



DIMENSI KOOOP

ISSN - 1823 - 1586 / BIL.76 (3/2023) / RM8.50

Kepentingan Analisis Data dalam Membantu Proses Pembuatan Keputusan di Koperasi



MS ISO 9001:2015 REG. No. QMS 01443



ISSN 1823-0008



01586
ISSN 1823-1586
RM 8.50
BIL.76 (3/2023)

www.ikma.edu.my



DARI MEJA

KETUA EDITOR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, Salam Sejahtera dan Salam Malaysia Madani.

Majlis Peluncuran Dasar Koperasi Malaysia (DaKoM) 2030 yang telah diadakan pada 12 Oktober 2023 yang lalu menyaksikan bahawa gerakan koperasi di Malaysia berupaya menyasarkan perolehan sebanyak RM60 bilion pada 2025 dan RM73 bilion pada 2030 menerusi empat teras dasar dan 20 strategi. Kerangka DaKoM 2030 yang dibangunkan merupakan kesinambungan dasar Kementerian sebelum ini dengan hala tuju strategik bagi pembangunan koperasi dalam meningkatkan prestasi ekonomi dan kesejahteraan sosial anggotanya.

Manakala tiga objektif utama yang ingin dicapai menerusi dasar baharu itu adalah dengan menjadikan sektor koperasi sebagai penyumbang signifikan kepada pertumbuhan ekonomi Malaysia, membentuk koperasi yang berkemampuan dan kukuh, dan meletakkan koperasi sebagai model perniagaan pilihan dalam



Majalah Dimensi Koop mengetengahkan Kepentingan Analisis Data dalam Membantu Proses Pembuatan Keputusan di Koperasi dalam keluaran kali ini yang mana sangat signifikan dengan keperluan perniagaan dan koperasi pada masa kini.

memacu pembangunan sosioekonomi Malaysia. Hal ini secara tidak langsung membuktikan bahawa sektor koperasi di Malaysia mampu memberi satu lonjakan ekonomi yang kompetitif. Pengukuhan peranan dan fungsi gerakan koperasi berupaya menyumbang kepada sektor ekonomi Malaysia melalui pelbagai bidang dan sektor yang dibangunkan dengan matlamat meningkatkan sosioekonomi anggota.

Sehubungan dengan itu, masih mengekalkan format dan konsep yang sama, Majalah Dimensi Koop Bil.76 menghidangkan 10 artikel seperti kelazimannya. Bagi memastikan gerakan koperasi tidak ketinggalan, Majalah Dimensi Koop sentiasa berusaha meneroka idea-idea baharu yang boleh dimanfaatkan dan diaplikasikan di koperasi khususnya koperasi baharu. Sesuai dengan situasi semasa dunia, kepentingan data raya dilihat berupaya untuk mengumpulkan, menyimpan serta memanfaatkan maklumat dan data dengan cekap. Dari perspektif lain, mana-mana organisasi yang berupaya menjana data raya, akan terlihat kuat dan

hebat dari aspek pengaruh, kuasa dan ekonomi. Justeru, Majalah Dimensi Koop mengetengahkan **Kepentingan Analisis Data dalam Membantu Proses Pembuatan Keputusan di Koperasi** dalam keluaran kali ini yang mana sangat signifikan dengan keperluan perniagaan dan koperasi pada masa kini.

Beberapa artikel yang dipelbagaikan mengikut bidang tumpuan lain turut dimuatkan bagi menghiasi Majalah Dimensi Koop bil.76 kali ini untuk dijadikan sebagai rujukan dan panduan kepada para pembaca sekalian. Akhir kalam, saya mengharapkan bahawa gerakan koperasi di Malaysia terus mencipta prestasi yang memberangsangkan seterusnya mencapai aspirasi DaKoM menjelang 2030 bagi memastikan gerakan koperasi tetap relevan sampai bila-bila.

Sekian, selamat membaca.

