

BAB 5

CADANGAN DAN KESIMPULAN

5.1 Pendahuluan

Bab ini akan membincangkan kesimpulan daripada hasil kajian yang telah diperolehi. Perbincangan akan cuba menjawab persoalan-persoalan yang telah dikemukakan berdasarkan hasil kajian, iaitu maklum balas para responden yang telah diperolehi. Seterusnya, bab ini akan membincangkan cadangan-cadangan yang perlu dilaksanakan bagi memperbaiki dan meningkatkan tahap kesedaran perdagangan elektronik di Malaysia secara keseluruhannya.

5.2 Kesimpulan

Walaupun pelaksanaan perdagangan elektronik di Malaysia telah dimulakan lebih awal, tetapi statistik menunjukkan pembangunan perdagangan elektronik di Malaysia masih di tahap yang sangat rendah. Malaysia merupakan salah sebuah negara pelopor bidang internet di rantau Asia Tenggara, namun perkembangannya masih pada tahap yang rendah. Malaysia mempunyai 4.5 juta talian telefon untuk populasi lebih kurang 22 juta orang. Seramai 2.45 juta orang merupakan pengguna talian mudah alih atau telefon bimbit.

Semakin hampir kita mendekati tahun 2020, kita tidak boleh lagi toleh ke belakang sebagai panduan masa hadapan. Semasa berhadapan dengan desakan kuat

pasaran yang dibawa oleh perdagangan elektronik dan semakin banyak persaingan, syarikat tidak wajar terus dipandu oleh jejak-jejak sejarah atau masih terus dikekang oleh status quo masing-masing. Syarikat akan mendapati bahawa penyelesaian lama tidak lagi berkesan dengan masalah baru. Parameter perniagaan telah berubah, begitu juga dengan risiko dan kaedah pembayaran.

Perdagangan elektronik menjadi semakin kritikal dalam tiga dimensi yang saling berkaitan, iaitu

interaksi pelanggan dengan peniaga, interaksi intra-peniaga, dan interaksi peniaga dengan peniaga. Dalam dimensi pelanggan dengan peniaga, perdagangan elektronik membenarkan pelanggan mengimbasi produk yang hendak dipesan. Di sini konsep ekonomi digital digunakan, iaitu pelanggan memesan sesuatu produk yang belum dibuat. Produk hanya akan dibuat sebaik sahaja menerima pesanan dan ciri-ciri yang dikehendaki pelanggan. Dalam dimensi ini juga pelanggan mempunyai kawalan yang lebih besar terhadap proses pembuatan dan penghantaran.

Perdagangan elektronik juga merupakan pemangkin kepada perubahan dalam fungsi organisasi dalaman, seperti yang disaksikan oleh perkembangan mendadak intranet. Ia melancarkan model organisasi yang dahulunya berasaskan organisasi arahan dan kawalan berhierarki kepada organisasi berasaskan maklumat. Kemunculan struktur berbentuk tekno organisasi melibatkan perubahan dalam tanggungjawab pengurusan, pengaliran komunikasi dan maklumat, dan struktur kumpulan kerja.

Ekonomi digital seperti yang ditunjukkan oleh perdagangan elektronik turut memberi kesan kepada interaksi peniaga dengan peniaga. Perdagangan jenis baru ini

melicinkan organisasi berbentuk rangkaian, iaitu firma-firma kecil bergantung kepada syarikat rakan kongsi untuk bekalan komponen dan pengedaran barangan bagi memenuhi permintaan pelanggan secara lebih berkesan.

Penggunaan intranet dan ekstranet menjadi kritikal dalam situasi sebegini. Dalam menggunakan teknologi intranet dan ekstranet ini, penyelesaian pengurusan perhubungan dipanggil pengurusan bersepadu atau pengurusan pengembangan rantai bekalan. Konsep pengurusan bersepadu ini merangkumi pengendalian rantai perhubungan dengan pelanggan, pekerja, pembekal, rakan niaga, pengedar dan juga pesaing.

