

MENGENAL FAKTOR PEMILIHAN PERKHIDMATAN UBER OLEH ORANG AWAM
DI PULAU PINANG

10DLS13F2004	SHUHADA BINTI ARIFIN
10DLS13F2009	MUHAMMAD FAEZ BIN BADRUL HISHAM
10DLS13F2024	NUR SYAHIDA BINTI HAFEZ SUHAILY
10DLS13F2026	SYAZA BINTI SUBERI
10DLS13F2074	SITI NURSHAHIRAH BINTI ZAIDONG
10DLS13F2084	MOHAMAD FAWZY BIN CHE AMAT
10DLS13F2086	NOR AMALINA BINTI SHAMSUDDIN

DIPLOMA LOGISTIK DAN RANGKAIAN BEKALAN

JABATAN PERDAGANGAN
POLITEKNIK SEBERANG PERAI

JUN 2016

PENGHARGAAN

Assalamualaikum

Salam sejahtera,

Syukur Alhamdulillah, kerna dengan limpah dan kurnianya, serta keizinanNya kami sekumpulan telah pun sempurna menyelesaikan penyelidikan ini dalam tempoh yang ditetapkan.

Pada kesempatan ini juga, kami ingin merakamkan sekalung penghargaan dan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada Puan Suliza Binti Othman kerana sudi menyelia kami dan memberi peluang serta tunjuk ajar kepada kami sepanjang menjalankan penyelidikan ini. Beliau banyak membantu kami dalam memberikan cadangan dan pendapat yang bernas dalam menyempurnakan penyelidikan ini. Jutaan terima kasih juga diucapkan kepada Puan Isratun Binti Idris selaku pensyarah kursus kerana sudi mengajar dan memberi didikan samada di dalam mahupun di luar bilik kuliah. Seterusnya terima kasih diucapkan kepada kedua ibu bapa kami kerana memberikan bantuan dan sokongan moral serta motivasi yang tinggi dalam menghadapi cabaran-cabaran bagi menyiapkan kajian ini. Setinggi-tinggi penghargaan juga kepada pihak Uber serta pemandu Uber kerana memberi kerjasama dalam kajian ini. Segala tunjuk ajar yang diberikan amat dihargai dan akan dijadikan sebagai satu pengalaman serta panduan untuk digunakan pada masa hadapan. Tanpa kerjasama daripada mereka, kami mungkin tidak dapat menyiapkan laporan ini dengan sebaiknya.

Sekian, Wassalam.

ABSTRAK

Perkhidmatan Uber membolehkan penumpang untuk menempah perkhidmatan Uber dengan mudah menggunakan aplikasi mudah alih melalui telefon pintar dan tablet (IOS dan Android) selain menghantar sistem khidmat pesanan ringkas (SMS) dan panggilan telefon. Kajian ini dijalankan untuk mengkaji faktor pemilihan Uber oleh orang awam di kawasan Pulau Pinang. Beberapa faktor seperti faktor harga, faktor keselamatan dan faktor keselesaan diambil kira dalam menentukan faktor pemilihan pengguna untuk tujuan tersebut. Kajian ini hanya tertumpu kepada pengguna perkhidmatan Uber di kawasan Pulau Pinang. Oleh yang demikian, generalisasi dapatan kajian tidak dapat dilakukan secara menyeluruh ke atas semua pengguna perkhidmatan Uber. Bagi mencapai objektif kajian, seramai 100 orang responden yang terdiri daripada pelbagai lapisan masyarakat yang menggunakan perkhidmatan Uber di kawasan Pulau Pinang telah dipilih. Metodologi yang digunakan untuk mengkaji faktor yang mempengaruhi pemilihan ini adalah melalui kaedah tinjauan dengan mengedarkan soalan soal selidik kepada responden yang terpilih. Hasil dapatan kajian diproses menggunakan sistem SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 19. Dapatan kajian menunjukkan bahawa faktor keselesaan menjadi keperluan utama dalam pemilihan pengguna terhadap perkhidmatan Uber di kawasan Pulau Pinang, diikuti oleh faktor keselamatan dan akhir sekali dengan faktor harga.