Mohd Zaib Mat Yunus



SIDANG REDAKSI DIMENSI KOOP



PENAUNG/PENASIHAT
YBhg. Datuk Mohd Ali Mansor
Ketua Pengarah

KETUA EDITOR
Mohd Zaib Mat Yunus

**TIMBALAN KETUA
EDITOR**
Najmah Nawawi

SIDANG EDITOR



Mohd Shahron Anuar
Said

Azmaliza Arifin

Norhayati
Abd. Rahman

Nor Azlina Kassim



Salwana Ali



Mohd Nusi Abd Rahman



Nor Arma Abu Talib



Farahaini Mohd Hanif



Hasrin Abu Hassan



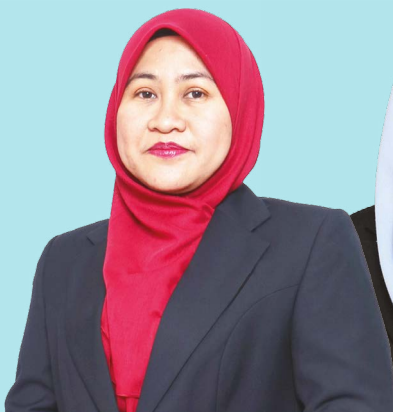
Noranita Mohd Nor



Arfizawati Abd Hadi



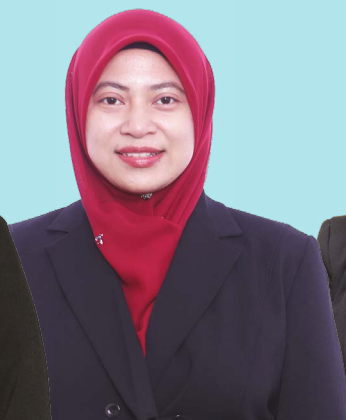
Khairul Akmal Saim



Rohalinda Ahad



Julizah Sabstu



Intan Nur Azreen
Mohamad Radzi



Zaharatul Laili Zakaria

KANDUNGAN

DIMENSI KOOP 76



06

KEPENTINGAN ANALISIS DATA DALAM
MEMBANTU PROSES PEMBUATAN
KEPUTUSAN DI KOPERASI

16

KEPENTINGAN SISTEM PERAKAUNAN
BERKOMPUTER DALAM KOPERASI

24

MEMPERKASA KESEJAHTERAAN
KOPERASI MELALUI 7S

30

PELAN TINDAKAN PERKHIDMATAN (SERVICE
BLUEPRINT) BANTU PACU PENGALAMAN
PELANGGAN BERSAMA KOPERASI

40

ADAPTASI KOMUNIKASI CEMERLANG
DALAM GERAKAN KOPERASI



46

**DILEMA KOPERASI ORANG ASAL DI
MALAYSIA**

52

**MENEROKA POTENSI TANAMAN PUCUK
PAKU**

60

**MENGURUS ALIRAN TUNAI DEMI
KELESTARIAN KOPERASI**

68

**KOPERASI RANCAKKAN PEMBANGUNAN
PERUSAHAAN SOSIAL (SE) DI MALAYSIA**

75

**PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEPIMPINAN PERIBADI:
PEMANGKIN KECEMERLANGAN ORGANISASI**



Nor Azlina Kassim

Pusat Teknologi Maklumat dan Komunikasi
norazlina@ikma.edu.my

KEPENTINGAN ANALISIS DATA DALAM MEMBANTU PROSES PEMBUATAN KEPUTUSAN DI KOPERASI

PENGENALAN

Analisis data merupakan satu proses atau cara yang boleh membantu sesebuah organisasi mengumpulkan, menyusun, menganalisis dan seterusnya menghasilkan maklumat yang amat berharga dalam pembuatan keputusan. Melalui analisis data yang baik dan bermakna, sesebuah organisasi dapat mengenal pasti peluang, mengoptimumkan operasi dan memenuhi kehendak pelanggan serta mengurangkan risiko perniagaan. Koperasi yang juga merupakan satu entiti perniagaan, perlu mengambil peluang dan kelebihan yang ditawarkan oleh salah satu teknologi IR4.0 iaitu analitik data raya (*big data*

analytics). Penggunaan teknologi analitik data raya dalam koperasi amat diperlukan pada masa kini. Ia dapat digunakan untuk menganalisis data koperasi yang sangat banyak yang diperoleh dari pelbagai sumber untuk ditukarkan kepada aset yang lebih berguna dan bermakna.

