

**KAJIAN KEPUASAN PERKHIDMATAN BAGASI SYARIKAT AIRASIA
BERHAD DI KAWASAN SEKITAR PERMATANG PAUH**

10DLS14F2002	MUHAMMAD MUIZZ BIN MOHD MAZLAN
10DLS14F2006	MUHAMMAD JAZMAN BIN MOHD JAMIL
10DLS14F2126	CHEZILEE CHEMY
10DLS14F2072	MUHAMMAD NUR HAZIQI BIN KHALID
10DLS14F2022	NURUL SYAFIQA BINTI ABU BAKAR
10DLS14F2016	NUR BALKHIS BINTI OMAR

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

JABATAN PERDAGANGAN

POLITEKNIK SEBERANG PERAI

DISEMBER 2016

Terima Kasih buat penilai kami

Encik Khairulnizan Bin Abdul Kadir dan Puan Sharipah Khadijah Binti S.Hashim

dan terima kasih juga kepada penyelia kami

yang sentiasa member dorongan dan sokongan serta doa

yang berpanjangan kepada Yang Maha Esa

untuk kejayaan diri ini.

Buat pensyarah yang dihormati

Dr. Nor Hasni Binti Haron

yang banyak member tunjuk ajar serta bimbingan

dalam menghasilkan kajian ini.

Akhir sekali khas buat rakan-rakan

dan semua yang terlibat secara langsung dan tidak langsung

semoga segala sumbangan yang diberikan dibalas dengan

ganjaran yang setimpal oleh Allah S.W.T.

PENGHARGAAN

“Dengan nama Allah yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang”

Alhamdulillah, syukur kepada Ilahi kerana dengan limpah kurniaNya, atas pelaksanaan kajian ini. Selawat dan salam ke atas junjungan besar Nabi Muhammad s.a.w, ahli keluarga serta para sahabat baginda.

Pada kesempatan ini, kami ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan kepada Encik Khairulnizan Bin Abdul Kadir dan Puan Sharipah Khadijah Binti S.Hashim selaku penilai kami serta tidak dilupakan juga Cik Suraya Binti Yope@Yahya selaku penyelia kami di atas bimbingan, nasihat, motivasi, galakan dan kritikan yang membina dalam proses menghasilkan projek ini. Pengalaman yang kami lalui serta ilmu yang diperoleh bersama mereka amatlah saya hargai.

Ucapan terima kasih juga kepada Dr. Nor Hasni Binti Haron selaku pensyarah kami di atas segala motivasi, galakan, dorongan yang diberi, kerjasama dan bantuan yang dihulurkan semasa dalam proses untuk menghasilkan projek ini.

Terima Kasih juga buat semua rakan-rakan yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak langsung bersama-sama berusaha dan saling bantu-membantu untuk menghasilkan kajian ini. Jutaan terima kasih diucapkan atas idea dan pandangan yang telah diberikan. Semoga sumbangan anda semua mendapat ganjaran daripada Allah S.W.T.

ABSTRAK

Perkhidmatan bagasi amatlah penting kepada pengguna kapal terbang, dimana perkhidmatan ini sering digunakan oleh penumpang-penumpang kapal terbang. Perkhidmatan ini juga mempunyai masalah yang tersendiri apabila diuruskan oleh para pekerja disyarikat penerbangan tersebut. Dalam kajian ini mempunyai tiga faktor iaitu dari segi kos, keselamatan dan pengurusan. Kajian ini dijalankan dengan mengenal pasti masalah yang berlaku dalam perkhidmatan bagasi di syarikat AirAsia Berhad. Kami telah membuat soal selidik dengan membuat soalan daripada tiga objektif tersebut dimana pengkaji mengedarkan soalan tersebut kepada pengguna perkhidmatan bagasi di syarikat AirAsia Berhad, lokasi yang di pilih untuk melaksanakan pengedaran soalan tersebut di kawasan sekitar Permatang Pauh. Kajian ini dijalankan menggunakan persempelan convenience untuk menjalankan pengedaran soalan tersebut, dimana pengkaji mempunyai 100 responden untuk menjawab soalan tersebut. Selepas pengkaji mengedarkan soalan, pengkaji akan menganalisa data yang telah dikumpulkan dan membuat carta bar untuk mengillustrasikan data tersebut. Pengkaji mendapati faktor yang tertinggi ialah faktor keselamatan dan diikuti dengan faktor kos manakala faktor yang terendah adalah faktor pengurusan. Hasil daripada kajian ini pengkaji telah mendapati banyak maklumat mengenai kos, keselamatan dan pengurusan bagasi. Maka dengan ini pengkaji telah menjalankan kajian mengenai kepuasan perkhidmatan bagasi syarikat AirAsia Berhad di kawasan sekitar Permatang Pauh bagi memperolehi hasil dapatan kajian.