Masa depan perdagangan elektronik mendapat perhatian media dengan laporan tentang penggabungan syarikat-syarikat besar seperti Time Warner/Turner Broadcasting, NYNEX/Bell Atlantic, Chase/Chemical Bank, CBS/Westinghouse dan ABC Cap Cities/Disney. Syarikat-syarikat ini menyediakan diri mereka dalam keadaan selesa bagi menempuh cabaran yang kompetitif di alaf depan, dan teknologi maklumat merupakan faktor desakan penggabungan tersebut.

Langkah kerajaan Malaysia menggalakkan penggabungan bank dan institusi kewangan di negara ini bukan sahaja baik dalam keadaan ekonomi sekarang, malah penggabungan tersebut turut memudahkan pelaksanaan perdagangan elektronik dalam ekonomi digital. Langkah penggabungan bank dan institusi kewangan kecil harus turut dibuat oleh institusi insuran dan pembrokeran saham supaya mereka terus wujud kompetitif di era teknologi maklumat.

Walaupun bagaimanapun, sedikit sahaja pengurus dan pelanggan yang memahami alasan ekonomi dan teknologi bagi proses penggabungan syarikat dalam industri perbankan, kewangan, insurans, hiburan, telekomunikasi, dan pembuatan. Situasi ini benar-benar pernah berlaku dalam dua perkembangan dunia pengkomputeran, iaitu kehadiran komputer peribadi (*PC-Personal Computer*) serta rangkaian kawasan setempat (*LAN-Local Area Network*) dan pelanggan.

Pada tahun 1983, ramai individu dan banyak organisasi tidak selesa untuk menggunakan komputer meja dalam operasi korporat dan kegunaan di rumah. Ia turut terjadi kepada teknologi komputer pelanggan yang akhirnya telah membuktikan peranannya yang amat penting dalam mengurangkan saiz organisasi. Kedua-dua komputer dan sistem pelanggan sudah sekian lama dapat mengurangkan kos operasi perniagaan dengan berkesan.

Selain itu, era teknologi maklumat di Malaysia mempunyai potensi yang sangat cerah dan mendapat sokongan sepenuhnya daripada kerajaan. Rancangan yang lebih teratur dan sistematik perlu digariskan untuk memastikan pembangunan bidang internet dan perdagangan elektronik tidak diketepikan daripada arus perdana.

Kebanyakan daripada individu dan syarikat Malaysia tidak menunjukkan minat terhadap perdagangan elektronik disebabkan oleh beberapa sebab. Antaranya, ramai masih ragu terhadap jaminan kepada pelaburan masing-masing. Selain itu, ada yang masih enggan berfikir dengan wawasan atau berpandangan jauh mengenai potensi era ini pada masa hadapan. Ketiadaan fahaman dan pengetahuan yang dalam mengenai teknologi baru ini dan model perdagangan tersebut telah menjadi halangan utama dalam

hal ini. Mereka masih menanti untuk mendapatkan suatu model atau sistem perniagaan yang menjamin 100 peratus pulangan kepada mereka.

Walaupun pembangunan perdagangan elektronik di Malaysia pada tahap permulaan sahaja, tetapi ia mempunyai peluang yang baik untuk berkembang secara pesat dengan sokongan penuh kerajaan Malaysia. Kerajaan Malaysia telah mengambil inisiatif yang begitu banyak untuk menyediakan negara ke arah era teknologi maklumat dan perdagangan elektronik melalui MSC. Menurut Yang Berhormat Datuk Leo Moggie Ivok dalam surat berita Aidcom,

"The past 40 years have illustrated plainly that Malaysia will not stand aside and watch while the rest of the world races towards technological deveolopment. Increasing globalization makes it essential that we continue to devolop and upgrade it if we are to be a major player on regional and international market".

(surat berita Aidcom, Sept 2000, halmn 5)

Kenyataan Datuk Leo Moggie tersebut jelas menggambarkan keadaan Malaysia yang kini sedang menuju ke dalam dunia teknologi maklumat dan komunikasi. Selain itu, akibat perkembangan dalam dunia teknologi maklumat, satu sistem perundangan juga harus diubah mengikut keadaan semasa.