ABSTRACT

Uber services enables consumers to book Uber easily through mobile applications using smartphones or tablets (IOS and Android) instead of using short message service (SMS) and making phone call. This research was initiated by researching the factors of choosing Uber by the public in Pulau Pinang. Variables influenced consumer's choices towards Uber service include price factor, security factor and comfortable factor. This research only focused on the usage of Uber service in Pulau Pinang. Therefore, generalization for the finding of this research was not applicable to the whole usage of Uber service. The objective of this research was to identify the factors that influencing the consumer's choice towards Uber service in Pulau Pinang. This study was conducted by adapting survey through questionnaire as the prime method. Collection of primary data which involved 100 respondents was carried out in Pulau Pinang. Data were then analyzed using the SPSS system (Statistical Package for Social Science). Results revealed that comfortable factor influence the most on consumer's choice towards Uber service in Pulau Pinang, followed by security factor and price factor.

ISI KANDUNGAN

Pengesahan Laporan Projek	ii
Pengakuan	iii-iv
Penghargaan.....	v
Abstrak	vi-vii
Isi Kandungan	viii - xi
Senarai Rajah	xii
Senarai Jadual	xiii

BAB 1 : PENDAHULUAN
1.1 Pendahuluan.....	1 - 2
1.2 Pernyataan Masalah	3 - 5
1.3 Objektif Kajian.....	5
1.4 Persoalan Kajian	5
1.5 Skop Kajian	6
1.6 Kepentingan Kajian	6
1.6.1 Kepentingan Kepada Pengguna Perkhidmatan Uber	6
1.6.2 Kepentingan Kepada Perkhidmatan Uber	7
1.6.3 Kepentingan Kepada Pemandu Perkhidmatan Uber	7
1.6.4. Kepentingan Kepada Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD)	7
1.6.5 Kepentingan Kepada Pengkaji-Pengkaji Akan Datang	8
1.7 Definisi Operasi	8
1.7.1 Pengangkutan Awam	8
1.7.2 Harga	9
1.7.3 Aplikasi Mudah Alih	9
1.7.4 Uber	9 – 10

1.7.5 Keselamatan	10
1.7.6 Perkhidmatan	10
1.8 Limitasi Kajian	11
BAB 2 : SOROTAN KAJIAN	
2.1 Pengenalan	12
2.2 Faktor Harga	13
2.3 Faktor Keselesaan	14 - 15
2.4 Faktor Keselamatan	16 - 17
2.5 Kesimpulan	17 – 18
BAB 3 : METADOLOGI	
3.1 Pengenalan.....	19 - 20
3.2 Reka Bentuk Kajian	20 - 21
3.3 Kaedah Pengumpulan Data	21 - 22
3.4 Populasi Dan Sampel.....	23
3.4.1 Populasi	23
3.4.2 Sampel	23 – 24
3.5 Instrumen Kajian	24
3.5.1 Borang Soal Selidik	24 – 26
3.6 Kaedah Analisa Data	26 – 27
3.6.1 Analisis Kajian Rintis	27
3.6.2 Analisa Kekerapan	27
3.6.3 Analisa Min	28
3.7 Kesimpulan	28
BAB 4 : DAPATAN KAJIAN	
4.1 Pendahuluan	29 - 30
4.2 Analisa Kebolehpercayaan Data	30

4.2.1	Bahagian A : Latar Belakang Responden	31 - 37
4.2.2	Bahagian B : Mengkaji Faktor Pemilihan Perkhidmatan Uber Oleh Orang Awam Di Kawasan Pulau Pinang	38 - 48

