

Kajian Tentang Impak Covid-19 Terhadap Perkhidmatan E-Hailing

Nur Fatimah Razali¹, Basil David Daniel^{2*}

^{1,2}Fakulti Kejuruteraan Awam dan Alam Bina,
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, Batu Pahat, 84600, MALAYSIA

*Corresponding Author Designation

DOI: <https://doi.org/10.30880/rtcebe.2022.03.01.093>
Received 4 July 2021; Accepted 13 December 2021; Available online 15 July 2022

Abstrak: Perkhidmatan E-hailing sangat penting bagi setiap masyarakat diseluruh negara lebih-lebih lagi jika memerlukan hal-hal yang penting dan tidak dapat dielakkan antaranya ialah jika terlepas kenderaan awam seperti bas. Walau bagaimanapun, semenjak krisis pandemik Covid-19, penggunaan perkhidmatan e-hailing semakin berkurangan. Oleh itu, kajian ini merupakan kajian asas untuk mengkaji antara impak Covid-19 terhadap perkhidmatan E-hailing di negeri Batu Pahat, Johor. Objektif bagi kajian ini adalah mengenalpasti faktor kepada impak Covid-19 terhadap perkhidmatan E-hailing dan juga kepuasan penumpang terhadap isu keselamatan serta penjarakan sosial dengan menggunakan perisian SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Saiz sampel bagi kajian ini adalah sebanyak 200 responden untuk menjawab soalan daripada borang kaji selidik yang dilakukan melalui *Google Form*. Kajian analisis kuantitatif yang digunakan untuk mengumpul maklumat mengenai perspektif pengguna perkhidmatan e-hailing terhadap faktor pengurangan dan tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan e-hailing. Selepas mengkaji, tahap kepuasan penumpang mengenai isu keselamatan, keselesaan pengguna dan juga pematuhan pemandu mengikut Standard Operating Procedure (SOP) yang telah ditetapkan adalah sangat baik dan memuaskan walaupun terdapat faktor-faktor yang menyebabkan pengguna tidak menggunakan perkhidmatan E-hailing sepanjang wabak Covid-19.

Abstract: *E-hailing service is very important for every community throughout the country, especially if it requires important and unavoidable things such as if you miss public transport such as buses. However, since the Covid-19 pandemik crisis, the use of e-hailing services has been declining. Therefore, this study is a basic study to examine the impact of Covid-19 on E-hailing services in the state of Batu Pahat, Johor. The objective of this study is to identify factors to the impact of Covid-19 on E-hailing services and also passenger satisfaction on security issues and social incarceration by using SPSS software (Statistical Package for the Social Sciences). The sample size for this study was 200 respondents to answer questions from the survey form conducted through Google Form. A quantitative analysis study used to collect information on the perspectives of users of e-hailing services on the reduction factors and the level of user satisfaction with e-hailing services. After reviewing, the*

level of passenger satisfaction on safety issues, user comfort and also driver compliance according to the Standard Operating Procedure (SOP) that has been set is very good and satisfactory although there are factors that cause users not to use E-hailing service during the Covid-19 outbreak.

Kata Kunci: Perkhidmatan E-Hailing, Covid-19, Penumpang perkhidmatan E-Hailing, *Standard Operating Procedure* (SOP),

1. Pengenalan

Malaysia telah memperkenalkan aplikasi perkhidmatan E-Hailing di telefon mudah alih pada tanggal 12 Julai 2018 untuk memberikan kemudahan kepada penduduk tempatan agar mereka boleh bergerak dari satu tempat ke tempat yang lain dengan lebih mudah tanpa menunggu teksi mahupun kenderaan lain seperti “kereta sapu” dan sebagainya [1]. Walau bagaimanapun, perkhidmatan E-Hailing sudah lama digunakan di luar negara dan memberikan impak yang positif terhadap syarikat dan ekonomi.

Pada awal tahun Januari 2020, Kementerian Kesihatan Malaysia telah memaklumkan bahawa berlakunya kontak rapat antara warganegara dengan pelancong asing daripada China melalui Johor dari Singapura telah disahkan positif Covid-19 dan sehingga sekarang, virus tersebut masih dirasai di kalangan rakyat Malaysia [2]. Kesan daripada virus tersebut, Perdana Menteri iaitu Tan Sri Muhyiddin Yassin telah mengarahkan beberapa perintah kawalan pergerakan bagi memastikan rakyat terhindar daripada virus tersebut dan menyarankan agar setiap individu menjaga penjarakkan sosial serta melakukan beberapa langkah untuk melindungi diri daripada virus Covid-19 seperti mencuci tangan dengan kerap dan teliti yang berasaskan alkohol atau juga boleh mencucinya dengan sabun dan air [3]. Ini kerana sapuan tangan dan sabun dengan alkohol bersama air dapat mengurangkan risiko dijangkiti virus. Dikehendaki memakai topeng muka ketika melakukan aktiviti luar atau di kawasan yang sukar untuk menjaga jarak antara orang lain [4]. Ini dapat mengurangkan menyebarkan virus di kalangan orang.

