

**KEBERKESANAN DAN STRATEGI  
MENGUNAKAN PERKHIDMATAN  
PENGHANTARAN BARANGAN MAKANAN  
DALAM PERUSAHAAN BERSKALA KECIL  
SEMASA TEMPOH PANDEMIK COVID-19 DI  
KOTA KINABALU, SABAH**



**RIMA BINTI ABDUL RAHMAN**

**UMS**  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

**FAKULTI SAINS SOSIAL DAN KEMANUSIAAN  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH  
2023**

**KEBERKESANAN DAN STRATEGI  
MENGUNAKAN PERKHIDMATAN  
PENGHANTARAN BARANGAN MAKANAN  
DALAM PERUSAHAAN BERSKALA KECIL  
SEMASA TEMPOH PANDEMIK COVID-19 DI  
KOTA KINABALU, SABAH**



**RIMA BINTI ABDUL RAHMAN**

**UMS**  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

**TESIS INI DISERAHKAN UNTUK MEMENUHI  
KEPERLUAN PENGIJAZAHAN IJAZAH  
SARJANA SASTERA**

**FAKULTI SAINS SOSIAL DAN KEMANUSIAAN  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH  
2023**

**UNIVERSITI MALAYSIA SABAH**

**BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS**

JUDUL : **KEBERKESANAN DAN STRATEGI MENGGUNAKAN PERKHIDMATAN PENGHANTARAN BARANGAN MAKANAN DALAM PERUSAHAAN BERSKALA KECIL SEMASA TEMPORAL PANDEMIK COVID-19 DI KOTA KINABALU, SABAH**

IJAZAH : **SARJANA SASTERA**

BIDANG : **GEOGRAFI**

Saya **RIMA BINTI ABDUL RAHMAN**, sesi **2020-2023** mengaku membenarkan tesis Sarjana ini disimpan di Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:-

1. Tesis ini adalah milik Universiti Malaysia Sabah.
2. Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi.
4. Sila tandakan ( / ):

SULIT

(Mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan Malaysia seperti yang termaktub di dalam AKTA RAHSIA 1972)

TERHAD

(Mengandungi maklumat TERHAD yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan dijalankan)


/

TIDAK TERHAD



**RIMA BINTI ABDUL RAHMAN**  
**MA2011020T**

Tarikh: 11 Januari 2023

Disahkan Oleh,  
 **ANITA BINTI ARSAD**  
PUSTAKAWAN KANAN  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH  
(Tandatangan Pustakawan)



**(Dr. Harifah Binti Mohd Noor)**  
Penyelia Utama

## PENGAKUAN

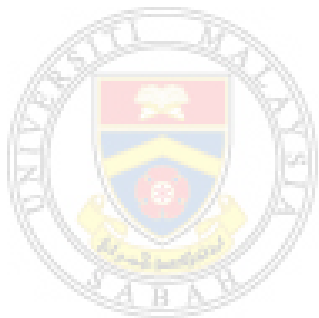
Karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan, ringkasan dan rujukan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.



23 September 2022

---

Rima Binti Abdul Rahman  
MA2011020T



UMS  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

## PENGESAHAN

NAMA : **RIMA BINTI ABDUL RAHMAN**

NO. MATRIK : **MA2011020T**

TAJUK : **KEBERKESANAN DAN STRATEGI MENGGUNAKAN PERKHIDMATAN PENGHANTARAN BARANGAN MAKANAN DALAM PERUSAHAAN BERSKALA KECIL SEMASA TEMPOH PANDEMIK COVID-19 DI KOTA KINABALU, SABAH**

IJAZAH : **SARJANA SASTERA**

BIDANG : **GEOGRAFI**

TARIKH VIVA : **23 SEPTEMBER 2022**



DISAHKAN OLEH;

UMS  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

Tandatangan

**1. PENYELIA UTAMA**

Dr. Harifah Binti Mohd Noor

**2. PENYELIA BERSAMA**

Dr. Adilah Binti Md Ramli

## PENGHARGAAN

Alhamdulillah, segala puji dan rasa syukur dipanjatkan ke hadrat Allah S.W.T kerana dengan berkat dan hidayahNya tesis penyelidikan ini dapat disiapkan dengan jayanya. Pertama sekali, setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan jutaan terima kasih yang tidak terhingga saya tujukan kepada Dr. Harifah Binti Mohd. Noor dan Dr. Adilah Mohd Ramli selaku penyelia dan mentor yang telah banyak memberi tunjuk ajar, bimbingan, nasihat, meluangkan masa, serta curahan ilmu kepada saya sepanjang proses menyiapkan tesis ini. Saya juga berasa sangat bertuah mempunyai penyelia yang sentiasa memberi cadangan dan sokongan padu sehingga tesis penyelidikan ini berjaya disiapkan.

