

Tahap Pendigitalan Perniagaan Dalam Kalangan Usahawan PKS MARA di Melaka

Eva Faridah Zulkarnain
Politeknik Merlimau Melaka
evafaridah@pmm.edu.my

Ahmad Nur Fitri Bryan Abdullah
Politeknik Merlimau Melaka
shenlow1998@gmail.com

Azizzul Aiman Ridzuan
Politeknik Merlimau Melaka
iyzul.aiman@gmail.com

Abstract

In Malaysia, the New SME Development Framework outlined its vision to create globally competitive SMEs that could boost wealth and contribute to the well-being of the nation by making the ICT as one of the focus areas. Previous studies have shown that SME entrepreneurs have reached a high level of computer skill but are still struggling to navigate the digitalization gap that can significantly increase business profits and productivity. The online presence of most SMEs is still low despite having an internet connection. This study aimed to look at the level of business digitalization among SME MARA's entrepreneurs in Malacca. The objectives of the study were to look at the level of business digitization in terms of ICT skills, internet accessibility and e-commerce usage in business operations. The sample of study consists of 90 SME MARA's entrepreneurs in Melaka which is randomly selected. Data were collected by survey through questionnaire form and analyzed using SPSS software. The findings show that SME entrepreneurs in Malacca have high levels of ICT skills and accessibility to the internet. However, the use of e-commerce among them is still at moderate level. The results of this study can provide input to MARA agencies to help MARA SMEs compete competitively globally and open up opportunities for polytechnics to enhance lifelong learning programs.

Keywords: *business digitalization, SME's entrepreneur*

Abstrak

Rangka Kerja Baharu Pembangunan PKS telah menggariskan visinya untuk mewujudkan PKS yang kompetitif di peringkat global yang dapat meningkatkan kekayaan dan menyumbang kepada kesejahteraan negara dengan menjadikan bidang ICT sebagai salah satu bidang tumpuan. Kajian lepas telah membuktikan bahawa usahawan PKS telah mencapai tahap pengkomputeran yang tinggi tetapi masih bergelut untuk merentasi jurang pendigitalan yang dapat meningkatkan keuntungan perniagaan dan produktiviti dengan ketara. Kehadiran dalam talian bagi kebanyakan PKS juga masih kurang meskipun mempunyai sambungan internet. Kajian ini bertujuan melihat tahap pendigitalan perniagaan dalam kalangan usahawan PKS MARA di Melaka. Objektif kajian adalah untuk melihat tahap pendigitalan perniagaan dari aspek kemahiran ICT, kebolehan akses kepada internet dan penggunaan e-dagang dalam operasi perniagaan. Sampel kajian terdiri daripada 90 orang usahawan PKS MARA di Melaka yang dipilih secara rawak. Data dikutip secara tinjauan melalui borang soal selidik dan dianalisis menggunakan perisian SPSS. Dapatan kajian menunjukkan bahawa usahawan PKS MARA di Melaka mempunyai tahap kemahiran ICT dan kebolehan akses kepada internet yang tinggi. Namun, penggunaan e-dagang dalam kalangan mereka masih di tahap sederhana. Hasil kajian ini dapat memberi input kepada agensi MARA untuk membantu PKS MARA bersaing secara kompetitif di peringkat global

serta membuka peluang kepada politeknik untuk mempergiat program pembelajaran sepanjang hayat.

Kata Kunci: pendigitalan perniagaan, keusahawanan PKS

1.0 Pengenalan

Teknologi digital dalam perniagaan telah membuka pelbagai peluang baharu kepada usahawan. Malaysia mencatatkan pertumbuhan tinggi sebanyak 28.0% dalam pasaran runcit dalam talian pada tahun 2017, dengan sumbangan e-dagang kepada Keluaran Dalam Negeri Kasar (KDNK) dianggarkan mencapai RM68 bilion pada tahun 2015 (Laporan Tahunan PKS, 2018). Data terkini dari Jabatan Perangkaan Malaysia menunjukkan bahawa ekonomi digital menyumbang sebanyak 18.2% kepada KDNK pada tahun 2016 manakala sumbangan e-dagang kepada KDNK telah meningkat daripada 5.9% pada tahun 2015 kepada 6.1% pada tahun 2016. Namun pertumbuhan ini adalah gabungan dari semua sektor-sektor pekerjaan di Malaysia yang meningkatkan KDNK. Menurut Punithaa, Boon Hwa dan Ahmad Haris (2017), tahap pendigitalan di Malaysia sukar diukur memandangkan platform digital digunakan secara meluas. Oleh itu, prestasi sektor ICT, iaitu sektor yang tinggi intensiti teknologi dan tertumpunya aktiviti digital, mungkin boleh dijadikan sebagai permulaan asas pengukuran. Penggunaan media sosial dan e-dagang yang terhad menunjukkan bahawa PKS telah mencapai tahap pengkomputeran yang tinggi tetapi masih bergelut untuk merentasi jurang pendigitalan yang dapat meningkatkan keuntungan perniagaan dan produktiviti dengan ketara. (Laporan Tahunan PKS, 2018).