Skop kajian ini menjerumus kepada masyarakat terutamanya kepada pelajar di setiap peringkat dan pekerja yang tidak mempunyai pengangkutan ataupun bagi sesetengah masyarakat yang mahukan keadaan kenderaan lebih selesa selain daripada menaiki kenderaan awam seperti bas, kereta api dan sebagainya kerana kebanyakan mereka banyak menggunakan perkhidmatan E-Hailing untuk ke destinasi yang dituju dengan lebih selamat. Grab, MyCar dan beberapa kenderaan perkhidmatan E-Hailing menjadi kebiasaan mereka untuk dijadikan tempahan ke tempat yang mereka ingin tuju selain daripada untuk menjimatkan masa menunggu dan lebih selamat. Selain itu, kajian juga tertumpu kepada faktor-faktor mengapa mereka kurang menggunakan perkhidmatan E-Hailing sepanjang wabak Covid-19 melanda di negara kita. Di samping itu, faktor-faktor ini juga dapat memberikan keputusan impak terhadap perkhidmatan E-Hailing.

Kajian ini akan mengkaji pengguna terhadap faktor pengurangan perkhidmatan E-Hailing dan mereka menolak untuk menaiki kenderaan E-Hailing sepanjang pelaksanaan tempoh kawalan pergerakan ketika Pandemik Covid-19 berlaku. Kajian ini akan menjadi petunjuk kepada kerajaan untuk menambah baik lagi perkhidmatan E-Hailing untuk memberikan rasa keselamatan dan selesa terhadap pengguna. Tambahan lagi, kajian ini juga mengkaji tahap kepuasan penumpang terhadap perkhidmatan E-Hailing dari segi keselamatan, keselesaan, keadaan kenderaan, tingkah laku pemandu dan juga ciri-ciri *Standard Operation Procedure* (SOP) terhadap kenderaan perkhidmatan E-Hailing.

Kesemua pengusaha mengalami pembatalan atau penutupan dan pengurangan pendapatan kerana penutupan beberapa sektor sokongan seperti runcit dan pengangkutan [5]. Tambahannya lagi melalui artikel tersebut, kesan krisis atau bencana terhadap perniagaan harus menjadi perhatian besar bagi pengusaha kerana ia mempengaruhi prestasi perniagaan dari masa ke semasa. Statistik menunjukkan bahawa sekitar 75% perniagaan tanpa rancangan kesinambungan akan gagal dalam masa tiga tahun selepas bencana atau krisis melanda [6]. Oleh yang demikian, kajian ini adalah untuk menentukan

apakah faktor yang menyebabkan pengurangan pengangkutan E-Hailing sepanjang pandemik Covid-19 supaya pihak yang bertanggungjawab dapat membuat penambah baikkan.

2. Kesan Covid-19 Terhadap Perkhidmatan E-Hailing Secara Global

Untuk memastikan sistem yang menghubungkan pemandu dengan pelanggan yang fleksibel, mudah diakses dan prestasi yang baik secara konsisten, E-Hailing telah menyediakan perkhidmatan tempahan perjalanan yang sangat inovatif serta pelanggan juga dapat memperoleh maklumat mengenai kenderaan dan pemandu terutamanya untuk penilaian pemandu, anggaran waktu untuk tiba ke destinasi, harga perjalanan berdasarkan jarak laluan dan peta dapat diawasi sama ada pemandu menggunakan laluan perjalanan yang terbaik [1].

Bagi memastikan keselamatan penumpang, pihak yang bertanggungjawab telah melaksanakan peraturan dan penguatkuasaan yang berkesan kepada rangkaian perkhidmatan E-Hailing [7]. Selain daripada itu, dari sudut keselamatan daripada gangguan seksual dan keganasan dari penumpang bersama juga pernah berlaku kepada penumpang dan mengubah corak perjalanan dan jadual kerja mereka [8]. Wanita adalah mangsa yang sangat lemah dan sangat mudah untuk dijadikan sebagai mangsa selain daripada kanak-kanak. Serangan terhadap fizikal dan perasaan ketakutan adalah salah satu faktor keputusan yang dipengaruhi oleh wanita untuk tidak menggunakan khidmat perkongsian kenderaan [9].

Kepuasan pelanggan adalah perkara yang serius kerana melalui nilai tersebut, pihak E-Hailing mampu menambah baik pulihkan sistem mereka dan secara langsung mampu menarik minat lebih ramai pengguna untuk menggunakan perkhidmatan mereka. Dari segi perspektif mengenai nilai dalam penciptaan apabila kedua-dua syarikat dan pelanggan menyokong dalam proses penciptaan penilaian [10]. Pelanggan juga boleh melakukan penilaian terhadap kepuasan semasa menggunakan perkhidmatan e-hailing melalui aplikasi-aplikasi khas yang disediakan. Jika pengguna tidak mengaktifkan fungsi nilai, nilai tidak akan dapat dibuat [11].

