

**PENGGUNAAN GRAB SEMASA PASCA PANDEMIK
COVID-19 DI KOTA KINABALU, SABAH.**



DIVINE MASA

UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

FAKULTI SAINS SOSIAL DAN KEMANUSIAAN

UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

2022

**PENGGUNAAN GRAB SEMASA PASCA PANDEMIK COVID-19 DI KOTA KINABALU,
SABAH.**



DIVINE MASA

(BA19110803)

UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

LATIHAN ILMIAH INI DIKEMUKAKAN UNTUK MEMENUHI SYARAT

MEMPEROLEHI IJAZAH SARJANA MUDA

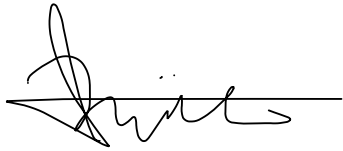
FAKULTI SAINS SOSIAL DAN KEMANUSIAAN

UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

2022

PENGAKUAN

Saya mengaku bahawa latihan ilmiah yang bertajuk Penggunaan Grab Semasa Pasca Pandemik Covid-19 Di Kota Kinabalu, Sabah merupakan hasil usaha dan kerja saya sendiri, melainkan petikan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.



12 OGOS 2022



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

Tarikh

PENGESAHAN

NAMA : DIVINE MASA

NO. MATRIK : BA19110803

TAJUK : PENGGUNAAN GRAB SEMASA PASCA PANDEMIK COVID-19 DI KOTA
KINABALU, SABAH

IJAZAH : SARJANA MUDA SAINS SOSIAL DENGAN KEPUJIAN (GEOGRAFI)



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

DISAHKAN OLEH :

PENYELIA

TANDATANGAN

DR. HARIFAH MOHD. NOOR

PENGHARGAAN

Terlebih dahulu saya ingin mengucapkan syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa kerana dengan kurnianya saya berjaya untuk menyiapkan latihan ilmiah yang bertajuk Penggunaan Grab Semasa Pasca Pandemik Covid-19 di Kota Kinabalu, Sabah dengan jayanya dan untuk memenuhi keperluan kursus Ijazah Sarjana Muda Sains Sosial dengan Keahlian (Geografi).

Penghargaan ikhlas dan jutaan terima kasih ingin saya ucapkan kepada Dr. Harifah Binti Mohd Noor selaku penyelia utama saya sepanjang proses penyediaan latihan ilmiah ini atas segala tunjuk ajar, kesabaran, nasihat, sokongan dan pengorbanan yang beliau telah berikan kepada saya. Segala teguran dan dorongan yang beliau berikan telah membantu membakar semangat saya untuk meneruskan latihan ilmiah ini sehingga siap sepenuhnya. Tidak dilupakan juga kepada barisan pensyarah program Geografi yang telah memberikan sedikit sebanyak ilmu dan idea kepada penyelidikan ini.

Penghargaan khas kepada ibu bapa saya yang tercinta iaitu Masa Bin Persogit dan Susan Cuya Supena kerana sentiasa memberikan sokongan dan dorongan yang tidak terhingga dalam semua aspek dalam kehidupan saya. Selain itu, saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada rakan-rakan seperjuangan yang sentiasa memberikan peringatan, dorongan dan idea tambahan kepada saya sepanjang menyiapkan kajian ini.

Akhir sekali, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua responden dan pihak yang terlibat atas kesudian mereka untuk meluangkan sedikit masa bagi membantu saya untuk mendapatkan data bagi kajian ini. Segala bantuan dan kerjasama dari semua pihak amat saya hargai dan tidak akan saya lupakan.

Sekian, Terima Kasih.

