

**MENGENAL PERSEPSI PENGGUNA KTM DISTRIBUTION TERHADAP  
PERKHIDMATAN YANG DITAWARKAN KTM DISTRIBUTION  
DI BUTTERWORTH**

<b>10DLS14F1036</b>	<b>MUHAMMAD AFIFI B MUHAMMAD FAIZUL</b>
<b>10DLS14F1028</b>	<b>MUHAMMAD AMIR SAIFUDDIN B HAMJAH</b>
<b>10DLS14F1010</b>	<b>NURUL NABILLA BINTI NOORDIN</b>
<b>10DLS14F1050</b>	<b>NORALIA BT ISHAK</b>
<b>10JLS14F1013</b>	<b>VELRAJ A/L MANIMARAN</b>
<b>10JLS14F1010</b>	<b>RAGANYA A/P KAVIMANAN</b>
<b>10DLS14F1070</b>	<b>SAWITHA NAIDU A/P PATEMANATHAN</b>

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

**JABATAN PERDAGANGAN**

**POLITEKNIK SEBERANG PERAI**

**DISEMBER 2016**




## PENGESAHAN LAPORAN PROJEK

Laporan projek bertajuk ' **Mengkaji Persepsi Pengguna KTM Distribution Terhadap Perkhidmatan Yang Ditawarkan KTM Distribution di Butterworth** ' ini telah dikemukakan, disemak serta disahkan sebagai memenuhi syarat dan keperluan penulisan projek seperti yang telah ditetapkan.

**Disemak oleh** :

Nama penyelia : SITI NOOR BT ADNAN

Tandatangan penyelia : 

Tarikh : 7/4/2017.

**Disahkan oleh** :





Nama Pensyarah khursus :

Tandatangan Pensyarah Khursus :

Tarikh :

### PENGAKUAN

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

1. Tandatangan :   
Nama : MUHAMMAD AFIFI BIN MUHAMMAD FAIZUL  
No. Pendaftaran : 10DLS14F1036  
Tarikh : 7/4/2017
  
2. Tandatangan :   
Nama : MUHAMMAD AMIR SAIFUDDIN BIN HANJAN  
No. Pendaftaran : 10DLS14F1028  
Tarikh : 7/4/17
  
3. Tandatangan :   
Nama : NURUL NABILLA BT NOORDIN  
No. Pendaftaran : 10DLS14F1010  
Tarikh : 7/4/2017.
  
4. Tandatangan :   
Nama : NURALIA BT ISHAK

- No. Pendaftaran : 100LS131050  
Tarikh : 7/4/2017
5. Tandatangan : Velraj  
Nama : VELRAJ A/L MANIMARAN  
No. Pendaftaran : 10JLS14F1013  
Tarikh : 7/4/2017
6. Tandatangan : Raganya  
Nama : RAGANYA A/P KAVIMANAN  
No. Pendaftaran : 10JLS14F1010  
Tarikh : 7/4/2017
7. Tandatangan : Sawid  
Nama : SAWIHA NAIDU A/P PATEMANATHAN  
No. Pendaftaran : 100LS14F1070  
Tarikh : 7/4/2017

## PENGHARGAAN

Syukur Alhamdulillah ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah dan kurniaNya dapat kami sempurnakan laporan kajian ini dengan jayanya. Dengan semangat dan ketekunan selama ini, maka terbukalah sebuah laporan hasil daripada kajian kami selama 1 semester. Kami merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan jutaan terima kasih kepada pensyarah kursus Encik Azli bin Muhammad dan penyelia projek semester 6, Puan Siti Noor binti Adnan yang telah banyak memberi tunjuk ajar dan bimbingan kepada kami bagi menyiapkan kajian ini dan merealisasikan projek kami. Beliau telah banyak memberi pandangan, tunjuk ajar, nasihat serta komen yang amat bernas supaya kami dapat menghasilkan kajian yang terbaik.

Tidak lupa ucapan ribuan terima kasih kepada ibu bapa kami yang banyak memberi semangat dan sokongan sepanjang kajian ini dilakukan. Tidak lupa juga ucapan terima kasih kepada teman-teman yang turut membantu dalam menyiapkan kajian ini.

Ucapan terima kasih juga kepada pengurus, para pekerja serta pengunjung Keretapi Tanah Melayu Distribution (KTMD) dan beberapa pihak lain yang telah sudi meluangkan masa memberikan bantuan dan kerjasama dari segi maklumat dan pengetahuan bagi menambahkan pemahaman penulis terhadap tajuk yang ingin dikaji.

Akhir kata, kami coretkan ucapan terima kasih di atas segala-galanya, tanpa kehadiran dan sokongan daripada semua pihak di atas tidak mungkin laporan ini dapat dihasilkan. Semoga laporan akhir ini memberi manfaat kepada semua dan kita semua sentiasa berada di dalam lindunganNya. Segala jasa dan layanan baik yang diberikan akan sentiasa kami hargai.

## ABSTRAK

Pengetahuan tentang kepenggunaan adalah penting dalam membuat keputusan untuk membeli sesuatu barang dan perkhidmatan. Pengetahuan kepenggunaan ini juga berperanan dalam mempengaruhi gelagat pembelian pengguna. Oleh itu, satu kajian telah dijalankan bagi mengkaji tahap persepsi pengguna terhadap sesuatu keluaran atau perkhidmatan. Dalam konteks kajian ini, iaitu kajian ke atas persepsi pengguna KTM Distribution terhadap perkhidmatan yang ditawarkan oleh KTM Distribution. Kepentingan kajian ini dijalankan adalah bagi menentukan sejauh mana faktor harga, faktor kualiti perkhidmatan dan faktor keselamatan barang dapat mempengaruhi persepsi pengguna terhadap perkhidmatan tersebut. Bagi mendapatkan keputusan kajian, kaedah borang soal selidik telah digunakan. Seramai 100 orang responden telah dipilih yang terdiri daripada pengguna-pengguna perkhidmatan KTM Distribution juga. Seterusnya, data-data yang terkumpul akan diproses menggunakan perisian Microsoft Word dan sistem SPSS (Statistical Package of the Social Sciences).

