

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Latar Belakang

Malaysia adalah sebuah negara sedang membangun dengan jumlah penduduk yang kecil tetapi kaya dengan pelbagai sumber alam semulajadi. Sejak mencapai kemerdekaan, Malaysia telah mengalami pertumbuhan dan kemajuan yang stabil. Ia juga mendapat penghormatan daripada negara-negara maju. Pada peringkat awal pertumbuhan, Malaysia menumpukan perhatian kepada pembangunan berasaskan pertanian dan industri komoditi utama seperti bijih timah, getah dan kelapa sawit. Ini telah membawa kekayaan kepada negara dan rakyat.

Kerajaan memahami hakikat bahawa untuk mempercepatkan proses kemajuan, ia harus menggalakkan aktiviti pembuatan. Produk “Buatan Malaysia” telah dikilangkan untuk eksport dan menjana pertukaran asing untuk negara ini. Dari sinilah bermulanya transformasi atau perubahan ekonomi Malaysia. Sejaran dengan arus perdana dunia dan peningkatan dalam permintaan kewangan, Malaysia mula menumpukan perhatian kepada bidang-bidang tersebut dengan matlamat memperkenalkan satu ekonomi baru yang berorientasikan perkhidmatan, yang antaranya meliputi teknologi maklumat.

1.2 Wawasan 2020

Malaysia kini mara ke arah Wawasan 2020 yang menyatakan bahawa negara ini mesti dimajukan sepenuhnya, matang dan mempunyai masyarakat bermaklumat

pada tahun tersebut. Untuk merealisasikan wawasan itu, Malaysia telah memulakan satu rancangan yang bermatlamat tinggi untuk menyambut era teknologi maklumat dan menjadi pemimpin serantau dalam teknologi maklumat dan multimedia. Arah tujuan baru, sekali lagi ditetapkan demi kemajuan masa depan negara. Koridor Raya Multimedia atau lebih dikenali sebagai “*Multimedia Super Corridor*” (MSC) telah diperkenalkan dan ia akan menjadi pendokong arah perkembangan itu.

1.3 Koridor Raya Multimedia (Multimedia Super Corridor)

Wawasan Koridor Raya Multimedia atau yang lebih dikenali sebagai Multimedia Super Corridor (MSC) adalah mewujudkan satu persekitaran multimedia yang unggul di Malaysia untuk mendorong penggunaannya sebagai pusat operasi oleh syarikat-syarikat bertaraf dunia. Ia adalah satu rancangan jangka panjang, disokong sepenuhnya oleh kerajaan Malaysia. Dengan realistiknya, pembangunan MSC telah dibahagikan kepada 3 fasa, bermula dari tahun ia dilancarkan pada 1996 sehingga tahun 2020.

Untuk mempercepatkan objektif Wawasan 2020 (untuk mengubah rakyat Malaysia menjadi masyarakat yang berpengetahuan), satu arah tujuan telah dikenalpasti melalui tujuh bidang aplikasi yang pada masa kini sedang dibangunkan oleh syarikat-syarikat tempatan dan antarabangsa. Tujuh aplikasi tersebut dikenali sebagai ‘Aplikasi Perdana’ (*Seven Flagship Applications*) yang terdiri daripada:

- i) Kerajaan Elektronik (*Electronic Government*)
- ii) Kad Pintar Pelbagai Guna (*Multi-Purpose Card*)
- iii) Sekolah Bestari (*Smart School*)

- iv) Tele-Perubatan (*Telemedicine*)
- v) Kelompok Kajian dan Pembangunan (*Research & Development Cluster*)
- vi) Rangkaian Pengilangan Sedunia (*World-wide Manufacturing Web*)
- vii) Pemasaran Tanpa Sempadan (*Borderless Marketing*)

Seterusnya, setiap aplikasi perdana akan memangkin dan menjana satu rangkaian syarikat-syarikat Malaysia dan syarikat-syarikat bertaraf dunia yang bekerjasama ke arah pembangunan produk dan perkhidmatan inovatif.

1.4 Malaysia dan Bidang Teknologi Maklumat

Ekonomi berasaskan internet merujuk kepada sebarang aktiviti ekonomi yang melibatkan perdagangan, perniagaan dan urusniaga perbankan menerusi internet. Ia merangkumi perdagangan elektronik atau e-dagang, perniagaan elektronik atau e-perniagaan dan perbankan elektronik atau e-perbankan.