KANDUNGAN

BAB	PERKARA	HALAMAN
	DEDIKASI	I
	PENGHARGAAN	II
	ABSTRAK	III
	KANDUNGAN	IV
1	Pengenalan	
	1.1 Latar Belakang Kajian	2
	1.2 Pernyataan Masalah	6
	1.3 Objektif Kajian	9
	1.4 Persoalan Kajian	9
	1.5 Skop Kajian	10
	1.6 Kepentingan Kajian	10
	1.6.1 Kepentingan kepada Pengkaji Masa Akan Datang	11
	1.6.2 Kepentingan kepada Pengguna	11
	1.6.3 Kepentingan kepada Syarikat	11
	1.7 Definisi Operasi	12
	1.7.1 Syarikat Penerbangan	12
	1.7.2 Kos	12

	1.7.3 KESELAMATAN	13
	1.7.4 PENGURUSAN	13
	1.7.5 BAGASI	13
	1.8 LIMITASI KAJIAN	13
	1.8.1 BATASAN DALAM MENYIAPKAN TUGASAN DALAM MASA YANG SINGKAT	13
	1.8.2 BATASAN DALAM MENDAPATKAN MAKLUM BALAS MENGIKUT SKOP	14
2	SOROTAN KAJIAN	
	2.1 PENGENALAN	15
	2.2 FAKTOR KOS BAGASI	16
	2.3 FAKTOR KESELAMATAN BAGASI	17
	2.4 FAKTOR PENGURUSAN BAGASI	19
	2.5 PENGANGKUTAN	21
	2.6 KESIMPULAN	22
3	METODOLOGI	
	3.1 PENGENALAN	23
	3.2 REKA BENTUK KAJIAN	24
	3.3 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	25
	3.3.1 DATA PRIMER	25
	3.3.2 DATA SEKUNDER	25
	3.4 POPULASI DAN PERSAMPELAN	26
	3.4.1 POPULASI	26
	3.4.2 SAMPEL	27

	3.5 INSTRUMEN KAJIAN	28
	3.5.1 BORANG SOAL SELIDIK	28
	3.5.2 BAHAGIAN A	29
	3.5.3 BAHAGIAN B	29
	3.6 TATACARA KAJIAN	30
	3.7 PILOT TEST	32
	3.8 SUMBER ANALISIS DATA	32
	3.8.1 ANALISIS KAJIAN	32
	3.8.2 ANALISIS KEKERAPAN	33
	3.8.3 ANALISIS MIN	33
	3.9 KESIMPULAN	34
4	DAPATAN KAJIAN	
	4.1 PENGENALAN	35
	4.2 ANALISIS KEBOLEHPERCAYAAN DATA	36
	4.3 DAPATAN KAJIAN	37
	4.3.1 BAHAGIAN A : LATAR BELAKANG RESPONDEN	37
	4.3.2 BAHAGIAN B : PANDANGAN PENGGUNA TERHADAP KEPUASAN PERKHIDMATAN BAGASI AIRASIA BERHAD	44
	4.4 KESIMPULAN	56
5	PERBINCANGAN,CADANGAN DAN KESIMPULAN	
	5.1 PENGENALAN	57
	5.2 PERBINCANGAN	58

5.3 PERBINCANGAN ATAS FAKTOR KOS	58
5.4 PERBINCANGAN ATAS FAKTOR KESELAMATAN	59
5.5 PERBINCANGAN ATAS FAKTOR PENGURUSAN	59
5.6 CADANGAN	60
5.6.1 CADANGAN KEPADA PIHAK AIRASIA BERHAD	60
5.6.2 CADANGAN KEPADA PENGGUNA	62
5.6.3 CADANGAN KEPADA PENKAJI AKAN DATANG	62
5.7 KESIMPULAN	63
BIBLIOGRAFI	65

BAB 1

Pengenalan

1.1 LATAR BELAKANG KAJIAN

AirAsia Berhad, Malaysia adalah syarikat penerbangan tambang murah, tanpa “frill” dan tanpa tiket yang pertama di Asia. Mereka memperkenalkan banyak insentif untuk menggalakkan lebih ramai pengguna untuk menggunakan perkhidmatan penerbangannya. Syarikat AirAsia pada mulanya ditubuhkan pada 20 Disember 1993 dan mula beroperasi pada 18 November 1996 yang telah diasaskan oleh sebuah konglomerat kerajaan Malaysia, DRB-Hicom. AirAsia Sdn Bhd adalah sebuah syarikat berhad menurut syer dan sendirian yang telah diperbadankan di bawah Akta Syarikat 1965. Aktiviti utama Air Asia ini adalah menyediakan perkhidmatan penerbangan tambang murah perjalanan jarak jauh ke seluruh dunia. AirAsia pada mulanya hanya memiliki dua buah kapal terbang terpakai Boeing 737-300. Pada peringkat permulaan, perkhidmatan

penerbangan hanya ke satu destinasi dan membawa 250 000 penumpang setahun serta mempunyai hanya 250 pekerja.