## ABSTRACT

Knowledge of usability is important in making the decision to purchase an item and service. Consumer knowledge also plays a role in influencing consumer purchasing behavior. Therefore, a study was conducted to assess the level of consumer perception of a product or service. In the context of this study, namely a study on consumer perception KTM Distribution of the services offered by KTM Distribution. The importance of this study is to determine the extent of the price factor, the quality of service and safety factors that can affect the user's perception of the service. To obtain the results of the study, the questionnaire method was used. A total of 100 respondents have been made up of users KTM Distibution well. Next, the data collected will be processed using Microsoft Word and system software SPSS (Statistical Package of the Social Sciences).

KANDUNGAN	HALAMAN
<b>PENGESAHAN LAPORAN PROJEK</b>	i
<b>PENGAKUAN</b>	ii-iii
<b>PENGHARGAAN</b>	iv
<b>ABSTRAK</b>	v
<b>ABSTRACT</b>	vi
<b>KANDUNGAN</b>	vii-x
<b>SENARAI JADUAL</b>	xi
<b>SENARAI RAJAH</b>	xii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	1
1.1 Latar belakang masalah	1-4
1.2 Penyata masalah	4-5
1.3 Objektif kajian	6
1.4 Persoalan kajian	6
1.5 Kepentingan kajian	7
1.5.1 Kepentingan kepada KTMD Butterworth	7
1.5.2 Kepentingan kepada pihak pengguna	7
1.5.3 Kepentingan kepada pengkaji akan datang	7-8
1.6 Skop kajian	8
1.7 Limitasi kajian	8-9
1.7.1 Masalah mendapatkan maklumat	9
1.7.2 Pengalaman dan pengetahuan penyelidik yang terhad	9
1.7.3 Masalah kewangan	9
1.7.4 Kurang kerjasama dari responden	10
1.7.5 Komitmen pengkaji	10
1.8 Definisi operasional	10
1.8.1 Keretapi Tanah Melayu Distribution (KTMD)	10-11
1.8.2 Pengguna	11
1.8.3 Perkhidmatan	11



---

1.8.4	Persepsi	12
1.8.5	Harga	12
1.8.6	Kualiti perkhidmatan	13
1.8.7	Keselamatan	13
1.9	Kesimpulan	14
<b>BAB 2</b>	<b>SOROTAN KAJIAN</b>	<b>15</b>
2.1	Pengenalan	15
2.2	Harga	15-17
2.3	Kualiti perkhidmatan	17-19
2.4	Keselamatan	19-20
2.5	Kesimpulan	21
<b>BAB 3</b>	<b>METODOLOGI KAJIAN</b>	<b>22</b>
3.1	Pengenalan	22-23
3.2	Rekabentuk kajian	23
3.3	Kaedah pengumpulan data	24
3.3.1	Data premier	24
3.3.2	Data sekunder	24
3.4	Populasi dan persampelan	25
3.4.1	Populasi	25
3.4.2	Persampelan	25-26
3.5	Instrument kajian	26
3.5.1	Borang soal selidik	27
3.5.1.1	Bahagian A – profil responden	27
3.5.1.2	Bahagian B – persepsi responden	27-28
3.6	Kaedah analisa data	28-29
3.7	Pilot test	30
3.8	Sumber analisis data	30
3.8.1	Analisis kajian	30-31
3.8.2	Analisis kekerapan	31
3.8.3	Analisis min	31
3.9	Kesimpulan	32

---

---

<b>BAB 4</b>	<b>DAPATAN KAJIAN</b>	<b>33</b>
4.1	Pendahuluan	33
4.2	Analisa kebolehpercayaan	34
4.2.1	Bahagian A: latar belakang responden	35
4.2.1.1	Profil responden	35-37
4.3	Dapatan kajian	37-38
4.3.1	Pengalaman pengguna menggunakan perkhidmatan KTMD berdasarkan faktor harga	37-40
4.3.2	Pengalaman pengguna menggunakan perkhidmatan KTMD berdasarkan faktor kualiti perkhidmatan	41-43
4.3.3	Pengalaman pengguna menggunakan perkhidmatan KTMD berdasarkan faktor keselamatan	44-46
4.4	Perbincangan	47
4.4.1	Faktor Harga	47
4.4.2	Faktor Kualiti Perkhidmatan	48
4.4.3	Faktor Keselamatan	49
4.5	Kesimpulan	50
<b>BAB 5</b>	<b>PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN</b>	<b>51</b>
5.1	Pendahuluan	51
5.2	Perbincangan	52
5.2.1	Soalan mengenai persepsi pengguna terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh Kereta Api Tanah Melayu Distribution (KTMD) dari aspek harga.	52-53
5.2.2	Soalan mengenai persepsi pengguna terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh Kereta Api Tanah Melayu Distribution (KTMD) dari aspek kualiti perkhidmatan	53-54
5.2.3	Soalan mengenai persepsi pengguna	54