Seterusnya, dedikasi penghargaan ini juga ditujukan khas kepada ibu bapa saya Abdul Rahman bin Ghazali dan Akma binti Hamjani, serta seluruh ahli keluarga yang tidak pernah jemu memberi semangat, sokongan moral, nasihat, bimbingan, motivasi serta bantuan kewangan semasa saya berdepan cabaran untuk menyiapkan tesis ini. Tidak lupa juga jutaan terima kasih kepada sahabat-sahabat saya, khususnya Abdulmukadam Suleiman, Chai Ai Jing, dan Nazihyah Asli yang sering memberikan semangat supaya lebih gigih, serta membantu dalam menjalankan penyelidikan ini.

Selain itu, saya juga ingin merakamkan ribuan terima kasih kepada pihak *Federal Agricultural Marketing Authority* (FAMA) dan Dewan Bandaraya Kota Kinabalu (DBKK) kerana telah memberi komitmen dan kerjasama yang sangat baik. Tanpa komitmen dan kerjasama mereka, pastinya penyelidikan ini tidak dapat disempurnakan dengan baik.

Rima Binti Abdul Rahman

23 September 2022

## ABSTRAK

Perkhidmatan penghantaran barangan makanan digunakan secara meluas dalam perusahaan makanan berskala kecil di Kota Kinabalu, Sabah. Peningkatan penggunaan perkhidmatan penghantaran makanan dalam kalangan pengusaha makanan ini adalah disebabkan penularan wabak COVID-19 yang mempengaruhi pengoperasian perusahaan makanan berskala kecil. Objektif kajian ini untuk mengenal pasti kesan pandemik COVID-19 terhadap pengusaha makanan berskala kecil di Kota Kinabalu dan menganalisis faktor keberkesanan perkhidmatan penghantaran barangan makanan yang mendorong pengusaha melaksanakan strategi pemasaran dalam perusahaan makanan berskala kecil semasa tempoh pandemik COVID-19. Di samping itu, kajian ini juga meneliti ketersediaan bantuan kerajaan yang digunakan oleh pengusaha makanan berskala kecil dalam meningkatkan keberkesanan perkhidmatan penghantaran barangan makanan. Bagi mencapai objektif kajian ini, pendekatan *Convergent Parallel* telah diaplikasikan, iaitu pendekatan kuantitatif sebagai pendekatan utama yang berasaskan kaedah tinjauan soal selidik dan melibatkan pengusaha makanan berskala kecil berdaftar di bawah agensi FAMA dan DBKK, iaitu seramai 476 responden. Manakala, pendekatan kualitatif adalah sebagai sokongan yang meliputi pemerhatian langsung, temu bual semi berstruktur, dan temu bual berstruktur bersama pihak-pihak tertentu. Data soal selidik dianalisis secara deskriptif iaitu kekerapan, peratusan dan nilai min, serta analisis faktor dengan bantuan perisian *Statistical Packages for Social Sciences* (SPSS). Data temu bual pula dianalisis menggunakan analisis naratif untuk menjelaskan dapatan kajian ini dengan lebih mendalam. Penemuan kajian menunjukkan bahawa kesan permintaan terhadap penawaran produk makanan dan kesan kewangan mencatatkan tahap tinggi dalam skor min purata iaitu 4.20 dan 4.00. Penemuan kajian turut mendapati bahawa perkhidmatan penghantaran barangan makanan adalah berkesan digunakan dalam perusahaan makanan kerana keberkesanannya dalam membantu pengusaha mengatasi kesan pandemik, iaitu meliputi faktor kos (skor min purata= 3.80) dan faktor inovasi (skor min purata= 3.70). Hasil kajian juga mendapati bantuan atas talian yang disediakan oleh kerajaan adalah digunakan oleh responden sebagai inisiatif untuk meningkatkan keberkesanan perkhidmatan penghantaran makanan yang kurang berkesan. Ini jelas menunjukkan bahawa perkhidmatan penghantaran makanan memainkan peranan penting dalam membantu pengusaha makanan berskala kecil untuk mengatasi kesan pandemik. Namun begitu, faktor kebolehsampaian dan faktor pendigital berada pada tahap sederhana. Oleh itu, kajian ini dapat membantu pihak berkepentingan untuk meningkatkan lagi perkhidmatan penghantaran makanan dalam perusahaan makanan berskala kecil agar pengusaha dapat meluaskan pasaran produk dan memberi kepuasan kepada pelanggan.

Kata Kunci: Kota Kinabalu, pengusaha makanan skala kecil, pandemik COVID-19, Perkhidmatan penghantaran makanan, bantuan kerajaan.