BAB 5 : PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN

5.1	Pendahuluan	49 – 50
5.2	Perbincangan	50
5.2.1	Perbincangan Berkaitan Faktor Pemilihan Perkhidmatan Uber Oleh Orang Awam Di Kawasan Pulau Pinang (Faktor Harga)	50 – 51
5.2.2	Perbincangan Berkaitan Faktor Pemilihan Perkhidmatan Uber Di Kalangan Penduduk Di Pulau Pinang. (Faktor Keselamatan)	52 – 53
5.2.3	Perbincangan Berkaitan Faktor Pemilihan Perkhidmatan Uber Di Kalangan Penduduk Di Pulau Pinang. (Faktor Keselesaan)	54 - 55
5.3	Implikasi Kajian	55 - 56
5.4	Cadangan	56 – 57
5.4.1	Cadangan Kepada Para Pengguna Perkhidmatan Uber	57
5.4.1.1	Faktor Harga	57 – 58
5.4.1.2	Faktor Keselamatan	58
5.4.1.3	Faktor Keselesaan	58
5.4.2	Cadangan Kepada Perkhidmatan Uber	58
5.4.2.1	Faktor Harga	58 – 59
5.4.2.2	Faktor Keselamatan	59
5.4.2.3	Faktor Keselesaan	59
5.4.3	Cadangan Kepada Pemandu Uber	59
5.4.3.1	Faktor Harga	59- 60
5.4.3.2	Faktor Keselamatan	60
5.4.3.3	Faktor Keselesaan	60
5.4.4	Cadangan Kepada Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD)	60

5.4.4.1 Faktor Harga	61
5.4.4.2 Faktor Keselamatan	61
5.4.4.3 Faktor Keselesaan	61
5.4.5 Cadangan Kepada Pengkaji Akan Datang	62
5.4.5.1 Faktor Harga	62
5.4.5.2 Faktor Keselamatan	62
5.4.5.3 Faktor Keselesaan	62
5.5 Kesimpulan	63 - 64

SENARAI JADUAL

Jadual 3.1 Skala Likert.....	26
Jadual 4.1 Jadual Analisis Kebolehpercayaan Data.....	30
Jadual 4.2 Skala Min Skor	38
Jadual 4.3 Analisa Soalan Berkaitan Objektif Pertama Iaitu Harga Yang Mempengaruhi Pemilihan Perkhidmatan Uber Oleh Orang Awam Di Kawasan Pulau Pinang..	39 – 40
Jadual 4.4 Analisa Soalan Berkaitan Objektif Kedua Iaitu Keselamatan Yang Mempengaruhi Pemilihan Perkhidmatan Uber Oleh Orang Awam Di Kawasan Pulau Pinang ..	42 - 43
Jadual 4.5 Analisa Soalan Berkaitan Objektif Ketiga Iaitu Keselamatan Yang Mempengaruhi Pemilihan Perkhidmatan Uber Oleh Orang Awam Di Kawasan Pulau Pinang ..	45 - 46

SENARAI RAJAH

Rajah 4.1 Taburan Responden Mengikut Jantina 31

Rajah 4.2 Taburan Responden Mengikut Umur 32

Rajah 4.3 Taburan Responden Mengikut Bangsa..... 33

Rajah 4.4 Taburan Responden Mengikut Profesyen..... 34

Rajah 4.5 Taburan Responden Mengikut Pendapatan 35

Rajah 4.6 Taburan Responden Mengikut Kekserapan Menggunakan Perkhidmatan Uber 36

BAB 1

PENGENALAN

1.1 LATAR BELAKANG KAJIAN

Penyediaan pengangkutan awam di bandar adalah untuk memenuhi permintaan pengguna terhadap pengangkutan awam dari satu tempat ke satu tempat yang lain. Penyediaan mod pengangkutan awam yang pelbagai dapat memberi peluang kepada pengguna untuk memilih mod pengangkutan tersebut. Pengangkutan awam dapat menghubungkan pengguna ke tempat kerja, sekolah, pusat membeli belah, institut pengajian dan sebagainya. Pengguna yang menggunakan pengangkutan awam dapat mengurangkan kesesakan lalu lintas di kawasan bandar, malahan juga ia dapat menjimatkan perbelanjaan peribadi dan membangunkan ekonomi sektor pengangkutan awam (Abd Rahim Md. Noor, 2002).