Dewasa ini, kita sering mendengar mengenai terma “pendigitalan” atau “digitalisasi”. Perkara ini banyak diperkatakan sejak teretusnya Revolusi Perindustrian 4.0 atau ringkasnya IR4.0. Menurut *Kamus Dewan Edisi Keempat*, pendigitalan bermaksud proses mendigitalkan. Dalam erti kata lain, pendigitalan adalah proses kerja yang mengguna atau berbantuan teknologi

komputer dan Internet untuk memudahkan dan mempercepat tugas. IR4.0 pula merujuk kepada transformasi bidang perkilangan, pembuatan dan industri-industri lain yang menggunakan kelebihan teknologi terkini untuk memudahkan proses pelaksanaan tugas, cara berkomunikasi dan penggunaan data masa nyata (*real time data*) dalam melaksanakan operasi harian.

Antara teknologi yang menjadi tonggak kepada IR4.0 adalah *augmented reality*, sistem integrasi mendatar dan menegak, *Internet of Things* (IoT), keselamatan siber, pengkomputeran awan, pembuatan bahan tambahan (*Additive Manufacturing – 3D printing*), simulasi, **analitik data raya**, dan *autonomous robot*. Teknologi-teknologi yang dinyatakan ini dapat membantu organisasi dalam memberikan peningkatan ketara dalam produktiviti, kecekapan dan menghasilkan inovasi baharu



Analitik data raya merupakan proses mengekstrak dan menganalisis set data yang banyak, pelbagai serta kompleks untuk mendapatkan maklumat, corak atau arah data yang boleh memberi maksud atau maklumat berkaitan sesuatu perkara.

dalam perniagaan. IR4.0 secara signifikannya memberikan kesan yang baik kepada anjakan besar dalam cara perniagaan dan organisasi beroperasi, dan seterusnya memberi impak kepada perkembangan ekonomi global.

Artikel ini akan membincangkan berkaitan teknologi analitik data raya yang sangat signifikan dengan keperluan perniagaan dan koperasi pada masa kini. Secara ringkasnya, analitik data raya merupakan proses mengekstrak dan menganalisis set data yang banyak, pelbagai serta kompleks untuk mendapatkan maklumat, corak atau arah data yang boleh memberi maksud atau maklumat berkaitan sesuatu perkara. Istilah “data raya” merujuk kepada kumpulan data yang terlalu banyak, kompleks atau data yang bergerak terlalu cepat dan sukar untuk di kendali oleh alatan atau perisian pemproses data yang biasa. Biasanya analitik data raya melibatkan penggunaan teknik analisis lanjutan (*advanced analysis*), pembelajaran mesin (*machine learning*), pemprosesan bahasa semula jadi (*natural language processing*) dan perlombongan data (*data mining*).

Data raya ini termasuklah pelbagai jenis data sama ada data berstruktur (seperti data jualan dan maklumat pelanggan), data separa berstruktur (seperti siaran media sosial dan log laman web), dan data tidak berstruktur (seperti fail audio dan video). Setiap hari, sesebuah organisasi biasanya akan mengumpul banyak data dari pelbagai sumber tanpa mereka sedari. Analitik data raya atau bahasa mudahnya analisis data membolehkan organisasi memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang operasi, pelanggan dan pasaran.

KELEBIHAN ANALISIS DATA



(sumber: <https://www.loginworks.com/blogs/top-10-benefits-of-data-analytics-for-business-houses/>)

Setiap entiti perniagaan termasuklah koperasi mempunyai pelbagai jenis data yang diterima dan disimpan setiap hari. Semua data-data ini sekiranya diurus dan diproses dengan betul akan memberikan pelbagai **manfaat kepada perniagaan**.