Air Asia telah ditubuhkan semula pada 12 Disember 2001 apabila syarikat ini telah menanggung beban hutang yang terlalu tinggi iaitu sebanyak RM40 juta. Oleh itu, ia telah dijual kepada Tan Sri Tony Fernandes iaitu pengasas Tune Air dengan harga seringgigit sesaham. Tan Sri Tony Fernandes ialah seorang usahawan dari Malaysia dan pengasas "Tune Air Sdn Bhd" yang telah memperkenalkan penerbangan tambang murah. Pada 8 Jun 2004, jenis syarikat ini telah ditukar dari syarikat sendirian kepada syarikat awam dengan nama AirAsia Berhad.

Slogan "Kini Semua Orang Boleh Terbang" adalah bersesuaian dengan segmen pasaran pihak AirAsia Berhad yang menumpukan kepada kumpulan sasaran pengguna yang berpendapatan rendah. AirAsia Berhad diterajui oleh Yang Berbahagia Dato' Pahamin A. Rajab sebagai pengerusi dan pengarah, Tony Fernandes sebagai Ketua Eksekutif (CEO) dan Pengarah, Encik Kamarudin Meranun dan Encik Aziz Bakar sebagai Pengarah serta Conor McCarthy.

Antara ciri-ciri penerbangan tambang murah adalah adalah kebiasaannya syarikat penerbangan hanya menggunakan satu atau dua jenis kapal terbang yang mana kebiasaannya adalah dari jenis A320 atau Boeing 737. Pada awal perkhidmatan, pengguna adalah bebas untuk memilih kedudukan tempat duduk. Ini adalah bertujuan untuk menggalakan penumpang tiba awal di lapangan terbang.

Setiap tetamu dibenarkan membawa sebuah bagasi kabin dan 1 beg komputer riba atau 1 beg tangan ke dalam kabin pesawat. Bagasi kabin utama tidak boleh melebihi 56cm X 36cm X 23cm dan beratnya tidak melebihi 7kg. Bagasi ini juga hendaklah muat diletakkan di bawah tempat duduk hadapan anda atau dalam ruang simpanan bagasi di sebelah atas. Atas sebab-sebab

keselamatan, sekatan tertentu telah diperkenalkan untuk menghadkan kuantiti cecair, aerosol dan gel (LAG) yang boleh dimasukkan dalam bagasi kabin tetamu dalam penerbangan antarabangsa. Barangan LAG seperti minuman, krim, minyak wangi, semburan, gel dan ubat gigi hendaklah berada dalam bekas dengan muatan maksimum 100 ml. Semua bekas LAG hendaklah muat diletakkan dalam beg plastik lutsinar yang boleh ditutup semula. Setiap penumpang dihadkan untuk membawa hanya sebuah beg plastik lutsinar boleh tutup semula, dengan isipadu maksimum satu liter dan ukuran tidak melebihi 20 cm x 20 cm.

Pada 4 November 2014, AirAsia Berhad telah melancarkan perkhidmatan Wi-Fi dalam penerbangan secara komersial yang bermula dari hari ini, dan boleh didapati dalam penerbangan AirAsia Berhad yang terpilih. Servis yang dikenali sebagai roKKi Chats membolehkan para penumpang menggunakan applikasi perkhidmatan mesej segera ketika berada dalam penerbangan. Setiap token roKKi Chats akan ditawarkan pada harga RM8 bagi penggunaan data sehingga 3MB bagi applikasi WeChat, WhatsApp & LINE. AirAsia Berhad juga disenaraikan dalam Malaysia Book of Records sebagai Syarikat Penerbangan Pertama yang menawarkan perkhidmatan Wi-Fi dalam pesawat di Malaysia. Tetamu boleh mengenal pasti sama ada penerbangan mereka terdapat perkhidmatan Wi-Fi ini melalui penanda dalam pesawat, begitu juga menerusi pengumuman dalam pesawat yang dibuat oleh krew penerbangan. AirAsia Berhad mementingkan inovasi, bukan sahaja menerusi produk dan servis yang ditawarkan, tetapi menerusi pengalaman yang dicipta bagi para tetamu AirAsia Berhad. Di samping itu, adalah penting bagi syarikat ini untuk terus mengikut kehendak para tetamu dan kekal relevan kepada pengguna. Perkhidmatan Wi-Fi merupakan permintaan utama kebanyakan para pelancong, terutama apabila dalam penerbangan, AirAsia Berhad berbangga menjadi yang pertama di Malaysia yang menawarkan perkhidmatan ini pada harga yang paling berpatutan. Hal ini

mbolehkan ramai yang boleh terus berhubung ketika dalam penerbangan, dan terus menambah baik pengalaman penerbangan para tetamu. Perkhidmatan Wi-Fi dalam penerbangan AirAsia Berhad ini dibawakan oleh roKKi, yang dibangunkan oleh TuneBox. Jaringan hubungan roKKi dikuasakan oleh SwiftBroadband, yang menawarkan servis satelit L-band dari Inmarsat. Peneraju perkhidmatan Komunikasi satelit mobil global, Inmarsat memberikan liputan konsisten seluruh dunia yang dibantu oleh jaringan berkuasa tinggi dari darat.