---

---

	terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh Kereta Api Tanah Melayu Distribution (KTMD) dari aspek keselamatan.	
5.3	Implikasi	55
5.4	Cadangan	56
	5.4.1 Cadangan Kepada Pengguna Perkhidmatan KTMD	56
	5.4.2 Cadangan kepada masyarakat umum	56
	5.4.3 Cadangan kepada pengkaji akan datang	57
	5.4.4 Cadangan kepada pihak pengurusan KTMD	57
5.5	Kesimpulan	58

---

**SENARAI JADUAL**

<b>NOMBOR JADUAL</b>	<b>HALAMAN</b>
Jadual 3.5.1 Skala likert	28
Jadual 4.1 Analisis Kebolehpercayaan Data	34
Jadual 4.2.1.1 Pembolehubah persepsi pengguna terhadap perkhidmatan KTMD	36-37
Jadual 4.3 Jadual tahap pengukuran analisa	38
Jadual 4.3.1 Analisa soalan terhadap faktor harga	38-39
Jadual 4.3.2 Analisa soalan terhadap faktor kualiti perkhidmatan	41-42
Jadual 4.3.3 Analisa soalan terhadap faktor keselamatan	44-45



## SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	HALAMAN
Rajah 3.6 Kaedah analisa data	29

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Perkhidmatan Keretapi Tanah Melayu Distribution (KTMD) merupakan perkhidmatan yang sudah lama dikenali tetapi kurang digunakan oleh masyarakat kini. KTMD ini sebuah syarikat yang ditubuhkan pada 1984 dan salah sebuah anak syarikat kepada KTM Berhad. Semua pusat KTM Distribution merupakan tempat di mana urusan berkaitan penghantaran dan penerimaan barang berlaku. Ia syarikat yang ditubuhkan pada 1984 dan merupakan salah sebuah anak syarikat KTM Berhad lalu menjadi antara salah satu badan pengeposan kurier domestik dan KTMDistribution juga secara tidak langsung telah menjadi pesaing terhadap syarikat-syarikat kurier di Malaysia.

Perkhidmatan KTM Distribution beroperasi selama 12 jam sehari, 7 hari seminggu dan mempunyai 4000 pelanggan tetap. Semua barangan disimpan di gudang KTM Distribution mengikut cawangan sebelum dihantar ke HQ KTM Distribution, Kuala Lumpur. Pusat KTM Distribution mempunyai 1 kaunter serahan barang dan 1 bahagian bagi pemunggahan barang untuk pengkelasan mengikut poskod dan kawasan tertentu mengikut pengendali masing-masing. Apabila sampai di pusat HQ KTM Distribution, barang yang diasingkan mengikut destinasi dan poskod akan segera

dimulakan proses penghantaran. Pengendali akan berpecah mengikut kawasan yang telah diarahkan. Ini semua adalah untuk memastikan semua barangan pengguna KTM Distribution keluar pada masa yang sama dan segera tiba kepada penerima.

Sebagai syarikat kurier nasional, KTM Distribution bertanggungjawab memastikan penghantaran setiap kiriman barang sampai dengan selamat. Komitmen berterusan KTM Distribution diteruskan lagi dengan menyediakan perkhidmatan kurier yang pantas dan boleh dipercayai adalah sejajar dengan usaha pihak Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB) untuk memastikan perkhidmatan KTM Distribution terhadap barangan pelanggan ini selaras dan selamat sepertimana perkhidmatan tren penumpang.

Antara servis yang ditawarkan oleh pihak KTMD:

- I. Penghantaran dari pintu ke pintu
- II. Penghantaran stesen ke stesen
- III. Masa transit antara 3-5 hari untuk kiriman dokumen
- IV. Sistem jejak dan kesan
- V. Bukti penghantaran

Selain itu, kakitangan KTM Distribution sentiasa mengutamakan kurier pengguna. KTM Distribution sentiasa mematuhi piawaian dan memberi perhatian yang tinggi kepada pengguna perkhidmatan mereka serta setiap bungkusan barangan yang ingin dihantar. Setiap penghantaran akan dipantau teliti daripada mula bungkusan barangan diserahkan di kaunter sehingga bungkusan tersebut diterima oleh pelanggan. Hal ini demikian, untuk memastikan penghantaran tersebut berjalan dengan lancar dan barangan yang dihantar berada dalam keadaan yang baik dan selamat. Komitmen KTM Distribution adalah untuk memastikan pengguna dapat merasakan pengalaman yang terbaik dalam menggunakan servis mereka dan menjadikan perkhidmatan KTM Distribution ini sebagai perkhidmatan pilihan utama pengguna dan dipercayai ramai.

Perkhidmatan KTM Distribution melalui beberapa prosedur penghantaran yang perlu diikuti untuk memudahkan perjalanan penghantaran bungkusan barang ataupun dokumen.

1. Bungkusan atau dokumen perlulah dibungkus dan diikat bagi mengelakkan sebarang kerosakan kepada kotak.
2. Nama dan alamat penerima bungkusan haruslah ditulis dengan jelas pada bungkusan.
3. Isi borang kosainan yang diberikan pegawai bertugas di kaunter KTM Distribution.
4. Serahkan bungkusan beserta borang kosainan di kaunter pegawai yang bertugas di KTMD.

Di dalam faktor keselamatan perkhidmatan KTM Distribution telah menetapkan barangan larangan dan berbahaya seperti berikut:

1. Tumbuhan hidup
2. Mata wang dan segala jenis yang melibatkan transaksi
3. Binatang
4. Bahan lucas
5. Jenazah (termasuk abu mayat)
6. Bahan api, senjata dan peluru
7. Bahan kimia dan mudah terbakar
8. Dadah dan narkotik
9. Barang kemas

Pengguna juga diberikan insurans bagi barangan yang dihantar mengikut nilai barang dan kadar yang ditetapkan jika berlaku apa-apa perkara diluar jangkaan semasa penghantaran dilakukan. Insurans perlindungan ini menawarkan perlindungan kewangan kepada setiap pengguna terhadap semua risiko kerugian atau kerosakan fizikal barang yang dihantar atau dokumen selama proses penghantaran sehingga sampai kepada penerima barangan tersebut.