## **ABSTRACT**

### **EFFECTIVENESS AND STRATEGY OF USING FOOD DELIVERY SERVICES IN SMALL-SCALE ENTERPRISES DURING THE COVID-19 PANDEMIC IN KOTA KINABALU, SABAH**

*In Kota Kinabalu, Sabah, small-scale food enterprises frequently use food delivery services. The growth of the COVID-19 disease, which has an impact on the operation of small-scale food businesses, is to blame for the rise in the usage of food delivery services among food entrepreneurs. This study's goals are to determine how the COVID-19 pandemic affects small-scale food entrepreneurs in Kota Kinabalu and investigate the elements that influence the effectiveness of food delivery services in encouraging entrepreneurs to use marketing strategies in small-scale food operations during the COVID-19 pandemic. Furthermore, this research looks into the availability of government aid employed by small-scale food entrepreneurs to improve the efficiency of food delivery services. The Convergent Parallel technique, which is a quantitative approach based on the questionnaire survey method and involves small-scale food operators registered under the FAMA and DBKK agencies, which is a total of 476 respondents, was used to achieve the objectives of this research. The qualitative approach, on the other hand, is a support that incorporates direct observation, semi-structured interviews, and structured interviews with specific parties. With the use of the statistical package for social sciences (SPSS), questionnaire results were descriptively analyzed, using frequency, percentage, and mean values as well as factor analysis. In order to more fully explain the findings of this study, the interview data was examined using narrative analysis. The study's findings demonstrate that the impact of consumer demand on the availability of food products and the financial impact both registered high levels in the average mean scores of 4.20 and 4.00. The study's findings also revealed that food delivery services are widely used in food firms due to their success in assisting entrepreneurs in overcoming the effects of the pandemic, which covers the cost factor (average mean score = 3.80) and the innovation component (average mean score = 3.70). The study's findings also revealed that respondents used government-provided online support as a project to boost the efficiency of less effective food delivery services. This clearly demonstrates the importance of food delivery services in assisting small-scale food entrepreneurs to overcome the impact of the epidemic. However, both the digitization and accessibility factors are at a moderate degree. Therefore, this study can assist stakeholders in further enhancing food delivery services in small-scale food businesses so that business owners can increase their product market and provide customers with a satisfying experience.*

*Keywords: Kota Kinabalu, small-scale food businesses, COVID-19 pandemic, Food delivery services, government aid.*



# SENARAI KANDUNGAN

	Halaman
<b>TAJUK</b>	i
<b>PENGAKUAN</b>	ii
<b>PENGESAHAN</b>	iii
<b>PENGHARGAAN</b>	iv
<b>ABSTRAK</b>	v
<b><i>ABSTRACT</i></b>	vi
<b>SENARAI KANDUNGAN</b>	vii
<b>SENARAI JADUAL</b>	xii
<b>SENARAI RAJAH</b>	xiii
<b>SENARAI FOTO</b>	xiv
<b>SENARAI SINGKATAN</b>	xv
<b>SENARAI LAMPIRAN</b>	xvi
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN</b>	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	1
1.3 Permasalahan Kajian	5
1.4 Persoalan Kajian	7
1.5 Objektif Kajian	8
1.6 Matlamat kajian	8
1.7 Skop Kajian	8
1.8 Kawasan Kajian	9
1.9 Kepentingan Kajian	10
1.9.1 Sektor Perusahaan Kecil dan Sederhana (PKS)	11
1.9.2 Pihak Penghantar Makanan	11
1.9.3 Pihak Kerajaan	11

1.10	Organisasi Tesis	11
1.11	Kesimpulan	14

## **BAB 2 : SOROTAN LITERATUR**

2.1	Pengenalan	16
2.2	Definisi Konsep dan Operasional	16
2.2.1	Pengusaha	16
2.2.2	Perusahaan Kecil dan Sederhana (PKS)	17
2.2.3	Perkhidmatan Penghantaran Barangan dalam Perniagaan	19
2.2.4	Teknologi Digital	19
2.2.5	COVID-19	21
2.2.6	Strategi	21
2.3	Latar Belakang Perusahaan Kecil	22
2.4	Kesan Pandemik COVID-19 Terhadap Pengusaha Makanan Berskala Kecil	22
2.4.1	Tidak Dapat Beroperasi di Premis Perniagaan	24
2.4.2	Hutang Tertunggak	26
2.4.3	Tekanan Penggunaan Teknologi Digital	26
2.4.4	Penghantaran Lokasi Terhad	27
2.5	Hubungan Perkhidmatan Penghantaran Barangan (Makanan) dalam Perusahaan	29
2.5.1	Pengukuran Keberkesanan Penghantaran Barangan dalam Perusahaan Makanan Skala Kecil	30
2.6	Bantuan Kerajaan Terhadap Pengusaha Makanan Skala Kecil	33
2.7	Jurang Kajian	35
2.8	Kerangka Konseptual Kajian	36
2.9	Kesimpulan	39

## **BAB 3 : METODOLOGI KAJIAN**

3.1	Pengenalan	40
3.2	Reka Bentuk Penyelidikan	40
3.3	Teknik Pengumpulan Data	43
3.3.1	Data Primer	43

3.3.2	Data Sekunder	56
3.4	Teknik Analisis	57
3.4.1	Analisis Statistik Deskriptif	57
3.4.2	Analisis Faktor	58
3.4.3	Analisis Naratif	59
3.5	Teknik Persembahan Data	59
3.6	Kesimpulan	60