World Health Organization [12] telah mengisytiharkan Covid-19 sebagai wabak pada tanggal 11 bulan Mac tahun 2020 dan pendorong bagi pernafasan baru SARS-coV-2.1 ini adalah berpunca daripada kepadatan penduduk serta intensiti hubungan sosial, seperti perhimpunan secara besar-besaran. Perkara tersebut telah menjadi salah satu faktor risiko bagi penyebaran Covid-19 dengan lebih berleluasa. Pihak kerajaan di Malaysia telah memperkenalkan Perintah Kawalan Pergerakan (Movement Control Order) yang telah diutuskan oleh Perdana Menteri mengenai Covid-19 pada 16 Mac 2020. Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) telah dikuatkuasakan mulai dari 18 Mac 2020 sehingga 31 Mac 2020 [13]. Terdapat beberapa fasa yang telah berlaku di negara kita iaitu Fasa Pertama yang berkuat kuasa mulai 18 Mac hingga 31 Mac 2020 dan dilanjutkan selama tempoh dua minggu sehingga 28 April 2020 hingga 12 Mei 2020. Seterusnya, diikuti dengan Perintah Kawalan Pergerakan Bersyarat (PKPB) yang dikuatkuasakan dari 12 Mei 2020 hingga 9 Jun 2020, dan diikuti Perintah Kawalan Pergerakan Pemulihan (PKPP). Kementerian Kesihatan Malaysia telah menyusulkan saranan bagi menegaskan kepada rakyat Malaysia bahawa usaha bagi membendung wabak Covid-19 masih perlu diteruskan.

3. Metodologi

Mengikut populasi di sekitar kawasan Daerah Batu Pahat, terdapat seramai lebih daripada 300,000 penduduk. Krejcie & Morgan telah mencadangkan, jika saiz populasi mempunyai sekitar 300,000 penduduk, sebanyak 384 responden perlu diperolehi berdasarkan Jadual Penentuan Saiz Sampel dan seramai 200 responden telah menjawab soal kaji selidik [21]. Kaedah kuantitatif akan diedarkan melalui *google form* yang akan disebarikan melalui telefon pintar mudah alih untuk mengenal pasti berapa ramai yang menggunakan perkhidmatan E-Hailing sepanjang pandemik Covid-19 di daerah tersebut dan menyebabkan impak kepada perkhidmatan E-Hailing.

3.1 Populasi dan Penentuan Sampel

Kajian ini melibatkan perkhidmatan E-Hailing yang beroperasi di bandar Batu Pahat, Johor. Populasi yang terdiri daripada pengguna yang berdaftar dan menggunakan perkhidmatan E-Hailing. Mengikut populasi di sekitar kawasan Daerah Batu Pahat, terdapat seramai lebih daripada 300,000 penduduk. Krejcie & Morgan telah mencadangkan, jika saiz populasi mempunyai sekitar 300,000 penduduk, sebanyak 384 responden perlu diperolehi berdasarkan Jadual Penentuan Saiz Sampel.

3.2 Data Analisis

Borang soal kaji selidik ini merangkumi 3 bahagian iaitu Bahagian A: Demografik, Bahagian B: Faktor pengguna tidak menggunakan perkhidmatan E-Hailing sepanjang wabak Covid-19 dan Bahagian C: Tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan E-Hailing. Menggunakan data deskriptif bagi mengetahui peratus dan purata jantina, umur, dan lain-lain lagi pada bahagian demografi.

3.3 Analisis Korelasi

Nilai bagi nilai r terbesar adalah $+1$ dan r terkecil adalah -1 . Nilai r yang mempunyai $+1$ menunjukkan hubungan positif sempurna, sedangkan $r = -1$ menunjukkan hubungan negative yang sempurna. Nilai r tidak mempunyai satuan dimensi. Tanda $+$ atau $-$ hanya menunjukkan arah hubungan. Interpretasi nilai r adalah seperti dalam Jadual 1.

Jadual 1: Nilai Analisis Korelasi Spearman

r	Interpretasi
0.00	Tidak berkorelasi
0.01 – 0.20	Korelasi sangat rendah
0.21 – 0.40	Rendah
0.41 – 0.60	Agak rendah
0.61 – 0.80	Cukup
0.81 – 0.99	Tinggi
1.00	Sangat tinggi

4. Keputusan dan Perbincangan

Kajian yang dilakukan adalah untuk mengenal pasti impak Covid-19 terhadap perkhidmatan E-Hailing di kawasan Batu Pahat, Johor. Melalui kaedah ini, objektif bagi permasalahan isu perkhidmatan E-Hailing dapat dicapai supaya tiada sebarang masalah mengenai perkhidmatan E-Hailing yang akan timbul pada masa akan datang dan perkhidmatan E-Hailing terus menjadi pengangkutan yang alternatif. Kesemua data yang telah dikumpul melalui kaedah soal selidik dengan menggunakan platform *google form*.

