

e-Dinamik

MAJALAH DIGITALAKADEMIA UiTM CAWANGAN JOHOR

eISSN: 2682-7832



EDISI KETUJUH 2025



UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA



PERUTUSAN REKTOR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh,
Salam Sejahtera dan Salam UiTM Dihatiku.

Segala puji bagi Allah SWT kerana dengan izin-Nya, Majalah Digital Akademia UiTM Cawangan Johor, e-DINAMIK Edisi 2025 dapat diterbitkan dengan jayanya. Syabas dan tahniah diucapkan kepada seluruh sidang editorial atas komitmen, ketekunan, dan dedikasi dalam memastikan penerbitan ini terus menjadi wadah intelektual yang bermakna.



Penerbitan e-DINAMIK bukan sahaja berfungsi sebagai medium dokumentasi hasil penulisan ilmiah, kreatif dan penyelidikan, malah menjadi platform penting bagi warga akademia untuk menyalurkan idea, pandangan, dan dapatan kajian dalam pelbagai bidang. Edisi kali ini tampil lebih segar dengan isu-isu semasa yang menyentuh pelbagai aspek global yang kian kompleks.

Saya percaya usaha ini mampu memperkukuh budaya penulisan akademik dalam kalangan pensyarah serta menyemarakkan amalan perkongsian ilmu merentasi sempadan disiplin. Melalui inisiatif ini juga, diharapkan lebih ramai pensyarah dan penyelidik dapat melangkah ke tahap yang lebih tinggi dalam menghasilkan penerbitan berimpak serta berindeks antarabangsa.

Sekalung penghargaan ditujukan kepada Timbalan Rektor (Penyelidikan dan Jaringan Industri) bersama pasukan editorial yang sentiasa konsisten memastikan kesinambungan penerbitan e-DINAMIK dari tahun ke tahun. Semoga majalah ini terus menjadi sumber inspirasi, rujukan dan motivasi kepada seluruh warga UiTM serta pembaca di luar sana.

Akhir kata, saya berharap e-DINAMIK 2025 ini akan terus menjadi medan ilmu yang dinanti-nantikan setiap tahun. Semoga segala usaha ini diberkati dan memberi manfaat buat semua.

Sekian, terima kasih.

PROFESOR MADYA DR. SAUNAH ZAINON

Menjalankan Fungsi Rektor
UiTM Cawangan Johor

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh dan Salam Sejahtera,

Alhamdulillah, setinggi-tinggi kesyukuran dipanjatkan ke hadrat Allah SWT kerana dengan izin dan rahmat-Nya, penerbitan Majalah Digital Akademia UiTM Cawangan Johor, e-DINAMIK Edisi 2025 dapat direalisasikan.

Saya ingin merakamkan penghargaan yang tidak terhingga kepada Yang Berusaha Prof. Madya Dr. Saunah Zainon, Rektor UiTM Cawangan Johor, atas sokongan dan dorongan yang berterusan dalam memperkasakan budaya penulisan serta penerbitan akademik di UiTM Cawangan Johor. Sesungguhnya, e-DINAMIK telah menjadi wahana penting untuk menyalurkan idea, mengasah bakat serta mendokumentasikan pelbagai bentuk penulisan merangkumi karya, kreatif, laporan aktiviti dan isu semasa yang berkaitan dengan warga akademia.



Lebih daripada sekadar sebuah majalah digital, e-DINAMIK merupakan cerminan kecemerlangan akademik UiTM Cawangan Johor, selain membuka ruang yang lebih luas untuk mengetengahkan pencapaian, keterlibatan komuniti, serta perkembangan fakulti dan jabatan di Kampus Segamat dan Kampus Pasir Gudang. Saya percaya usaha ini juga dapat meningkatkan visibiliti universiti di persada negara mahupun antarabangsa.

Penerbitan ini tidak akan berjaya tanpa komitmen padu sidang editorial serta sumbangan para penulis yang dengan ikhlas berkongsi masa, tenaga, dan ilmu demi menjayakan hasrat murni ini. Saya amat berharap inisiatif sebegini dapat menyemarakkan lagi minat warga akademia untuk terus berkarya serta menghasilkan penulisan bermutu tinggi yang memberi manfaat kepada masyarakat.

Akhir kata, sekalung tahniah dan syabas kepada semua pihak yang terlibat dalam menjayakan penerbitan e-DINAMIK Edisi 2025. Semoga usaha ini berterusan dan menjadi sumber inspirasi kepada semua pembaca.

Sekian, terima kasih.

DR. FARIDAH NAJUNA MISMAN

Timbalan Rektor (Penyelidikan & Jaringan Industri)
UiTM Cawangan Johor



PENAUNG

Profesor Madya Dr. Saunah Zainon

PENASIHAT

Dr. Faridah Najuna Misman

PENYELARAS

Dr. Nur Fatihah Shaari
Dr. Noor Hidayah Ab Aziz

KETUA EDITOR

Aidarohani Samsudin

PENOLONG KETUA EDITOR

Dr. Fatin Farazh Ya'acob

EDITOR AKADEMI PENGAJIAN BAHASA

Zuraidah Sumery
Farhana Idris
Siti Aishah Taib

EDITOR AKADEMI PENGAJIAN ISLAM KONTEMPORARI

Munirah Zakaria
Mohamad Zaki Razaly
Dr. Muhammad Fahmi Md Ramzan



SIDANG REDAKSI

EDITOR JABATAN UNDANG-UNDANG

Norintan Wahab
Zuramaznum Sainan

EDITOR FAKULTI PENGURUSAN DAN PERNIAGAAN

Ainol Mardhiyah Rahmat
Che' Khalilah Mahmood
Dr. Nur Fatihah Shaari
Dr. Suhana Mohamed
Ferri Nasrul
Mohamad Azwan Md Isa
Muharratul Sharifah Shaik Alaudeen
Norfariza Mohd Ali
Rosmah Abd Ghani @ Ismail
Ruziah A. Latif
Siti Noorhaslina Abd Halim
Siti Nordiyana binti Ishak
Zaibedah Zaharum

