

E-NIAGA UNTUK PKS?

SAMBUTAN pengguna di Malaysia terhadap teknologi komunikasi dan maklumat begitu mengujakan. Sehingga pertengahan tahun 2013, jumlah pengguna laman sosial Facebook di Malaysia sudah mencecah 13 juta orang. Hal ini menjadikan Malaysia antara negara yang mempunyai bilangan pengguna laman sosial Facebook paling tinggi di dunia, sekali gus menunjukkan penerimaan baik orang ramai terhadap perkembangan mutakhir yang berlaku dalam dunia internet. Malahan kerajaan menunjukkan komitmen yang jitu terhadap usaha meningkatkan capaian oleh lebih ramai rakyat terhadap internet. Kemajuan negara dalam teknologi internet ini penting untuk menjadikan dan mengekalkan Malaysia sebagai negara destinasi mesra perniagaan.

Laporan oleh Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM) menunjukkan peratusan penembusan jalur lebar di Malaysia pada suku keempat tahun 2013 yang menghampiri angka 70 peratus isi rumah. Di samping itu, sebanyak 4385 buah kampung tanpa wayar berjaya dibangunkan sehingga penghujung tahun 2013. Petunjuk kuantitatif ini dijangkakan meningkat secara berterusan. Dunia perniagaan turut tidak terlepas daripada mengaut peluang dan potensi yang ditawarkan oleh perkembangan ini. Banyak perniagaan, terutama firma korporat besar telah, sedang, dan akan terus meneroka lebih banyak peluang untuk mentransformasikan aktiviti perniagaan mereka dengan secara maya.

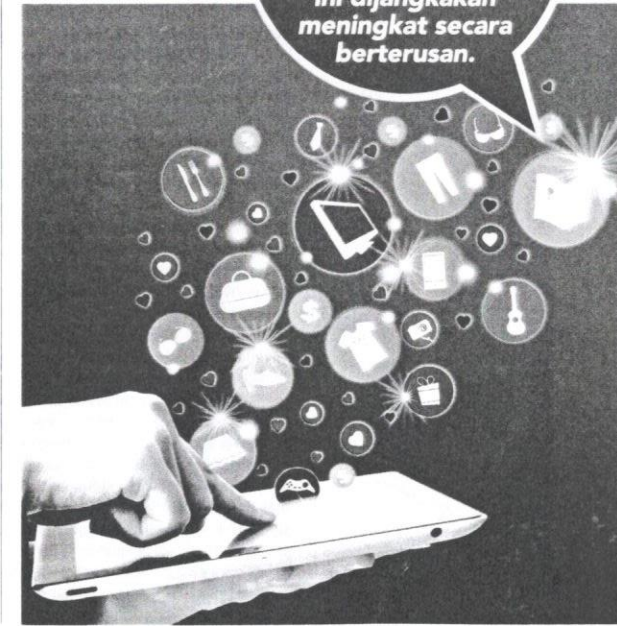
Sektor perbankan merupakan antara sektor yang terhadapan dalam hal ini. Malahan jabatan kerajaan giat memperkenalkan pelbagai aplikasi internet dan perkhidmatan dalam talian, seperti MyEg, e-filing oleh Lembaga Hasil Dalam Negeri dan semakan saman dalam talian oleh Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ). Perubahan berterusan ini seolah-olah memaksa setiap individu dan organisasi untuk turut melakukan perubahan yang sama.

Teknologi internet muncul dalam segenap inci urusan kehidupan manusia pada hampir setiap hari. Hal ini mengubah cara manusia berurusan termasuk dalam cara melanggan barangan dan perkhidmatan. Selari dengan asakan berterusan teknologi internet dalam dunia perniagaan, masa yang menyaksikan

teknologi internet menjadi ukuran kepada tahap celik huruf usahawan pasti akan tiba.

Tanpa boleh mengelak, perkembangan ini memberikan implikasi kepada usahawan perusahaan kecil dan sederhana (PKS). Mereka tidak mempunyai pilihan kecuali turut sama menyertai kelompok ramai yang meraikan teknologi internet jika ingin kewujudan perniagaan mereka terus relevan. Biarpun tiada jaminan bahawa keseluruhan perniagaan gaya konvensional bakal lenyap, beberapa jenis industri seperti industri muzik, peruncitan buku, dan pos menerima tempia ledakan teknologi

Sebanyak
4385 buah kampung
tanpa wayar berjaya
dibangunkan sehingga
penghujung tahun 2013.
Petunjuk kuantitatif
ini dijangkakan
meningkat secara
berterusan.



Business - E - Business

Pg : 25 - 27

Control No: 0000274449

File Name: MA/business/2015/BUS 2015A06.pdf

Dalam kalangan PKS, banyak firma tidak mempunyai kumpulan pakar yang berupaya menganalisis risiko berkaitan dengan e-niaga.

internet. Peruncit buku Borders di Amerika Syarikat yang memfailkan perlindungan kebankrapan pada Februari 2011, berkemungkinan boleh dikaitkan dengan kecenderungan pengguna beralih kepada buku dalam talian. Jenama Kobo Ereader dan Amazon Kindle yang membolehkan pengguna membaca buku dalam talian merupakan contoh jelmaan kepada minat baharu pencinta buku.