Selain itu, hujah yang dikeluarkan Yang Amat Berhormat Datuk Seri Dr.Mahathir Muhammad, Perdana Menteri Malaysia juga memberi keyakinan kepada kita bahawa segala yang dilakukan oleh kerajaan adalah untuk keselamatan masa depan. Menurut beliau,

"We must globalise, but we must do so carefully and slowly. We must recognise that the countries and nations whose border we are going to dismantle are not at all of the same strength or level of development. They need to be protected from the predators, at least for some time, surely the rich and powerful can wait"

(The News Starits Times, 30 Jun 1999)

Kerajaan Malaysia memang menyarankan rakyatnya bersedia untuk menghadapi sebarang cabaran yang berkaitan dengan era teknologi maklumat. Keengganan rakyat dalam mengetahui atau mempelajari ilmu teknologi maklumat akan membantutkan pencapaian cita-cita nasional kita, iaitu Wawasan 2020.

5.3 Desakan Perdagangan Elektronik

Pertukaran perlakuan ekonomi kini kepada bentuk perdagangan elektronik disebabkan faktor-faktor pendesak seperti interaksi pelanggan, ekonomi era maklumat, dan penggabungan teknologi digital. Disebabkan tekanan bagi mengurangkan kos dan dalam masa yang sama tetap kompetitif, syarikat tertarik dengan keberkesanan yang ditawarkan oleh perdagangan elektronik.

Keberkesanan ekonomi ini termasuk dalam konteks prasarana teknologi berkos rendah yang mengurangkan kos peningkatan teknologi, urusniaga dengan pembekal, perkongsian maklumat, pengiklanan, dan kebolehan syarikat menyediakan pilihan

perkhidmatan kepada pelanggan. Syarikat juga menerima perdagangan elektronik bagi menyediakan saluran pemasaran untuk sasaran segmen mikro atau kecil, serta untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penghasilan produk dan perkhidmatan pelanggan dalam talian. Syarikat dapat membekalkan produk dan perkhidmatan dengan lebih meluas jika dibandingkan dengan media cetak dan televisyen.

Dalam pada itu, semakin hari semakin banyak produk melimpahi pasaran, jadi pengeluar memerlukan suatu pendekatan yang tangkas bagi memenuhi sasaran pasaran yang lebih khusus. Bagaimana perdagangan elektronik dapat memenuhi kehendak spesifik pelanggan? Kaedah pengeluaran barang-barang yang sama secara besar-besaran diganti dengan kaedah permintaan individu. Inilah penyelesaian yang dibawa oleh perdagangan elektronik.

5.4 Alaf Baru: Adakah Malaysia Sudah Bersedia?

Keperluan untuk meneroka bidang teknologi baru selaras dengan ledakan teknologi maklumat telah menjuruskan negara ke arah perubahan paradigma sosio-ekonomi di abad ke-21. Untuk bersedia menghadapi pertukaran paradigma ini, Malaysia mesti menggerakkan diri menceburi sektor perkhidmatan, terutamanya perkhidmatan teknologi maklumat dan perdagangan elektronik.

Teknologi multimedia yang berkait secara langsung dengan internet telah dikenal pasti sebagai bidang utama yang akan dibangunkan dalam MSC. Matlamat utama negara ialah ingin membangunkan satu industri multimedia yang akan menghasilkan keluaran

dan perkhidmatan bagi keperluan pasaran serantau dan global. Oleh yang demikian, perdagangan elektronik dan pasaran tanpa sempadan telah dimasukkan sebagai agenda yang penting dalam objektif penubuhan MSC.

Bagi kerajaan, MSC akan membantu menyegerakan pencapaian Wawasan 2020, iaitu mencapai taraf negara perindustrian dan masyarakat bermaklumat. Apakah peranan kita sebagai rakyat? Sebenarnya melahirkan sebuah masyarakat berilmu dan bermaklumat bukanlah tugas yang mudah. Penggunaan teknologi maklumat yang berasaskan kepada acuan tempatan amat penting untuk memastikan konsep ini tidak diselubungi oleh konsep global masyarakat bermaklumat yang dikuasai oleh barat.

Harus diingat bahawa sistem nilai teknologi maklumat datangnya dari barat. Walaupun kita membenarkan dasar langit terbuka, rakyat Malaysia seharusnya tidak terperangkap dengan arus pemikiran kebaratan. Berdasarkan acuan pemikiran dan jati diri rakyat Malaysia, sebuah masyarakat yang diidamkan dapat dibentuk menjelang tahun 2020.