Aktiviti seperti ini telah menerima sambutan amat menggalakkan dari ramai individu dan banyak pertubuhan baru-baru ini. Walaupun masih ada keraguan ke atas kewujudan ekonomi berasaskan internet yang subur, para pemerhati industri berkata, tidak syak lagi bahawa ia akan terbentuk dan berkembang di alaf baru nanti. Datuk Amar Leo Moggie berkata, beliau kagum dengan aturan langkah dan pertumbuhan ekonomi berasaskan internet. Menteri Tenaga, Komunikasi dan Multimedia itu berkata, faedah ekonomi daripada perdagangan elektronik amat

luas dengan pasaran yang dijangka mewujudkan nilai ekonomi melebihi AS\$1.0 bilion (RM3.8 bilion) dalam tempoh lima tahun dari sekarang. (Utusan Malaysia, 29 Disember 1999)

Arah aliran perdagangan elektronik global telah menunjukkan kejayaan luar biasa. Urusniaga di seluruh dunia dijangka melebihi AS\$1 trilion (RM3.8 trilion) menjelang 2003, dengan Asia sahaja menyumbang hampir 20 peratus kepada jumlah ini. Chin Kwai Fatt, Pengarah Eksekutif perunding pengurusan dan perkhidmatan e-perniagaan PriceWaterCoopers Malaysia berkata, perubahan akan terus berlaku dalam perdagangan elektronik dan adalah sukar untuk menjangkakan apa yang akan berlaku pada akhir tahun depan. Lebih banyak syarikat kini bertanya bagaimana hendak melaksanakan perdagangan elektronik katanya dan menambah bahawa perkembangan perdagangan elektronik akan berkait rapat dengan bilangan pengguna internet. (Utusan Malaysia, 29 Disember 1999)

Chin menganggarkan asas pelanggan talian terus Malaysia akan meningkat kepada 700,000 pada akhir tahun ini dan 1.5 juta pada akhir tahun depan. Beliau turut menyentuh mengenai sokongan kerajaan ke arah memajukan perkhidmatan internet. Pada awalnya, terdapat hanya dua penyedia perkhidmatan internet (ISP-Internet Service Provider) TM Net oleh Telekom Malaysia Bhd dan Jaring oleh Mimos Bhd, tetapi Time Telekom juga telah menyertai mereka. (Utusan Malaysia, 29 Disember 1999)

Syarikat-syarikat lain yang diberikan lesen ISP adalah Celcom (M) Sdn. Bhd., Mutiara Telecommunications Sdn. Bhd, PrismaNet (M) Sdn. Bhd. dan Bina Sat-Com

Sdn. Bhd. Bagaimana pun Chin berkata, perkembangan sebenar perdagangan elektronik masih di peringkat awal kerana banyak syarikat tahun ini menggunakan wang sumber IT mereka untuk menangani isu Y2K. Beliau juga memuji langkah kerajaan yang menyediakan persekitaran yang sesuai bagi memudahkan komunikasi dan urusniaga elektronik yang licin dan selamat.

Chin juga menimbulkan isu pulangan pelaburan (Rol) perdagangan elektronik dan berkata, ia perlu diberikan maksud tepat. "Rol perdagangan elektronik tidak segera dan seseorang itu harus mengadakan kaedah jelas bagi menjejak pulangan perniagaan sambil mendapatkan sumber kewangan yang lebih banyak untuk meneruskannya," katanya. Mengenai pendapatan e-perbankan, Price Waterhouse Coopers menyatakan baru-baru ini, bahawa masyarakat perbankan dan kewangan tempatan boleh menjangkakan pendapatan AS\$500 juta setahun pada tahun-tahun akan datang (Utusan Malaysia, 29 Disember 1999).

1.5 Perkembangan Perdagangan Elektronik

Seperti tempat-tempat lain di dunia pada hari ini, Malaysia sentiasa terbuka kepada idea perdagangan elektronik. Sebenarnya, International Data Corporation meramalkan nilai pasaran perdagangan elektronik di Malaysia akan mencapai lebih daripada US\$1 bilion menjelang tahun 2002. Adalah sangat penting Malaysia berkembang dan mengekalkan inisiatif nasional dengan memfokus ke arah membina keupayaan untuk penglibatan yang bermakna di dalam ekonomi digital antarabangsa. Perdagangan elektronik telah dimasukkan sebagai komponen penting pakej pembangunan di dalam strategi pelaksanaan Koridor Raya Multimedia (MSC).