EDITOR FAKULTI PERAKAUNAN

Ahmad Marzuki Amiruddin Othman
Juyati Mohd Amin
Nurru Ain Fauzi
Nursia Yuhanis

EDITOR FAKULTI SAINS GUNAAN

Dr. Saiful Najmee Mohamad



EDITOR FAKULTI PENGURUSAN MAKLUMAT

Azura Abdul Jamil @ Kamarudzzaman

Rohayu Ahmad

Siti Hasma Hajar Mat Zin

EDITOR FAKULTI SAINS KOMPUTER DAN MATEMATIK

Haslenda Yusop

Dr. Nur Syamilah Arifin

Dr. Wan Munirah Wan Mohamad

Noraisyah Abdl Aziz

EDITOR FAKULTI KEJURUTERAAN

Azyan Zafyrah Mohd Zahid

Dr. Wan Nur Fazlina Abdol Jani

Noorashiekin Khalid

Mazni Mat Zin

Nurrul Amilin binti Zainal Abidin

Nurulnatisya binti Ahmad

Ts. Dr. Siti Aminah Nordin

Ts. Muhammad Imran Ismail

REKABENTUK DAN GRAFIK

Shahrul Amir Bin Shaheran

Mohamad Hanif Bin Awaludin



SUARA PELANGGAN: ANTARA TULAR, ULASAN DAN BORANG ADUAN

Nazihah binti Omar, Ferri bin Nasrul, Rudza Hanim Mohamed Anuar

Situasi 1: Anda ke sebuah restoran bersama keluarga, selesai makan anda ke kaunter untuk membayar bil. Proses pembayaran lancar, juruwang hulurkan resit tanpa ucapkan ‘terima kasih’. Anda toleh ke kiri, kanan dan belakang, tiada pelanggan lain di kaunter, hanya anda seorang sahaja. Dalam hati anda-alamak, bil tadi RMXXX, kot!

Situasi 2: Anda datang cuma untuk ‘bungkus’ tapi setelah 30 minit, pesanan anda masih belum siap. Anda perasan pelanggan-pelanggan yang tiba lewat daripada anda (dine-in) sedang makan! Sedangkan anda masih lagi menunggu dan terus menunggu. Anda bingung, kenapa mereka dapat pesanan dulu, bukankah mereka tak perlu basuh pinggan mangkuk, lap meja sebab anda cuma nak bungkus sahaja.

Situasi 3: Juga datang untuk ‘bungkus’ tetapi kali ini pelayan beritahu anda, “tak boleh bungkus kak, nanti orang yang datang makan (dine-in) tak dapat.” Anda bingung pada mulanya, tapi selepas itu, anda terus angkat kaki sambil dalam hati-memang takkan jejak lagi kedai ni!

Situasi 4: Anda berbelanja di kedai X. Apabila di kaunter, juruwang megimbas barang-barang anda tapi anda berasa pelik, mengapa juruwang itu tidak masukkan barang anda ke dalam beg yang anda bawa? Oh, rupanya anda bawa beg kedai Y, jadi andalah yang perlu masukkan barang-barang sendiri!

Pasti anda pernah berada dalam situasi-situasi di atas, bukan? Apakah tindakan anda selepas itu? Dalam dunia digital hari ini, anda mempunyai pelbagai pilihan saluran untuk menyatakan ketidakpuasan anda terhadap sesuatu perkhidmatan:



1. Tular

Buat kandungan dan kongsi di platform seperti TikTok, Facebook atau X. Kandungan tular biasanya bersifat emosi, mengejutkan atau sensasi dan boleh memberi tekanan besar kepada organisasi secara serta-merta. Isu kecil boleh menjadi besar jika tidak ditangani dengan pantas dan bijak. Contohnya, video pelanggan marah di kaunter jadi trending di TikTok.

2. Ulasan (Review)

Medium terbuka sama ada Google Review atau media sosial yang mana pengguna boleh memberikan ulasan dan rating terhadap sesebuah perniagaan. Ia lebih kekal dan mudah diakses oleh pelanggan lain. Ulasan ini sangat mempengaruhi reputasi jangka panjang organisasi, terutamanya dalam menarik pelanggan baru. Misalnya, “juruwang kurang mesra, tak senyum langsung. 2 bintang.”

3. Borang Aduan Atas Talian

Saluran rasmi dan tertutup yang disediakan oleh organisasi bagi pelanggan menyampaikan aduan secara terus. Ia membolehkan organisasi menyiasat dan mengambil tindakan tanpa tekanan awam. Namun, jika aduan ini tidak diberi perhatian, ia berpotensi menjadi tular atau muncul dalam ulasan negatif. Contohnya, pelanggan isi borang di laman web atau aplikasi syarikat tentang mutu perkhidmatan

Kesimpulannya, setiap saluran tersebut mempunyai ciri dan kesan berbeza kepada organisasi. Walau apa pun kesannya, organisasi perlu bersedia menangani ketiganya dengan pendekatan yang pantas, telus dan berhemah. Jika anda mempunyai empati yang tinggi dan katakan anda di tempat pekerja tadi, mana satu pilihan anda?