Divine Masa

12 Ogos 2022

ABSTRAK

Pandemik Covid-19 yang diisytiharkan pada Mac 2020 telah menjejaskan banyak sektor ekonomi dunia akibat daripada pelbagai sekatan pergerakan yang dilaksanakan untuk mengawal penularan wabak penyakit ini. Antara sektor yang terjejas teruk ialah sektor pengangkutan awam khususnya perkhidmatan E-Hailing. Oleh itu, kajian ini dijalankan untuk mengkaji faktor penggunaan E-Hailing Grab semasa pasca pandemik Covid-19 serta cabaran dan kesan pandemik Covid-19 kepada penggunaan Grab di Kota Kinabalu, Sabah. Di samping itu, kajian ini turut dijalankan untuk mencadangkan langkah penambahbaikan yang boleh mempertingkatkan kualiti perkhidmatan dan kepuasan pengguna. Kajian ini dilaksanakan dengan menggunakan kaedah kuantitatif melalui soal selidik. Sebanyak 61 pengguna Grab di bandar Kota Kinabalu telah dijadikan sebagai responden kajian. Hasil dapatan mendapati bahawa faktor kebolehsampaian merupakan faktor dominan yang mempengaruhi penggunaan Grab oleh pengguna. Selain itu, cabaran utama pengguna Grab semasa pasca pandemik Covid-19 adalah had penumpang yang ditetapkan dan isu SOP yang tidak diamalkan sepenuhnya oleh pemandu Grab. Kesannya, ramai pengguna Grab merasa risau akan risiko penularan penyakit Covid-19. Antara cadangan penambahbaikan yang boleh dilakukan untuk meningkatkan kualiti dan kepuasan pengguna ialah memastikan GrabCar sentiasa disanitasi dan berada dalam keadaan bersih. Secara keseluruhannya, syarikat dan pemandu Grab perlu berusaha dengan gigih lagi untuk memberi jaminan keselesaan dan keselamatan kepada pengguna terutamanya dalam tempoh pasca pandemik Covid-19 ini bagi meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan dan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: E-Hailing, Grab, Covid-19, Pasca Pandemik, Pengguna.

ABSTRACT

THE USE OF GRAB DURING COVID-19 POST PANDEMIC PERIOD IN KOTA KINABALU, SABAH.

Covid-19 pandemic that was officially declared in March 2020 has affected various world biggest economy sectors due movement restrictions implemented to control the spread of Covid-19 disease. One of the most affected sectors is the public transport sector particularly the E-Hailing Services. Therefore, this study was conducted to examine the factors affecting the use of E-Hailing Grab during the Covid-19 post pandemic period as well as the challenges faced by the user and the effects of Covid-19 pandemic on the use of Grab service in Kota Kinabalu, Sabah. Furthermore, this study was conducted to suggest improvements measures that can help improve the service quality and customer's satisfaction. This study was carried out by using quantitative methods through questionnaires. A total of 61 Grab users have been asked to be a part of this study as respondents. The result of this study indicated that the accessibility factor is the most dominant factor that affects the use of Grab by customers. In addition, the main challenge for the Grab customers during Covid-19 post pandemic period is the limit of passenger and SOP issued that are not fully practiced by Grab drivers. As a result, many Grab customers are worried about the risk of Covid-19 infection. Among the suggested improvements that can be made to improve the quality and user satisfaction is to ensure that GrabCar is always sanitized and in a clean condition. Overall, Grab company and drivers need to work harder to guarantee the comfort and safety of their passengers especially during this Covid-19 post pandemic period to further improve the service quality as well as the user satisfaction.

Keywords: *E-Hailing, Grab, Covid-19, Post-Pandemic, Consumers.*

SENARAI JADUAL

	HALAMAN	
Jadual 3.4.1	Skala Likert 5 Poin Yang Digunakan Dalam Kajian.	44
Jadual 3.4.2	Interpretasi Skor Alpha Cronbach	45
Jadual 3.4.3	Nilai Alpha Cronbach (α) Bagi Faktor Penggunaan Grab Berdasarkan Aspek Kebolehsampaian, Keselesaan Dan Keselamatan.	45-46
Jadual 3.4.4	Nilai Alpha Cronbach (α) Bagi Cabaran Dihadapi Pengguna Grab Semasa Pasca Pandemik Covid-19.	46-47
Jadual 3.4.5	Nilai Alpha Cronbach (α) Bagi Kesan Pandemik Covid-19 Kepada Pengguna Grab Semasa Pasca Pandemik Covid-19.	47-48
Jadual 3.4.6	Nilai Alpha Cronbach (α) Bagi Cadangan Penambahbaikan Perkhidmatan Grab Semasa Pasca Pandemik Covid-19.	48
Jadual 4.5.1	Faktor Penggunaan Grab Semasa Pasca Pandemik Covid-19 Berdasarkan Aspek Kebolehsampaian.	63
Jadual 4.5.2	Faktor Penggunaan Grab Semasa Pasca Pandemik Covid-19 Berdasarkan Aspek Keselesaan.	65
Jadual 4.5.3	Faktor Penggunaan Grab Semasa Pasca Pandemik Covid-19 Berdasarkan Aspek Keselamatan.	67
Jadual 4.5.4	Interpretasi Purata Skor Min Bagi Faktor Penggunaan Grab Semasa Pasca Pandemik Covid-19 .	68
Jadual 4.6.1.1	Cabaran Dihadapi Pengguna Semasa Pasca Pandemik Covid-19.	70-71