Dalam tahun 1997, pasukan petugas antara agensi perdagangan elektronik (IATFEC) yang telah dipertanggungjawabkan menyediakan strategi negara mengenai perdagangan elektronik ditubuhkan. Pada bulan Februari 1998 pula, Jawatankuasa Nasional Perdagangan elektronik (NECC) ditubuhkan untuk menggerak dan mengintegrasikan usaha-usaha berkaitan perdagangan elektronik di peringkat kebangsaan. Ianya merupakan tugas penting untuk memastikan usaha-usaha membangun dan mempromosikan perdagangan elektronik dirancang dan diselaraskan dengan lebih teratur, fokus serta dinamik. NECC telah disokong oleh dua jawatankuasa kecil mengenai isu-isu kukuh perdagangan elektronik, yang dinamakan Jawatankuasa Infrastruktur untuk menguruskan komponen-komponen elektronik perdagangan elektronik serta Jawatankuasa Perdagangan dan Kewangan yang menguruskan komponen perdagangan.

Internet mula mendapat perhatian yang serius daripada organisasi yang terlibat dalam perniagaan talian terus (*online*) khasnya. Kebanyakan syarikat telah menggunakan peluang ini mempromosikan perniagaan masing-masing dalam WWW (World Wide Web) dan melakukan urusaniaga secara talian terus setiap hari. Seajar dengan perkembangan dunia yang pesat, perdagangan elektronik atau lebih dikenali sebagai perdagangan elektronik telah menjadi aktiviti harian yang sangat penting.

Internet yang mempunyai ciri yang teristimewa, iaitu pasaran tanpa sempadan, merintis jalan kepada perkembangan perdagangan secara talian terus tanpa sebarang halangan ke seluruh dunia. Sebagai hasilnya, mereka yang terlibat pada peringkat pengenalannya telah mula mengaut keuntungan. Perdagangan elektronik yang sangat

terkenal di negara-negara maju pada dekad-dekad lalu telah mendatangkan keuntungan yang berjuta-juta dolar kepada mereka.

Perdagangan elektronik berperanan sebagai salah satu alat memajukan perdagangan mula menjadi popular apabila banyak syarikat telah mengambil inisiatif untuk mempromosikan perniagaan masing-masing ke dalam era perniagaan digital dan talian terus yang akan menghasilkan pendapatan lumayan. Namun demikian, perdagangan elektronik hanya akan menguntungkan mereka yang sanggup mengambil risiko mempromosikan perniagaan mereka dalam internet iaitu, secara talian terus.

1.6 Objektif Kajian

Kajian ini akan membincangkan tentang kepentingan internet di Malaysia sebagai salah satu peluang untuk menjalankan perniagaan dengan lancar. Seajar dengan itu, kajian ini juga akan menekankan kelebihan menguruskan perdagangan secara talian terus berbanding dengan kaedah tradisional.

Penulis cuba menerangkan bahawa perdagangan elektronik mempunyai ciri-ciri istimewa seperti telus atau transparansi, fleksibel, mudah difahami, mudah diuruskan dan sebagainya berdasarkan bahan-bahan bacaan yang diperolehi. Pengaruh perdagangan elektronik dalam isu-isu seperti perkongsian maklumat, pembelian, penjualan, penyatuan organisasi dan individu serta kemudahan-kemudahan lain juga akan diuraikan oleh penulis dalam perbincangannya. Kemampuan perdagangan elektronik dalam mempengaruhi peranan, operasi dan strategi sesebuah organisasi juga

akan dikategorikan oleh penulis. Untuk tujuan ini sumber sekunder berkaitan dengan topik atau persoalan perbincangan akan dikumpul dan dianalisis.