Uber adalah merupakan satu aplikasi yang boleh didapati di platform IOS atau Android. Uber dapat berfungsi sebagai perantaraan antara “Rider” dan “Driver”, dimana

Rider bermaksud pemandu dan Driver adalah penumpang yang hendak menuju ke satu tempat yang hendak dituju. Penumpang yang menggunakan perkhidmatan Uber perlulah mengisi maklumat mereka ke dalam aplikasi Uber di mana pembayaran mereka akan ditolak melalui kad kredit secara automatik sebelum meminta servis dari pemandu Uber. Pemandu perlulah mengambil penumpang di lokasi yang ditetapkan oleh penumpang. Lalu, pemandu Uber akan membawa penumpang ke destinasi yang hendak dituju. (Sambal Daily, 2016).

Menurut Raziatul Hanum A.Razak, pengguna ada sebab tersendiri mengapa mereka memilih Uber daripada memilih perkhidmatan awam yang lain seperti teksi dan sebagainya. Penumpang tidak memilih untuk menggunakan perkhidmatan teksi kerana pemandu-pemandu teksi didakwa sering mengelak untuk menuju ke kawasan-kawasan yang tertentu untuk mengelakkan kesesakan lalu lintas. Menurut pengguna laman sosial Facebook iaitu Mohd Fickrie Azlan, ketika beliau benar-benar mahu menggunakan perkhidmatan teksi, namun tiada seorang pemandu teksi yang mahu menghantar beliau ke destinasi. (Sinar Harian Online, 2016).

Terdapat 5, 459 responden memilih Uber berbanding perkhidmatan lain kerana perkhidmatan Uber boleh dipercayai, manakala 5, 290 responden mendakwa perkhidmatan ini mudah diakses dimana sahaja. Di laman web SPAD juga telah dimuatkan bahawa terdapat 5, 059 responden mendakwa bahawa perkhidmatan Uber lebih murah, 4,218 mendakwa ia memberi keselesaan dan 3,944 responden merasakan perkhidmatan ini lebih selamat (Malaymail online, 2015).

1.2 PERNYATAAN MASALAH

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat, pengangkutan bermaksud pembawaan barang dan lain-lain dari satu tempat ke satu tempat yang lain. Ia juga berfungsi sebagai media yang menghubungkan satu lokasi dengan lokasi yang berlainan serta membolehkan pergerakan manusia. Sektor pengangkutan kini merupakan satu prasarana yang penting dalam meningkatkan ekonomi dan perkembangan Malaysia di peringkat global terutamanya dalam pengurusan logistik. Walaupun dengan status sebuah negara yang maju dan setiap keluarga di Malaysia ini mempunyai kenderaan sendiri tetapi penggunaan kenderaan awam terutamanya di bandar-bandar besar dan pesat seperti di Kuala Lumpur, Selangor, Pulau Pinang dan Johor Bahru masih lagi kebanyakan orang awam yang memilih untuk menggunakan pengangkutan awam ke tempat kerja.

Terdapat pelbagai jenis perkhidmatan pengangkutan di Malaysia, antaranya ialah pengangkutan laut, udara dan darat. Perkhidmatan pengangkutan berkembang dari semasa ke semasa mengikut arus kepesatan dan kemajuan negara. Negara kita telah memiliki pelbagai jenis pengangkutan awam yang boleh menjadi pilihan bagi sesetengah pengguna di bandar-bandar besar seperti Kuala Lumpur. Di antaranya kita boleh menggunakan bas, teksi, monorail, kereta api, komuter, LRT, kapal terbang dan feri bergantung pada situasi dan jarak perjalanan.

Masyarakat menganggap sistem pengangkutan awam tidak boleh diharap lagi kerana kadar tambang terutamanya bagi penumpang teksi dan LRT adalah dianggap mahal bagi mereka yang berpendapatan rendah serta menghalang mereka daripada menggunakan sistem pengangkutan itu dengan lebih kerap. Tinjauan “Kaji Selidik Maklum Balas: Perkhidmatan Teksi di Malaysia” turut mendapati 7,728 atau 86.6 peratus pengguna teksi memberi alasan teksi awam mengenakan tambang lebih atau tidak menggunakan meter (Malaymail Online 27 November 2015). Keadaan ini menyebabkan

jumlah pengguna pengangkutan awam terutama LRT agak kurang dan tidak menyeluruh. Kebanyakan daripada mereka hanya menggunakan pengangkutan awam hanya apabila terdesak atau hanya untuk ke pejabat sahaja.