Berdasarkan kod perlindungan pengguna penerbangan Malaysia 2016 (13). Jika bagasi tidak sampai dengan penerbangan yang sama dinaiki penumpang, syarikat penerbangan yang beroperasi adalah bertanggungjawab untuk memberikan pampasan bagi apa-apa kerugian yang disebabkan oleh kelewatan itu dan penumpang yang merupakan pemilik bagasi itu hendaklah diberikan pampasan melainkan jika syarikat penerbangan yang beroperasi telah mengambil segala langkah yang sewajarnya untuk mengelakkan kelewatan itu atau bahawa adalah mustahil untuk mengambil langkah-langkah itu. Liability bagi kelewatan bagasi dalam sesuatu penerbangan terhad kepada hak pengeluaran khas bagi penumpang. Jika bagasi hilang semasa di dalam pesawat udara atau pada bila-bila masa yang bagasi berdaftar berada dalam jagaan syarikat penerbangan yang beroperasi, penumpang yang merupakan pemilik bagasi itu hendaklah diberikan pampasan jika syarikat penerbangan yang beroperasi mengakui kehilangan bagasi berdaftar itu, atau bagasi berdaftar itu tidak sampai selepas tamat tempoh dua puluh satu hari selepas tarikh bagasi berdaftar itu sepatutnya sampai.

Seterusnya, penerbangan adalah kerap dan jarak yang dekat. Ini bertujuan untuk mengurangkan kos mendarat di terminal, manakala tujuan penerbangan melakukan penerbangan yang singkat adalah kerana untuk mengurangkan kos bahan bakar. Setiap tenaga kerja penerbangan tambang murah biasanya bertanggungjawab terhadap banyak tugas. Hal ini kerana penerbangan tambang murah menjalankan sistem kepelbagaian tugas. Penerbangan tambang murah juga tidak menyediakan makanan dan minuman percuma. Sekiranya para penumpang inginkan minuman ataupun makanan, caj tambahan akan dikenakan. Akhir sekali, tiket penerbangan tambang murah dan jauh lebih rendah daripada penerbangan perkhidmatan penuh kerana biasanya harga tiket penerbangan tambang rendah adalah empat kali ganda daripada harga tiket penerbangan perkhidmatan penuh disebabkan penerbangan tambang murah dapat meminimumkan kos mereka.

1.2 PERNYATAAN MASALAH

Industri penerbangan bajet bukanlah sesuatu yang baru di Asia tetapi ia telah melihat kegagalan pada masa lalu dan AirAsia Berhad telah membuat Malaysia bangga dengan pencapaian mereka sebagai Syarikat Penerbangan Tambang Rendah yang pertama di Asia Tenggara dan AirAsia Berhad telah melakukan penerbangan yang pertama. Baru-baru ini, terdapat banyak aduan dan kebimbangan mengenai kehilangan dan kerosakan bagasi di AirAsia Berhad yang diketengahkan oleh media dan pengalaman peribadi yang dihadapi oleh penumpang.

Mulai 1 Julai lalu di bawah kod baru penerbangan, penumpang yang sudah membeli tiket layak untuk mendapat pampasan jika mereka menghadapi masalah dengan penerbangan yang digunakan. Tuntutan pampasan boleh dilakukan jika beg bagasi mereka hilang, penerbangan

ditunda dan dilarang menaiki pesawat. Bagi penumpang yang mengalami masalah penerbangan ditangguh melebihi dua jam, mereka layak mendapat pampasan makanan, panggilan telefon terhad dan akses Internet, manakala penginapan hotel dan pengangkutan perlu disediakan untuk penangguhan melebihi lima jam. Kesemua yang disebutkan itu adalah piawaian minimum bagi memastikan hak penumpang udara terjamin di bawah Kod Perlindungan Pengguna Penerbangan Malaysia 2016 yang berkuat kuasa 1 Julai lalu. Penumpang yang mengambil insurans perjalanan akan dibayar pampasan, manakala yang tidak membeli insurans juga turut dilindungi di bawah kod tersebut.

Pengarah Hal Ehwal Pengguna Suruhanjaya Penerbangan Malaysia (Mavcom), Pushpalatha Subramaniam berkata, kod piawaian itu tertakluk kepada semua syarikat penerbangan Malaysia dan asing yang mendarat di semua lapangan terbang dalam negara ini. Berdasarkan kod itu, syarikat penerbangan perlu mendedahkan tambang penuh termasuk pecahan tambang dan cukai, tetapi pelanggan dilarang untuk menambah perkhidmatan seperti insurans perjalanan atau bayaran bagasi secara automatik. Selain itu, syarikat penerbangan perlu mengambil tempahan daripada golongan Orang Kurang Upaya (OKU) dan turut membayar pampasan bagi kelewatan penerbangan, pembatalan penerbangan, pampasan untuk bagasi rosak, hilang atau lewat tiba ke destinasi.