Salah satu inisiatif kerajaan dalam memastikan perniagaan sedia ada kekal relevan pada masa hadapan adalah dengan membimbing kira-kira 80.0% PKS ke dalam arena e-dagang antarabangsa dan memastikan mereka mempunyai keupayaan untuk mengikuti perkembangan dalam pembangunan ekonomi digital (Laporan Tahunan PKS, 2017). Terdapat PKS yang tidak merancang untuk menggunakan e-dagang kerana mereka lebih yakin dengan perniagaan secara tradisional. Ini menunjukkan bahawa PKS telah mencapai tahap pengkomputeran yang tinggi tetapi menghadapi kesukaran untuk mendigitalkan perniagaan mereka yang memerlukan perubahan dan pembangunan tenaga kerja digital sebagai fokus utama untuk ekosistem industri berfungsi (Laporan Tahunan PKS 2018). Kajian dari Laporan Tahunan PKS (2018) juga mengatakan walaupun 90.1% daripada usahawan PKS memiliki sambungan internet, mereka masih menghadapi isu, seperti harga yang tinggi, kelajuan internet yang rendah dan sambungan yang lemah. Laporan Tinjauan Ekonomi (2019) turut menyatakan bahawa kehadiran dalam talian bagi kebanyakan PKS masih kurang meskipun mempunyai sambungan internet. Laporan ini adalah selari dengan pandangan Naib Presiden Strategi Produk Veeam Software di mana masih banyak PKS Malaysia belum membuka akses kepada produk mereka di atas talian (Luqman, 2019). Keadaan ini meyebabkan PKS mempunyai capaian yang terhad kepada pelanggan serta pemasaran dan perkhidmatan yang kurang efektif. PKS juga menghadapi kesukaran untuk mengakses bakat

terutamanya bagi kawasan luar dan pinggir bandar serta terdapat sesetengah perusahaan mikro yang menghadapi kekangan untuk menggaji bakat ICT disebabkan kurang kemampuan seterusnya menghalang penggunaan ICT secara produktif dalam kalangan PKS (Laporan Tinjauan Ekonomi, 2019).

Dengan peralihan dunia ke era digital, para usahawan mendapat pelbagai peluang untuk meluaskan pasaran perniagaan terutamanya usahawan PKS kerana mereka merupakan penentu besar hala tuju ekonomi negara kerana mewakili 98.5% daripada keseluruhan syarikat di Malaysia (Luqman, 2019). Namun begitu, usahawan PKS terpaksa menghadapi pelbagai cabaran dalam mendigitalkan perniagaan mereka walaupun telah mencapai tahap pengkomputeran yang tinggi. Justeru itu, kajian ini dilakukan untuk melihat tahap pendigitalan perniagaan dalam kalangan usahawan PKS MARA di Melaka. Objektif kajian ini adalah untuk:

- i. Mengetahui tahap pendigitalan perniagaan dari aspek kemahiran ICT.
- ii. Mengetahui tahap pendigitalan perniagaan dari aspek kebolehan akses kepada internet.
- iii. Mengetahui tahap pendigitalan perniagaan dari aspek penggunaan e-dagang.