5.5 Cadangan

Dalam bahagian ini, beberapa cadangan berdasarkan dapatan kajian akan dipaparkan. Cadangan-cadangan ini dikemukakan berlandaskan tahap pengetahuan perdagangan elektronik, persepsi mereka terhadap perdagangan elektronik dan galakkan mereka kepada perdagangan elektronik.

5.5.1 Kelompok Kajian Dan Pembangunan (R&D – Research and Development) yang Efektif

Suatu badan khas yang bertugas penuh masa di bawah kelompok R & D yang efektif amat diperlukan untuk menjalankan kajian susulan terhadap rancangan atau rangka kerja perdagangan elektronik yang sedang dilaksanakan. Kajian sangat penting untuk menjamin atau menilai samada sesuatu rancangan telah dan akan dilaksanakan itu sesuai untuk masa kini atau tidak. Selain itu, badan khas R & D ini juga harus mengutarakan cadangan-cadangan yang lebih baik dan berkesan agar tahap penggunaan perdagangan elektronik di negara ini dapat dipertingkatkan.

Kelompok R&D ini perlu bertindak sebagai suatu badan bebas yang membuat penilaian dan memberikan khidmat nasihat serta cadangan berkenaan dengan bidang perdagangan elektronik kepada pihak yang memerlukannya. Badan tersebut hendaklah mengenal-pasti corak dan pola perdagangan elektronik yang terbaru dan yang selari dengan dasar ekonomi negara ini. Aspek mesra pengguna (user friendly) perlu diberikan pertimbangan dan penekanan yang wajar dalam cadangan serta syor badan ini.

Badan berkenaan juga perlu memastikan bahawa sesuatu rancangan yang dicadangkan boleh diubahsuai atau fleksibel agar para pelaksana berasa selesa dan yakin terhadap rancangan berkenaan. Oleh yang demikian, ahli-ahli dalam badan berkenaan mestilah terdiri daripada bukan sahaja daripada golongan berlatar belakang teknikal, tetapi daripada pelbagai bidang. Membentuk badan sebegini sudah tentunya akan memanfaatkan semua pihak yang terlibat, khasnya individu, organisasi dan awam.

Namun demikian, kerajaan perlu mengadakan kawalan dan peraturan yang rapi ke atas badan berkenaan agar segala rancangan mereka sejajar dengan dasar kerajaan.

5.5.2 Kempen, Seminar dan Latihan berkenaan Perdagangan elektronik

Berdasarkan dapatan kajian, pendedahan rakyat Malaysia secara amnya terhadap aplikasi teknologi perdagangan elektronik sangat terhad. Pengetahuan teknologi maklumat, khasnya internet merupakan asas bagi seseorang yang ingin menceburkan diri dalam bidang perdagangan elektronik. Oleh itu, masyarakat Malaysia secara amnya harus didedahkan dengan lebih meluas terhadap bidang ini agar ia mencungkil minat dalam bidang ini. Pengetahuan yang asas ini akan memberikan keyakinan dan keberanian kepada seseorang yang pertama kali ingin menceburkan diri dalam bidang perdagangan elektronik.

Kempen dan seminar harus dijalankan secara lebih kerap agar masyarakat sentiasa terdedah kepada bidang ini. Kempen yang kian lama dijalankan melalui media cetak dan elektronik harus dipergiatkan lagi, terutamanya di kawasan luar bandar dan kawasan setinggan. Adalah sangat wajar sekiranya usaha ini dimulakan di peringkat sekolah rendah dan sekolah menengah. Pameran mengenai perdagangan elektronik juga hendaklah diperbanyakkan.

Sektor swasta perlu berganding bahu dengan kerajaan dalam usaha merealisasikan agenda teknologi maklumat negara ini. Latihan dan sesi-sesi praktikal berkaitan dengan perdagangan elektronik harus dipertingkatkan di seluruh negara agar rakyat terdedah

dengan pengalamannya setiap masa. Rakyat juga harus melibatkan diri dalam segala rancangan kerajaan dengan aktif agar objektif tercapai.