Jadual 4.6.2.1:	Kesan Pandemik Covid-19 Kepada Pengguna Grab Semasa Pasca Pandemik Covid-19.	75-76
Jadual 4.6.2.2	Interpretasi Purata Skor Min bagi Kesan Pandemik Covid-19 Kepada Pengguna Grab Semasa Pasca Pandemik Covid-19.	77
Jadual 4.7.1	Cadangan Penambahbaikan Perkhidmatan Grab semasa Pasca Pandemik Covid-19 di Kota Kinabalu, Sabah.	79-80
Jadual 4.7.2	Interpretasi Skor Min Menurut Ahmad Jamil (1993).	80

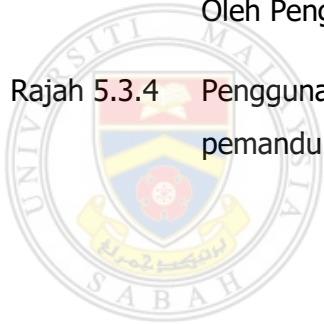


UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

SENARAI RAJAH

	HALAMAN
Rajah 1.9.1 Perkhidmatan GrabTaxi, GrabCar dan JustGrab	10
Rajah 1.9.2. Peringkat-peringkat keahlian dalam GrabRewards	12
Rajah 2.2 Intipati Kajian	18
Rajah 2.3 Logo Grab Holdings Inc	22
Rajah 4.3.1 Jantina Responden	55
Rajah 4.3.2 Umur Responden	56
Rajah 4.3.3 Bangsa Responden	57
Rajah 4.3.4 Status Pekerjaan Responden	58
Rajah 4.3.5 Sektor Pekerjaan Responden	59
Rajah 4.4.1 Pemilikan Kenderaan Oleh Pengguna	60
Rajah 4.4.2 Kekerapan Penggunaan Grab Oleh Pengguna	61
Rajah 4.5.1 Min Faktor Penggunaan Grab Semasa Pasca Pandemik Covid-19 Berdasarkan Aspek Kebolehsampaian.	64
Rajah 4.5.2 Min Faktor Penggunaan Grab Semasa Pasca Pandemik Covid-19 Berdasarkan Aspek Keselesaan.	66
Rajah 4.5.3 Min Faktor Penggunaan Grab Semasa Pasca Pandemik Covid-19 Berdasarkan Aspek Keselamatan.	68
Rajah 4.6.1 Min Bagi Cabaran Dihadapi Pengguna Grab Semasa Pasca Pandemik Covid-19.	72

Rajah 4.6.2	Nilai Min Skor Bagi Kesan Cabaran Kepada Pengguna Grab Semasa Pasca Pandemik Covid-19 Di Kota Kinabalu, Sabah.	76
Rajah 4.7.1	Min Cadangan Penambahbaikan Perkhidmatan Grab Semasa Pasca Pandemik Covid-19 di Kota Kinabalu, Sabah.	80
Rajah 4.8.1	Hubungkait Di Antara Jantina Dengan Pemilikan Kenderaan Responden.	82
Rajah 4.8.2	Hubungkait Di Antara Jantina Dengan Penggunaan Grab Oleh Pengguna.	83
Rajah 5.3.4	Pengguna sedang menunggu untuk diambil oleh pemandu GrabCar.	90



UMMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

SENARAI FOTO

	HALAMAN
Foto 3.4.1 Menunjukkan Alat Sanitasi Yang Disediakan Oleh Pemandu Grab Dalam Kenderaan Grab Untuk Kegunaan Pengguna.	38
Foto 3.4.2 Menunjukkan Pemandu Grab Yang mematuhi Prosedur Standard Operasi Pasca Pandemik Covid-19 Dengan Memakai Pelitup Muka.	38
Foto 3.4.3 Menunjukkan Responden Sedang Menjawab Borang Soal Selidik Yang Diedarkan.	41



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

SENARAI PETA

HALAMAN

Peta 1.8 Peta Lokasi Kajian Kota Kinabalu, Sabah.

7



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

SENARAI SINGKATAN

WHO	Pertubuhan Kesihatan Sedunia
SOP	Prosedur Standard Operasi
GIS	Geografi Information System
PKP	Perintah Kawalan Pergerakan
SPAD	Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat Malaysia
TNC	Syarikat Rangkaian Pengangkutan



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

SENARAI LAMPIRAN

HALAMAN

LAMPIRAN A

Foto 1	<i>Google Form Online</i> Bagi Borang Soal Selidik.	103
Foto 2	Responden Yang Sedang Menjawab Borang Soal Selidik.	103
Foto 3	“Pickup Point” Grab Yang Terletak Di Pintu Keluar Pusat Membeli-Belah Centerpoint, Kota Kinabalu, Sabah.	104
Foto 4	Penyelidik Bersama Responden Kajian.	104
Foto 5	GrabCar Yang Ditempah Pengguna Sampai Di Lokasi Pick-Up	105

LAMPIRAN B

Soal Selidik	106-112
--------------	---------

ISI KANDUNGAN

	HALAMAN
TAJUK	II
PENGAKUAN	III
PENGESAHAN	IV
PENGHARGAAN	V
ABSTRAK	VI
ABSTRACT	VII
SENARAI JADUAL	VIII-IX
SENARAI RAJAH	X-XI
SENARAI FOTO	XII
SENARAI PETA	XIII
SENARAI SINGKATAN	XIV
SENARAI LAMPIRAN	XV
ISI KANDUNGAN	XVI-XXI
BAB 1: PENGENALAN	1
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	1-3
1.3 Permasalahan Kajian	3-4
1.4 Persoalan Kajian	5
1.5 Objektif Kajian	5

1.6 Kepentingan Kajian	5-6
1.7 Skop Kajian	6-7
1.8 Kawasan Kajian	7-8
1.9 Definisi Konseptual	9
1.9.1 E-Hailing	9
1.9.2 Grab	9-13
1.9.3 Pandemik Covid-19	13-15
1.9.4 Persepsi Pengguna	15
1.9.5 Pengguna	16
1.10 Kesimpulan	17
BAB 2: SOROTAN LITERATUR	18
2.1 Pengenalan	18
2.2 Intipati Kajian	18
2.2.1 Geografi Manusia	19
2.2.2 Geografi Pengangkutan	20-21
2.3 Sejarah Penubuhan Dan Perkembangan Perkhidmatan E-Hailing Grab Di Malaysia.	22-24
2.4 Kajian Lepas	25-31
2.4.1 Faktor Penggunaan Perkhidmatan E-Hailing Grab Oleh Pengguna.	25-26
2.4.2 Cabaran Dan Kesan Pandemik Covid-19 Kepada Pengguna Perkhidmatan E-Hailing Grab.	27-30