Menurut Pushpalatha Subramaniam (2016), kod keselamatan berkenaan akan menyediakan perlindungan khusus bagi pengguna penerbangan. Sebelum ini pengguna hanya boleh membuat aduan kepada syarikat penerbangan atau lapangan terbang dan pertikaian yang tidak dapat diselesaikan akan dibawa kepada Tribunal Pengguna atau Persatuan Hak Pengguna. Kebanyakan lapangan terbang mempunyai prosedur untuk menangani aduan pengguna tetapi kod berkenaan akan memastikan pematuhan amalan minimum standard dilakukan. Amalan piawaian

minimum akan melindungi tambang kapal terbang (termasuk pecahan tambang dan cukai), larangan terhadap perkhidmatan menambah secara automatik seperti insurans perjalanan atau bagasi, keperluan untuk menerima tempahan daripada orang kurang upaya dan pampasan bagi kelewatan penerbangan.

Hak lain termasuk pembatalan penerbangan dan pampasan kehilangan, kerosakkan atau kelewatan bagasi. Kajian Mavcom mendapati bahawa 69 peratus daripada responden mempunyai tanggapan salah mengenai hak-hak pengguna. Isu yang paling biasa ialah kelewatan dan pembatalan penerbangan, kehilangan bagasi dan caj tambahan. Pushpalatha berkata ketepatan masa juga adalah isu utama.

Oleh itu dengan kod tersebut, syarikat penerbangan terpaksa untuk menyelesaikan aduan dalam tempoh 30 hari. Mavcom menggalakkan pengguna untuk memfailkan aduan dengan pengendali syarikat penerbangan secara langsung di lapangan terbang. Jika ia tidak diselesaikan dalam tempoh 30 hari, mereka boleh membuat aduan, Mavcom mula mengambil aduan melalui laman web (www.mavcom.my) sejak Mei, dan menerima sekitar 100 laporan setakat ini. Hampir 98 peratus daripada aduan adalah membabitkan pengguna yang telah membuat aduan kepada lapangan terbang dan syarikat penerbangan, tetapi tidak berpuas hati dengan ketetapan itu.

Daripada jumlah itu, Pushpalatha berkata Mavcom menyelesaikan 95 peratus daripadanya. Tambah beliau lima aduan utama ialah bayaran balik, pembatalan dan kehilangan bagasi. Kod keselamatan tersebut terpakai kepada semua syarikat penerbangan Malaysia dan asing yang mendarat di lapangan terbang Malaysia. Mavcom akan mengendalikan kes dalam tempoh seminggu dan akan bekerjasama dengan syarikat penerbangan atau pengendali lapangan terbang untuk menyelesaikan aduan dalam tempoh 14 hari. Menurut beliau lagi, sejak Mei lalu sehingga kini mereka telah menerima kira-kira 100 aduan melalui www.mavcom.my.

1.3 OBJEKTIF KAJIAN

- i) Mengenal pasti faktor kos bagasi terhadap kepuasan perkhidmatan bagasi AirAsia Berhad di kawasan sekitar Permatang Pauh.
- ii) Mengenal pasti faktor keselamatan bagasi terhadap kepuasan perkhidmatan bagasi AirAsia Berhad di kawasan sekitar Permatang Pauh.
- iii) Mengenal pasti faktor pengurusan bagasi terhadap kepuasan perkhidmatan bagasi AirAsia Berhad di kawasan sekitar Permatang Pauh.

1.4 PERSOALAN KAJIAN

- i) Adakah faktor kos bagasi mempengaruhi kepuasan perkhidmatan bagasi AirAsia Berhad di kawasan sekitar Permatang Pauh?
- ii) Adakah faktor keselamatan bagasi mempengaruhi kepuasan perkhidmatan bagasi AirAsia Berhad di kawasan sekitar Permatang Pauh?
- iii) Adakah faktor pengurusan bagasi mempengaruhi kepuasan perkhidmatan bagasi AirAsia Berhad di kawasan sekitar Permatang Pauh?

1.5 SKOP KAJIAN

Pengkaji telah memilih untuk membuat kajian mengenai faktor kepuasan perkhidmatan bagasi oleh pengguna terhadap syarikat penerbangan AirAsia Berhad di kawasan sekitar Permatang Pauh dari segi faktor kos bagasi, faktor keselamatan bagasi dan faktor pengurusan bagasi. Di dalam kajian ini skop kajian terhadap pengguna perkhidmatan ini yang berada sekitar kawasan Permatang Pauh seramai 100 orang sampel yang akan dipilih daripada pengguna bagasi AirAsia Berhad sebagai responden dalam kajian ini.

1.6 KEPENTINGAN KAJIAN

Dalam era globalisasi kini, perkhidmatan bagasi telah menjadi suatu yang semestinya diperlukan oleh pengguna dalam setiap penerbangan. Sehubungan dengan itu, ia telah mendorong pengkaji membuat kajian tentang faktor pemilihan pengguna terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh AirAsia Berhad. Di antaranya ialah yang berkaitan dengan faktor kos perkhidmatan bagasi AirAsia Berhad, faktor keselamatan perkhidmatan bagasi AirAsia Berhad dan faktor pengurusan perkhidmatan bagasi AirAsia Berhad. Dengan adanya kajian ini, kita dapat mengetahui faktor terhadap kepuasan perkhidmatan bagasi AirAsia Berhad.