5.5.3 Sistem “Mesra Pengguna” (*User Friendly*)

Segala komponen tidak maklumat yang digunakan dalam perdagangan elektronik hendaklah bersifat mesra pengguna agar pengguna berminat dan berpuas hati dengan laman web yang dilayari. Syarikat perdagangan elektronik dalam World Wide Web mempunyai kebebasan yang luas untuk membentuk laman web masing-masing menarik agar para pelanggan berurusan dengan syarikat mereka.

Selain itu, pengguna terakhir perdagangan elektronik juga harus mengambil bahagian dalam proses penciptaan sesuatu barangan tersebut. Idea-idea daripada pelanggan perlulah diambil-kira untuk mewujudkan suasana mesra pengguna dalam aktiviti perdagangan elektronik. Layanan wajar yang diberikan kepada respond pelanggan akan membina keyakinan pelanggan terhadap syarikat berkenaan.

Perkhidmatan yang berkaitan dengan perdagangan elektronik hendaklah bersifat mesra pelanggan. Mereka yang inginkan sebarang maklumat bolehlah diperolehi dengan mudah daripada laman web yang berkenaan.

5.6 Saranan Polisi dan Strategi Perdagangan elektronik di Malaysia

Beberapa polisi dan strategi yang boleh diambil oleh kerajaan dan peniaga bagi perniagaan perdagangan elektronik di Malaysia dengan lebih berkesan. Namun begitu,

beberapa isu atau perkara perlu diberi perhatian semasa merancang dan polisi serta strategi bagi perdagangan elektronik di Malaysia, terutamanya berkait dengan adat resam, agama dan kebudayaan kerana ianya terdiri masyarakat majmuk.

Malaysia yang terdiri daripada masyarakat majmuk terdiri daripada berbilang bangsa dan agama akan menjadikan kelainan dalam merencanakan polisi dan strategi bagi perdagangan elektronik. Polisi dan strategi perlu dimainkan oleh semua pihak yang terlibat seperti kerajaan, swasta dan pengguna.

5.6.1 Pihak Kerajaan

- 5.6.1.1 Pihak kerajaan perlu memberi sokongan berkaitan dengan aspek perundangan yang tidak membebankan, mudah dan konsisten. Peraturan hendaklah telus serta melindungi hak, harta dan mengawal penipuan.
- 5.6.1.2 Membanyakan insentif kepada pihak swasta membangunkan perniagaan e-dagang
- 5.6.1.3 Kerajaan tidak akan membuat penghalang kepada perkembangan perdagangan elektronik dengan mengadakan sekatan-sekatan
- 5.6.1.4 Meminda dan mengubal undang-undang perdagangan elektronik dari masa ke semasa bagi menyesuaikan dengan keadaan semasa demi untuk memperkembangkan urusan perdagangan elektronik
- 5.6.1.5 Melaksanakan dasar tiada tarif atau cukai dikenakan bagi cukai jualan ke atas urusan perdagangan elektronik
- 5.6.1.6 Menggalakkan industri kawalan sendiri (self regulated industri) kepada sektor awam

5.6.1.7 Mengadakan infrastruktur telekomunikasi secara menyeluruh untuk digunakan dalam urusan niaga

5.6.1.8 Menerap kecekapan ilmu teknologi maklumat kepada masyarakat bagi membolehkan mereka menggunakan alatan teknologi maklumat secara maksimum dalam urusan niaga perdagangan elektronik

5.6.2 Pihak Swasta

5.6.2.1 Mengadakan sistem pembayaran elektronik yang lebih fleksibel dan menjamin keselamatan pembayaran oleh pembeli

5.6.2.2 Menjamin bahawa hakmilik dan data peribadi pelanggan daripada sebarang pencerobohan

5.6.2.3 Menjamin keselamatan dan pengguna tidak mengalami kerugian dan mempunyai kemudahan untuk membuat aduan

5.6.2.4 Mengadakan kemudahan untuk pelanggan berinteraksi dengan menggunakan konsep mesra pelanggan

5.6.2.5 Pihak swasta sebelum membuat perancangan polisi dan strategi, peninjauan terhadap suasana persekitaran pasaran harus dilakukan agar polisi dan strategi tidak bercanggah serta bertentangan dengan dasar kerajaan