2.4.3 Cadangan Penambahbaikan Perkhidmatan E-Hailing Grab.	31
2.5 Kesimpulan	32
BAB 3: METODOLOGI KAJIAN	33
3.1 Pengenalan	33
3.2 Reka Bentuk Kajian	33-34
3.3 Instrumen Kajian	35-36
3.4 Teknik Pengumpulan Data	36
3.4.1 Data Primer	37
i) Pemerhatian Melalui Penglibatan	37-38
ii) Borang Soal Selidik	39
a) Kandungan Borang Soal Selidik	39-41
b) Persampelan Kajian	41-42
c) Kajian Rintis	42-43
d) Pengukuran Menggunakan Skala Likert	43-44
e) Kebolehpercayaan Dan Kesahan Alat Pengukuran	44-49
3.4.2 Data Sekunder	49
i) Kajian Perpustakaan	49-50
ii) Rujukan Internet Dan Laman Web	50
3.5 Teknik Analisis Dan Persembahan Data	50-51
3.5.1 Kaedah Kualitatif	51
3.5.2 Kaedah Kuantitatif	51

i) IBM SPSS Statistic	51-52
ii) Microsoft Excel	52
3.6 Kesimpulan	53
BAB 4: DAPATAN DAN ANALISIS KAJIAN	54
4.1 Pengenalan	54
4.2 Analisis Soal Selidik	54-55
4.3 Analisis Demografi Responden	55-59
4.4 Ciri-Ciri Pengguna Grab	60-61
4.5 Faktor Penggunaan Grab Semasa Pasca Pandemik Covid-19 Di Kota Kinabalu, Sabah.	62-68
4.6 Cabaran Dan Kesan Pandemik Covid-19 Kepada Pengguna Grab Semasa Pasca Pandemik Covid-19 Di Kota Kinabalu, Sabah.	69
4.6.1 Cabaran Yang Dihadapi oleh Pengguna Grab Semasa Pasca Pandemik Covid-19 Di Kota Kinabalu, Sabah.	69-72
4.6.2 Kesan Pandemik Covid-19 Kepada Pengguna Grab Semasa Pasca Pandemik Covid-19 di Kota Kinabalu, Sabah.	73-77
4.7 Cadangan Penambahbaikan Perkhidmatan Grab Semasa Pasca Pandemik Covid-19 Di Kota Kinabalu, Sabah.	78-80
4.8 Hubungkait Di Antara Demografi Responden Dengan Ciri-Ciri Pengguna Grab	81
4.8.1 Hubungkait Di Antara Jantina Dengan Pemilikan Kenderaan Responden.	81-82
4.8.2 Hubungkait Di Antara Jantina Dengan Penggunaan Grab	83

Oleh Pengguna.	
4.10 Kesimpulan	84
BAB 5: RUMUSAN DAN CADANGAN	85
5.1 Pengenalan	85
5.2 Rumusan Dan Dapatan Kajian Berdasarkan Objektif	85-87
5.3 Langkah Dan Cadangan	87
5.3.1 Kebersihan Kenderaan Grab Dijaga Rapi.	88
5.3.2 Mempertingkatkan Pematuhan Prosedur Standard Operasi (SOP)	88
5.3.3 Menstabilkan Kadar Tambang	89
5.3.4 <i>Pickup-point</i> Perkhidmatan Grab.	89
5.3.5 Aplikasi Grab Dikemaskini Agar Mudah Digunakan Oleh Warga Emas dan OKU.	90
5.4 Cadangan Untuk Kajian Akan Datang	91
5.5 Kesimpulan	92
BIBLIOGRAFI	93-102
LAMPIRAN A	103-105
LAMPIRAN B	106-112

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 PENGENALAN

Bab ini merupakan bahagian pendahuluan yang menjelaskan latar belakang kajian berkaitan dengan penggunaan Grab semasa pasca pandemik Covid-19 di kawasan kajian. Bab ini turut memberi fokus kepada permasalahan kajian yang menimbulkan persoalan dan seterusnya objektif yang ingin dicapai oleh pengkaji dalam kajian ini. Selain itu, bab ini turut menerangkan skop kajian yang meliputi fokus kepada kajian ini serta kawasan yang dipilih sebagai kawasan kajian. Akhir sekali bab ini turut memaparkan kepentingan kajian dan definisi konseptual yang berkait rapat dengan kajian ini.