Seterusnya, menurut Adun Pasir Pinji, Howard Lee Chuan How, masalah timbul apabila perkhidmatan bas awam sedia ada tidak konsisten, tidak menepati masa malah tidak mengikut jadual yang sedia dikongsi dengan pengguna (Sinar Harian Online 29 Ogos 2013). Selain itu, kenaikan harga tambang bas juga menjadi rungutan orang awam. Pakar ekonomi berpendapat tindakan menaikkan tambang bas 30 peratus turut memberi kesan kepada sektor pengangkutan awam lain. Pakar Ekonomi dari Universiti Utara Malaysia (UUM), Prof Datuk Dr Amir Hussin Baharudin menegaskan, pengusaha bas wajar meneliti kembali kualiti perkhidmatan yang diberikan sebelum memutuskan untuk menuntut sebarang kenaikan harga tiket. (Sinar Harian Online 17 Jun 2013)

Faktor keselamatan merupakan masalah utama yang dihadapi oleh para pengguna pengangkutan awam kerana terdapat segelintir pemandu bas terutamanya tidak bersopan ketika memandu. Masyarakat sering kali mengadu mengenai kerakusan pemandu bas di jalan raya khususnya setiap kali tiba musim perayaan terutama Hari Raya Aidilfitri, tentunya isu kemalangan dan kematian di jalan raya akan kembali menghiasi dada akhbar dan turut diperkatakan melalui media massa elektronik. Manakala faktor kemalangan yang sering diperkatakan termasuklah kecuaiian pemandu, cuaca dan juga masalah kenderaan. Menurut Ketua Pengarah JPJ, Datuk Solah Mat Hassan berkata, selain faktor pemandu dan kenderaan, keadaan jalan adalah salah satu faktor utama berlaku kemalangan maut (Sinar Harian, 26 Ogos 2010).

Orang awam lebih memilih Uber berbanding perkhidmatan yang lain kerana rata-rata orang awam ada sebab tersendiri memilih perkhidmatan Uber ini. Sistem pengangkutan ini turut menjadi pilihan golongan marhaen khususnya bagi mereka daripada golongan masyarakat pertengahan dan yang kurang berkemampuan.

1.3 OBJEKTIF KAJIAN

1. Mengkaji samada faktor harga mempengaruhi pemilihan perkhidmatan Uber oleh orang awam.
2. Mengkaji samada faktor keselamatan mempengaruhi pemilihan perkhidmatan Uber oleh orang awam.
3. Mengkaji samada faktor keselesaan mempengaruhi pemilihan Uber oleh orang awam.

1.4 PERSOALAN KAJIAN

1. Adakah faktor harga mempengaruhi pemilihan perkhidmatan Uber oleh orang awam?
2. Adakah faktor keselesaan mempengaruhi pemilihan perkhidmatan Uber oleh orang awam?
3. Adakah faktor keselamatan mempengaruhi pemilihan perkhidmatan Uber oleh orang awam?

1.5 SKOP KAJIAN

Edaran soal selidik adalah kepada 100 orang responden yang terdiri daripada pelbagai jenis lapisan masyarakat yang menggunakan perkhidmatan Uber di kawasan Pulau Pinang sebagai mod pengangkutan awam responden untuk ke destinasi yang dituju.

1.6 KEPENTINGAN KAJIAN

Kajian yang dijalankan adalah tentang mengkaji faktor-faktor yang menyumbang kepada pemilihan perkhidmatan pengangkutan Uber dikalangan pengguna. Hasil daripada kajian yang dilakukan ini akan memberi manfaat kepada segenap lapisan masyarakat yang menjadikan perkhidmatan Uber ini sebagai medium perkhidmatan mereka. Melalui kajian ini dapat memupuk nilai-nilai kesedaran tentang beberapa aspek yang perlu diambil berat sebelum menggunakan perkhidmatan Uber.