Antara kelebihan melaksanakan analisis data kepada perniagaan adalah:

i) Memudahkan proses pembuatan keputusan

Analisis data akan membantu organisasi atau perniagaan untuk mengenal pasti **corak dan arah aliran (trend)** serta pemahaman mengenai sesuatu perkara. Hal ini seterusnya akan membolehkan organisasi untuk mengoptimumkan proses serta operasi harian untuk memberikan hasil yang lebih baik, cekap dan berkesan. Sebagai contoh, data jualan harian di pasar mini koperasi sekiranya dianalisis dengan betul, akan memberikan gambaran tentang trend pembelian pelanggan terhadap sesuatu produk bagi masa atau musim tertentu serta jenis pelanggan yang

selalu membeli produk tersebut. Ini seterusnya akan membantu pengurus pasar mini koperasi membuat keputusan untuk menetapkan jumlah stok atau inventori sesuatu produk yang diperlukan bagi satu-satu masa.

ii) Meningkatkan produktiviti dan prestasi

Melalui analisis data, sesebuah organisasi dapat mengenal pasti bahagian, bidang atau kawasan mana sesuatu sumber dibazirkan atau diperlukan. Hal ini akan membolehkan organisasi tersebut untuk **memaksimumkan aliran kerja** dan seterusnya meningkatkan produktiviti. Sebagai contoh, analisis berkaitan sumber manusia dan kewangan setiap bahagian di dalam sesebuah organisasi akan memberikan maklumat berkaitan keperluan kewangan dan pekerja bahagian tersebut pada satu-satu masa. Ini membolehkan organisasi tersebut menyusun atur kedudukan pekerja dan membuat penetapan belanjawan yang bersesuaian. Dengan cara ini, sesebuah organisasi dapat mengenal pasti bebanan kerja



Analisis data dapat membantu koperasi untuk memahami keperluan serta kehendak anggota dan seterusnya menyediakan perkhidmatan atau produk yang diperlukan atau diinginkan oleh anggotanya.

antara pekerja dan ramalan belanjawan dapat disediakan mengikut kesesuaian bahagian tersebut.

iii) **Memperbaiki kualiti produk bagi memenuhi keperluan pelanggan**

Sesebuah organisasi boleh mendapat maklumat mengenai **tingkah laku** serta apa yang pelanggan inginkan melalui proses analisis data. Ini seterusnya akan membolehkan organisasi itu menyesuaikan produk dan perkhidmatan mereka dalam memenuhi keperluan pelanggan yang akhirnya akan meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan mereka.

iv) **Mengurangkan risiko**

Risiko dapat **dikenal pasti** dan dikurangkan sekiranya proses analisis data dilaksanakan. Sebagai contoh, pengesanan berkaitan penipuan dalam transaksi kewangan dapat

di buat serta dicegah melalui proses analisis data kewangan di organisasi. Selain itu, proses analisis data juga membantu perniagaan dalam membuat penetapan harga produk dan perkhidmatan yang lebih baik dan akhirnya dapat mengurangkan risiko kerugian.

v) **Kelebihan persaingan**

Apabila analisis data dibuat dengan baik, hasilnya membolehkan sesebuah organisasi untuk mengenal pasti **peluang dan trend perniagaan baharu**. Secara tidak langsung, sesebuah organisasi akan dapat meningkatkan kedudukan pasaran dan memacu pertumbuhan perniagaan. Ia memberikan manfaat kelebihan daya saing kepada mereka. Sebagai contoh, pengusaha produk makanan hiliran seperti kerepek atau biskut raya yang mempunyai permintaan tinggi bermusim boleh melihat peluang perniagaan berkaitan cenderahati yang menggunakan kerepek atau biskut raya di luar musim permintaan tinggi. Kerepek dan biskut raya dibentuk sebagai cenderahati mengikut kesesuaian sesuatu program tertentu.