Kajian ini seterusnya akan membincangkan tentang peranan, fungsi dan kesan perdagangan elektronik terhadap pembangunan ekonomi negara ini. Kerajaan telah merancang dan melaksanakan pelbagai langkah serta program untuk menjayakan perdagangan elektronik. Interpretasi secara teknikal mengenai perdagangan elektronik akan menjadi suatu yang tidak wajar dan terlalu ideal kepada mereka yang tidak ada pengetahuan asas mengenainya. Di Malaysia, aktiviti perdagangan elektronik lebih menjurus kepada perniagaan barang-barang kosmetik, perubatan, bunga dan sebagainya. Kajian ini juga mencadangkan pelbagai langkah untuk mengaplikasikan perdagangan elektronik dalam bidang-bidang yang berkenaan. Isu-isu lain yang berkaitan dengan perdagangan elektronik seperti polisi atau dasar, undang-undang dan kesedaran umum juga akan dibincangkan.

Selain itu, kajian ini juga akan meninjau secara amnya mengenai tahap kesedaran pengguna Malaysia tentang kewujudan perdagangan elektronik di pasaran Malaysia dengan merujuk kepada sampel terpilih. Kajian juga akan diperincikan ke arah meninjau kesediaan pengguna Malaysia dalam menerima perdagangan elektronik sebagai salah satu komponen dalam perdagangan. Masa depan perdagangan elektronik juga akan diberi penekanan dalam perbincangan berdasarkan data-data yang dikumpulkan melalui kajian-kajian lapangan.

Secara khususnya, perhatian akan diberikan terhadap pasaran Malaysia untuk mengetahui potensi perdagangan elektronik di negara ini. Kemudahan-kemudahan

yang disediakan oleh kerajaan juga akan dibincangkan dalam bab-bab berkenaan. Oleh kerana kajian ini merupakan kajian yang baru, maka penulis terpaksa memberikan komentar hanya berdasarkan keadaan dan respon pengguna Malaysia. Kesianan responden terpilih untuk menerima perdagangan elektronik sebagai salah satu komponen perdagangan juga akan digalurkan dalam perbincangan.

Penulis cuba menghuraikan proses yang terlibat dalam operasi perdagangan elektronik secara mudah agar pembaca memahaminya dengan senang. Konsep pasaran tanpa sempadan juga akan disentuh secara amnya untuk menjelaskan perdagangan elektronik pada masa hadapan. Penulis berharap agar kekeliruan yang mengkaburi kebanyakan pengguna Malaysia mengenai perdagangan elektronik dapat dikikis melalui hasil kajian ini.

1.7 Kepentingan Kajian

'*Web hosting*' merupakan suatu aktiviti yang menawarkan perkhidmatan kepada individu dan organisasi untuk menerbitkan perniagaan masing-masing dalam internet. Perkhidmatan ini sangat popular di negara-negara yang maju seperti Amerika Syarikat dan United Kingdom. Dengan cara ini kebanyakan syarikat atau organisasi yang berlandaskan teknologi maklumat telah mula menceburkan diri dalam perdagangan talian terus dengan mengharapkan keuntungan maksimum.

Namun demikian, keadaan yang sama tidak berlaku di Malaysia. '*Web hosting*' secara relatifnya merupakan suatu konsep yang sangat baru kepada Malaysia. Perkara ini tidak menghairankan kerana kesedaran mengenai laman web di kalangan

organisasi berlandaskan teknologi maklumat adalah sangat rendah secara amnya berbanding dengan negara-negara yang maju. Kajian ini diharap akan menjadi galakan kepada rakyat Malaysia untuk menyedari tentang kepentingan aktiviti 'web hosting' dan merintis jalan untuk menceburi bidang internet dan perdagangan elektronik. Kajian ini juga akan bertindak sebagai rujukan awal kepada mereka yang ingin melanjutkan kajian mengenai bidang ini.

Hasil kajian ini diharap dapat memberikan gambaran kepada pembaca mengenai tahap pemahaman perdagangan elektronik di sekitar Kuala Lumpur dan Petaling Jaya. Walaupun sampel responden adalah terhad, iaitu seramai 100 orang tetapi hasil kajian diharap memanfaatkan pembaca.

1.8 Masalah

Kajian ini merupakan suatu yang terbaru dan sehingga hari ini tiada sesiapaupun melakukannya. Oleh sebab itu, sumbernya adalah amat terhad. Berdasarkan 'pilot survey' yang telah dilakukan oleh penulis, didapati penulisan dari aspek teknikal sahaja yang diperolehi. Selain itu, penelitian dan daya analisa yang khusus diperlukan untuk mengumpul maklumat dan menganalisa segala dapatan soal-selidik. Maklum-balas akan diperolehi secara menghantarkan borang kaji selidik kepada semua responden terpilih dan analisa akan dijalankan ke atas maklum-balas yang diterima tersebut. Borang kajiselidik yang tidak lengkap juga merumitkan penganalisan data.