4.1 Analisis Demografi

Seramai 200 responden telah menjawab boring kaji selidik tentang faktor pengurangan perkhidmatan E-Hailing dan tahap kepuasan responden terhadap perkhidmatan E-Hailing. Analisis demografi adalah informasi asas yang diperlukan bagi kajian ini untuk memberikan gambaran responden yang lebih spesifik mengenai personaliti mereka. Jadual 3 di bawah menunjukkan kajian demografi responden tentang jantina, kumpulan umur, kekerapan menggunakan perkhidmatan E-Hailing dan juga sebab mereka tidak menggunakan E-Hailing.

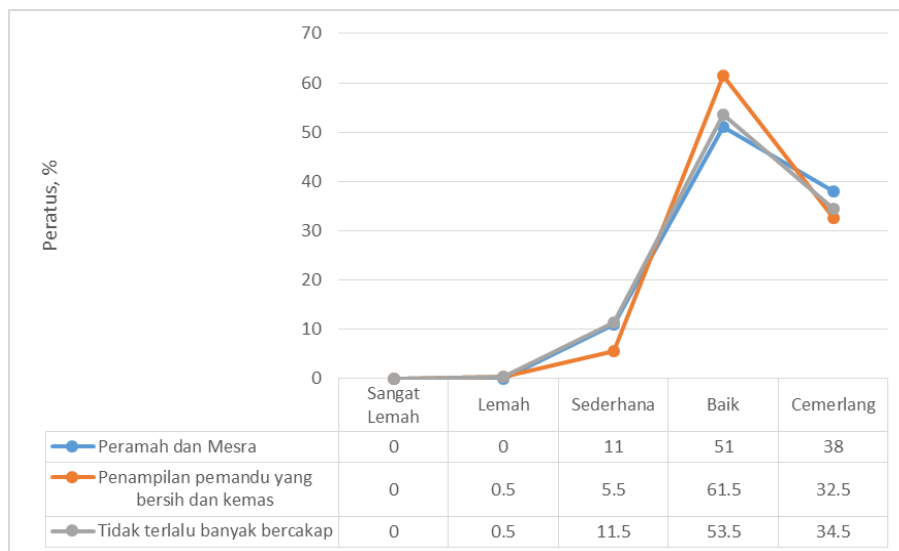
Jadual 2: Analisi Profil Responden

Maklumat Demografi	Bilangan	Peratus (%)
Jantina:		
Lelaki	94	47.0
Perempuan	106	53.0
Bangsa:		
Melayu	132	66.0
Cina	35	17.5
India	30	15.0
Lain-lain	3	1.5
Umur:		
21 tahun dan kebawah	33	16.5
21 hingga 30 tahun	134	67.0
31 hingga 40 tahun	30	15.0
41 tahun hingga 50 tahun	2	1.0
51 hingga 60 tahun	1	0.5
60 tahun dan keatas	0	0
Pengalaman menggunakan aplikasi E-Hailing seperti Grab:		
Pernah	184	92.0
Tidak Pernah	16	8.0
Kekerapan menggunakan aplikasi perkhidmatan E-Hailing:		
1 hingga 2 kali seminggu	133	66.5
3 hingga 4 kali seminggu	55	27.5
5 hingga 6 kali seminggu	11	5.5
Setiap hari	1	0.5
Tidak pernah	0	0

4.2 Analisis Keseluruhan Penilaian Tahap Kepuasan Penumpang Terhadap Perkhidmatan E-Hailing

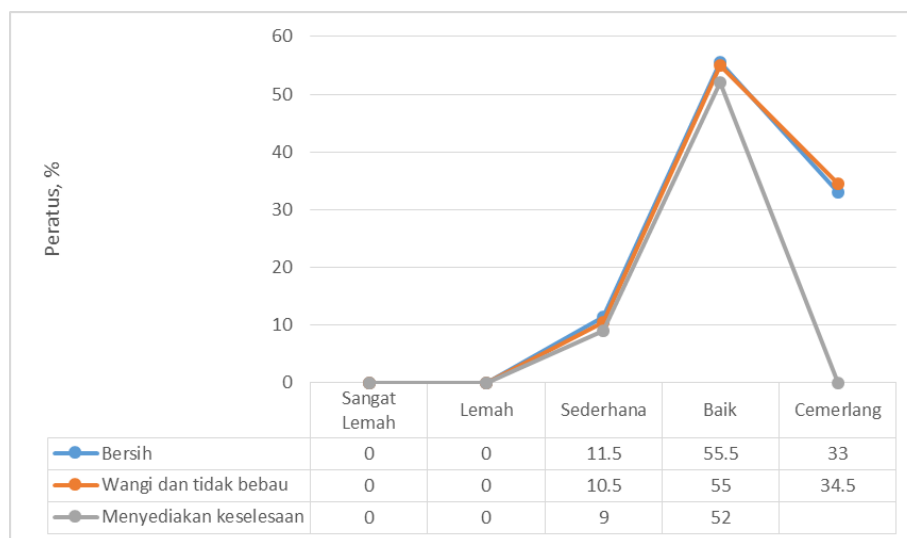
Penilaian tahap kepuasan penumpang terhadap perkhidmatan E-Hailing dibahagikan kepada tiga analisis yang berbeza iaitu tahap kepuasan terhadap pemandu, kenderaan dan juga keselamatan di Bahagian C dalam boring kaji selidik untuk mengenal pasti tahap kepuasan penumpang terhadap perkhidmatan E-Hailing.