#### **BAB 4 : DAPATAN KAJIAN**

4.1	Pengenalan	62
4.2	Profil Demografi Responden	62
4.3	Ciri-Ciri Perusahaan Makanan Skala Kecil	62
4.3.1	Jumlah Pendapatan Tahunan	65
4.3.2	Jumlah Pekerja	65
4.3.3	Jangka Masa Berniaga	66
4.3.4	Kaedah Pemasaran	67
4.4	Kesan Pandemik COVID-19 Terhadap Pengusaha Makanan Skala Kecil Di Kota Kinabalu	68
4.4.1	Kesan Terhadap Kewangan	68
4.4.2	Kesan Permintaan Terhadap Penawaran Produk Makanan	69
4.4.3	Kesan Norma Baharu Terhadap Pemasaran Produk Makanan	74
4.5	Pilihan Mod Pengangkutan Terhadap Penghantaran Makanan	76
4.5.1	Ujian Analisis Faktor Keberkesanan Penghantaran Makanan	77
4.5.2	Faktor Keberkesanan Perkhidmatan Penghantaran Makanan Yang Mendorong Pengusaha Melaksanakan Strategi dalam Mengatasi Kesan Pandemik COVID-19	80
4.6	Ketersediaan Bantuan Kerajaan yang Digunakan oleh Pengusaha untuk Meningkatkan Keberkesanan Perkhidmatan Penghantaran Makanan dalam Perusahaan makanan Berskala Kecil	91
4.7	Kesimpulan	98

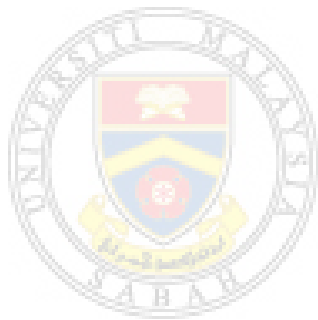
## **BAB 5 : PERBINCANGAN DAPATAN KAJIAN**

5.1	Pengenalan	99
5.2	Kesan Pandemik COVID-19 Terhadap Pengusaha Makanan Skala Kecil Di Kota Kinabalu	99
5.2.1	Kesan Terhadap Kewangan	100
5.2.2	Kesan Permintaan Terhadap Penawaran Produk Makanan	101
5.2.3	Kesan Norma Baharu Terhadap Pemasaran Produk Makanan	102
5.3	Faktor Keberkesanan Perkhidmatan Penghantaran Makanan Yang Mendorong Pengusaha Melaksanakan Strategi Pemasaran dalam Mengatasi Kesan Pandemik COVID-19	104
5.3.1	Keberkesanan Perkhidmatan Penghantaran Makanan dalam Mengatasi Kesan Pandemik COVID-19 terhadap Perusahaan Makanan Skala Kecil	105
5.4	Ketersediaan Bantuan Kerajaan yang Digunakan oleh Pengusaha untuk Meningkatkan Keberkesanan Perkhidmatan Penghantaran Makanan dalam Perusahaan Makanan Berskala Kecil	110
5.5	Kesimpulan	112

## **BAB 6 : RUMUSAN DAN CADANGAN KAJIAN**

6.1	Pengenalan	113
6.2	Rumusan Hasil Penemuan Kajian	113
6.2.1	Rumusan Kesan Pandemik COVID-19 Terhadap Perusahaan Makanan Berskala Kecil	113
6.2.2	Rumusan Faktor Keberkesanan Perkhidmatan Penghantaran Makanan yang Mendorong Pengusaha Melaksanakan Strategi Pemasaran dalam Mengatasi Kesan Pandemik COVID-19	115
6.2.3	Rumusan Ketersediaan Bantuan Kerajaan yang Digunakan oleh Pengusaha untuk Meningkatkan Keberkesanan Penggunaan Perkhidmatan Penghantaran Makanan	116
6.3	Limitasi Kajian	118
6.4	Implikasi Kajian	119
6.4.1	Ilmu Pengetahuan ( <i>Body of Knowledge</i> )	119
6.4.2	Praktikal (Pihak Berkuasa)	120

6.5	Cadangan Kajian Lanjutan	120
6.6	Penutup	121
<b>RUJUKAN</b>		123
<b>LAMPIRAN</b>		133



**UMS**  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

## SENARAI JADUAL

	Halaman
Jadual 3.1 : Skala Likert Dalam Borang Soal Selidik	45
Jadual 3.2 : Pengiraan Sampel Kajian Berdasarkan Formula Yamane 1973	48
Jadual 3.3 : Perubahan Dalam Borang Soal Selidik Selepas Kajian Rintis	49
Jadual 3.4 : Tahap Nilai Kebolehpercayaan Soalan	50
Jadual 3.5 : Nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) Bagi Kesan Pandemik COVID-19 Terhadap Pengusaha Makanan Skala Kecil	50
Jadual 3.6 : Nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) Bagi Keberkesanan Penghantaran Makanan dalam Mengatasi Kesan Pandemik COVID-19	51
Jadua 3.7 : Interpretasi Skor Min	51
Jadual 3.8 : Maklumat Temu Bual Responden (Pengusaha Makanan Skala Kecil)	53
Jadual 3.9 : Maklumat Temu Bual Informan ( Agensi Kerajaan)	54
Jadual 3.10 : Senarai Semak Pemerhatian di Lapangan	56
Jadual 4.1 : Profil Demografi Responden: Pengusaha Makanan Skala Kecil	64
Jadual 4.2 : Pilihan Mod Pengangkutan untuk Penghantaran Makanan	77
Jadual 4.3 : <i>Exploratory Factor Item Loading</i> bagi Keberkesanan PENGHANTARAN BARANGAN (Makanan) dalam Perusahaan Makanan	79
Jadual 4.4 : Jenis Bantuan yang Digunakan oleh Pengusaha untuk Meningkatkan Keberkesanan Perkhidmatan Penghantaran Makanan	96
Jadual 5.1 : Pengiraan Indeks Petunjuk Keberkesanan Perkhidmatan PENGHANTARAN MAKANAN	109
Jadual 5.2 : Indeks Petunjuk Keberkesanan Perkhidmatan Penghantaran Makanan	109