Justeru itu, pihak KTM Distribution telah pun menjanjikan dan menawarkan pelbagai jaminan kepada pengguna seperti keselamatan barang, kepantasan penghantaran dan jaminan tanggungan.

## 1.2 PENYATAAN MASALAH

Perkhidmatan KTM Distribution yang menawarkan penyelesaian tepat bagi semua keperluan penghantaran domestik dari Semenanjung sehingga Sabah dan Sarawak yang memerlukan kepantasan dan bukti penghantaran. Perkhidmatan KTM Distribution ini merangkumi semua perniagaan dan umum sama ada ianya adalah surat, pakej, sampel atau barang jualan. Pengguna boleh mempercayai pihak KTM Distribution bagi pengendalian urusan penghantaran bermula dari penerimaan barang sehingga penghantaran dari pintu ke pintu iaitu terus kepada penerima bagi mereka yang jauh dari stesen atau penghantaran dari stesen ke stesen untuk mereka yang hampir dengan KTM Distribution, dengan tawaran harga yang berpatutan.

Jaminan dari segi masa membolehkan pengguna untuk terus menggunakan perkhidmatan KTMD. Namun begitu, jika timbul masalah berkaitan masa penghantaran maka pengguna mungkin beralih daripada terus menggunakan perkhidmatan ini.

Pengguna amat menitikberatkan keselamatan barang yang ingin dihantar dan KTMD yang terlibat sebagai pengendali kepada kiriman tersebut haruslah menjamin keselamatan barang setelah pengguna sendiri telah memastikan barang yang hendak dihantar tersebut telah dibungkus dengan baik. Ini juga dapat disokong melalui beberapa aduan pengguna melalui surat khabar dan internet. Imej KTMD juga mula tergugat apabila banyak aduan telah diterima, salah satunya adalah sampul nipis punca barang kiriman tercicir. Ruangan ini juga di peroleh oleh Utusan Online melalui ruangan arkib.

Perkhidmatan KTMD disediakan adalah bertujuan untuk memudahkan para pengguna menghantar dan menerima barangan dengan mudah, pantas dan terjamin. Namun begitu, pelbagai aduan yang telah diterima disebabkan sikap pengendali yang tidak bertanggungjawab ke atas barangan yang dihantar kepada pelanggan. Menurut aduan yang diterima, pengguna telah membuat aduan yang pengendali KTMD tidak akan menunggu sehingga penghuni keluar dari rumah untuk mengambil barang dan pengendali tersebut meninggalkan dalam tempoh kurang dari 1 minit dan hanya meninggalkan notis di luar rumah.

Di samping itu, kepercayaan pengguna juga kian terjejas akibat daripada perkara yang telah berlaku sehingga mereka memilih untuk menggunakan perkhidmatan lain. Menurut usahawan online, beliau telah membuat aduan pada 14 Januari 2012 melalui blogger menyatakan masalah barangan yang dipos kepada pelanggannya tidak diterima bahkan apabila di semak melalui "Tracking Number" barangan tersebut telah berjaya dihantar.

Disebabkan kewujudan masalah-masalah di atas berkenaan penggunaan perkhidmatan kurier yang telah dibuat, maka pihak KTMB telah menaik taraf perkhidmatan mereka dengan memperkenalkan KTMD. Disebabkan ia baru diperkenalkan maka wujudnya masalah terhadap faktor pengetahuan, kualiti perkhidmatan dan keselamatan terhadap perkhidmatan KTMD. Pengkaji akan berasa tertarik untuk membuat kajian bagi membantu KTMD menangani isu-isu yang timbul. Justeru itu, pengkaji telah memutuskan untuk "Mengkaji Persepsi Pengguna KTM Distribution Terhadap Perkhidmatan Yang Ditawarkan KTM Distribution".

### **1.3 OBJEKTIF KAJIAN**

- 1.3.1 Mengkaji tentang faktor harga terhadap perkhidmatan yang ditawarkan oleh KTMD di Butterworth.
- 1.3.2 Mengkaji tentang faktor kualiti perkhidmatan yang ditawarkan oleh KTMD di Butterworth.
- 1.3.3 Mengkaji tentang faktor keselamatan yang ditawarkan oleh perkhidmatan KTMD di Butterworth.

### **1.4 PERSOALAN KAJIAN**

- 1.4.1 Bagaimana faktor harga mempengaruhi pemilihan pengguna terhadap perkhidmatan KTMD di Butterworth.
- 1.4.2 Apakah faktor kualiti perkhidmatan mempengaruhi pemilihan pengguna terhadap perkhidmatan KTMD di Butterworth.
- 1.4.3 Bagaimana faktor keselamatan mempengaruhi pemilihan pengguna terhadap perkhidmatan KTMD di Butterworth.

## 1.5 KEPENTINGAN KAJIAN

Hasil daripada kajian yang dijalankan, ia amat berguna dan berkepentingan kepada beberapa pihak yang turut dan bakal terlibat dalam perkhidmatan ini sama ada dalam bidang perniagaan mahupun individu yang menggunakan perkhidmatan KTMD.

### 1.5.1 Kepentingan kepada KTMD Butterworth

Kepentingan daripada hasil kajian ini adalah, ianya dapat digunakan sebagai sebagai suatu bahan rujukan serta petunjuk kepada pihak pejabat KTMD terhadap aktiviti perkhidmatan KTMD. Selain itu, pihak KTMD dapat memperbaiki segala permasalahan yang timbul daripada kajian dijalankan.