Kebimbangan turut timbul tentang pengetahuan perdagangan elektronik di kalangan para responden. Adakah mereka sedar dan mengetahui secara keseluruhannya tentang konsep perdagangan elektronik? Selain itu, infrastruktur berkaitan perdagangan elektronik tidaklah begitu lengkap di negara ini berbanding dengan negara-negara Barat. Maka, sudah tentunya banyak maklum balas negatif akan diterima daripada responden. Masalah juga turut timbul dalam mengenal-pasti mereka yang berpengetahuan teknologi maklumat dan perdagangan elektronik.

Selain itu, pelbagai halangan dan batasan yang timbul sepanjang kajian mungkin menjejaskan kejituan kajian. Bahasa juga menjadi masalah besar daripada penulis dalam pengumpulan sumber, data, pemahaman, penterjemahan, penganalisan dan sebagainya. Kebanyakan istilah Bahasa Inggeris terpaksa dikekalkan untuk mengelakkan pemesongan maksud.

1.9 Skop Kajian

Berdasarkan beberapa batasan dan halangan seperti masa, kos serta pengetahuan, kajian akan dijuruskan kepada perkara-perkara berikut:

- kajian berkaitan dengan urusniaga perdagangan elektronik
- jenis barang-barang yang dikaji adalah bergantung kepada pengguna Malaysia (responden), khususnya di sekitar Kuala Lumpur dan Petaling Jaya.
- Hanya merujuk kepada pasaran Malaysia (Kuala Lumpur dan Petaling Jaya) sahaja (tidak melibatkan urusniga asing)
- syarikat-syarikat besar hanya digunakan sebagai rujukan dan contoh sahaja

Tambahan lagi, perbincangan juga akan dijuruskan terhadap perspektif am responden terpilih mengenai masa depan perdagangan elektronik di Malaysia. Analisis yang terperinci akan dibuat berdasarkan pengetahuan dan pemahaman penulis mengenai perspektif responden terpilih.

1.10 Batasan Kajian

Masa dan skop kajian merupakan halangan yang utama dalam menjalankan kajian ini. Dalam tempoh masa 4 bulan, penulis hanya dapat menganalisa skop yang terhad. Maka, hasil kajian ini bukanlah merupakan satu kesimpulan terhadap pelaksanaan dan potensi perdagangan elektronik secara keseluruhannya di Malaysia. Walau bagaimanapun, kajian ini boleh dijadikan sebagai rujukan awalan kepada pihak yang berminat terhadap pelaksanaan perdagangan elektronik di Malaysia.

Kajian ini akan menjadi sebagai bahan rujukan awal bagi pengkaji yang ingin memulakan kajian lanjutan dalam topik ini. Kajian yang dijalankan berdasarkan sampel terpilih di sekitar Kuala Lumpur akan menjadi bahan akademik yang berguna kepada pengkaji dalam bidang tersebut.

1.11 Metodologi Kajian

Data yang dikutip daripada sumber primer dan sekunder akan dianalisis berdasarkan skop dan kehendak kajian. Saiz sampel responden adalah seramai 100 orang. Responden terpilih akan dibekalkan dengan borang kajiselidik berdasarkan bidang masing-masing seperti peruncit kecil, pemborong, pekerja awam, pekerja

1.11.1 Borang Kaji-selidik

Borang kaji-selidik digunakan untuk mengumpul maklumat mengenai perlakuan responden, ciri-ciri demografi, tahap pengetahuan, pendapat dan sebagainya. Borang berkenaan akan ditetapkan dengan beberapa soalan tertentu agar ia boleh membekalkan maklumat yang diperlukan oleh penulis dalam menyediakan laporan ini.

Saiz sampel adalah seramai 100 orang responden yang akan dipilih daripada kategori pelajar, pekerja kerajaan, pekerja swasta, peniaga dan sebagainya. Penulis berpendapat bahawa sampel seramai 100 orang memadai untuk kajian ini. Tahap umur para responden juga memainkan peranan dalam pemilihan responden. Responden dipilih berdasarkan beberapa bidang tertentu, khasnya bidang-bidang yang terlibat dalam aktiviti perdagangan elektronik di Malaysia seperti peruncitan, sektor awam, sektor swasta, pendidikan dan sebagainya.