## SENARAI RAJAH

Halaman

Rajah 1.1	: Peta Kawasan Kajian	10
Rajah 1.2	: Ringkasan Organisasi Tesis	14
Rajah 2.1	: Definisi Perusahaan Kecil dan Sederhana (PKS)	18
Rajah 2.2	: Kesan Pandemik COVID-19 Terhadap Pengusaha Makanan Skala Kecil	28
Rajah 2.3	: Model Pengukuran Keberkesanan Pengangkutan Barangan dalam Perusahaan	33
Rajah 2.4	: Kerangka Konseptual Kajian	39
Rajah 3.1	: Reka Bentuk Convergent Parallel dalam Pendekatan Campuran	42
Rajah 3.2	: Prosedur Pendekatan Campuran Kajian Penyelidik	42
Rajah 3.3	: Pengiraan Sampel Kajian Berdasarkan Formula Yamane 1973	48
Rajah 3.4	: Carta Alir Metodologi Kajian	60
Rajah 4.1	: Jumlah Pendapatan Tahunan	65
Rajah 4.2	: Jumlah Pekerja	66
Rajah 4.3	: Jangka Masa Bekerja	67
Rajah 4.4	: Kaedah Pemasaran	68
Rajah 4.5	: Kesan Kewangan	71
Rajah 4.6	: Kesan Permintaan Terhadap Penawaran Produk Makanan	74
Rajah 4.7	: Kesan Norma Baharu Terhadap Pemasaran Produk Makanan	76
Rajah 4.8	: Faktor Pendigitalan	82
Rajah 4.9	: Aksesibiliti Perkhidmatan Penghantaran Makanan	84
Rajah 4.10	: Faktor Kebolehsampaian	86
Rajah 4.11	: Faktor Kos	88
Rajah 4.12	: Faktor Inovasi	91
Rajah 5.1	: Skor Min Purata Kesan Pandemik COVID-19 Terhadap Pengusaha Makanan Skala Kecil	100
Rajah 5.2	: Faktor Keberkesanan Penghantaran Makanan dalam Mengatasi Kesan Pandemik COVID-19	105
Rajah 5.3	: Skor Min Purata Faktor Keberkesanan Penghantaran Makanan Dalam Mengatasi Kesan Pandemik COVID-19	108

## SENARAI FOTO

	Halaman
Foto 4.1 : Suasana Premis Perniagaan yang tiada pengunjung	72
Foto 4.2 : Penyimpanan Produk Makanan di Kedai Runcit	85
Foto 4.3 : Mod Pengangkutan GDEX oleh FAMA	97
Foto 5.1 : Pemeriksaan Kenderaan ketika Larangan Rentas Daerah	102

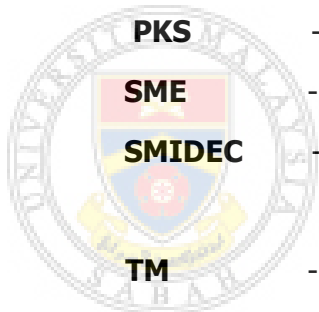


UMS  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH



## SENARAI SINGKATAN

<b>B40</b>	-	<i>Bottom 40%</i>
<b>COVID-19</b>	-	<i>Corona Virus Diseases 2019</i>
<b>DBKK</b>	-	Dewan Bandaraya Kota Kinabalu
<b>DEB</b>	-	Dasar Ekonomi Baru
<b>DIDR</b>	-	<i>Department of Industrial Development and Research</i>
<b>FAMA</b>	-	<i>Federal Agricultural Marketing Authority</i>
<b>KDNK</b>	-	Keluaran Dalam Negara Kasar
<b>MEDAC</b>	-	Kementerian Pembangunan Usahawan dan Koperasi
<b>MPPK</b>	-	Majlis Pembangunan PKS Kebangsaan
<b>PKP</b>	-	Pelaksanaan Kawalan Pergerakan
<b>PKS</b>	-	Perusahaan Kecil dan Sederhana
<b>SME</b>	-	<i>Small and Mid-Size Enterprises</i>
<b>SMIDEC</b>	-	Perbadanan Pembangunan Industri Kecil dan Sederhana
<b>TM</b>	-	Teknologi Maklumat
<b>WHO</b>	-	<i>World Organization Health</i>