1.6.1 KEPENTINGAN KEPADA PENGGUNA PERKHIDMATAN UBER

Keselesaan dan harga tambang adalah antara aspek yang perlu diambil kira semasa menggunakan perkhidmatan Uber. Hasil daripada kajian ini, pengguna perkhidmatan Uber boleh dapat pendedahan mengenai faktor pemilihan pengguna-pengguna terhadap perkhidmatan pengangkutan yang bergantung pada platform Android dan Ios ini dengan lebih mendalam.

1.6.2 KEPENTINGAN KEPADA PERKHIDMATAN UBER

Melalui kajian ini, perkhidmatan Uber dapat membuat perancangan terhadap tambang perkhidmatan Uber, keselamatan pengguna bagi memastikan keselamatan pengguna terjamin dan meningkatkan keselesaan.

1.6.3 KEPENTINGAN KEPADA PEMANDU PERKHIDMATAN UBER

Pemandu memainkan peranan yang penting untuk memastikan pengguna perkhidmatan Uber sampai ke destinasi yang dituju dengan selamat. Penyelidikan ini dapat mengetahui tahap keselamatan pengguna perkhidmatan Uber dapat dipertingkatkan.

1.6.4 KEPENTINGAN KEPADA SURUHANJAYA PENGANGKUTAN AWAM DARAT (SPAD)

Pihak yang bertanggungjawab terhadap aspek keselamatan jalan raya dan pengurusan pengangkutan awam adalah Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD). Penyelidikan ini diharap dapat membantu pihak berkenaan membuat penambahbaikan dalam menjamin keselamatan dan kepuasan pengguna terhadap pengangkutan awam. Selain itu, Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD) dapat membuat penilaian semula ke atas perkhidmatan Uber samaada mengikut piawaian keselamatan yang ditetapkan oleh kerajaan.

1.6.5 KEPENTINGAN KEPADA PENKAJI-PENKAJI AKAN DATANG

Kajian ini hanya menumpukan kepada beberapa faktor yang mempengaruhi pemilihan pengguna terhadap perkhidmatan Uber sebagai mod pengangkutan awam di Pulau Pinang iaitu faktor harga, keselamatan dan keselesaan. Pengkaji akan datang mungkin dapat meluaskan skop kajian dan mengkaji faktor-faktor lain.

1.7 DEFINISI OPERASI

Berikut merupakan definisi operasi bagi beberapa istilah penting dalam kajian ini yang digariskan oleh pengkaji.

1.7.1 PENGANGKUTAN AWAM

Pengangkutan awam merujuk kepada kenderaan perkhidmatan awam yang digunakan untuk mengangkut penumpang yang membayar sejumlah amaun. Menurut Kamus Pelajar Bahasa Melayu Edisi Kedua (2008: 29) menyatakan bahawa pengangkutan awam bermaksud sistem pengangkutan bermotor seperti teksi, bas dan keretapi yang boleh digunakan oleh orang ramai di kawasan tertentu dengan kadar tambang yang telah ditetapkan. Pengangkutan awam yang di maksudkan di sini ialah pengkaji ingin mengkaji faktor pemilihan perkhidmatan Uber di kalangan penduduk Pulau Pinang.

1.7.2 HARGA

Menurut Kamus Ekonomi (2005), harga merupakan nilai sesuatu barang dalam sebutan unit mata wang atau dalam sebutan unit barang-barang lain. Selain itu, berdasarkan Kamus Dewan Edisi Keempat (2009), harga ialah nilai sesuatu barang dengan kiraan wang. Dalam kajian ini, harga yang dimaksudkan adalah caj berpatutan yang dikenakan kepada pelanggan perkhidmatan Uber tanpa sebarang penipuan. Masalah kadar harga yang tinggi disebabkan oleh penggunaan jarak jauh ke destinasi yang diminta pelanggan dapat diatasi melalui perkhidmatan Uber.