2.0 Kajian literatur

2.1 Perusahaan kecil sederhana

Menurut SME Corp Malaysia (2019), PKS terbahagi kepada dua sektor iaitu sektor pembuatan dan sektor perkhidmatan dan sektor lain. PKS dalam sektor pembuatan adalah PKS yang memiliki jualan tahunan tidak melebihi RM50 juta atau bilangan pekerja sepenuh masa tidak melebihi 200 orang. PKS bagi sektor perkhidmatan dan sektor lain pula merujuk kepada PKS yang memiliki jualan tahunan tidak melebihi RM20 juta atau bilangan pekerja sepenuh masa tidak melebihi 75 orang. Selain itu juga, mengikut definisi baharu PKS, semua PKS mestilah merupakan entiti yang berdaftar dengan SSM atau badan lain yang setaraf dengannya. Walau bagaimanapun, terdapat beberapa pengecualian termasuk entiti yang tersenarai awam di papan utama, subsidiari kepada syarikat tersenarai awam di papan utama, syarikat multinasional (MNC), syarikat berkaitan Kerajaan (GLC), syarikat Menteri Kewangan Diperbadankan (MKD) dan Perusahaan milik Kerajaan Negeri.

2.2 Pendigitalan perniagaan

Pendigitalan perniagaan ditakrifkan sebagai transformasi proses perniagaan termasuk pengurusan pelanggan, urusan niaga, perkhidmatan dan maklum balas dalam persekitaran digital yang lengkap. Memandangkan peningkatan pendigitalan semakin pantas di seluruh dunia, PKS di Malaysia perlu mempercepat penerapan teknologi digital untuk memacu pertumbuhan ekonomi negara kerana mereka mewakili 98.5% daripada jumlah pertumbuhan. Walau bagaimanapun, analisis menunjukkan bahawa PKS sering berjuang menghadapi masalah perkembangan digital. Halangan kepada infrastruktur, bebanan terhadap pengawalseliaan dan pentadbiran, kekurangan akses kepada pembiayaan dan kemahiran digital dalam tenaga

kerja adalah beberapa isu yang dihadapi oleh PKS (Laporan Tahunan PKS, 2018).

Berdasarkan Laporan Tahunan PKS (2018), kira-kira 79.7% daripada usahawan PKS menyedari kepentingan penggunaan ICT dan peranannya dalam meningkatkan produktiviti dan kecekapan perniagaan. Hasil terperinci mendedahkan bahawa produktiviti meningkat mengikut penggunaan alatan digital yang berbeza. Sebagai contoh, PKS yang menggunakan khidmat pengurusan data yang membantu menyusun, menyimpan, memapar data operasi perniagaan, jualan dan maklumat pelanggan mampu meningkatkan produktiviti mereka sehingga 60.0%, berbanding dengan PKS yang menggunakan inisiatif e-perniagaan dan media sosial yang meningkatkan produktiviti masing-masing sehingga hanya kira-kira 27.0% dan 26.0%. Pada ketika ini, penggunaan ICT dalam kalangan PKS kebanyakannya dalam bentuk peranti peribadi seperti telefon pintar (91.4%), sambungan internet asas (90.1%) dan komputer atau komputer riba (86.5%).

2.3 Kemahiran usahawan PKS dalam menggunakan ICT

Joseph dan Wan Rozali (2013) mengatakan bahawa pada keseluruhannya, ICT dapat dirumuskan sebagai suatu sistem yang kompleks dan menyeluruh dengan melibatkan pelbagai rangkaian di peringkat global dan mengalami proses perkembangan yang dinamik selaras dengan penciptaan teknologi terkini. Kepantasan dan penjimatan waktu dapat dibezakan berdasarkan penciptaan teknologi sezaman yang dipertingkatkan kemajuan teknologinya dari semasa ke semasa. Menurut Siti Masayu Rosliah (2016), faktor yang mempengaruhi penggunaan ICT dalam kalangan individu adalah seperti tahap kemahiran penggunaan ICT, kepakaran dalam mengendalikan peralatan ICT dan pemikiran yang jumud terhadap kelebihan ICT. Didapati, usahawan sebenarnya tahu tentang kepentingan ICT dalam perniagaan, namun masih ramai usahawan tidak mengaplikasikan ICT dalam perniagaan mereka (Siti Masayu Rosliah, 2016).

Berdasarkan Laporan Tahunan PKS (2018), selain daripada kualiti jalur lebar yang rendah, cabaran utama lain yang dihadapi oleh PKS dalam merentasi halangan pendigitalan adalah kekurangan pemahaman mengenai penggunaan alatan digital, kekurangan maklumat mengenai teknologi, kekurangan kesedaran mengenai pilihan pembiayaan dan akses yang terhad kepada teknologi. Untuk membangunkan ekosistem ICT yang kondusif untuk PKS, majoriti usahawan memerlukan bantuan dalam pembiayaan, diikuti dengan teknologi dan pembangunan set kemahiran pekerja.