### 1.5.2 Kepentingan kepada pihak Pengguna

Kajian ini juga penting kepada pengguna yang terdiri daripada orang awam, organisasi, sektor awam atau swasta dan jabatan-jabatan kerajaan yang menggunakan perkhidmatan. Melalui data-data ini serta hasil kajian yang telah diperoleh tentang perkhidmatan ini, maka pihak pengguna dapat melihat kecekapan dan keberkesanan terhadap perkhidmatan yang disediakan dalam pasaran kini. Ini akan membantu mereka dalam membuat keputusan strategik untuk menggunakan perkhidmatan KTMD.

### 1.5.3 Kepentingan kepada pengkaji akan datang



Kajian pengkaji ini dapat memberikan pengetahuan kepada kepada bakal pengkaji akan datang sekali gus sebagai panduan kepada mereka untuk mendapatkan maklumat yang diperlukan untuk membuat penambahbaikan terhadap kajian yang dijalankan. Justeru itu, pengkaji akan datang juga dapat memperluaskan skop kajian serta memperbanyakkan faktor lain yang akan dikaji.

## **1.6 SKOP KAJIAN**

Kajian ini merupakan satu kajian yang membentuk tinjauan yang bertujuan untuk mengenal pasti persepsi pengguna KTMD terhadap perkhidmatan KTMD di Butterworth. Borang soal selidik digunakan sebagai alat kajian untuk mendapatkan data-data yang tepat dan betul dengan cara mengedarkan borang kepada individu yang mengunjungi KTMD dan seterusnya menganalisis data yang diperoleh untuk mencapai objektif kajian. Selain itu, pengguna sering mempersoalkan dari aspek harga, kualiti perkhidmatan dan keselamatan. Semua itu adalah dari aspek promosi, penghantaran, waktu urusan, kepuasan pengguna, prosedur dan jaminan barang.

Dalam kajian ini, jumlah populasi merupakan pengguna yang berkunjung ke KTMD manakala sampel yang dipilih oleh pengkaji adalah semua pengguna yang berurusan di KTMD. Sebanyak 100 borang soal selidik akan diedarkan kepada responden yang berurusan di kaunter serahan barang KTMD. Dalam menjalankan kajian ini, pengkaji melakukan proses pengumpulan maklumat, menyelidik serta menganalisis kesemua maklumat yang telah diperoleh untuk membentuk satu penyelesaian bagi masalah yang ingin dikaji.

## **1.7 LIMITASI KAJIAN**

Dalam kajian ini, pengkaji akan menyoal secara terus kepada pengguna yang menggunakan perkhidmatan ini secara tidak langsung pengguna mungkin akan memberikan komitmen yang sepenuhnya atau sebaliknya. Lantaran daripada itu, pengkaji juga akan menghadapi masalah dari segi kejujuran dan keikhlasan jawapan dan pengguna mungkin

tidak dapat memberikan kerjasama yang sewajarnya dalam membantu pengkaji untuk mendapatkan maklumat dari responden. Ini juga berkemungkinan sikap responden atau pengguna itu sendiri yang menganggap bahawa pengkaji ini akan menyusahkan dan membuang masa semata-mata kerana untuk mencapai matlamat pengkaji

### 1.7.1 MASALAH MENDAPATKAN MAKLUMAT

Kajian ini dijalankan memerlukan maklumat yang diperoleh daripada kajian ilmiah yang berkaitan surat khabar, temu bual, soal selidik dan pemerhatian. Namun demikian, segala maklumat sukar diperoleh kerana tidak mendapat kerjasama yang sepenuhnya terutama sekali dari pengguna KTMD.

### 1.7.2 PENGALAMAN DAN PENGETAHUAN PENYELIDIK YANG TERHAD

Dalam melakukan kajian ini, penyelidik mempunyai pengalaman dan memiliki pengetahuan yang terhad oleh sebab perkhidmatan ini baru sahaja diperkenalkan oleh KTMD. Kurangnya pengetahuan mengenai perkara yang ingin dikaji akan menyukarkan pengkaji membuat keputusan dan mencari maklumat.

### 1.7.3 MASALAH KEWANGAN

Pengkaji telah menghadapi masalah dari segi kewangan kerana terpaksa menghadapi kerugian berulang kali untuk menghasilkan proposal dan borang soal selidik dan draf laporan yang telah ditolak berulang kali. Selain itu, masalah kewangan yang terpaksa dihadapi adalah kerugian dari segi membuat salinan fotostat borang selidik. Ini kerana borang soal selidik yang dibuat oleh pengkaji perlu dibuat salinan sebanyak 100 set salinan.

#### 1.7.4 KURANG KERJASAMA DARI RESPONDEN

Responden iaitu dari kalangan pengguna KTMD kurang memberikan kerjasama dan tidak memberi respon pada borang soal selidik yang dibuat pengkaji. Contohnya, ketika ingin mengadakan sesi pengisian borang selidik. Hal ini demikian, menyukarkan penyelidikan untuk mendapatkan maklumat mengenai perkara yang dikaji.

#### 1.7.5 KOMITMEN PENKAJI

Kajian yang dijalankan ini memerlukan komitmen yang tinggi dari seorang penyelidik. Dalam menjalankan kajian ini, penyelidik tidak hanya menumpukan sepenuhnya perhatian terhadap pembelajaran ini. Ini kerana, komitmen pengkaji adalah luas kerana pelbagai kerja perlu dilakukan bagi memenuhi syarat sebagai seorang pelajar.