Rajah 1 menunjukkan tahap kepuasan penumpang terhadap pemandu perkhidmatan E-Hailing. Tahap kepuasan bagi penampilan pemandu yang bersih dan kemas adalah yang paling tinggi iaitu sebanyak 61.5% dikategorikan baik. Kedua tertinggi pula mengenai pemandu yang tidak terlalu bercakap sebanyak 53.5% kerana penumpang memerlukan privasi dan tidak sewenang-wenangnya bercakap dengan orang yang tidak dikenali. Akhir sekali ialah kemesraan pemandu dan peramah ditangga yang ketiga iaitu 51%.



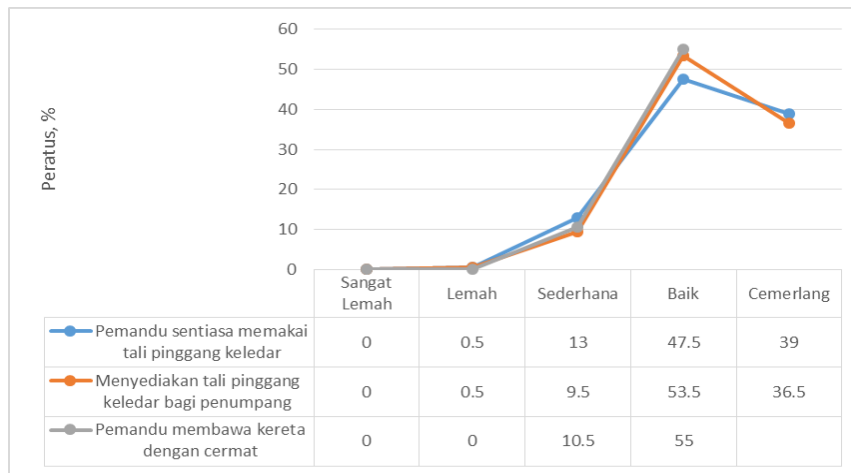
Rajah 1: Tahap Kepuasan Penumpang Terhadap Pemandu Perkhidmatan E-Hailing

Perkara kedua bagi tahap kepuasan terhadap perkhidmatan E-Hailing ialah merangkumi tahap kepuasan terhadap kenderaan perkhidmatan E-Hailing yang dinaiki penumpang, antaranya ialah keadaan kenderaan yang bersih iaitu sebanyak 55.5% mendapat undi yang baik. Seterusnya ialah kenderaan yang tidak berbau dan wangi mendapat 55% untuk dikategorikan sebagai baik. Akhir sekali ialah 52% menyatakan pemandu menyediakan keselesaan pada penumpang dengan kategori sebagai baik.



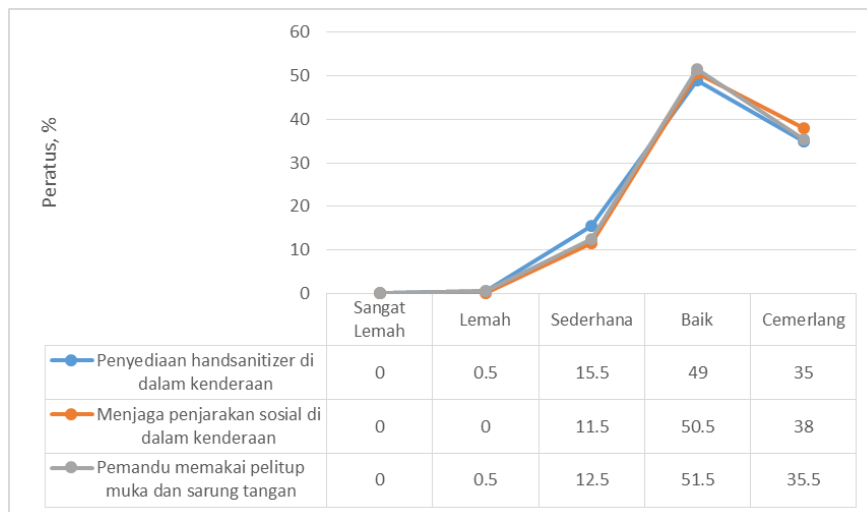
Rajah 2: Tahap Kepuasan Penumpang Terhadap Kenderaan Perkhidmatan E-Hailing