Menurut Laporan Tinjauan Ekonomi (2019), terdapat beberapa faktor yang menghalang PKS memanfaatkan potensi teknologi digital secara keseluruhan termasuklah kurang pengetahuan, kemahiran, dan bakat serta infrastruktur ICT yang mencukupi. Menurutnya lagi, PKS juga menghadapi kesukaran untuk mengakses bakat terutamanya bagi kawasan luar dan pinggir bandar serta terdapat sesetengah perusahaan mikro yang menghadapi kekangan untuk menggaji bakat ICT disebabkan kurang kemampuan seterusnya menghalang penggunaan ICT secara produktif dalam kalangan PKS.

2.4 Kebolehan akses kepada internet

Berdasarkan kaji selidik dari Laporan Tahunan PKS (2018), kira-kira 70.5% daripada jumlah responden menggunakan media sosial untuk perniagaan mereka, dengan WhatsApp, Facebook dan Instagram menjadi platform media sosial yang paling banyak digunakan untuk berinteraksi dengan pelanggan. Melihat kepada hasil terperinci, penggunaan media sosial untuk berinteraksi dengan pelanggan secara umumnya tinggi di Malaysia, kecuali di Wilayah Utara, dengan hampir satu pertiga daripada jumlah responden tidak merancang untuk menggunakan media sosial. Selain itu juga, Laporan Tahunan PKS (2018) juga mengatakan bahawa walaupun 90.1% daripada responden memiliki sambungan internet, mereka masih menghadapi isu, seperti harga yang tinggi, kelajuan internet yang rendah dan sambungan yang lemah. Dari segi kemampuan, majoriti responden di Wilayah Utara dan Pantai Timur menyatakan bahawa kos internet agak mahal. Selain itu, kelajuan internet yang rendah masih menjadi kebimbangan, menunjukkan keperluan untuk mengukuhkan infrastruktur jalur lebar, kerana jalur lebar kekal sebagai isu yang menghalang pendigitalan PKS. Hasil kaji selidik mendapati bahawa jalur lebar tetap seperti Streamyx, Unifi dan Time adalah saluran jalur lebar pilihan di semua kawasan di Malaysia. Sementara itu, jalur lebar mudah alih yang merupakan akses internet tanpa wayar melalui telefon pintar lebih menjadi pilihan responden di luar wilayah tengah.

2.5 Penggunaan e-dagang dalam operasi perniagaan

Musbri Mohamed (2011), mengatakan bahawa perdagangan elektronik atau e-dagang adalah merujuk kepada sektor yang merangkumi bidang perniagaan atau perdagangan yang menggunakan peralatan serta infrastruktur teknologi maklumat dan komunikasi sebagai medium untuk tujuan komunikasi dan juga transaksi. Menurut Nor Aslamiah Ali (2014), perdagangan elektronik atau lebih dikenali sebagai e-commerce (electronic commerce) merupakan satu terma yang merujuk kepada perdagangan atau urusan perniagaan yang dijalankan menggunakan medium elektronik. Ia merangkumi pelbagai interaksi secara elektronik yang menghubungkan antara sesuatu organisasi perniagaan dengan jaringan perniagaan atas dan bawah (*upstream & downstream partners*) yang melibatkan pengilang, pembekal, pemborong, ejen dan akhir sekali pengguna. Perdagangan elektronik juga dikenali sebagai e-dagang (electronic commerce) iaitu sebuah sistem perniagaan yang menggunakan kemudahan teknologi maklumat, terutamanya telekomunikasi canggih dan talian internet untuk berurusan dengan pelanggan. Ia merupakan kegiatan perniagaan menggunakan internet sebagai instrumen pemasaran dengan jangkauan potensi jualan ke serata dunia tanpa sempadan geografi (Noordin, 2012). Menurut Chee Lim, Poh Lim dan Trakulmaykee (2018), e-dagang diperkenalkan dengan tujuan untuk menambahbaik proses komunikasi dalaman dan membantu pihak pengurusan dalam meningkatkan sumber melalui peningkatan kecekapan organisasi. E-dagang dipercayai mempunyai peluang besar untuk menggantikan perniagaan tradisional di mana aktiviti perniagaan dilakukan dengan membuat tempahan secara elektronik melalui laman web atau emel (Chin Lim dan Zubir, 2017). Dengan penggunaan e-dagang, pelanggan

dengan mudahnya boleh membeli barang atau perkhidmatan daripada pembekal yang berada jauh beribu kilometer.