1.2 LATAR BELAKANG KAJIAN

Pengangkutan merupakan antara sektor yang penting bagi sesebuah negara, sektor ini berkepentingan dalam memastikan pergerakan populasi penduduk dalam sesebuah negara sentiasa berjalan dengan lancar (Czodorova et al, 2021). Umumnya, pengangkutan merupakan pengukur perhubungan antara dua lokasi atau lebih (Elliot, 1974). Pengangkutan turut berperanan dalam menentukan ketersampaian dari suatu kawasan ke kawasan yang lain dan proses ini menghubungkan mod pengangkutan dan ketersampaian, gabungan indikator ini kemudian akan menentukan pergerakan individu. Kini kita dapat melihat perkembangan dalam sektor pengangkutan terutamanya jalan raya kerana ia telah banyak membantu manusia untuk bergerak dari satu titik ke titik yang lain. Selain itu, perkembangan pengangkutan turut membawa kepada perancangan

pengangkutan awam yang lebih tersusun, murah, cepat dan mudah bagi kemudahan pengguna awam (Haliza, 2017).

Namun pada Disember 2019, wabak dengan sindrom pernafasan akut teruk Coronavirus 2 (Sars-Cov-2) atau lebih dikenali sebagai virus Covid-19 telah dilaporkan di Wuhan, China. Penyebaran berleluasa wabak ini ke hampir 56 negara telah membawa kepada pengisytiharan Pandemik Global pada 11 Mac 2020 dan menyebabkan berjuta-juta orang terpaksa di kuarantin bagi mengelakkan wabak tersebut berleluasa. Penyebaran Covid-19 yang pantas telah mengakibatkan sosioekonomi banyak negara terjejas (Buragohain et al, 2020). Antara sektor yang terjejas teruk ialah sektor pengangkutan awam. Buktinya kebanyakan negara di dunia mencatatkan penurunan penggunaan pengangkutan awam sebanyak 50% sehingga 90%. Penurunan penggunaan pengangkutan awam tersebut adalah disebabkan oleh perintah berkurung dan sekatan pergerakan (Nur sabahiah, 2021).

Antara kesan daripada penguatkuasaan sekatan perjalanan dan arahan berkurung yang dilakukan untuk mengurangkan penularan virus Covid-19 ialah permintaan terhadap pengangkutan awam merosot. Selain itu, penjarakan sosial yang diwajibkan mengakibatkan jumlah penumpang dalam satu perjalanan terpaksa dihadkan. Peralihan penggunaan mod pengangkutan utama turut terjadi kerana ramai yang tidak selesa menggunakan pengangkutan awam ketika pandemik. Ramai agensi dan pengusaha pengangkutan awam mengalami kerugian sehingga mengakibatkan mereka terpaksa mengurangkan dan memberhentikan perkhidmatan mereka. Jika masalah ini berterusan ia pasti akan mengganggu sistem pengangkutan awam serta menjejaskan pengguna pengangkutan awam di negara kita (Munzilah, 2021).

Kajian ini akan memfokuskan kepada mod pengangkutan E-Hailing Grab dan kesan pandemik Covid-19 kepada operasi E-Hailing Grab di Sabah. Umumnya, E-Hailing merupakan platform yang membolehkan pengguna untuk memesan kereta, teksi dan sebarang pengangkutan lain menerusi peranti elektronik seperti peranti mudah alih dan komputer. E-Hailing kini dilihat sebagai satu platform yang membawa perkembangan yang positif kepada pengguna kerana ia mampu menawarkan perkhidmatan yang diperlukan oleh masyarakat kini (Todd et al, 2018).

Bagi kajian ini, penyelidik telah memutuskan untuk mengkaji perkhidmatan E-Hailing Grab. Kajian ini dijalankan dengan tujuan untuk mengetahui faktor penggunaan Grab serta cabaran yang dihadapi pengguna dan kesannya kepada penggunaan Grab bagi melihat sejauh mana pandemik Covid-19 telah mempengaruhi operasi dan kualiti perkhidmatan Grab di Sabah. Lantaran itu, kajian ini cuba melihat faktor penggunaan Grab semasa pasca pandemik Covid-19, cabaran dan kesan pandemik kepada pengguna Grab semasa pasca pandemik Covid-19 dan cadangan penambahbaikan perkhidmatan Grab semasa pasca pandemik Covid-19 di Kota Kinabalu, Sabah.

