

EVOLUSI DAN TRANSFORMASI E-NIAGA DI MALAYSIA

Oleh Mohamad Sofee Razak



Syarikat tempatan, terutama PKS, tidak seharusnya menjadikan kebimbangan tentang keselamatan urus niaga e-niaga sebagai faktor yang menghalang mereka daripada berbuat demikian kerana hal ini hanya menyekat perkembangan perniagaan mereka.

E-perniagaan atau e-niaga ialah perniagaan yang dijalankan secara elektronik dan semakin berkembang di Malaysia serta meliputi pelbagai aspek dan dimensi transaksi urus niaga di dalam dan di luar negara. Inovasi e-niaga atau turut dikenal sebagai e-bisnes berhasrat mendirikan suatu suasana perniagaan elektronik di Malaysia yang setanding dengan negara kuasa ekonomi yang besar.

Istilah e-niaga atau e-bisnes pertama kali diperkenalkan oleh Lou Gerstner, Ketua Pegawai Eksekutif konglomerat global IBM yang kini merupakan bentuk kegiatan perniagaan yang dilakukan dengan menggunakan teknologi Internet. Kaedah ini mempunyai pasaran yang boleh menjadi satu kuasa untuk meningkatkan pembangunan ekonomi negara pada masa akan datang.

E-niaga sudah mula menukar cara perniagaan dijalankan dengan menjadikan perniagaan lebih berkebolehan dalam menyesuaikan diri kepada perubahan. Aplikasi perdana ini akan mendorong pihak swasta dan masyarakat untuk menerima perniagaan elektronik sebagai sebahagian yang perlu dalam kehidupan harian mereka.

Perkembangan teknologi dan inovasi e-niaga dalam transaksi urus niaga seharian telah menukar cara manusia berurusan dengan aktiviti jual beli, membeli-belah, bekerja, berkomunikasi, dan sebagainya. Revolusi "e" atau elektronik ini menjadikan manusia tidak lagi perlu pergi membeli-belah ke kompleks membeli-belah atau gedung perniagaan besar di bandar dan terpaksa pula mengharungi kesesakan lalu-lintas yang teruk, membayar harga tempat letak kereta yang semakin tinggi atau beratur untuk membayar harga barang.

Melalui medium e-niaga kini, anda boleh melakukan sebarang bentuk

transaksi dan urus niaga di mana-mana sahaja atau pada bila-bila masa. Umpamanya, anda boleh membeli-belah dengan menggunakan kemudahan atas talian atau Internet. Transformasi e-niaga yang kian berkembang ini telah mengubah struktur dan tatacara kehidupan manusia dalam berurusan niaga secara lebih moden, kompleks dan sofistikated.

Sehubungan dengan hal itu, membina laman web ialah langkah permulaan bagi menuju kejayaan dalam e-niaga. Apabila anda mempunyai laman web sendiri, seolah-olah anda mempunyai kedai di pusat beli-belah yang besar dan global. Dalam e-niaga, pengurusan pelanggan adalah penting kerana perniagaan yang dijalankan dapat dilaksanakan secara digital seperti penghantaran maklumat, pengesahan, pertukaran data dan transaksi melalui Internet.

Proses jualan dan pemasaran produk melalui e-niaga dapat dilakukan melalui aplikasi Internet, terutamanya melibatkan produk yang mudah didapati di Malaysia, tetapi sukar di peroleh di luar negara dengan melayari Internet untuk mendapat maklumat mengenai permintaan di luar negara dan apa-apa yang diperlukan oleh mereka. Beberapa syarikat tempatan sudah pun memulakan perniagaan dalam talian melalui laman web e-dagang (perdagangan elektronik). Syarikat-syarikat ini meliputi beberapa bidang industri seperti hiburan runcit, perisian, pelancongan, jualan lelong, dan sebagainya. Antara contoh perniagaan e-dagang termasuklah Mall of Malaysia, Asia Travel Mart, Lelong.Com dan Cyber Music Asia.

Antara yang berpotensi dalam e-niaga ialah perusahaan kecil dan sederhana (PKS) tempatan walaupun secara realitinya masih ketinggalan dari segi penggunaan Internet dalam perniagaan ekoran kurang kesedaran

mengenai sumbangan teknologi ini dalam membangunkan perniagaan, manakala sesetengahnya mengambil sikap tunggu dan lihat. Pengusaha IKS tempatan kurang yakin terhadap kepentingan penggunaan Internet dalam memasarkan perkhidmatan mereka dan masih mempercayai kaedah lama dalam pemasaran.