Menurut Jeremy (2018) dengan penggunaan telefon mudah alih yang semakin meningkat oleh pengguna hari ini, aplikasi membeli belah telah memainkan peranan penting dalam pembangunan e-dagang. Kira-kira 43.8% daripada usahawan PKS di Malaysia mengguna pakai e-dagang, dengan kira-kira 89.6% daripada mereka menggunakan urus niaga perbankan dalam talian, seperti Maybank2u dan CIMB Clicks. Manakala kira-kira 70.2% menggunakan wang tunai untuk pembayaran dan hanya kira-kira 22.8% menggunakan gerbang pembayaran bersepadu seperti PayPal dan AliPay. Namun, kira-kira satu pertiga daripada usahawan PKS masih tidak merancang untuk menggunakan e-dagang, terutamanya PKS dalam sektor pembuatan dan pembinaan. Antara sebab mereka tidak memulakan e-dagang adalah ia dianggap tidak perlu untuk perniagaan mereka dan mereka lebih cenderung dengan perniagaan secara tradisional. Dengan peluang besar yang hadir melalui pemilikan secara dalam talian yang diyakini, penggunaan media sosial dan e-dagang dilihat penting sebagai alat perniagaan untuk mengembangkan perniagaan PKS melalui strategi inovatif. Usahawan PKS sememangnya menggunakan media sosial untuk berkomunikasi dengan pelanggan untuk pemasaran dalam talian, tetapi mereka tidak memperkenalkan lebih banyak alatan ICT untuk mengubah perniagaan mereka bagi memperoleh keuntungan yang lebih besar. (Laporan Tahunan PKS, 2018).

3.0 Metodologi

Populasi kajian ini adalah terdiri daripada 500 orang usahawan PKS MARA Melaka di mana data diperolehi daripada Pejabat MARA Melaka. 217 orang usahawan PKS MARA Melaka dipilih secara rawak sebagai sampel kajian berdasarkan jadual penentuan saiz sampel Krejcie dan Morgan (1970). Data dikumpul melalui soal selidik yang dibina sendiri dan diedar secara atas talian. Soal selidik ini dibahagikan kepada dua bahagian iaitu Bahagian A dan Bahagian B. Bahagian A mengandungi soalan yang lebih menjurus kepada latar belakang responden iaitu jantina, umur, jenis perniagaan dan tempoh terlibat dengan perniagaan. Bahagian B pula mengandungi 30 soalan umum yang dipecahkan kepada 3 bahagian mengikut objektif kajian. Soal selidik ini telah diuji kebolehpercayaannya melalui ujian rintis sebelum diedarkan kepada responden. Hasil dapatan ujian rintis adalah seperti dalam Jadual 1.

Jadual 1: Dapatan ujian rintis

Objektif	Alpha Cronbach	Keputusan
1	0.88	Diterima
2	0.84	Diterima
3	0.93	Diterima

Item soal selidik diproses menggunakan perisian SPSS. Data seterusnya dianalisis menggunakan pengiraan skor min. Tahap pengukuran min adalah berdasarkan Landell (1997) seperti dalam Jadual 2.

Jadual 2: Tahap pengukuran min

Pernyataan	Tahap Kecenderungan
Rendah	1.00-2.40
Sederhana	2.41-3.80
Tinggi	3.81-5.00

4.0 Dapatan dan perbincangan

Dapatan kajian dipecahkan kepada dua bahagian iaitu dapatan latar belakang responden dan dapatan bagi persoalan kajian.

4.1 Latar belakang responden

Kajian ini telah berjaya mengumpul data daripada 90 orang responden yang terdiri daripada usahawan PKS MARA Melaka. Daripada jumlah responden ini, 46.7% (42 orang) adalah usahawan lelaki, manakala 53.3% (48 orang) adalah usahawan wanita. Majoriti responden berumur di antara 26 hingga 40 tahun dengan peratusan 63.3% (57 orang). 72.2% (65 orang) daripada responden menjalankan perniagaan perseorangan, 17.8% (16 orang) menjalankan perniagaan sendirian berhad, manakala 10% (9 orang) menjalankan perniagaan perkongsian.