1.6.1 Kepentingan Kepada Pengkaji Masa Akan Datang

Kajian ini memberikan kepentingan dan kelebihan kepada pengkaji masa akan datang. Melalui kajian ini pengkaji masa akan datang dapat menjadikan kajian ini sebagai sumber rujukan mereka. Penyelidik menyarankan supaya pengkaji masa akan datang dapat mengupas dengan lebih lanjut mengenai objektif kajian yang sesuai.

1.6.2 Kepentingan Kepada Pengguna

Kajian ini penting sebagai rujukan kepada pengguna perkhidmatan bagasi kerana pengguna boleh menilai sejauh mana keberkesanan perkhidmatan yang disediakan dan membuat keputusan yang bijak untuk memilih perkhidmatan bagasi syarikat penerbangan yang sedia ada.

1.6.3 Kepentingan Kepada Syarikat

Kajian ini penting sebagai rujukan kepada syarikat penerbangan kerana pihak syarikat dapat mengetahui kelemahan-kelemahan yang harus diperbaiki dan penambahbaikkan perkhidmatan yang telah sedia ada daripada maklum balas yang diterima oleh responden. Ini menunjukkan bahawa ia dapat menjamin masa depan syarikat supaya lebih maju sekaligus dapat bersaing dengan syarikat penerbangan yang lain.

1.7 DEFINISI OPERASI

1.7.1 Syarikat Penerbangan

Menurut dari buku "Flying Off Course: The Economics of International Airlines," 3rd edition. Rigas Doganis, Routledge, New York, 2002. "The Airline Business in the 21st Century." Rigas Doganis, Routledge, New York, 2001. Syarikat penerbangan merupakan sebuah pertubuhan yang menyediakan khidmat penerbangan awam bagi penumpang atau barang. Pihak syarikat penerbangan juga menyewa atau memiliki kapal terbang untuk menyediakan perkhidmatan tersebut dan dapat membentuk kerja sama atau perikatan dengan sistem penerbangan lainnya untuk keuntungan bersama.

Dalam konteks kajian ini syarikat penerbangan adalah AirAsia Berhad.

1.7.2 Kos

Definisi kos menurut Kotler dan Armstrong(2001), kos adalah sejumlah wang yang dikenakan untuk sesuatu produk atau perkhidmatan atas manfaat-manfaat kerana memiliki atau menggunakan produk atau perkhidmatan tersebut. Dalam konteks kajian ini, kos adalah bayaran yang dikenakan kepada pelanggan apabila menerima apa-apa perkhidmatan dari AirAsia Berhad.

1.7.3 Keselamatan

Menurut Kamus Dewan Bahasa Dan Pustaka, Edisi Keempat, keselamatan adalah terpelihara atau terhindar daripada bencana atau terlepas dari bahaya.

Dalam konteks kajian ini, keselamatan merupakan perlindungan yang diberikan oleh AirAsia Berhad terhadap bagasi semasa dibawah kendalian syarikat tersebut.

1.7.4 Pengurusan

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat, pengurusan adalah perihal mengurus sesuatu perihal mengurus seperti syarikat, badan perniagaan dan pentadbiran.

Dalam konteks kajian ini, pengurusan adalah bagaimana syarikat Air Asia menguruskan bagasi pelanggan yang menggunakan perkhidmatan mereka.

1.7.5 Bagasi

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat, bagasi adalah beg pakaian yang dibawa dalam sesuatu perjalanan.

Dalam konteks kajian ini, bagasi adalah beg pakaian yang digunakan oleh pelanggan semasa menggunakan perkhidmatan bagasi syarikat penerbangan.

1.8 LIMITASI KAJIAN

1.8.1 Batasan dalam menyiapkan kajian dalam masa yang singkat.

Kajian tidak boleh di lakukan secara menyeluruh yang disebabkan tempoh masa yang terhad dan perlu mengambil masa yang panjang dalam menyiapkan kesimpulan kajian kerana pengkaji perlu mencari maklumat yang sahih.

1.8.2 Batasan dalam mendapatkan maklum balas daripada orang awam mengikut skop.

Maklum balas dalam soal selidik kajian adalah amat penting dan berguna kepada para pengkaji untuk mendapatkan maklumat yang tepat dan berguna dan dapatan kajian bergantung kepada keupayaan responden menggunakan persepsi, pemahaman dan pengetahuan mereka tentang perkara yang dikaji dan ketepatan hasil kajian juga bergantung kepada kejujuran responden dalam menjawab soalan-soalan yang dikemukakan di dalam borang soal selidik.