Pada keseluruhannya, disertasi ini akan dipaparkan secara menganalisa segala data yang dikumpulkan berdasarkan skop kajian. Sumber data bagi kajian ini adalah seperti berikut:

1. Kajian di perpustakaan dan pusat sumber (sumber sekunder tentang e-dagang) Ia boleh diperolehi melalui buku, majalah, buletin dan artikel daripada pejabat kerajaan.
2. Borang kaji-selidik

1.12 Persoalan-persoalan Kajian

Kajian ini cuba menjawab persoalan-persoalan berikut:

- i) Sejauh manakah penduduk di sekitar Kuala Lumpur dan Petaling Jaya khususnya sedar dan faham konsep perdagangan elektronik?
- ii) Apakah persepsi mereka terhadap kewujudan perdagangan elektronik dalam amalan perniagaan harian yang berbeza berdasarkan bidang masing-masing?
- iii) Adakah mereka sudah bersedia untuk menghadapi cabaran-cabaran era perdagangan elektronik ini?
- iv) Apakah persepsi mereka terhadap infrastruktur yang berkaitan dengan perdagangan elektronik yang telah disediakan oleh kerajaan?
- v) Apakah halangan yang dihadapi oleh mereka apabila terlibat dalam urusan perdagangan elektronik?

1.13 Organisasi Bab

Laporan kajian ini telah dibahagikan kepada 5 bab yang utama seperti berikut:

- **Bab 1 : Pengenalan**

Bab ini akan membincangkan secara keseluruhan tentang kajian ini. Antara yang dibincangkan dalam bab ini adalah objektif kajian, skop kajian, pra-pentingnya kajian, organisasi bab dan sebagainya. Tambahan, metodologi yang akan

digunakan, belanjawan dan masa yang diperuntukkan untuk menyiapkan laporan kajian ini juga turut dibincangkan.

- **Bab 2 : Sorotan Literatur**

Bab ini akan membincangkan tentang kepentingan internet dan perdagangan elektronik sebagai salah satu alat atau jentera perniagaan bagi menghubungkan seluruh dunia. Dalam bab ini juga perbandingan akan dilakukan berdasarkan beberapa laman web dan syarikat dotcom dalam rangkaian internet bagi mengetahui tahap penggunaan internet dan barangan yang ditawarkan oleh mereka. Selain itu, perbincangan juga akan dijuruskan ke arah akta atau protokol keselamatan yang terdapat di dalamnya.

- **Bab 3: Metodologi Kajian**

Bab ini akan membincangkan metodologi dan kaedah yang digunakan dalam kajian ini. Objektif dan kepentingan kajian ini akan dibincangkan sebagai mukadimah bagi bab ini. Bahagian penilaian dan penskalaan akan diterangkan. Seterusnya huraian mengenai corak kajian dan metodologi pengumpulan data akan diberikan. Akhirnya, teknik penganalisan data akan dibincangkan secara terperinci.

- **Bab 4: Analisis Data dan Dapatan Kajian**

Analisa kajian akan disusun dalam bentuk jadual dan graf. Seterusnya, data-data kajian yang disusun di dalam bentuk jadual akan dibincangkan dengan merujuk kepada persoalan-persoalan kajian. Maklumat daripada borang kaji-selidik menjadi sumber utama data yang dikumpul dalam bab ini.

- **Bab 5: Cadangan dan Kesimpulan**

Dalam bab ini beberapa cadangan dan langkah-langkah yang boleh diambil oleh semua pihak untuk merealisasikan perdagangan elektronik akan dikemukakan.

Pendapat penulis sendiri akan disertakan dalam bab ini berdasarkan hasil kajian.

1.14 Kesimpulan

Kajian ini akan berjaya sekiranya mendapat kerjasama daripada kesemua pihak yang terlibat secara langsung dan tidak langsung. Penyeliaan yang rapi dapat membantu penulis dalam menyiapkan laporan kajian ini dengan sempurna. Diharap bahawa laporan kajian ini akan menjadi suatu yang berguna kepada semua. Penulis berdoa agar Tuhan Yang Maha Kuasa akan bersama penulis sepanjang tempoh menyempurnakan laporan kajian ini.