### 1.8 DEFINISI OPERASIONAL

Definisi operasional ini bertujuan untuk menyokong tajuk kajian dan memberikan maksud kepada perkataan berkaitan tajuk yang dikaji.

#### 1.8.1 Keretapi Tanah Melayu Distribution (KTMD)

Menurut William J. Stanton, ini adalah kaedah yang digunakan oleh pengguna untuk menggerakkan barang mereka dari pengeluar kepada pengguna akhir atau pengguna industri.

Menurut petikan di atas, perkhidmatan KTMD ini sesuai digunakan untuk saluran pengagihan barang kepada pihak-pihak pengeluar dan juga bagi pengguna perkhidmatan kurier.

### 1.8.2 PENGGUNA

Menurut Tun Dr. Mahathir Mohamed Perdana Menteri yang ke-4 semua rakyat Malaysia tanpa mengira kedudukan dalam masyarakat adalah pengguna. Setiap insan adalah pengguna yang memerlukan barang, perkhidmatan atau kurniaan alam semula jadi. Atas asas itu, pengguna adalah asas segala kegiatan ekonomi.

Menurut petikan di atas, pengguna ini datang dari kalangan masyarakat dan boleh menggunakan perkhidmatan KTMD untuk kegunaan penghantaran barangan dari satu tempat ke tempat yang lain.

### 1.8.3 PERKHIDMATAN

Menurut Kamus Dewan Edisi ke-4 (2005), Khidmat dari kata dasarnya bermaksud perbuatan yang menunjukkan kesetiaan atau pengabdian (kepada Negara dan lain-lain) ataupun bakti.

Menurut konteks kajian, aktiviti-aktiviti yang dijalankan oleh KTMD seperti perkhidmatan penghantaran pintu ke pintu, "parcel", dokumen dan pelbagai barang adalah dikira sebagai perkhidmatan untuk ditawarkan kepada pengguna-pengguna yang memerlukan.



#### 1.8.4 PERSEPSI

Menurut Dr. Ahmad Atory Hussain (2015) persepsi ialah cara seseorang memandang atau menganggap terhadap sesuatu objek. Ia berkait rapat dengan faktor pembelajaran, pengalaman trail „attribute environment“ dan sebagainya telah mempengaruhi kehidupan seseorang individu.

Menurut konteks kajian, persepsi bermaksud gambaran atau bayangan di dalam hati atau fikiran (tentang sesuatu), pandangan (menerusi pancaindera) dan tanggapan pengguna KTMD terhadap perkhidmatan yang ditawarkan oleh KTMD.

#### 1.8.5 HARGA

Menurut pendapat Philip Kotler (2012), harga iaitu jumlah wang yang dikenakan untuk sesuatu produk atau perkhidmatan. Lebih penting lagi, harga adalah jumlah yang bertukar-tukar bagi manfaat pengguna yang mempunyai atau menggunakan produk atau perkhidmatan.

Menurut konteks kajian, harga ini merujuk kepada pengguna-pengguna KTMD sama ada mereka tahu akan harga yang ditawarkan oleh pihak KTMD bersesuaian dengan perkhidmatan yang disediakan oleh pihak KTMD.

### 1.8.6 KUALITI PERKHIDMATAN

Menurut Buttle (1996), kualiti perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan merupakan pembeza utama antara satu organisasi dengan organisasi yang lain. Organisasi kesihatan seperti klinik atau hospital contohnya diwujudkan bagi memenuhi keperluan masyarakat dalam membantu menyelesaikan pelbagai masalah yang berkaitan dengan kesihatan. Oleh itu, kualiti perkhidmatan di bidang kesihatan tidak dapat disamakan dengan kualiti perkhidmatan di bidang-bidang lain walaupun perniagaan utama bagi semua bidang ini adalah berasaskan perkhidmatan.

Menurut konteks kajian, kualiti ini merujuk kepada produk dan servis yang memenuhi kehendak dan membawa kepada kepuasan pelanggan dalam perkhidmatan yang ditawarkan oleh KTMD kepada pengguna mereka. Menjaga kualiti perkhidmatan adalah penting untuk membezakan perkhidmatan syarikat KTMD dengan kurier yang lain.

### 1.8.7 KESELAMATAN

Menurut Kamus Dewan Bahasa dan Pustaka, edisi ketiga Kuala Lumpur (1998), keselamatan ialah suatu perkara atau langkah yang perlu diambil bagi mengelakkan berlakunya peristiwa yang tidak diingini seperti kecederaan atau kehilangan nyawa. Keselamatan dapat dikelaskan kepada tiga iaitu, menjaga keselamatan diri sendiri, orang lain dan alatan serta mesin, mengetahui cara-cara pertolongan cemas, mengetahui cara menggunakan alat pemadam api.

Menurut konteks kajian, keselamatan ini dikaitkan dengan faktor keselamatan untuk menjamin barang pengguna berada dalam keadaan baik, sampai ke destinasi dan kepercayaan dari pengguna amat penting untuk KTMD.

## 1.9 KESIMPULAN

Bab ini memberi gambaran secara menyeluruh tentang asas kepada kajian yang melibatkan tiga aspek utama yang menjadi teras iaitu faktor harga, kualiti perkhidmatan dan keselamatan yang ditawarkan oleh perkhidmatan KTMD di Butterworth. Penyataan masalah pula mengupas tentang senario semasa yang mendorong kearah penghasilan kajian ini yang mana dipengaruhi penghantaran barang kepada pelanggan dan keselamatan barang itu sendiri. Objektif dan persoalan kajian memfokuskan ke arah faktor harga, kualiti perkhidmatan dan keselamatan yang ditawarkan oleh perkhidmatan KTMD di Butterworth. Selain itu, kajian ini juga diharapkan dapat membantu pihak tertentu seperti pihak KTMD agar memperoleh manfaat dari dapatan kajian mengenai faktor harga, kualiti perkhidmatan dan keselamatan. Skop kajian yang dijalankan oleh pengkaji terhadap 100 orang responden juga menyumbang ke arah dapatan kajian.