5.6.2.6 Mengadakan kaedah yang menjamin bagi pelanggan mendapatkan semula wang mereka jika ianya tidak memenuhi spesifikasi yang ditetapkan

5.6.2.7 Mewujudkan banyak tempat perkhidmatan kepada pengguna samada untuk pesanan atau aduan atau khidmat selepas jualan

5.6.3 Pihak Pelanggan

- 5.6.3.1 Menggunakan secara maksimum segala kemudahan yang disediakan oleh swasta dan kerajaan berkenaan dengan perdagangan elektronik
- 5.6.3.2 Berusaha untuk meningkatkan pemahaman dan kesedaran masing-masing dalam bidang perdagangan elektronik dan teknologi maklumat
- 5.6.3.3 Berhati-hati dan berwaspada semasa memasukkan data peribadi serta nombor PIN semasa berurusan dengan laman web perdagangan elektronik demi mengelakkan sebarang penyelewengan
- 5.6.3.4 Sentiasa mengutarakan cadangan-cadangan yang membina mengenai perdagangan elektronik kepada pihak berkuasa demi memperbaiki lagi perkhidmatan yang sedia ada
- 5.6.3.5 Pengguna hendaklah melayari laman web MSC dan MDC selalu agar mengetahui tentang perkembangan semasa
- 5.6.3.6 Pengguna juga harus mengelakkan diri daripada menyebarkan maklumat yang tidak tepat mengenai perdagangan elektronik dan terpengaruh dengannya
- 5.6.3.7 Pengguna hendaklah menggunakan perkhidmatan perdagangan elektronik yang ditawarkan dengan betul tanpa sebarang penyelewengan

5.7 Penutup

Kejayaan perdagangan elektronik memerlukan gabungan perkongsian di antara swasta dan awam. Dalam hal ini sektor awam perlu menjadi peneraju dengan

mengelakkan kekeliruan, penentangan di antara beberapa agensi kerajaan serta berhati-hati supaya tidak timbul pertelingkahan daripada sudut kewibawaan (authority). Kepesatan dalam meningkatkan infrastruktur komunikasi dalam bidang teknologi maklumat akan mempengaruhi kelajuan penerapan perdagangan elektronik bagi sesebuah negara.

Malaysia sudah pun menuju ke arah itu dengan projek Lebuhraya Multimedia. Dengan itu, dijangka urusanniaga melalui perdagangan elektronik akan menjadi satu budaya urusanniaga yang menggalakkan dalam masa yang terdekat. Perdagangan elektronik mempunyai peluang yang sangat besar di dalam kegiatan atau urusan perniagaan di Malaysia. Di samping itu, ia memperkenalkan cara dan gaya baru dalam urusanniaga. Oleh yang demikian, peniaga dan pengguna Malaysia harus bersedia untuk memasuki pasaran baru dengan perdagangan elektronik.

Agenda IT Negara (*NITA – Agenda of National Information Technology*) yang membabitkan tiga komponen utama memberi penekanan terhadap masyarakat, infostruktur, dan aplikasi. Sudah tentu ia mampu merealisasikan hasrat negara dalam melahirkan sebuah masyarakat berilmu. Dari masyarakat berilmu yang dibekalkan dengan maklumat terbaik, masyarakat madani akan dilahirkan.

Peranan yang harus dimainkan oleh kita ialah sama-sama menerima IT dan seterusnya membangunkan kepakaran serta kandungan maklumat yang sesuai dengan tata susila budaya kita. Usaha kerajaan tidak akan ke mana seandainya kita sebagai rakyat tidak melihat IT sebagai unsur penting dalam mencapai Wawasan 2020. Sudah pasti bagi

pihak kerajaan yang merancang pula harus menggembeleng tenaga memberi penerangan serta kesedaran kepada orang ramai, merangkumi seluruh penduduk negara.

Sesungguhnya agenda kita menjadikan masyarakat sekarang kepada sebuah masyarakat bermaklumat adalah agenda kritikal untuk abad ke-21. Langkah-langkah awal telah diambil. Masih banyak lagi perkara yang mesti dilakukan, dan tindakan mesti diambil mulai dari sekarang supaya negara dan masyarakat benar-benar bersedia menghadapi cabaran kehidupan serta ekonomi alaf baru. Malaysia boleh!