Pemain PKS perlu sedar bahawa rakan niaga atau bakal pembeli boleh ditemukan di Internet. Setakat ini hanya 30 peratus daripada PKS tempatan bergantung pada Internet untuk perniagaan mereka berbanding dengan 80 peratus daripada rakan mereka di Eropah dan Amerika Syarikat. Di peringkat serantau pula, Malaysia agak ketinggalan berbanding dengan PKS di Taiwan dan Singapura dan maju sedikit daripada rakan mereka seperti Thailand dan Indonesia dari segi pergantungan pada Internet untuk perniagaan.

PKS tempatan sudah sepatutnya bersedia dari sekarang kerana globalisasi pasaran akan berlaku tidak lama lagi. Hal ini penting kerana PKS membentuk 91 peratus daripada keseluruhan premis perusahaan di negara ini. Krismerchant.com ialah contoh gerbang Internet PKS yang boleh menemukan rakan perniagaan dalam kalangan golongan itu. Krismerchant.com yang dilancarkan beberapa tahun lalu mempunyai lebih daripada 200 syarikat yang sedang mencuba sistemnya.

Syarikat tempatan, terutama PKS, tidak seharusnya menjadikan kebimbangan tentang keselamatan urus niaga e-niaga sebagai faktor yang menghalang mereka daripada berbuat demikian kerana hal ini hanya menyekat perkembangan perniagaan mereka. Kebimbangan tentang keselamatan urus niaga terbahit adalah antara faktor utama yang menghalang pembabit lebih banyak syarikat tempatan, khususnya PKS, dalam melaksanakan urus niaga berkenaan, sedangkan inilah

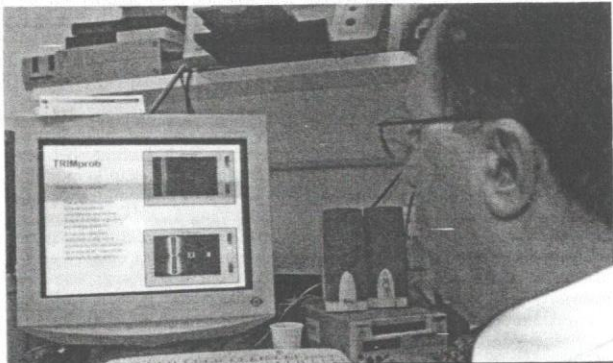
kaedah yang terbaik dan berkesan untuk mengembangkan pasaran.

E-niaga yang dilaksanakan menerusi Internet dapat menghubungkan sesuatu perniagaan ke peringkat global. Oleh itu, syarikat tempatan perlu menyertainya walaupun terdapat cabaran seperti kebimbangan tentang tahap keselamatan urus niaga terbabit. Kerajaan juga sentiasa berusaha mengatasi masalah itu termasuk memperkenalkan aplikasi pembayaran elektronik seperti kad pelbagai guna kerajaan dan kad pembayaran pelbagai guna sebagai kaedah pilihan untuk pembayaran transaksi menerusi Internet.

Dalam transaksi e-niaga, kad kredit masih menjadi kaedah pembayaran yang popular, tetapi kebanyakan pelanggan masih kurang yakin untuk memberikan maklumat kad kredit mereka untuk transaksi menerusi Internet kerana bimbang terhadap penipuan. Oleh sebab masalah itu, hal ini menyekat potensi e-niaga yang dilaksanakan menerusi Internet.

Oracle Corporation umpamanya, memperkenalkan rumusan baharu yang dikatakan mampu mempermudah syarikat melaksanakan e-niaga dengan cepat, jimat dan berkesan. Pelaksanaan program baharu tersebut disasarkan kepada syarikat yang inginkan rumusan e-niaga dari awal hingga akhir yang berkos efektif seperti pelaksanaan aplikasi CRM (pengurusan sumber pelanggan) dalam tempoh 90 hari. Rumusan yang diperkenalkan oleh Oracle ini merupakan rumusan yang menyeluruh, iaitu dari peringkat tempahan barangan di Internet sehinggalah di peringkat khidmat pelanggan.