BAB 2

SOROTAN KAJIAN

2.1 PENGENALAN

Dalam sorotan kajian ini, pengkaji akan membincangkan karya-karya penyelidikan yang telah dilakukan sebagai rujukan di mana setiap aspek yang berkaitan adalah berdasarkan sumber keratan akhbar, majalah, buku serta kajian terdahulu. Bab ini membincangkan mengenai faktor kos, faktor keselamatan dan faktor pengurusan terhadap kepuasan perkhidmatan bagasi syarikat AirAsia Berhad yang mempengaruhi pilihan pengguna terhadap syarikat penerbangan AirAsia Berhad di kawasan sekitar Permatang Pauh

2.2 FAKTOR KOS BAGASI

Kos merupakan satu nilai atau bayaran yang dikenakan ke atas suatu pembelian barangan atau perkhidmatan. Kos belian bergantung kepada penawaran permintaan. Hukum penawaran menyatakan apabila harga meningkat, kuantiti penawaran akan meningkat. Tawaran dan promosi yang ditawarkan oleh syarikat AirAsia Berhad telah menarik minat pengguna untuk menggunakan perkhidmatan yang ditawarkan.

Menurut Philips Kothler & Armstrong (1989) kos merupakan elemen yang paling fleksibel dalam campuran pemasaran yang mengeluarkan hasil. Ia juga merupakan alat persaingan yang penting di dalam perniagaan dan perkhidmatan. Djasmin Saladin (2001) pula berkata harga merupakan alat tukar yang digunakan untuk mendapatkan produk

Disokong juga oleh Buchari Alma (2002) harga merupakan sebuah nilai yang ditentukan untuk sesuatu barang atau perkhidmatan yang ditentukan dengan wang

Pernyataan ini turut disokong oleh Basu Swastha & Irawan (2005) harga ialah sesuatu yang diperlukan untuk mendapatkan sesuatu kombinasi antara perkhidmatan atau produk dengan membayar sejumlah wang.

Disokong oleh Zaki Zakariah (2006) harga merupakan elemen utama dalam menentukan jenis barang yang hendak dibeli. Kenaikan harga barang menyebabkan pengguna akan membeli barang yang lebih murah dan pengguna akan membeli lebih sekiranya harga turun dengan ini kuasa membeli turun.

Pada masa kini, setiap syarikat terutamanya dalam syarikat penerbangan di Malaysia menunjukkan persaingan dalam semua aspek bagi memastikan syarikat terus berdaya maju, memberi perkhidmatan yang berkualiti dan dapat memuaskan pengguna. Industri penerbangan

menyedari bahawa untuk menguasai pasaran penerbangan, setiap syarikat perlu meneroka cara dan kaedah baru mendekati pelanggan. Oleh itu, salah satu cara syarikat penerbangan adalah dengan memperbaharui kadar tambang bagasi bagi penumpang yang menggunakan pengangkutan udara sebagai mod pengangkutan.

Kadang-kadang pesaing menjadi alat ukur yang cukup berkesan untuk menentukan harga jual produk. Pengguna boleh membandingkan harga jual produk anda dengan produk pesaing yang setanding. Apabila produk yang anda tawarkan mempunyai nilai jual yang lebih tinggi, maka tidak ada salahnya bila anda memasarkan produk tersebut dengan harga jual yang lebih mahal.

Secara kesimpulannya, kos bagi sesuatu perkhidmatan hanya akan mengurangkan kadar permintaan tersebut, sebaliknya harga yang rendah akan menarik lebih pengguna menggunakan perkhidmatan tersebut.

2.3 FAKTOR KESELAMATAN BAGASI

Faktor keselamatan memainkan peranan penting dalam pengangkutan udara bagi memastikan keselamatan pengguna dan bagasi sewaktu menggunakan perkhidmatan tersebut bagi syarikat penerbangan AirAsia Berhad.

Keselamatan adalah aspek yang perlu dititikberatkan oleh semua syarikat yang terlibat dalam mod pengangkutan di Malaysia. Keselamatan memainkan peranan penting bagi melindungi para pengguna semasa menggunakan perkhidmatan dan juga semasa pengguna berada di stesen pengangkutan tersebut. Keselamatan bermaksud "keadaan bebas daripada

bahaya atau ancaman". Ini dapat disimpulkan bahawa keselamatan merujuk kepada keselamatan pengguna yang menggunakan mod pengangkutan dengan keadaan yang selamat daripada berlakunya ancaman keselamatan.

John E. Kobza (2003) berkata tentang keselamatan bagasi, untuk menentukan bagaimana untuk mengendalikan peranti keselamatan yang berkesan, peningkatan prestasi untuk keseluruhan sistem peranti keselamatan adalah sangat penting. Memandangkan mandat persekutuan baru-baru ini telah membuat pemeriksaan daripada semua bagasi berdaftar, pemeriksaan ini adalah untuk mengkaji keseimbangan saringan antara bagasi yang berdaftar dan bagasi bukan berdaftar. Keseimbangan ini diwakili dengan menggunakan model kos yang menggabungkan kos alat keselamatan pemeriksaan bagasi, jumlah bagasi berdaftar yang diproses melalui peranti dan hasil yang berlaku apabila peranti digunakan.

Menurut Kamus Dewan Edisi keempat (2005), Keselamatan merujuk kepada perihal selamat, keamanan dan kesejahteraan. Definisi tersebut disokong oleh Cooper & Philips (2004) dimana amalan pengurusan keselamatan pekerjaan yang cekap dapat memastikan pulangan yang tinggi kepada organisasi dan meningkatkan produktiviti.