1.3 PERMASALAH KAJIAN

Sejak diperkenalkan pada tahun 2012, Aplikasi Grab bukanlah sesuatu yang asing lagi bagi pengguna E-hailing di Malaysia. Pada tahun 2015 sahaja, dianggarkan sebanyak 4.4 juta orang telah menggunakan aplikasi ini dan kini dianggarkan sebanyak 13 juta orang dari 30 bandar meliputi Malaysia, Filipina, Singapura, Indonesia, Thailand dan Vietnam telah memuat turun aplikasi ini. Perkhidmatan Grab boleh diakses dengan mudah dan beroperasi selama 24 jam setiap hari. Hal ini memudahkan lagi mobiliti penduduk terutama sekali penduduk bandar yang sentiasa sibuk dengan kegiatan harian (Sundara et al, 2018). Buktinya, perkhidmatan Grab kini menjadi pilihan para penumpang di Bandar Kota Kinabalu (Borneo Today, 2017). Oleh itu, kajian ini dilakukan untuk meneliti faktor penggunaan Grab di Kota Kinabalu, Sabah.

Namun begitu, penularan penyakit (Covid-19) yang mula ditemui pada awal Disember 2019 di Wuhan China telah menyebabkan perubahan kepada tingkah laku dan corak penggunaan pengangkutan seluruh dunia (IEA, 2020). Pada 12 Januari 2020, Pertubuhan Kesihatan Sedunia (WHO) telah mengumumkan bahawa wabak Covid-19 yang membawa sindrom pernafasan akut yang teruk sebagai wabak berbahaya dan boleh membawa maut. Situasi penularan Covid-19 yang semakin pantas telah menyebabkan Pertubuhan Kesihatan Sedunia mengistiharkan wabak Coronavirus sebagai pandemik global pada 11 Mac 2020 (WHO, 2020).

Berikutan pengisytiharan pandemik pelbagai sekatan telah dilaksanakan bagi mengawal penularan Covid-19 dan ini telah memberi kesan yang ketara kepada pergerakan dan rutin harian manusia. Antara sektor yang dilihat terjejas ialah sektor pengangkutan di mana wujud pengurangan dalam permintaan pengangkutan dan penumpang akibat daripada penutupan sektor ini oleh kerajaan (IEA, 2020). Selain itu, Prosedur Standard Operasi (SOP) telah menghadkan perjalanan Grab kepada maksimum 2 orang pada satu masa, menghadkan sentuhan fizikal (*Contactless*), mewajibkan pemakaian topeng muka serta sanitasi dan individu-individu yang disahkan menghidapi penyakit Covid-19 tidak dibenarkan untuk menggunakan perkhidmatan ini (Grab, 2020). Kesannya, terdapat banyak perubahan kepada polisi perkhidmatan Grab yang harus dipatuhi oleh para pengguna. Justeru itu, kajian ini dijalankan untuk melihat cabaran yang dihadapi oleh pengguna Grab semasa tempoh pasca pandemik Covid-19.

Bermula 14 September 2021, polisi baharu telah dikeluarkan Grab iaitu hanya rakan pemandu dan pengguna yang mempunyai status risiko rendah dan kontak kasual di MySejahtera sahaja boleh menggunakan perkhidmatan E-Hailing Grab dan bagi penumpang yang mempunyai status MySejahtera yang tidak jelas serta berisiko adalah tidak dibenarkan untuk menempah dan menaiki kenderaan Grab. Selain itu, had limitasi penumpang mengikut saiz kenderaan turut dilaksanakan bagi memastikan wujud penjarakan fizikal. Polisi-polisi tersebut telah dilaksanakan bagi mengurangkan risiko pendedahan virus Covid-19 semasa pandemik bagi memastikan para pengguna Grab sentiasa sihat dan selamat (Grab, 2021).

Tidak dapat dinafikan bahawa pengguna Grab menghadapi pelbagai cabaran semasa pasca pandemik Covid-19. Oleh yang demikian, kajian dilaksanakan untuk mengkaji cabaran dan kesan pandemik Covid-19 kepada penggunaan Grab serta menilai langkah penambahbaikan yang boleh dilakukan untuk menyelesaikan masalah ini.