Experts

Kebiasaan Baharu : Peluang dan Ruang bagi Perniagaan Atas Talian

Fri, 05/08/2020 - 16:14

Penggunaan teknologi komputer dalam urusan harian telah lama dipraktikkan oleh pelbagai organisasi. Kefungsian teknologi komputer telah dipertingkatkan dengan penambahan teknologi sesuai dengan peredaran masa. Bermula dari pengunaan komputer peribadi sehingga kini berubah ke aplikasi mudah alih. Terkini, teknologi jalur lebar, memudahkan jaringan hubungan sama ada setempat dan seluruh dunia tanpa sempadan. Sektor perniagaan tidak ketinggalan dan perlu selari dengan perubahan teknologi supaya boleh berdaya saing dan memudahkan pengurusan harian. Sektor perniagaan yang menggunakan komputer atau aplikasi mudah alih dikenali sebagai perniagaan atas talian atau lebih terkenal dengan istilah E-Niaga. Segala pengurusan perniagaan bermula dari pengiklanan, pesanan, pembayaran dan penghantaran semuanya diaturkan menggunakan aplikasi komputer sama ada statik atau mudah alih.

Fenomena Baharu

Fenomena E-Niaga telah berubah seratus darjah apabila wabak yang muncul pada akhir Disember telah menular keseluruh dunia termasuk Malaysia. Keseluruhan kebiasaan baharu telah mengubah cara pengoperasian kebanyakan sektor perniagaan. Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) menjadikan cara permintaan pengguna terhadap barangan juga telah berubah. Pengguna lebih selesa membuat urusan atas talian kerana menjimatkan masa dan juga selamat. Bagi memenuhi permintaan pengguna, sektor perniagaan perlu membuat satu lonjakan dari pengurusan fizikal secara total kepada atas talian. Para peniaga perlu membuat perubahan dalam urusan perniagaan mereka dengan mengunakan teknologi terkini bagi kekal bersaing dan perlu memulakan penggunaan teknologi dalam urusan harian mereka.

Kemunculan pelbagai aplikasi dan penggunaan media sosial sebagai medium urusan perniagaan menunjukkan para peniaga telah menggunakan peluang dan ruang yang membuka penerimaan masyarakat Malaysia terhadap E-Niaga. Apatah lagi dalam bulan Ramadan yang mulia, rakyat Malaysia yang sudah biasa dengan kewujudkan bazar di sana sini, mula menerima E-Bazar sebagai alternatif pengganti bazar Ramadan secara fizikal sebagai kebiasaan baharu. Makanan kebiasaan di bulan Ramadan masih boleh dinikmati di waktu berbuka puasa dengan hanya menghantar pesanan di atas platform pilihan, bayar dan hanya menunggu juadah berbuka sampai ke rumah. Kemudahan teknologi boleh membantu para peniaga dan pelanggan mendapatkan barangan atau juadah keperluan mereka pada waktu yang ditetapkan sewaktu PKP. E-Niaga membuka peluang kepada sesiapa sahaja untuk memulakan perniagaan demi kelangsungan hidup dengan syarat mempunyai peranti sama ada statik atau mudah alih dan capaian Internet.

Penggunaan Aplikasi web, Mudah alih dan Media sosial dalam E-Niaga

Aplikasi web, mudah alih dan media sosial merupakan platform medium yang digunakan oleh peniaga dan pengguna bagi urusan perniagaan atas talian. Terdapat pelbagai aplikasi yang boleh

digunakan sama ada platform sedia ada seperti Lazada, Shopee, Facebook, WhatsApp atau aplikasi yang diwujudkan oleh kerajaan atau organisasi tertentu yang boleh digunakan sebagai jambatan bagi mengiklankan dan menjual barangan perniagaan. Semua aplikasi ni bersedia untuk menampung dan menghubungkan keperluan peniaga dan pengguna dalam urusan perniagaan dan pembelian. Seperti perniagaan fizikal, E-Niaga juga memerlukan strategi untuk memasarkan barangan yang dijual. Oleh itu pendekatan dan strategi pemasaran e- bisnes perlu dititikberatkan oleh peniaga bagi menarik minat pengguna