Selain yang dinyatakan di atas, analisis data juga memberi **kebaikan** lain **kepada koperasi** antaranya:

i) **Pengurusan sumber yang berkesan**

Koperasi dapat menguruskan sumber seperti kakitangan, kewangan dan inventori dengan lebih baik sekiranya mereka melaksanakan analisis data. Data berkaitan jualan, produk atau perkhidmatan, kakitangan sekiranya dianalisis dengan betul akan membantu koperasi untuk mengoptimumkan operasi mereka dan seterusnya **mengurangkan pembaziran**. Inventori sebagai contoh,

sekiranya maklumat inventori disimpan dan dianalisis dengan betul akan memberikan gambaran pergerakan setiap produk. Ini seterusnya akan dapat membantu koperasi dalam membuat simpanan stok (*stock up*) bagi produk yang laris atau mengurangkan pembelian stok bagi produk yang kurang laris.

ii) **Meningkatkan penglibatan anggota**

Analisis data dapat membantu koperasi untuk **memahami keperluan** serta kehendak anggota dan seterusnya menyediakan perkhidmatan atau produk yang diperlukan atau diinginkan oleh anggotanya. Analisis berkaitan tingkah laku dan maklum balas anggota akan membolehkan koperasi untuk menambah baik produk dan perkhidmatan yang disediakan dan ini akan meningkatkan penglibatan anggota dalam koperasi. Sebagai contoh, bagi koperasi boleh mendapatkan maklum balas anggota berkaitan produk yang dijual di

koperasi termasuk melihat trend pembelian sesuatu produk koperasi. Analisis dari dapatan yang diperoleh akan membolehkan koperasi membuat keputusan berkaitan produk apa yang mempunyai permintaan dan produk apa yang kurang permintaan selain tempoh atau musim tertentu yang biasanya sesuatu produk itu mempunyai permintaan tinggi. Dengan itu, koperasi boleh menjual atau menawarkan produk mengikut keperluan dan kesesuaian anggota mereka.

iii) **Meningkatkan kecekapan**

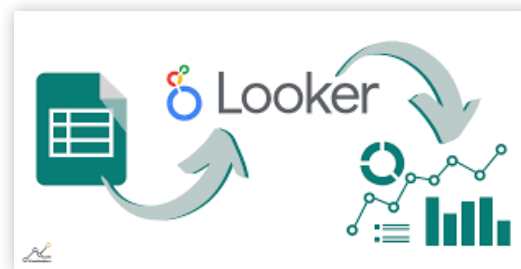
Kecekapan pengurusan perniagaan dan tadbir urus dapat **meningkatkan prestasi** koperasi secara keseluruhannya. Peningkatan kecekapan ini boleh dikaitkan dengan hasil penganalisan data yang baik. Analisis data ini membolehkan koperasi mengenal pasti ketidakcekapan yang wujud dalam setiap aktiviti pengurusan dan perniagaan tersebut.



Dengan ini, koperasi dapat melaksanakan langkah-langkah pembetulan bagi menangani perkara tersebut. Contohnya penemuan ketidakcekapan di proses pengeluaran produk, pengurusan rantai bekalan atau berkaitan operasi perniagaan.

PERALATAN ATAU APLIKASI ANALISIS DATA

Terdapat pelbagai teknologi alatan dan aplikasi dibangunkan untuk membantu organisasi dalam melaksanakan proses analisis data besar. Antaranya *Hadoop*, *Spark*, *Tableau* dan *Power BI*. Koperasi boleh mendapatkan aplikasi-aplikasi ini sama ada dengan bayaran bulanan atau tahunan. Selain itu, terdapat juga aplikasi percuma di pasaran yang dapat dimanfaatkan oleh koperasi dalam membantu melaksanakan proses analisis data. Aplikasi ini dikenali dengan nama **Looker Studio** atau dahulunya dikenali sebagai *Google Data Studio* yang merupakan salah satu



produk di bawah *Google Cloud*. Aplikasi ini mula diperkenalkan kepada umum sejak Mac 2016.

Looker Studio merupakan satu platform visualisasi data yang boleh membantu sesebuah organisasi menukarkan data kepada bentuk laporan yang mempunyai papan pemuka (*dashboard*). Antaramuka yang disediakan oleh *Looker Studio* amat mudah dan boleh disesuaikan mengikut keperluan pengguna. *Looker Studio* boleh menggunakan data yang anda simpan dalam bentuk lembaran elektronik dan memaparkannya kepada maklumat yang



lebih bermakna di atas papan pemuka. Laporan yang dahulunya perlu dianalisis dan disediakan dalam tempoh yang agak lama iaitu berhari-hari, boleh disiapkan hanya dalam masa beberapa jam.