## SENARAI LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A : Foto semasa Berada di Lapangan	133
Lampiran B : Borang Kaji Selidik	136
Lampiran C : Borang Panduan Temu Bual	142
Lampiran D : Surat Kebenaran Kajian Lapangan	145



UMS  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Pengenalan**

Bab ini menjelaskan bahagian latar belakang kajian berkaitan dengan Perusahaan Kecil, kepentingan perusahaan kecil, dan penggunaan perkhidmatan penghantaran barangan (makanan) dalam perusahaan makanan skala kecil yang akan dikaitkan dengan kajian-kajian lepas. Bab ini juga akan menerangkan permasalahan kajian diikuti dengan persoalan dan objektif kajian. Selain itu, skop kajian turut dijelaskan yang merangkumi isu kajian, lokasi kajian, responden kajian, dan skop bidang. Akhir bab ini menghuraikan kepentingan kajian dan menjelaskan secara ringkas berkaitan dengan organisasi dalam penulisan tesis diikuti dengan kesimpulan.

### **1.2 Latar Belakang Kajian**

Secara umumnya, penghantaran dan pengedaran barangan adalah pergerakan yang dilihat dari aspek aliran, nod, dan lokasi (Rodrigue et al, 2020). Aliran pengangkutan barangan yang semakin meningkat telah menjadi komponen asas dalam sistem ekonomi pada skala global hari ini (Briney, 2020). Hal ini kerana kewujudan sistem penghantaran barangan dalam sektor ekonomi telah mengubah struktur dalam sektor perkhidmatan dengan menyediakan mod pengangkutan yang bersesuaian dengan produk yang ingin dihantar. Selain itu, kepentingan perkhidmatan penghantaran barangan dalam perniagaan telah membuka peluang kepada pengusaha itu sendiri untuk memilih mod pengangkutan yang sesuai dengan produk yang hendak dihantar kepada pengguna. Dengan kesesuaian mod pengangkutan barangan dalam perniagaan, ia dapat menjamin keselamatan dan

kesegaran barangan tersebut (Batarlien, 2020). Sebagai contoh, produk makanan yang ingin dihantar kepada pengguna adalah memerlukan mod pengangkutan yang berbumbung, sejuk, mengekalkan panas, dan mempunyai peti khas untuk produk makanan tersebut.

Dalam perkhidmatan penghantaran barangan menitikberatkan tentang kualiti, yang mana Sakulrattana (2015) membincangkan perkhidmatan penghantaran barangan dari segi kualiti dalaman dan kualiti luaran. Kualiti dalaman merujuk kepada cara barang diangkut iaitu mod pengangkutan yang digunakan sama ada pengangkutan darat, pengangkutan udara, mahupun pengangkutan air. Kedua, tempoh penghantaran iaitu jumlah masa pengangkutan sesuatu barangan yang diangkut dari titik awal ke titik akhir. Ketiga, kekerapan iaitu berapa kerap sesuatu perkhidmatan penghantaran barangan itu boleh digunakan dalam masa yang singkat. Keempat, liputan pasaran iaitu saiz geografi kawasan yang membolehkan sesuatu barangan itu dihantar ke lokasi pelanggan tanpa ada halangan. Kelima, keselamatan barang yang dihantar iaitu keselamatan yang mengambil aspek tahap kerosakan dan kehilangan barang yang diangkut. Keenam, ketepatan masa iaitu sikap disiplin penghantaran barang oleh pemandu yang menepati masa yang telah ditetapkan (Lukinskiy & Pletneva, 2018)

Manakala, kualiti luar merujuk kepada tiga elemen, pertama fleksibiliti iaitu perkhidmatan yang mampu memenuhi permintaan pengusaha untuk menghantar barang kepada pengguna. Kedua, kebolehcapaian iaitu perkhidmatan yang sentiasa siap berkhidmat ketika diperlukan oleh pengusaha dalam membantu untuk membuat penghantaran. Ketiga, tanggungjawab iaitu perkhidmatan yang bertanggungjawab sekiranya ada aduan daripada pelanggan untuk tujuan menambahbaik perkhidmatan (Maciulis, 2009).

Dalam kajian Limsarun et al (2021) majoriti pengusaha makanan dalam kategori skala kecil di Bangkok, Thailand menggunakan perkhidmatan penghantaran makanan *gojek* untuk menghantar produk makanan yang dipesan kepada pelanggan secara terus ke depan pintu rumah semasa tempoh pandemik COVID-19. Pengusaha di negara tersebut menggunakan perkhidmatan penghantaran makanan ini kerana manfaat yang diperoleh oleh pengusaha itu sendiri adalah apabila mereka mendaftarkan produk makanan dalam aplikasi *gojek*

ini, pengusaha dapat menarik pelanggan untuk membuat pesanan makanan menerusi aplikasi tersebut. Hal ini kerana perkhidmatan tersebut memberi penghantaran secara percuma kepada pelanggan baru. Justeru itu, hal ini dapat memberi manfaat kepada pengusaha kerana kaedah ini dapat menarik minat pelanggan untuk membeli produk makanan di kedai mereka kerana wujudnya berkerjasama dengan penghantaran *gojek* ini. Namun, penghantaran makanan *gojek* ini mengambil masa 15 hingga 40 minit ke lokasi pelanggan yang menyebabkan pengusaha kurang berpuas hati kerana kualiti produk makanan akan terganggu dengan kelewatan penghantaran kepada pelanggan.