Begitu juga dengan penilaian kepuasan penumpang terhadap kenderaan perkhidmatan E-Hailing ialah keselesaan bagi penumpang. Tiga perkara yang dititik beratkan dalam isu keselamatan antaranya ialah penyediaan tali pinggang keledar bagi penumpang dan pemandu, serta cara pemanduan kenderaan perkhidmatan E-Hailing. Pertama sekali didapati tahap kepuasan yang baik bagi memandu secara cermat mendapat pujian sebanyak 55% dan diikuti penyediaan tali pinggang keledar bagi penumpang iaitu jumlah peratus 53.5%. Oleh yang demikian, bagi peratusan yang terendah dalam kepuasan penumpang terhadap keselamatan kenderaan perkhidmatan E-Hailing yang dikategorikan sebagai baik ialah pemandu sentiasa memakai tali pinggang keledar, 47.5%.



Rajah 3: Tahap Kepuasan Penumpang Terhadap Keselamatan Kenderaan Perkhidmatan E-Hailing

Akhir sekali mengenai tahap kepuasan penumpang terhadap pematuhan SOP bagi perkhidmatan E-Hailing. Antaranya ialah sebanyak 51.5% mengundi pemandu memakai pelitup muka dan sarung tangan, 50.5% bagi penjagaan jarak sosial di dalam kenderaan dan akhir sekali 49% undian baik untuk penyediaan cecair sanitasi tangan di dalam kenderaan perkhidmatan E-Hailing.



Rajah 4: Tahap Kepuasan Terhadap Pematuhan SOP Perkhidmatan E-Hailing

4.3 Menganalisa Normaliti Bagi Skala Likert Kesan Covid-19 Terhadap Perkhidmatan E-Hailing

Normaliti penentuan pemboleh ubah dalam kajian ini adalah tidak normal, oleh itu kaedah *non-parametric* perlu diteruskan. Jadual 4 dibawah menunjukkan jawapan daripada persoalan bagi nilai normaliti untuk kajian ini.

Berdasarkan Jadual 4.2, kesemua faktor yang menyebabkan impak perkhidmatan E-Hailing adalah tidak normal. Dimana, kesemua 18 faktor kepada impak Covid-19 terhadap perkhidmatan E-Hailing dengan nilai p berjumlah 0.00 iaitu bawah daripada nilai yang ditetapkan (0.05). Analisis ini perlu dinilai berdasarkan Kolmogorov-Smirnov kerana responden bagi kajian ini melebihi 50 orang.

Jadual 3: Kajian Normaliti Faktor Pandemik Covid-19 Terhadap Kesan Perkhidmatan E-Hailing

	Statistik	Df	Nilai p
Arahan Perintah Kawalan Pergerakan	0.360	200	0.0
Takut Bahaya Covid-19	0.353	200	0.0
Terikat dengan denda yang bakal dikenakan	0.278	200	0.0
Mengurangkan kebarangkalian jangkitan	0.345	200	0.0
Bergerak dengan menaiki kenderaan sendiri	0.252	200	0.0
Tiada penjarakan sosial	0.264	200	0.0
Tiada penyediaan cecair sanitasi tangan	0.301	200	0.0
Kos penghantaran yang mahal	0.254	200	0.0
Kurangnya populasi perkhidmatan E-Hailing di kawasan anda	0.302	200	0.0
Kurang dari segi aspek keselamatan	0.261	200	0.0
Masa untuk menunggu yang lama	0.262	200	0.0
Perjalanan tidak mengikut jadual yang telah ditetapkan	0.246	200	0.0
Tiada pemisahan antara penumpang dan pemandu	0.249	200	0.0
Menaiki kenderaan yang sempit	0.257	200	0.0
Tiada destinasi yang ingin dituju buat masa sekarang	0.286	200	0.0
Tempat kerja/kolej tidak beroperasi dan tutup	0.347	200	0.0
Bekerja/belajar secara atas talian	0.343	200	0.0
Membeli barangan keperluan dengan menggunakan kaedah atas talian	0.313	200	0.0

4.4 Menganalisis Menggunakan Ujian *Friedman*

Daripada Jadual Output *Test Statistic* merupakan jadual yang paling penting dalam ujian *Friedman* kerana ada beberapa tahap untuk melakukan interpretasi iaitu membuat hipotesis, melihat dasar pengambilan keputusan dan akhir sekali ialah membuat kesimpulan. Jadual di bawah menunjukkan hipotesis yang telah dikaji.