Disokong oleh Holt (2005) pula berkata mendefinisikan keselamatan sebagai ketiadaan budaya, ketiadaan ruang yang membantu mewujudkan suasana bahaya, satu tahap perlindungan dan keadaan yang tidak melibatkan risiko.

Ditambah pula dengan Bahari (2006) mendefinisikan keselamatan sebagai keadaan yang selamat dan bebas daripada bahaya, termasuk kecederaan dan risiko, pengetahuan atau kemahiran dalam mengelakkan kemalangan atau penyakit dan kualiti atau keadaan yang tidak membawa risiko.

2.4 FAKTOR PENGURUSAN BAGASI

Perkhidmatan adalah kerja yang dilakukan oleh seseorang individu atau sekumpulan individu yang memberi manfaat kepada orang lain. Ini termasuk memberikan tenaga, kemahiran, kepakaran dan pengalaman yang memberi manfaat kepada orang lain atau pelanggan. Pembekal perkhidmatan boleh terlibat dalam aktiviti ekonomi tanpa mengalami batasan seperti perlu menyediakan stok atau inventori atau bahan mentah. Pada masa yang sama, pelaburan mereka dalam kepakaran memerlukan pemasaran perkhidmatan dan penambahbaikan yang berterusan untuk menghadapi persaingan. Kebanyakan perniagaan berasaskan perkhidmatan bagaimanapun memerlukan struktur fizikal dan peralatan yang besar, dan menggunakan sumber yang banyak seperti perkhidmatan pengangkutan dan ketenteraan.

Menurut Nurul Farhanah Hashim (2009) Sistem pengurusan bagasi kebanyakannya diaplikasikan di lapangan terbang. Sistem ini perlu ada untuk menjaga kesempurnaan perjalanan penumpang. Hal ini menunjukkan perbezaan di mana kemampuan sesebuah lapangan terbang untuk menjadi hub syarikat penerbangan besar. Dengan kata lain sebuah lapangan terbang berfungsi sebagai pusat kegiatan bagi menghubungkan laluan yang banyak bagi syarikat penerbangan. Akan tetapi, sistem penerbangan hari ini berdepan dengan pelbagai cabaran yang mampu menggugat tahap kepuasan pelanggan dan menjejaskan keuntungan syarikat. Persaingan makin bertambah apabila terdapat syarikat penerbangan kos rendah yang menembusi pasaran. Harga tiket yang murah menarik perhatian ramai penumpang yang dulunya setia dengan satu penerbangan telah membolehkan syarikat penerbangan kos rendah ini memperolehi syer pasaran yang luar biasa dalam sekelip mata. Harga tambang yang murah membantu mengurangkan tekanan terhadap harga tiket yang sememangnya mengancam margin keuntungan. Kos operasi juga bertambah. Kos bahan bakar telah meningkat sehingga lebih daripada 250 peratus antara

tahun 2003 hingga 2006. Selain itu, bilangan pekerja yang lebih ramai juga diperlukan untuk mengendalikan peningkatan jumlah bagasi dan penumpang. Dianggarkan peningkatan hampir sebanyak lima peratus setiap tahun. Oleh itu, sistem penerbangan kini sedang mencari penyelesaian bagi mengatasi kos yang tinggi dan mengurangkan harga tambang untuk meningkatkan tahap kecekapan dalam proses perniagaan. Sistem pengendalian bagasi (SPB) merupakan sejenis sistem pengangkutan yang dipasang pada lapangan terbang yang menyemak barang daripada kaunter tiket ke kawasan-kawasan di mana bag-bag boleh dimuat ke dalam kapal terbang. SPB juga mengangkut bagasi yang datang dari pesawat ke tuntutan bagasi atau ke suatu kawasan di mana bagasi boleh dimuatkan ke dalam pesawat lain. Walaupun fungsi utama sistem pengendalian adalah pengangkutan bagasi, SPB juga akan memberi perkhidmatan kepada fungsi lain yang terlibat dalam memastikan bahawa sebuah bagasi sampai ke lokasi yang sebenar di lapangan terbang. Proses mengenalpasti sesebuah bag dan maklumat yang berkaitan dengannya, membuat keputusan di mana bag harus diarahkan di dalam sistem ini dikenali sebagai pengasingan.

Stoner (1985) juga berkata Pengurusan ialah suatu proses untuk merancang, mengorganisasi, mengarah dan mengawal daya usaha anggota organisasi serta menggunakan sumber lain dalam organisasi bagi mencapai matlamat yang ditetapkan.

Turut disokong oleh Ahmad Antory (1991), menyatakan bahawa pengurusan adalah merujuk kepada set yang direka bentuk untuk meninggikan dan mengarah kerja-kerja atau tugas yang sengaja dilakukan. Bagi Wan Azmi (1981) pengurusan membawa maksud sebagai satu aktiviti perancangan dan pengarahan atau panduan oleh sesuatu perusahaan atau organisasi berhubung dengan segala kaedah-kaedah, peraturan-peraturannya juga tanggungjawab dan tugas kakitangannya.