## BAB 2

### SOROTAN KAJIAN

#### 2.1 PENGENALAN

Sorotan kajian merupakan pernyataan atau fakta yang menyokong sesuatu objektif. Ia membuktikan bahawa teori yang digunakan bukanlah hanya rekaan. Di dalam sorotan kajian ini mengandungi pernyataan, kaedah, teori, pendapat, penilaian dan laporan kajian berkenaan tajuk yang dipilih penyelidik. Sumber-sumber kajian boleh diambil daripada artikel, jurnal, tesis atau kenyataan daripada seseorang pakar.

#### 2.2 HARGA

M. Umer Chapra (1997) telah mendefinisikan bahawa harga menggambarkan desakan permintaan. Kesediaan pengguna membayar harga pasaran menggambarkan permintaan mencerminkan kepentingan kehendak yang mendesak. Andaian ini juga tidak dibenarkan kerana walaupun permintaan untuk susu adalah sama bagi semua kanak-kanak tanpa mengira kaya ataupun miskin, namun jumlah ringgit yang mampu dibelanjakan oleh keluarga miskin untuk mendapat susu adalah tidak sama dengan jumlah ringgit yang mampu dibelanjakan oleh keluarga kaya untuk simbol status. Oleh sebab itu, Athur Okun telah mengatakan bahawa "pasaran menganugerahkan hadiah yang membolehkan orang kaya memberi makan kepada binatang kesayangannya lebih baik berbanding dengan orang miskin dapat memberi makan kepada anaknya".

Disamping itu, Cortes (1972) telah memberi definisi bahawa harga adalah nilai sesuatu barang dalam sebutan unit mata wang atau dalam sebutan unit barang-barang lain. Dalam analisis ekonomi, harga sesuatu barang seperti baju boleh ditukar dengan sepasang kasut atau dengan RM30.00. Dengan itu harga baju tersebut ialah sepasang kasut atau RM 30.00. Harga baju dalam sebutan kasut ialah harga relatif, manakala harga baju dalam sebutan ringgit ialah harga wang. Dalam analisis mikroekonomi, harga relatif lebih kerap digunakan, manakala dalam analisis makroekonomi, harga wang lebih kerap digunakan. Ini dibuktikan pelanggan berpuas hati dengan harga dan ia salah satu perkhidmatan penting yang digunakan di dalam perkhidmatan KTM Distribution.

Menurut Dato 'Prof.Dr.Hamdan Adnan (2002). Akta kawalan harga dan penetapan barang dan perkhidmatan dalam kawalan yang digunakan di negara kita sebenarnya amat teguh. Mana-mana peniaga yang menaikan harga akan didakwa di bawah akta yang ditetapkan. Ini jelas menunjukkan bahawa pihak pengurusan KTM Distribution menekankan aspek harga bagi memenuhi kepuasan hati pengguna.

Siti Rohaya Yahya (1998) mendefinisikan juga harga ialah sesuatu barangan atau perkhidmatan yang diukur dengan wang. Dalam erti kata lain konsep ini juga bermaksud kadar pertukaran. Mengikut teori, bagi pengguna atau pembeli yang rasional, harga sama dengan nilai faedah yang didapati daripada barangan atau perkhidmatan. Ini membuktikan bahawa harga yang berpatutan dapat memenuhi keperluan pelanggan dan menjimatkan kos dalam proses penghantaran produk mereka sekaligus dapat meningkatkan keuntungan sesebuah syarikat.

Menurut Frank Brad Sey (1995) harga timbul apabila berlaku transaksi yang dirujuk dalam bentuk wang di antara penjual dan pengguna untuk memuaskan kehendak masing-masing. Harga adalah mainan penting di dalam pasaran. Dengan harga, manusia boleh mengukur status. Dengan harga juga manusia dalam membuat justifikasi mengenai sesuatu barangan, sama ada berkualiti ataupun tidak. Pada keadaan tertentu, pengguna yang menentukan harga menentukan sesuatu barangan tersebut dijual dengan harga yang murah atau mahal.

Menurut Bone dan Kurtz (1991) harga ialah pertukaran harga diantara produk dan perkhidmatan yang terpaksa dibayar oleh seseorang pengguna. Penyelidik pula menyatakan bahawa harga adalah jumlah wang yang sanggup dibayar oleh pengguna untuk mendapatkan produk atau perkhidmatan yang diinginkan. Didalam proses meletakkan harga pengguna dan penjual berperanan penting bagi memastikan harga yang diletakkan adalah bersesuaian. Ini adalah penting bagi memastikan tidak wujudnya ketidakstabilan didalam proses perletakkan harga.

### 2.3 DEFINISI KUALITI PERKHIDMATAN

Kualiti ditakrifkan sebagai pengaruh yang amat penting terhadap pengguna untuk membuat pilihan pembelian berdasarkan tanggapan mereka terhadap nilai sesuatu keluaran dan perkhidmatan yang diberikan.

Menurut Wan Azmi B.Ramli (1994), maksud sesuatu perkhidmatan atau barangan yang berkualiti adalah yang menunjukkan yang terbaik, tercantik, termahal dan memuaskan hati semua pihak. Ini membuktikan bahawa untuk memenuhi keperluan pelanggan, pihak pengurusan mestilah sentiasa berusaha meningkatkan mutu serta kualiti perkhidmatan yang ditawarkan sekaligus dapat meningkatkan imej dan mengukuhkan sesebuah organisasi syarikat.