Jadual 5: Ujian Statistik Daripada Faktor Pengurangan Perkhidmatan E-hailing Menggunakan Kajian *Friedman* Untuk Menentukan Hipotesis

	N	Chi-Square	Df	Asymp. Sig
Keselamatan		140.53		
Kenderaan	200	88.67	5	0.0
Penjagaan SOP		88.87		

Berdasarkan keputusan kesemua nilai signifikansi kajian ini, nilai asymp. signifikansi adalah sebanyak 0.00 iaitu kurang daripada 0.05. Maka, hipotesis H_0 di tolak dan hipotesis H_a diterima. Atau dengan kata lainnya keseluruhannya mempunyai faktor-faktor yang berbeza pada 18 faktor pengurangan perkhidmatan E-hailing semenjak kejadian Pandemik Covid-19 di kawasan Batu Pahat, Johor. Oleh yang demikian, dapat disimpulkan bahawa faktor-faktor yang telah dikaji dalam borang soal selidik yang telah diberikan kepada responden sebagai penumpang perkhidmatan E-hailing memberi kesan isu pengurangan penumpang kepada perkhidmatan tersebut. Melalui ujian statistik ini juga dapat dilihat bahawa nilai Chi-Square yang paling tinggi adalah faktor keselamatan iaitu 140.53 dan diikuti oleh faktor penjagaan SOP, 88.87 serta faktor kenderaan, 88.67 yang tidak jauh bezanya dengan faktor penjagaan SOP.

Seramai 200 responden telah terlibat dalam menjawab borang soal selidik. Sebelum borang diedarkan, analisis lain juga turut dilakukan bagi mengkaji soalan pada Bahagian B dan juga C untuk analisis kajian pilot. Nilai Alpha bagi kedua-dua bahagian melepasi nilai 0.7 iaitu 0.742 (Bahagian B) dan 0.949 (Bahagian C). Perisian SPSS digunakan bagi mengkaji keseluruhan data yang diperlukan dalam borang soal selidik. Bagi Bahagian A (demografik), data analisis dibentang dengan menggunakan rajah pie dan juga rajah bar untuk menghuraikan tentang kekerapan dan juga peratus daripada perkara-perkara tersebut. Untuk Bahagian B dan C pula menggunakan min, median dan juga sisihan piawaian yang telah dianalisis.

5. Kesimpulan

Melalui soal selidik yang telah dijawab oleh responden menunjukkan bahawa faktor-faktor mengapakah perkhidmatan E-Hailing berkurangan semenjak pandemik Covid-19 melanda di negara kita. Kepuasan penumpang terhadap isu keselamatan, keselesaan dari segi sosial bersama pemandu juga dapat dikenal pasti. Hasil daripada temuan ini, banyak faktor yang mengganggu penumpang untuk menaiki kenderaan E-Hailing antaranya ialah salah satu faktor yang paling tinggi iaitu arahan Perintah Kawalan Pergerakan dan juga ingin mengurangkan kebarangkalian dijangkiti. Hasil daripada kajian berkenaan tahap kepuasan responden terhadap kemudahan perkhidmatan E-Hailing yang merangkumi isu keselamatan, tingkah laku pemandu menunjukkan ciri-ciri tahap kepuasan SOP juga perlu dititik beratkan. Penyediaan cecair sanitasi tangan di dalam kenderaan perkhidmatan E-Hailing seharusnya diwajibkan kerana isu sensitif sekarang mengenai kesedaran diri amatlah penting. Jika setiap kenderaan perkhidmatan E-Hailing diwajibkan menyediakan cecair sanitasi tangan kepada penumpang, pastinya masalah ketidakpercayaan penumpang terhadap keselamatan tidak akan diragukan. Bagi tambahan, pemandu juga perlu melakukan pembasmi kuman terhadap kenderaan mereka sendiri seperti di setiap kerusi kenderaan di hadapan dan belakang, pintu dan sebagainya.

Penghargaan

Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada Fakulti Kejuruteraan Awam dan Alam Bina, Universiti Tun Hussein Onn di atas sokongan terhadap kajian ini.