4.2 Kemahiran ICT

Jadual 3 menunjukkan skor min bagi pembolehubah tahap kemahiran ICT usahawan PKS MARA Melaka. Pada keseluruhannya, skor min bagi tahap kemahiran ICT PKS MARA Melaka berada pada tahap yang tinggi iaitu nilai diantara 3.11 sehingga 4.46. Item yang mendapat skor min tertinggi adalah item 6 (menggunakan telefon bimbit dalam perniagaan) iaitu pada nilai min 4.46. Ini menunjukkan bahawa pada keseluruhannya tahap kemahiran ICT para usahawan PKS MARA Melaka berada pada tahap yang agak tinggi.

Jadual 3: Skor min bagi kemahiran ICT

Bil	Item	Min	Tafsiran
1	Mahir menggunakan peranti	3.96	Tinggi
2	Mahir menggunakan email dan website	3.83	Tinggi
3	Mahir menggunakan platform medium sosial	4.04	Tinggi
4	Kerap membaca dan menghantar email	3.86	Tinggi
5	Mahir mencari maklumat dalam internet	4.42	Tinggi
6	Menggunakan telefon bimbit dalam perniagaan	4.46	Tinggi
7	Menggunakan komputer dalam operasi perniagaan	3.94	Tinggi
8	Mempromosi barang dan perkhidmatan melalui media sosial	4.22	Tinggi
9	Menggunakan video conferencing dalam perniagaan	3.11	Sederhana
10	Tahu memuat turun fail secara online	4.1	Tinggi
Tafsiran Keseluruhan		3.99	Tinggi

Namun begitu, berdasarkan hasil analisis, didapati skor min pada item menggunakan video conferencing dalam perniagaan hanyalah 3.11 sahaja. Responden PKS MARA Melaka menggunakan kaedah video conferencing pada

tahap sederhana. Dapatan ini selari dengan Laporan Tahunan PKS (2018), dimana selain daripada kualiti jalur lebar yang rendah, cabaran utama lain yang dihadapi oleh PKS dalam merentasi halangan pendigitalan adalah kekurangan pemahaman mengenai penggunaan alatan digital, kekurangan maklumat mengenai teknologi, kekurangan kesedaran mengenai pilihan pembiayaan dan akses yang terhad kepada teknologi.

4.3 Kebolehan akses kepada internet

Jadual 4 menunjukkan analisis bagi kebolehan akses kepada internet. Pada keseluruhannya, skor min bagi pembolehubah akses kepada internet adalah berada di tahap tinggi dengan nilai min antara 3.82 hingga 4.30. Kebanyakan item mendapat nilai skor min melebihi 3.81, namun terdapat 2 item iaitu item 4 (menggunakan sistem rangkaian internet berterusan) dan item 10 (menggunakan jalur lebar yang pantas dengan harga berpatutan) mendapat min sederhana. Item yang mendapat skor min tertinggi adalah item 1 (mudah mengakses internet) pada nilai min 4.3. Pada keseluruhannya, nilai min purata adalah pada nilai 3.94. Ini menunjukkan bahawa pada keseluruhannya kebolehan akses kepada Internet oleh PKS MARA Melaka berada pada tahap yang tinggi iaitu sangat baik.

Jadual 4: Skor min bagi kebolehan akses kepada internet

Bil	Item	Min	Tafsiran
1	Mudah mengakses Internet	4.3	Tinggi
2	Berpuas hati dengan akses sedia ada	3.83	Tinggi
3	Tiada had limit dalam penggunaan kuota internet	3.87	Tinggi
4	Menggunakan sistem rangkaian internet berterusan	3.74	Sederhana
5	Menggunakan lama sesawang dengan menggunakan internet sedia ada	4.14	Tinggi
6	Lingkungan isyarat pemancar telco	3.9	Tinggi
7	Dapat isyarat pemancar yang baik dan laju	3.82	Tinggi
8	Mengeluarkan perbelanjaan yang minimum dalam mencari maklumat	3.97	Tinggi
9	Berhubung dengan pelanggan secara terus melalui email dan media sosial	4.16	Tinggi
10	Menggunakan jalur lebar yang pantas dengan harga berpatutan	3.62	Sederhana
Tafsiran Keseluruhan		3.94	Tinggi