Di peringkat tempatan pula, senario penggunaan perkhidmatan penghantaran makanan dalam perusahaan makanan skala kecil meningkat sejak penularan wabak COVID-19 (Jabatan Perangkaan Malaysia, 2020). Pada awal tahun 2020, perusahaan makanan berskala kecil di seluruh dunia telah menerima impak besar apabila wabak yang dikenali sebagai wabak COVID-19 dan diiktiraf sebagai pandemik oleh *World Organization Health (WHO)* telah menular dengan cepat dalam kalangan manusia (Lakuma *et al.*, 2020). Pandemik COVID-19 yang melanda bukan sahaja di negara Malaysia bahkan seluruh dunia nyatanya telah mendatangkan pelbagai kesan, khususnya dalam aspek ekonomi dan sosial (Fatimah, 2020). Fenomena COVID-19 membawa kepada bermulanya konsep penjarakan sosial yakni impak sosial yang secara langsung telah membawa konsekuensi terhadap impak ekonomi (Fatimah, 2020).

Menurut Murnaena (2020), berlaku ketakutan dan kerisauan orang ramai dalam kalangan masyarakat setempat terhadap berlakunya jangkitan COVID-19 yang menjadi punca kepada permintaan yang semakin kurang terhadap perusahaan makanan. Pelaksanaan undang-undang seperti penutupan premis perniagaan telah menyebabkan pengusaha mengalami masalah aliran tunai kerana tidak dapat beroperasi seperti sedia kala. Begitu juga bagi para pengusaha yang menjalankan perusahaan makanan di Kota Kinabalu yang terpaksa menjadikan pemasaran atas talian sebagai satu keutamaan dalam memasarkan produk mereka ketika pelaksanaan PKP (Harifah *et al.*, 2020). Peningkatan pembelian makanan secara atas talian ini telah mendorong pengusaha untuk menggunakan perkhidmatan penghantaran makanan dalam perniagaan mereka bagi memenuhi permintaan daripada pelanggan. Penggunaan penghantaran makanan seperti

foodpanda dalam kalangan perusahaan kecil adalah paling tinggi setakat tahun 2021. Pengusaha makanan skala kecil di Malaysia turut bersetuju bahawa kerjasama dengan perkhidmatan penghantar makanan mampu memberi pendapatan yang lumayan dalam perusahaan. Bagi pengusaha makanan yang ingin menghantar produk makanan ke lokasi yang lebih jauh seperti perlunya merentasi udara dan laut, pengusaha tersebut akan menggunakan sistem penghantaran poslaju dan J&T untuk memudahkan pelanggan dapat mencapai produk makanan tersebut (Siti & Fatimah, 2020).

Dalam hal ini, Amicarelli et al (2020) menjelaskan bahawa pengusaha berupaya memulihkan semula perusahaan mereka dengan menggunakan perkhidmatan penghantaran barangan (makanan) untuk meneruskan perniagaan dari rumah meskipun tidak dapat menjalankan perniagaan secara fizikal di premis perniagaan sendiri. Perkhidmatan penghantaran makanan yang dikenali dengan pelbagai mod pengangkutan telah dimanfaatkan oleh pengusaha makanan ketika berhadapan dengan kesan pandemik COVID-19. Terdapat dua jenis perkhidmatan penghantaran makanan iaitu premis perniagaan menawarkan penghantaran dan perkhidmatan penghantaran makanan sebagai perantara antara pengusaha makanan dengan pengguna (Jannatul & Narimah, 2021). Pada era pandemik ini, pengusaha menggunakan kedua-dua jenis perkhidmatan tersebut untuk meningkatkan permintaan pelanggan. Senario perkhidmatan penghantaran makanan semasa tempoh pandemik juga memainkan peranan yang sangat penting terhadap perusahaan makanan skala kecil apabila pengusaha mengalami kesan seperti penghantaran terhad, penurunan permintaan terhadap produk makanan, dan tekanan terhadap pemasaran norma baharu yang mengutamakan penggunaan teknologi digital

Secara ringkasnya, kajian-kajian lepas menjelaskan bahawa kebergantungan perusahaan makanan skala kecil adalah dengan bekerjasama dengan perkhidmatan penghantaran makanan dalam usaha meluaskan pasaran produk mereka. Oleh hal yang demikian, fokus dalam kajian ini adalah terhadap keberkesanan perkhidmatan penghantaran makanan dalam perusahaan makanan skala kecil. Dalam erti kata lain, kewujudan perkhidmatan ini telah mendorong pengusaha untuk melaksanakan strategi pemasaran pada era pandemik. Dalam kajian ini juga penyelidik akan melihat ketersediaan jenis bantuan kerajaan yang

digunakan oleh pengusaha makanan untuk menambahbaik keberkesanan perkhidmatan penghantaran makanan yang kurang berkesan terhadap penggunaan perkhidmatan penghantaran makanan.