Namun demikian, timbul persoalan – bolehkah PKS di Malaysia menyahut laungan internet untuk di bawa masuk ke ruang operasi mereka? Dengan pengedaran PKS yang rata-rata tidak mempunyai kuasa pasaran, mereka boleh, di Barat hanya mampu menjadi pengikut kepada arah pasaran. Dalam kata lain, PKS sukar menentukan arah pasaran yang diinginkan berbanding dengan firma korporat besar yang rata-rata merupakan peneraju pasaran.

Sebagai gergasi korporat, firma ini boleh menjadi penentu arah pasaran atau dalam kata mudah, mereka berupaya mewujudkan permintaan yang belum wujud untuk sesuatu inovasi produk berteraskan teknologi seperti yang berjaya dilakukan oleh Paypal, Apple, Facebook dan AirAsia. Sebaliknya sebagai pengikut pasaran, PKS hanya mampu mencuba untuk menjadi sebahagian daripada komuniti perniagaan maya. Malangnya sebahagian daripada PKS ini tidak menyedari risiko yang wujud dalam e-niaga, apatah lagi mempunyai persediaan untuk mengurus risiko berkaitan dengannya.

Sesungguhnya penangan internet kepada dunia perniagaan sukar dinafikan. Malahan tidak keterlaluan jika didapati ada usahawan yang menggunakan perkataan “.dot.com” atau huruf “e” sebagai sebahagian nama perniagaan yang didaftarkan tanpa membawa manfaat penuh teknologi internet dalam perniagaan mereka. Makalah ini mengulas seputar isu risiko e-niaga, terutama dalam kalangan PKS yang secara umum masih mempunyai kepakaran, teknologi, dan dana yang lebih kecil untuk melayani kerehah risiko e-niaga berbanding dengan firma besar.

Risiko e-niaga bukan sahaja perlu dihadapi oleh usahawan PKS yang memilih untuk menerima e-niaga. Hal ini dikatakan demikian kerana tindakan

tidak menerima atau melaksanakan e-niaga turut membawa risiko kepada perniagaan. Sebagai contoh, perniagaan mungkin kehilangan pelanggan, kemerosotan reputasi dan ketidakberkesanan pemasaran. Dalam kalangan PKS, banyak firma tidak mempunyai kumpulan pakar yang berupaya menganalisis risiko berkaitan dengan e-niaga. Malah sebahagian besar PKS diurus dan dimiliki oleh individu tunggal, iaitu usahawan yang mengeluarkan modal ialah individu sama yang membuat keputusan mutlak tentang cara perniagaan beroperasi.

Dari sudut positif, hal ini membolehkan keputusan dicapai dengan lebih mudah kerana tidak melibatkan pandangan dan penilaian oleh individu yang berbeza. Namun begitu, dari sudut negatif, keputusan individu mungkin lebih dipengaruhi oleh penilaian subjektif berbanding dengan analisis kuantitatif. Dalam kata lain, penilaian usahawan terhadap risiko e-niaga boleh berkaitan dengan latar belakang mereka. Sebagai contoh, usahawan yang mempunyai pendedahan yang luas dalam bidang teknologi maklumat boleh mempunyai penilaian risiko yang berbeza tentang e-niaga berbanding dengan penilaian oleh usahawan yang lebih selesa dengan cara perniagaan konvensional. Implikasi dari situasi ini ialah wujud kebarangkalian usahawan terlebih atau terkurang menilai risiko berkaitan dengan e-niaga.

Sesungguhnya pandangan tunggal individu sukar merangkumi isu e-niaga secara terangkum kerana melibatkan isu strategik yang kompleks, seperti isu pulangan atas pelaburan, undang-undang berkaitan dengan e-niaga, perancangan jangka panjang dan latihan sumber manusia. Oleh itu, situasi ini wajar ditangani oleh usahawan agar keputusan perniagaan yang diambil lebih sistematik. Pandangan dan nasihat daripada pihak ketiga, seperti agensi kerajaan yang arif dalam bidang perniagaan yang diceburi, merupakan antara pilihan yang ada.

Pelaksanaan e-niaga juga berhadapan dengan risiko dinamik teknologi yang sangat pantas. Keadaan ini memberikan tekanan kepada PKS yang terpaksa mengeluarkan dana tambahan untuk mengemas kini teknologi dari semasa ke semasa. Dengan jumlah jualan yang kecil, sebahagian besar PKS berisiko tidak mempunyai tempoh masa yang mencukupi untuk mendapat pulangan atas pelaburan sebelum mendapati teknologi yang digunakan memerlukan dana baharu kerana

sudah ketinggalan. Bagi PKS yang menggunakan teknologi internet dengan belanjawan rendah, teknologi yang digunakan boleh terdedah kepada risiko keselamatan data dan maklumat pelanggan serta data sulit perniagaan yang lain.