Namun begitu, terdapat skor min yang berada pada tahap sederhana iaitu penggunaan jalur lebar yang pantas dan berpatutan. Walaupun 44.4% setuju dengan item soal selidik ini, namun 26.7% responden kurang bersetuju bahawa mereka dapat menggunakan jalur lebar yang pantas dan dalam lingkungan harga yang berpatutan. Berdasarkan Laporan Tahunan PKS (2018), walaupun usahawan PKS memiliki sambungan internet, mereka masih menghadapi isu, seperti harga yang tinggi, kelajuan internet yang rendah dan sambungan yang lemah. Kelajuan internet yang rendah masih menjadi kebimbangan, menunjukkan keperluan untuk mengukuhkan

infrastruktur jalur lebar, kerana jalur lebar kekal sebagai isu yang menghalang pendigitalan PKS.

4.4 Penggunaan e-dagang

Berdasarkan Jadual 5, pada keseluruhannya, skor min bagi penggunaan e-dagang berada pada tahap yang sederhana iaitu nilai diantara 2.93 hingga 3.7. Item yang mendapat skor min tertinggi adalah item 7 (penglibatan dalam platform e-dagang memerlukan kos yang rendah dan berpatutan) iaitu pada nilai min 3.7. Pada keseluruhannya, nilai min purata adalah pada nilai 3.34 Ini menunjukkan bahawa pada keseluruhannya penggunaan e-dagang berada di tahap sederhana. Data ini disokong dengan data peratusan keseluruhan responden yang memberikan pendapat setuju 37% responden.

Ini membuktikan bahawa sebahagian usahawan PKS MARA masih tidak dapat memanfaatkan kelebihan platform e-dagang dalam menjalankan operasi perniagaan. Daripada keseluruhan responden, hanya 13.3% menyatakan bahawa mereka menggunakan e-dagang dalam perniagaan dengan pernyataan sangat setuju. Daripada hasil analisis juga dapat dilihat bahawa hanya 10% usahawan PKS yang telah melibatkan diri dengan online store di Lazada dengan menyatakan sangat setuju. Ringkasnya, hasil analisis menunjukkan bahawa penggunaan e-dagang dalam operasi perniagaan PKS MARA di Melaka masih lagi berada di tahap sederhana kerana belum mendigitalkan perniagaan secara lengkap.

Jadual 5: Skor min bagi penggunaan e-dagang

Bil	Item	Min	Tafsiran
1	Menggunakan e-dagang dalam perniagaan	3.24	Sederhana
2	Menyediakan online store di Lazada	2.93	Sederhana
3	Menyediakan online store di Shopee	3.06	Sederhana
4	Menjual barangan atau perkhidmatan dengan masa dan tempat yang fleksibel	3.2	Sederhana
5	Mendapati liputan jualan lebih luas dan besar-besaran meliputi pelanggan dari pelbagai negara	3.37	Sederhana
6	E-dagang menjimatkan kos pentadbiran	3.7	Sederhana
7	Penglibatan dalam platform e-dagang memerlukan kos yang rendah dan berpatutan	3.7	Sederhana
8	Mempunyai gerai pameran dalam internet	3.44	Sederhana
9	Menjana untung melalui e-dagang	3.48	Sederhana
10	Mempunyai pengiklanan sendiri melalui e-dagang	3.26	Sederhana
Tafsiran Keseluruhan		3.34	Sederhana

Dapatan kajian ini adalah selari dengan Laporan Tahunan PKS (2018) di mana hanya 43.8% daripada usahawan PKS di Malaysia menggunakan e-dagang dengan satu pertiga daripada usahawan PKS masih tidak merancang untuk menggunakan e-dagang, terutamanya PKS dalam sektor pembuatan dan pembinaan. Antara sebab mereka tidak memulakan e-dagang adalah ia dianggap tidak perlu untuk perniagaan mereka dan mereka lebih cenderung dengan perniagaan secara tradisional.