Strategi Pemasaran E-Niaga

Strategi pemasaran adalah penting untuk menarik minat pelanggan kerana E-Niaga juga mempunyai persaingan yang tinggi. Berikut adalah beberapa strategi yang boleh digunakan supaya perniagaan anda pilihan utama pelanggan.

i. Penggunaan Gambar yang menarik minat pelanggan

Perniagaan atas talian memerlukan gambaran produk yang menarik perhatian dan memberikan keyakinan kepada pelanggan untuk membeli barangan yang dijual. Sebagai contoh peniaga yang menjual murtabak di bulan Ramadan mestilah menggunakan gambar murtabak yang masih berasap dan menyelerakan bagi menarik minat pelanggan untuk membeli. Pelbagaikan sudut gambar anda untuk menjadikannya lebih menarik. Jika anda tidak mahir untuk menyunting gambar sendiri anda boleh mengupah individu yang mahir supaya gambar anda cantik dan menarik hati pelanggan anda.

ii. Pengunaan tanda pagar hashtag (#)

Penggunaan (#) adalah penting untuk membolehkan peniagaan anda mencapai sasaran pelanggan yang tepat. Pengguna terus dihubungkan dengan perniagaan anda jika mereka menaip produk yang anda jual di kotak pencarian. Contoh jika anda menjual murtabak gunakan (#) berikut seperti #murtabak, #murtabakpekan ataupun #murtabaksedap.

iii. Maklumat yang jelas

Maklumat dan istilah yang jelas mestilah digunakan dengan sebaiknya supaya pelanggan tahu apa yang mereka akan perolehi, harga yang ditawarkan dan kelebihan produk. Baru-baru ini timbul isu akibat penggunaan Istilah Cash On Delivery (COD). Menurut kamus E-Niaga (businessdictionary.com) COD adalah pembayaran tunai yang perlu dibayar oleh pengguna sewaktu penghantaran barangan iaitu harga barang termasuk caj servis (jika ada). Bagi pengguna yang biasa dengan istilah COD bermaksud tiada caj tambahan. Akhir-akhir ini didapati kebanyakan peniaga menggunakan istilah COD + caj penghantaran yang boleh mengelirukan pelanggan. Isu wujud kerana kebanyakan pelanggan enggan membayar caj tambahan kerana istilah COD tersebut. Oleh itu disarankan peniaga menggunakan istilah Cash with Delivery Charge (CDC) dengan meletakkan harga barangan dan caj penghantaran sebagai contoh berikut Murtabak paling sedap di Kuantan dengan harga RM 8.00 CDC mengikut kawasan misalannya Sungai Isap RM 3, Indera Sempurna RM 5 atau Gambang Damai RM 7.

Bermaksud pelanggan akan membayar RM11.00 secara tunai sewaktu penghantaran murtabak di hadapan rumah di kawasan Sungai Isap. Maklumat ini lebih telus dan pengguna maklum akan caj tambahan yang dikenakan. Jika peniaga masih ingin menggunakan COD mereka boleh membuat iklan seperti berikut iaitu Murtabak paling sedap di Kuantan, COD 12. Bermaksud pelanggan akan membayar RM 12.00 secara tunai sewaktu penghantaran murtabak di depan rumah di mana

kawasan Kuantan tanpa sebarang caj tambahan.

Perniagaan disertai strategi pemasaran yang baik boleh menjadikan peniagaan anda sebagai pilihan utama pengguna. Perniagaan anda juga boleh berkembang luas dan boleh diadaptasi mengikut keadaan semasa. Jadikanlah keadaan kebiasaan baharu ini kepada satu peluang dan ruang yang perlu diambil oleh para peniaga untuk meneruskan kelangsungan perniagaan mereka dengan bantuan teknologi komputer.



Disediakan oleh Dr. Rahmah Mokhtar, Pensyarah Kanan Fakulti Komputeran

Universiti Malaysia Pahang. E-Mel: drrahmah@ump.edu.my**.**

TAGS / KEYWORDS

PKP

COVID19

- 2069 views

View PDF