Sistem Oracle yang menyeluruh, iaitu bersepadu secara elektronik dari awal hingga akhir dengan menggunakan platform yang sama, tidak seperti produk pesaing. Oracle membina teknologi dan infrastrukturnya sendiri dalam pembangunan setiap komponen perniagaan perisian yang menghasilkan kumpulan perniagaan keseluruhan dalam mencapai satu platform



PKS dapat meningkatkan kualiti pemasaran melalui kemudahan Internet.

Melalui e-niaga juga, pilihan produk dan perkhidmatan yang lebih baik serta yang terkini diperoleh secara terancang.

integrasi e-niaga yang lengkap. Dengan menggunakan proses perniagaan yang ditawarkan oleh Oracle, pelanggan boleh memilih mana-mana proses yang dikehendaki dan kemudiannya menyesuaikan proses perniagaan mereka dengan proses e-niaga Oracle tersebut.

Pertumbuhan pesat Internet sebagai teknologi penggunaan telah mendorong mempercepat penggunaan e-niaga di peringkat global dan di dalam negara. Pasaran e-niaga dan e-dagang yang mempunyai hubungan yang cukup ekonomik kini semakin berkembang pesat dan setakat ini perkembangan e-dagang sahaja di rantau Asia Pasifik dianggarkan meningkat daripada AS\$1 bilion pada tahun 1998 kepada AS\$6 bilion pada tahun 2000.

E-niaga bukan sahaja mempengaruhi perniagaan dan penggunaan perseorangan, tetapi juga menukar corak pasaran,

hubungan perdagangan dan batasan perdagangan antarabangsa. E-niaga dan e-dagang mewujudkan peluang kepada peniaga bagi meningkatkan daya saing, melibatkan diri dalam pasaran dunia, mengambil kira keperluan pelanggan dan menceburi bidang baru perniagaan.

Pada masa yang sama, terdapat kebimbangan berhubung dengan sifat e-niaga dan e-dagang dalam dunia tanpa sempadan serta perlindungan dan keyakinan pengguna daripada jenayah siber. Oleh sebab wujudnya potensi serta perhatian yang mendalam ke atas e-niaga dan e-dagang, Jawatankuasa Kebangsaan Mengenai Perdagangan Elektronik ditubuhkan bagi menyediakan kerangka untuk mempromosi dan menyelaraskan pembangunan e-niaga dan e-dagang di Malaysia.

Dalam usaha menyokong pembangunan e-niaga dan e-dagang juga, Bank Negara Malaysia telah memperkenalkan Sistem Pembayaran Elektronik Malaysia (MEPS) untuk membina serta melaksanakan pembayaran dalam talian antara pelanggan dengan pedagang bagi urus niaga melalui Internet. MEPS yang dimiliki oleh 27 institusi kewangan tempatan menggunakan protokol Urus

Niaga Elektronik Terjamin (SET) sebagai piawaian pembayaran.

MEPS juga membolehkan urusan niaga dijalankan dengan menggunakan protokol Lapisan Soket Terjamin (SSL). Di samping itu, MEPS juga melaksanakan Sistem Pembayaran dan Penjelasan Kebangsaan (NPCS), Kad Pintar Wang Tunai Elektronik (MEPS CASH), Kad Pembayaran Pelbagai Guna (KPPG) dan Giro Antara Bank (IBG).

Sebagai sebahagian daripada usaha untuk mempromosi dan menggalakkan e-niaga dan e-dagang, beberapa undang-undang dan peraturan digubal bagi mengawal aktiviti di ruang siber. Akta Tandatangani Digital 1997 memperuntukkan perlindungan keselamatan urusan niaga dalam talian melalui penggunaan tandatangan digital. Di bawah Akta ini, Pihak Berkuasa Pengawasan Pensiunan telah dilantik pada 1 Oktober 1998 bagi memantau dan mengeluarkan lesen kepada syarikat pensiunan yang dikitar.

Pada akhir tahun 2000, dua syarikat telah diberi kuasa untuk menentusahkan urusan niaga dengan mengeluarkan sijil digital, iaitu DigiCert Sdn. Bhd. dan MSC Trustgate Sdn. Bhd. Akta Hak Cipta (Pindaan) 1997 bertujuan memastikan perlindungan yang mencukupi atas hak harta intelek bagi syarikat yang melabur dalam persekitaran Koridor Raya Multimedia (KRM) dan multimedia.