### **1.3 Permasalahan Kajian**

Perkhidmatan penghantaran barang sering dikaitkan dengan perkembangan sesebuah perniagaan yang diusahakan, terutamanya dalam Perusahaan Skala Kecil dan Sederhana. Perkhidmatan penghantaran barangan adalah berkait rapat dengan pengangkutan geografi iaitu dalam aspek pengangkutan barangan dan mempunyai tujuan unik dalam mengatasi ruang yang dibentuk oleh manusia dan fizikal seperti jarak, masa dan topografi (Jean et al, 2006). Dalam perniagaan, mod pengangkutan barangan ditentukan oleh pengusaha itu sendiri untuk mencapai keberkesanan penghantaran barangan kepada pelanggan. Penghantaran barangan sering mengangkut produk secara langsung di premis perniagaan atau di lokasi pengusaha menjalankan perniagaan (Nijole Baterlin, 2020). Pengusaha makanan berskala kecil di Kota Kinabalu mempunyai banyak peluang dalam mengembangkan perusahaan mereka dengan mewujudkan perkhidmatan penghantaran makanan secara langsung dan tidak langsung kepada pengguna akhir. Perkhidmatan penghantaran makanan yang diwujudkan oleh pengusaha dapat dilihat dari dua aspek, pertama pengusaha yang menggunakan pihak perantara iaitu bekerjasama dengan agensi penghantaran makanan dan kedua pengusaha yang membuat penghantaran secara persendirian kepada pelanggan secara langsung.

Pada tahun 2020, seluruh dunia mengalami penularan wabak COVID-19. Hal ini memberi impak besar kepada pemasaran produk makanan dalam perusahaan berskala kecil (Najmi Syahira, 2020). Dalam hal ini, premis perniagaan diarahkan untuk ditutup oleh pihak berkuasa bagi memutuskan penularan wabak COVID-19 di Malaysia. Perusahaan makanan yang menyediakan perkhidmatan makanan PKS berasaskan tradisional dan produk pelancongan tidak dapat dipesan secara konvensional oleh pelanggan di premis perniagaan kerana premis ditutup buat sementara waktu. Ini menyebabkan pengusaha hanya menumpukan pemasaran sepenuhnya kepada penduduk tempatan semasa tempoh pandemik

COVID-19. Pengusaha yang menumpukan perhatian sepenuhnya kepada penduduk tempatan semasa penularan wabak telah menyediakan perkhidmatan penghantaran makanan dalam perniagaan yang diusahakan agar memudahkan pengguna akhir untuk mendapatkan produk, sekali gus membantu pengusaha dalam mengatasi kesan-kesan pandemik yang memberi impak besar kepada perniagaan yang dijalankan.

Akibat daripada itu, penularan wabak COVID-19 telah membawa kepada perubahan lokasi geografi terhadap pemasaran produk (Harifah et al, 2020). Hal ini kerana aktiviti perniagaan secara fizikal telah beralih kepada pengoperasian secara atas talian. Perubahan ruang geografi dalam pemasaran produk ini telah memberi impak besar kepada pengusaha yang tidak mempunyai kemahiran dalam penggunaan teknologi digital, khususnya pengusaha makanan yang tidak pernah memasarkan produk mereka dalam talian, serta golongan yang berusia 40 tahun ke atas (Hazwan, 2020). Menurut S. Mahendra & Rajeswari, (2020) hal ini menyebabkan pengusaha sukar bekerjasama dengan agensi penghantaran makanan yang pada masa kini terkenal dengan penggunaan teknologi digital.

Menurut Harifah et al (2020) bahawa pengusaha makanan skala kecil di Kota Kinabalu yang beralih ke atas talian mengalami penghantaran lokasi terhadap semasa hendak membuat penghantaran kepada pelanggan yang disebabkan pelaksanaan larangan rentas daerah oleh pihak berkuasa. Hal ini menyebabkan pengusaha menghadapi kesukaran untuk membuat penghantaran produk makanan kepada pelanggan (Siti & Fatimah, 2020). Ini menunjukkan bahawa terdapat pengusaha yang membuat penghantaran makanan secara persendirian, namun penghantaran secara persendirian telah menyebabkan pengusaha tidak dapat menghantar produk makanan ke lokasi yang lebih jauh kerana aksesibiliti ke kawasan yang jauh tidak dapat dicapai semasa larangan rentas daerah (Fatimah, 2020). Akhirnya pengusaha makanan membuat penghantaran yang terhad di kawasan sekitar sendiri sahaja.

Selain itu, dalam kajian See-Kwong et al (2017) bahawa pengusaha makanan berskala kecil mempunyai kebimbangan menggunakan perkhidmatan penghantaran makanan seperti grabfood dan foodpanda kerana jenis makanan yang dihidangkan, yang mana penghantaran sepatunya perlu sampai kepada