5.0 Rumusan dan cadangan

Kajian ini bertujuan untuk melihat tahap pendigitalan perniagaan dalam kalangan usahawan PKS MARA di Melaka dengan melihat kepada aspek kemahiran ICT, kebolehan akses kepada internet dan penggunaan e-dagang dalam operasi perniagaan. Hasil kajian membuktikan bahawa tahap pendigitalan perniagaan dalam kalangan usahawan PKS MARA adalah tinggi dari aspek kemahiran ICT dan kebolehan akses kepada internet. Walau bagaimanapun, tahap pendigitalan perniagaan dari aspek penggunaan e-dagang masih berada di tahap sederhana walaupun mereka mempunyai kemahiran ICT yang tinggi dan mempunyai kebolehan akses kepada internet. Dapatan ini seterusnya membuka peluang kepada kajian selanjutnya pada masa depan.

Hasil kajian ini dapat memberi input berguna kepada usahawan PKS, agensi MARA dan Politeknik Malaysia. Pertama, usahawan PKS umumnya, dan usahawan PKS MARA secara khususnya dapat merancang strategi operasi perniagaan mereka supaya dapat mengembangkan perniagaan melalui teknologi digital. Kedua, agensi MARA dapat menilai punca dan halangan kepada penglibatan usahawan PKS MARA dalam pendigitalan perniagaan, seterusnya menyediakan garis panduan atau pelan sokongan kepada para usahawan PKS supaya mereka dapat bersaing secara kompetitif sehingga ke peringkat global. Ketiga, Politeknik boleh membuka peluang kepada usahawan PKS untuk mempelajari ilmu digital dalam perniagaan melalui program Pembelajaran Sepanjang Hayat (PSH).

Walaupun bagaimanapun, masih terdapat beberapa ruang yang boleh diteroka oleh pengkaji lain bagi memenuhi kekurangan yang ditinggalkan dalam kajian ini. Kajian lanjut boleh dilakukan dengan mempelbagaikan kaedah pengumpulan data. Kajian ini mengumpul data melalui borang soal selidik secara atas talian sahaja. Kedua, memperluaskan skop kajian kepada sektor lain. Kajian ini hanya tertumpu kepada PKS MARA di Melaka.

Rujukan

Chee Lim, S., Poh Lim, S., & Trakulmaykee, N. (2018). An empirical study on factors affecting e-commerce adoption among SMEs in west Malaysia. *Management Science Letter*, 8, 381-392.

Chin Lim, T. & Zubir, A. (2017). *A review of the opportunities, risk and challenges of e-commerce tax administration in Malaysia and other selected countries*. 4th International Conference on E-commerce.

Jeremy, C. (2018). *E-dagang paling banyak dikunjungi*. Utusan Online.

Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychology Measurement*, 30, 607-610

Landell, K. (1997). *Management by Menu*. London: Wiley and Soms Inc.

Mazlan Mohd Sappri. (2008). Pengukuran prestasi pensyarah berasaskan metrik: satu kajian kes. *IJMS*, 15(1), 125-142.

Laporan Tahunan PKS (2017). SME Corp Malaysia.

Laporan Tahunan PKS (2018). *Artikel khas kaji selidik pendigitalan terhadap PKS pada tahun 2018*. Politeknik Kuching Sarawak.

Laporan Tinjauan Ekonomi (2019). Bab 1 pengurusan & prospek ekonomi, 3-29.

Luqman, H. (2019). *Masih banyak PKS Malaysia kurang kesedaran digital*. Astro Awani.

Musbri Mohamed (2011). *E-dagang & undang-undang: perlindungan pengguna dalam transaksi jualan barang di Malaysia*.

Nor Aslamiah Ali (2014). E-commerce dan laman web untuk perniagaan kecil dan sederhana satu keputusan bijak. *Dimensi Koop*, 44, 64-69.

Noordin Zakaria. (2012). Perniagaan internet patuh dengan syariah. *Dewan Ekonomi*, 17-20.

Punithaa K., Boon Hwa, T. & Ahmad Haris, M.Z. (2017). *Merungkaikan masa hadapan ekonomi digital Malaysia: peluang, cabaran dan tindak balas dasar*. Laporan Tahunan 2017. Prospek & Dasar pada Tahun 2018.

Siti Masayu Rosliah, A.R. (2016). Keupayaan ICT dalam meningkatkan pencapaian usahawan wanita: satu kajian kes usahawan luar bandar Malaysia. *Journal of Social Science and Humanities*, 11(2), 79-103.