Biarpun teknologi internet membolehkan urusan dilakukan dengan pantas, medan maya turut membuka lapang kepada pelbagai jenis tipu daya yang tidak berlaku dalam urusan niaga konvensional. Jenayah internet berisiko memberikan kesan negatif kepada kewangan perniagaan pada amara yang mungkin lebih dahsyat daripada sekadar jenayah kecurian inventori oleh pekerja di dalam gudang. Oleh itu, teknologi internet yang terhadap perlu disokong oleh sumber manusia yang cekap, iaitu satu lagi cabaran kepada PKS.

Hal ini dikatakan demikian kerana bagi PKS dalam kategori kecil, sumber modal yang sedikit serta bilangan pekerja yang terhad merupakan antara kekangan untuk mereka menghantar pekerja mengikuti latihan. Malahan terdapat usahawan yang terpaksa menutup operasi perniagaan untuk beberapa hari kerana perlu menghantar kakitangan untuk latihan. Pusing ganti pekerja dalam kalangan PKS juga secara relatif adalah lebih tinggi berbanding dengan firma besar ekoran peluang pembangunan kerjaya yang terbatas, serta ganjaran dan manfaat kerja yang lebih kecil.

Dalam keadaan ini, PKS terpaksa melatih pekerja baharu dengan teknologi internet yang digunakan serta memerlukan tempoh pembelajaran yang baharu. Oleh itu, PKS yang melaksanakan e-niaga perlu mempunyai pelan perancangan sumber manusia yang baik, seperti memastikan ada keupayaan menyediakan latihan asas secara dalaman, mewujudkan pelan kontingensi sekiranya kakitangan berhenti kerja serta mempunyai sistem audit terhadap teknologi internet yang digunakan.

Kejayaan pelaksanaan e-niaga turut bergantung pada penerimaan pengguna. Maka kejayaannya bergantung pada profil pengguna untuk setiap perniagaan. Sebagai contoh, pengguna di kawasan bandar besar secara umumnya lebih bersedia menerima e-niaga berbanding dengan pengguna di kawasan luar bandar. Sementara pengguna generasi muda secara umumnya lebih cepat menerima teknologi internet berbanding dengan generasi lama.

Kepercayaan dan keyakinan pengguna terhadap sistem dalam talian yang digunakan merupakan antara fokus utama yang perlu ditinjau

oleh usahawan. Oleh itu, Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 merupakan antara keperluan undang-undang yang wajib dihidamkan oleh usahawan untuk mengelak risiko pelanggaran undang-undang berkaitan.

Selain itu, cabaran membangunkan sistem dalam talian yang dapat memenuhi jangkaan pengguna juga merupakan cabaran kepada usahawan PKS. Hal ini ditambah dengan kewujudan pelbagai aplikasi yang canggih dan terkini. Dalam kata lain, penyertaan dalam e-niaga yang dibuat sambil lewa seperti pembangunan laman sesawang yang berkualiti rendah bukan sahaja tidak memberikan manfaat e-niaga secara optimum kepada usahawan, malah reputasi perniagaan boleh terjejas. Jangkaan pengguna sememangnya sangat cepat berubah selari dengan kewujudan teknologi e-niaga yang lebih terhadap pada setiap masa.

Biarpun e-niaga menawarkan peluang baharu kepada usahawan PKS untuk diteroka, terdapat beberapa risiko yang perlu diurus. Selagi e-niaga memberikan manfaat kepada perniagaan dan risiko berkaitan dengannya pula berada di bawah kawalan dan boleh diurus, usahawan PKS wajar memanfaatkan potensi e-niaga. Hal ini dikatakan demikian kerana masa yang menyaksikan e-niaga menjadi model perniagaan yang utama pasti akan tiba selari dengan tahap penembusan jalur lebar dan celik teknologi maklumat yang semakin baik dalam kalangan pengguna di Malaysia.

Sikap tunggu dan lihat terhadap kesan yang dibawa oleh teknologi internet ke dalam dunia perniagaan di Malaysia boleh merencatkan daya saing usahawan PKS.

Usahawan mesti bersikap proaktif bagi meneroka sebarang kemungkinan untuk menggunakan e-niaga kerana terdapat pelbagai model e-niaga yang ada, bermula daripada sekadar mempunyai katalog dalam talian sehinggalah perniagaan atas dalam talian sepenuhnya. Lihatlah kemampuan kepakaran dan dana yang ada serta pilihlah model e-niaga yang paling serasi. Bagi usahawan yang seronok mencabar “adrenalin” keusahawanan, e-niaga merupakan satu lagi “permainan” yang mesti diujar. **de**

Teknologi internet yang terhadap perlu disokong oleh sumber manusia yang cekap, iaitu satu lagi cabaran kepada PKS.