Rujukan

- [1] M. N. M. Idros, "The Use of Expert Review in Component Development for Customer Satisfaction Towards E-Hailing," *Indonesian Journal Of Electrical Engineering and Computer Science*, vol. 7, no. 1, pp. 347-356, 2020, doi: 10.11591/ijeecs.v17.i1.pp347-356
- [2] M. J. Razi, "Adopting E-Hailing Application among Malaysian Millenials," *Jakarta International Conference on Cyber and IT Service Management*, 2019, doi: 10.1109/CITSM47753.2019.8965401
- [3] N. H. Hazlyna, R. A. Razak, M. G. Hassan, A. S. M. Azhar, M. F. M. Salleh, J. Kesavan, M. I. A. Anuar, and O. G. Yuen, "Hygeinse Awareness among Public University Students in Malaysia during Covid-19 Outbreak," *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, vol. 12, no. 3, pp. 1609-1617, 2020, doi: <https://doi.org/10.17762/turcomat.v12i3.978>
- [4] S. Pappas, "Do face masks really reduce coronavirus spread?," *Live Science Contributor*, Jun 03, 2020. [Online]. Daripada: <https://www.livescience.com/are-face-masks-effective-reducing-coronavirus-spread.html>, [Diakses pada Jun 03, 2020]
- [5] N. F. Fabiel, K. H. Pazim, and J. Langgat, "The Impact of Covid-19 Pandemic Crisis on Micro-Enterprise: Entrepreneurs' Perspective on Business Continuity and Recovery Strategy," *Journal of Economics and Business*, vol. 3. No. 2, pp. 1-9, May. 2020.
- [6] J. Cook, "A six-stage business continuity and disaster recovery planning cycle," *SAM Advanced Management Journal*, vol. 80, no. 3, pp. 22-33, 2015
- [7] B. C. Teo, "To Grab or Not To Grab? Passenger Ride Intention Towards E-Hailing Services," *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics*, pp. 2, 2019
- [8] D. L. Campbell, D. D. Chadee, Y. Honda, Q. Liu, M. O. Jane, R. Boris, and R. Sauerborn, "Human health: impacts, adaption, and co-benefits," C. B. Field, V. Barros & D. J. Dokken, Ed. United Kingdom: Cambridge, 2014, pp. 709-754
- [9] C. R. Gustavo, S. S. Peter, R. Jacques, B. Alain, E. A. F. Mostafa, M. K. Sarosh, L. Miguel, T. M. Marco, M. Chandrashekhar, M. Hidehiro, O. Serefnur, and W. Mohammad, "The neurology of Covid-19 revisited: A proposal from the Environmental Neurology Specialty Group of the World Federation of Neurology to implement international neurological registries," *Journal of the Neurology Science*, vol. 414, 2020, doi: 10.1016/j.jns.2020.116884
- [10] H. Saarijarvi, H. Karjaluoeto, H. Kuusela, "Customer relationship management: The involving role of customer data," *Marketing Intelligence & Planning*, vol .31, 2013
- [11] F. Cabiddu, T. W. Lui, & G. Picolli, "Managing value co-creation in the tourism industry," *Annals of Tourism Research*, vol. 42, pp. 86-107, 2013, doi: <https://doi.org/10.1016/j.annals.2013.01.001>
- [12] World Health Organization, [https://www.who.int/malaysia/emergencies/coronavirus-disease-\(covid-19\)-in-malaysia](https://www.who.int/malaysia/emergencies/coronavirus-disease-(covid-19)-in-malaysia), last accessed 2020/06/12
- [13] A. Rashid, S. M. Hassan, "Amalan dan Penglibatan Perniaga Kecil Melalui Perniagaan Digital Semasa Pandemik Covid-19 di Malaysia," *GEOGRAFI*, vol. 8, no. 2, pp. 1-20, 2020, doi: <https://doi.org/10.37134/GEOGRAFI.VOL8.2.1.2020>

- [14] S. W. Zhang, "Covid-19 Containment: China Provides Important Lessons for Global Response," Higher Education Press and Springer-Verlag GmbH, vol. 14, no. 2, pp. 215-219, 2020, doi: 10.1007/s11684-020-0766-9
- [15] A. D. Saglietto, "Covid-19 in Europe: Italian Lesson," *The Lancet*, vol. 395, no. 10230, pp. 1110-1111, 2020, doi: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30690-5](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30690-5)
- [16] D. Ray, M. Salvatore, R. Bhattacharyya, L. Wang, J. Du, S. Mohammed, S. Purkayastha, A. Halder, A. Rix, D. Barker, M. Kleinsasser, Y. Zhou, D. Bose, P. Song, M. Banerjee, V. Baladandayuthapani, P. Ghosh, and B. Mukherjee, "Predictions, role of interventions and effects of a historic national lockdown in India's response to the COVID-19 pandemic: data science call to arms," HHS Author Manuscript, 2020, doi: <https://doi.org/10.1162/99608f92.60e08ed5>
- [17] F. Febriyandi, "Penanganan Wabah Covid 19 dengan Pendekatan Budaya" Kemendikbud, April 2, 2020. [Online]. website: <https://kebudayaan.kemendikbud.go.id/bpnbkepri/penanganan-wabah-covid-19-dengan-pendekatan-budaya>
- [18] M. S. H. Zulfa, and A. Rizaldi, "Merespon Nalar Kebijakan Negara Dalam Menangani Pandemi Covid 19 Di Indonesia," *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik Indonesia*, vol. 7, no. 1, 2020
- [19] Pejabat Menteri, "2020 economic stimulus package," PRIHATIN. Website <https://www.pmo.gov.my/2020/03/pakej-rangsangan-ekonomi-prihatin-rakyat-prihatin/>
- [20] L. P. Foo, M. Y. Chin, K. L. Tan, and K. T. Phuah, "The impact of Covid-19 on tourism industry in Malaysia," *Current Issues in Tourism*, 2020, doi: <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1777951>
- [21] R. V. Krejcie and D. W. Morgan, "Determining sample size of research activities," *Educational and Psychological Measurement*, vol. 30, pp. 607-610, 1970, doi: <https://doi.org/10.1177%2F001316447003000308>