1.7.3 APLIKASI MUDAH ALIH

Aplikasi mudah alih atau dalam bahasa Inggeris dikenali sebagai '*mobile app*' ialah satu aplikasi mudah alih yang merupakan perisian aplikasi yang direka untuk berfungsi di telefon pintar, tablet dan peranti mudah alih yang lain. Aplikasi biasanya boleh didapati melalui platform pengedaran mudah alih seperti *Apple App Store*, *Google Play Store*, *Windows Telephone Store* dan *Blackberry AppWorld*. Aplikasi Uber juga hanya boleh dimuat turun secara percuma melalui telefon pintar dan tablet. Peningkatan penggunaan telefon pintar dan internet telah mengubah trend pengguna hari ini, pemilik telefon pintar lebih berminat menggunakan aplikasi sosial media sebagai alat komunikasi untuk terus berhubung dengan rakan-rakan mahupun keluarga (Sinar Harian 13 Januari 2014)

1.7.4 UBER

Uber adalah aplikasi perkhidmatan pengangkutan yang bergantung pada platform Android dan Ios. Segala tempahan dan transaksi dibuat secara atas talian dan pembayaran

dilakukan tanpa menggunakan wang tunai. Aplikasi Uber ini dicipta oleh syarikat Uber Technologies Inc. yang berpangkalan di San Francisco, Amerika Syarikat (Sinar Harian 11 April 2016)

1.7.5 KESELAMATAN

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat (2009), Keselamatan merujuk kepada perihal keselamatan, kesejahteraan dan keamanan. Keselamatan terbahagi kepada beberapa kategori, antaranya ialah keselamatan pengguna dalam mendapatkan sesuatu barangan atau perkhidmatan. Keselamatan pengguna juga termasuk dalam hak pengguna. Dalam konteks ini, kajian keselamatan merujuk kepada perihal keselamatan pengguna ketika menggunakan perkhidmatan Uber. Faktor lain dari segi gaya pemanduan amat dititikberatkan untuk memastikan keselamatan penumpang. Malahan, keadaan fizikal kenderaan turut memainkan peranan dalam isu keselamatan perkhidmatan Uber.

1.7.6 PERKHIDMATAN

Menurut Kamus Dewan Pelajar (1998), perkhidmatan adalah satu kerja untuk kebajikan orang lain. Dalam kajian ini, perkhidmatan disediakan melalui aplikasi mudah alih seperti Uber yang membolehkan pengguna untuk membuat pilihan kenderaan dan menentukan lokasi yang ingin dituju secara atas talian. Selain itu, menurut Kamus Dewan Edisi Ketiga (2000:674) perkhidmatan ialah perihal berkhidmat (bertugas) atau kerja (usaha, kemudahan) untuk kebajikan, keperluan, kepentingan orang ramai. Perkhidmatan yang dimaksudkan dalam kajian ini adalah perkhidmatan yang di sediakan oleh Uber untuk kegunaan orang ramai.

1.8 LIMITASI KAJIAN

Kajian ini hanya tertumpu kepada penggunaan perkhidmatan Uber di sekitar Pulau Pinang. Limitasi kajian yang didapati sepanjang pelaksanaan kajian ini adalah faktor masa. Hal ini kerana masa yang diperuntukkan untuk membuat kajian ini adalah terhad disebabkan pertindihan dengan jadual kelas. Oleh itu, terdapat kekangan masa untuk mendapatkan 100 orang responden. Oleh kerana kekangan masa juga, kajian secara mendalam mengenai perkhidmatan Uber sukar dijalankan.

BAB 2

SOROTAN KAJIAN

2.1 PENGENALAN

Sorotan kajian ini membincangkan mengenai perkara yang berkaitan dengan kajian yang dijalankan oleh pengkaji berdasarkan faktor yang terkandung dalam objektif kajian yang telah dinyatakan. Sorotan penulisan ini diambil daripada rujukan tertentu dimana setiap aspek yang berkaitan dengan tajuk melalui artikel, media sosial, jurnal dan laman sesawang. Bab ini dikemukakan dengan seksyen 2.2 yang membincangkan tentang faktor harga, manakala seksyen 2.3 membincangkan faktor keselamatan dan seksyen 2.4 membincangkan faktor keselesaan.