Selain itu, penulis ini juga mentakrifkan kualiti seperti berikut. Kualiti adalah tahap produk atau perkhidmatan mematuhi satu set piawaian yang telah ditetapkan yang berkaitan dengan ciri-ciri yang menentukan nilai dalam pasaran dan prestasi fungsi ia direka. Kualiti turut melibatkan sejauhnya keluaran barangan atau perkhidmatan itu akur atau patuh pada piawainya.

Disamping itu, Dato'Seri Ahmad Sarji Abdul Hamid (1987) menegaskan bahawa "kualiti hendaklah dikaitkan dengan keluaran atau perkhidmatan yang dapat memuaskan hati orang ramai. Kecekapan merupakan aset yang amat penting bagi sesebuah organisasi untuk berdiri dengan kukuh disamping memberikan perkhidmatan yang memuaskan.

Menurut Suhairi Ali (1987), kecekapan organisasi boleh diukur dari aspek kualiti yang digunakan oleh organisasi untuk menghasilkan satu unit pengeluaran atau perkhidmatan. Ini dapat dibuktikan bahawa KTM Distribution kini dalam proses tranformasi bagi memantapkan kualiti perkhidmatan penghantaran barang melalui perkhidmatan tren elektrik dengan matlamat menjadi KTM Distribution sebagai kurier penghantaran terpantas. Keberkesanan boleh diukur dari segi hasil kerja yang dilakukan oleh pengurus untuk merealisasikan matlamat organisasi supaya dapat dicapai.

"Menurut Suhairi Ali (1987), organisasi disifatkan tidak berkesan apabila ia gagal mencapai matlamatnya disebabkan oleh perlaksanaan yang lemah atau kerana kegagalan pihak pengurusan meramal perubahan persekitaran organisasi dengan lebih tepat".

"Menurut Suhairi Ali (1987), organisasi yang menggunakan teknologi moden dan terkini boleh memperbaiki produktiviti kerana ia mampu mengeluarkan perkhidmatan dan produk dengan harga baru yang lebih kompetitif".

Menurut Suhairi Ali (1987), kecekapan organisasi boleh diukur dari aspek kualiti yang digunakan oeh organisasi untuk menghasilkan satu unit pengeluaran atau perkhidmatan. Keberkesanan boleh diukur dari segi hasil kerja yang dilakukan oleh pengurus untuk merealisasikan matlamat organisasi supaya dapat dicapai.



Menurut Suhairi Ali (1987) ,organisasi disifatkan tidak berkesan apabila ia gagal mencapai matlamatnya disebabkan oleh pelaksanaan yang lemah atau kerana kegagalan pihak pengurusan meramal perubahan persekitaran organisasi dengan lebih tepat.

Menurut Suhairi Ali (1987), organisasi yang menggunakan teknologi moden dan terkini boleh memperbaiki produktiviti kerana ia mampu mengeluarkan perkhidmatan dan produk dengan harga baru yang lebih kompetitif.

## 2.4 DEFINISI KESELAMATAN

Keselamatan merangkumi keseluruhan aspek ciri – ciri keselamatan yang disediakan di dalam barangan atau surat yang dikirimkan juga amat penting dalam mengkaji tahap kepuasan mereka dalam menggunakan sesuatu perkhidmatan. Menurut konteks kajian, keselamatan merujuk kepada tahap keselamatan merangkumi aspek keselamatan diri dan barangan pengguna sepanjang berada di KTM Distribution. Ini disokong kenyataan K .D. William & N .J . Denise (1993) yang menyatakan bahawa pengguna amat mementingkan tahap keselamatan dan kualiti sesuatu perkhidmatan atau produk..

Faktor keselamatan merupakan sesuatu yang penting dalam pemilihan perkhidmatan KTM Distribution. Ianya bukan sahaja merangkumi keselamatan dari segi perkhidmatannya, malah ia amat penting untuk keselamatan barang. Menurut Ramlan Abd.Wahab (2001), keselamatan yang dimaksudkan bukan sahaja berkait dengan keselamatan perkhidmatan itu sendiri, tetapi merangkumi juga keselamatan setiap individu semasa dalam perjalanan. Maka faktor keselamatan penting bagi mengelakkan sebarang kerosakan, kehilangan atau kecurian dalam proses penghantaran barang oleh pihak pengurusan KTM Distribution.

Merujuk Maimunah Aminudin (1995), kejayaan sesuatu perniagaan bergantung kepada cara pengurusan peralatan keselamatan iaitu peralatan pencegahan kebakaran, pengudaraan, kotak pertolongan cemas, dan pengangkutan sentiasa dalam keadaan yang baik. Ini jelas menunjukkan bahawa pihak pengurusan KTM Distribution menekankan faktor keselamatan semasa penghantar barang dilakukan.

Menurut William K. Darley N. Johnson (1993) yang menyatakan bahawa pengguna amat mementingkan tahap keselamatan dan kualiti sesuatu perkhidmatan atau produk. Ini dapat dibuktikan bahawa kualiti perkhidmatan amat penting bagi pihak pengurusan KTM Distribution dan sentiasa menaik taraf dirinya sebagai mod yang lebih mudah, cepat dan selesa pengangkutan untuk para penggunanya.

Keselamatan memainkan peranan yang penting bagi melindungi para pengguna semasa menggunakan perkhidmatan KTM Distribution bagi membuktikan bahawa sistem penghantaran barang secara sistematik dan budaya pemanduan berhemah kepada pekerja yang diamalkan dapat meningkatkan keselamatan sebuah kurier.