam pemilihan produk bagi pengguna, adakah harga yang dikenakan berbaloi ataupun tidak dengan barangan yang ditawarkan.

Menurut Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Pengguna (KPDNKK), kepesatan teknologi maklumat dan ekoran jadual harian yang padat, kaedah membeli belah secara *'online'* menjadi pilihan masyarakat khususnya di kawasan bandar. Produk yang menjadi tumpuan dalam kalangan pengguna yang membeli secara *'online'* adalah seperti pakaian, aksesori dan perhiasan. Terdapat berbelas pembekal dan pemborong *'online'* yang membolehkan pengguna membuat perbandingan pada harga yang bersesuaian. Selain itu, perkhidmatan penghantaran produk yang dibeli oleh pengguna dapat mengelak kos tambahan seperti bayaran petrol, tol dan caj parkir. Caj perkhidmatan penghantaran yang dikenakan adalah bersesuaian dan berpatutan.

Menurut TESCO E–SHOP, caj perkhidmatan penghantaran yang dikenakan kepada pengguna E-Shop adalah kadar tetap. Kadar harga yang dikenakan ialah sebanyak RM8 bagi setiap penghantaran yang dilakukan.

Menurut Sinar Harian artikel yang ditulis oleh Nur Diyana Mazlan (29 Mac 2016), harga barangan *'online'* lebih murah berbanding harga barangan yang ditawarkan di butik atau di kedai. Hal ini kerana penjual yang mempunyai butik atau kedai perlu menanggung kos tambahan seperti kos sewa dan penjual *'online'* lebih memfokuskan kepada kos penghantaran yang tidak begitu tinggi.

Menurut Ketua Pegawai Pasar Tap, perniagaan ini menawarkan penghantaran barang basah seperti ikan, daging dan sayur serta barang keperluan dapur yang lain kepada suri rumah atau wanita bekerja termasuk individu yang mengalami kekangan masa. Harga perkhidmatan yang dikenakan serendah RM 3 sekitar kawasan Lembah Klang.

Dalam kajian ini, faktor harga yang dikaji adalah dari perspektif harga yang dikenakan untuk penghantaran barangan kepada pelanggan dan juga dari perspektif harga yang ditawarkan kepada pelanggan yang membeli secara 'online terhadap barangan yang dijual. Harga merujuk kepada pihak Watson yang menawarkan harga yang istimewa kepada pelanggan jika pelanggan membeli secara *'online'*. Justeru itu, faktor harga sangat penting untuk menentukan nilai yang munasabah bagi sesuatu barangan atau perkhidmatan kerana ia akan memberi kepuasan kepada pelanggan yang membeli secara *'online'*.