Akta-akta lain termasuklah Akta Jenayah Komputer 1997 yang bertujuan membanteras kegiatan salah guna komputer, Akta Teleperubatan 1997 yang menyediakan peraturan untuk pengamal perubatan berlesen dalam memberikan perkhidmatan perubatan, dan Akta Komunikasi dan Multimedia 1998 yang menyediakan kerangka perundangan bagi menyelaraskan percantuman ketiga-tiga industri telekomunikasi, penyiaran dan komputer.

Faedah e-niaga sangat besar kepada masyarakat pengguna Malaysia. Urusan niaga menjadi lancar dan boleh dilakukan dengan lebih mudah pada bila-bila masa atau di mana-mana



Dunia perniagaan tidak boleh lari daripada penggunaan teknologi.

saja. Aktiviti ini membolehkan peralihan pembekal kepada e-niaga serta menyediakan ruang kemasukan untuk keupayaan e-niaga. Pembekal berperluan untuk mengambil dan menerima konsep e-niaga dengan lebih cepat. Di samping itu, pengiklanan barangan dan perkhidmatan menjadi lebih murah dan pantas dan akhirnya mencapai jumlah pembeli yang lebih luas.

Menerusi Internet yang menjadi teras e-niaga, pembekal pasti dapat melaksanakan pengiklanan tanpa sempadan pada tahap harga yang paling rendah. Proses menjadi mudah dan kerja manual yang sedikit dapat mengurangkan kos pentadbiran dan kos operasi. Melalui e-niaga juga, hampir semua operasi perniagaan akan diautomasikan bukan hanya menjadikan kos operasi paling rendah, tetapi juga pusingan masa yang lebih pantas kepada pembeli. Pembekal akan menerima bayaran yang cepat melalui bayaran secara elektronik.

Dengan sokongan jaringan infrastruktur yang sangat terjamin, pembekal mampu menerima bayaran barangan dan perkhidmatan dalam

jangka masa yang lebih pendek, di samping memperbaiki perancangan dan ramalan perniagaan sewajarnya dengan proses perolehan yang lebih efisien dan terancang. Tambahan pula, e-niaga mengautomasikan proses perniagaan. Selain meningkatkan kecekapan kerja, pembekal dapat menjangka proses perolehan dengan lebih tepat.

Di samping itu, kaedah ini menawarkan proses perolehan yang lebih efektif dan efisien selari dengan transformasi negara ke arah k-ekonomi. E-niaga juga merupakan jentera dalam ekonomi baharu dan mempromosikan revolusi "e" secara meluas di dalam negara menjelang Wawasan 2020 melalui misi dan visi Koridor Raya Multimedia. Bagi mengurangkan kos operasi berdasarkan masa, kos pentadbiran dan kos operasi dapat dikurangkan melalui penggunaan e-niaga secara holistik kerana proses urusan niaga boleh dikurangkan dan diringkaskan.

Melalui e-niaga juga, pilihan produk dan perkhidmatan yang lebih baik serta yang terkini diperolehi secara terancang. Pelanggan dapat mengakses serta-merta kepada pelbagai produk dan perkhidmatan yang disediakan menerusi e-niaga dan menjadikan mereka sebagai pembeli yang lebih sedia maklum. Maklumat dan senarai harga produk terkini disediakan secara dalam talian.

E-niaga biasanya akan sentiasa dikemas kini dengan maklumat terbaharu yang pastinya dapat membantu pembeli membuat pilihan perniagaan yang lebih tepat. Keadaan ini menjadikan pengurusan belian dan bayaran yang lebih baik kerana melalui e-niaga, pembeli dapat menjejaki dan mengaudit proses perolehan atau urusan niaga yang telah dibuat.

Tenaga kerja yang berkemahiran dan berpengetahuan dapat dilahirkan sebanyak mungkin dalam usaha kerajaan memperkasa modal insan negara dan melalui penggunaan e-niaga, secara tidak langsung menggalakkan kadar tenaga kerja celik dan mesra teknologi maklumat yang lebih banyak dalam sektor kerajaan dan swasta. ■