Menyedari kelebihan dan kebaikan yang ditawarkan oleh *Looker Studio*, Institut Koperasi Malaysia (IKMa) melalui Pusat Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) menawarkan **Kursus Analisis Data Koperasi** sejak 2020. Kursus ini bertujuan untuk membantu peserta menganalisis data koperasi dan seterusnya menghasilkan laporan dalam bentuk papan pemuka. Laporan yang dihasilkan ini dapat memberi gambaran secara keseluruhan perjalanan perniagaan atau operasi koperasi yang seterusnya membantu koperasi dalam proses pembuatan keputusan dengan lebih cepat dan tepat. IKMa berharap kursus ini akan membantu pihak pentadbiran dan pengurusan koperasi membuat keputusan yang lebih baik dalam mengemudi operasi koperasi.

PENUTUP

Data juga merupakan nadi utama dalam sesebuah organisasi. Data yang cukup, bermakna dan dianalisis dengan baik dapat membantu dan memudahkan proses pembuatan keputusan. Oleh itu, koperasi hendaklah memanfaatkan kuasa analisis data untuk mendapatkan maklumat berharga dan membantu pembuatan keputusan yang lebih tepat dan cepat. Dengan menggunakan proses analisis data yang betul, koperasi boleh mendapat pelbagai manfaat lain seperti meningkatkan kecekapan dan produktiviti, meningkatkan pengalaman pelanggan dan mengurangkan risiko. Selain itu, koperasi juga dapat menjangkakan peluang dan memperoleh kelebihan daya saing dengan melaksanakan proses analisis trend pasaran. Dalam dunia yang semakin mengutamakan data, koperasi mesti memanfaatkan kuasa analisis data untuk berkembang maju dalam landskap yang lebih kompetitif.



KEPENTINGAN SISTEM PERAKAUNAN BERKOMPUTER DALAM KOPERASI



Faisal 'Irfan Mohamed Fuad
Pusat Kewangan dan Akaun
irfan@ikma.edu.my

Pengenalan

Pendigitalan dalam koperasi di Malaysia merangkumi penggunaan teknologi digital dan sistem maklumat untuk meningkatkan kecekapan, produktiviti dan perkhidmatan kepada anggota koperasi. Sistem perakaunan berkomputer merujuk kepada penggunaan teknologi komputer dan perisian khas untuk mengendalikan proses perakaunan dalam sesebuah organisasi atau perniagaan. Sistem berkomputer ini menggantikan fungsi perakaunan tradisional yang dilakukan secara manual. Secara amnya, fungsi sistem perakaunan berkomputer adalah sistem yang merekod urus niaga ke dalam lejar am dan jurnal secara automatik. Fungsi ini mengurangkan risiko kesilapan dan mempercepatkan proses penyimpanan rekod. Sistem perakaunan

berkomputer berkemampuan untuk mengira, memproses dan menganalisis data dengan cepat, membolehkan pengurusan membuat keputusan dengan lebih cepat. Antara sistem perakaunan berkomputer yang tersedia di pasaran adalah seperti Akaun Simple, Sistem Perakaunan UBS dan Sistem Perakaunan MYOB manakala sistem perakaunan berkomputer yang lebih spesifik kepada pelaporan kewangan koperasi adalah seperti Sistem Perakaunan Berkomputer iKOOP dan Sistem Pengurusan Berkomputer ANGKASA (SPBA). Kepentingan sistem perakaunan berkomputer dalam koperasi ialah sistem perakaunan berkomputer membolehkan koperasi mengautomatiskan kerja perakaunan seperti merekod transaksi, menjana laporan diperlukan sekali gus dapat mengurangkan beban kerja secara manual dan meningkatkan kecekapan proses operasi.





Sistem perakaunan berkomputer merujuk kepada penggunaan teknologi komputer dan perisian khas untuk mengendalikan proses perakaunan dalam sesebuah organisasi atau perniagaan. Sistem berkomputer ini menggantikan fungsi perakaunan tradisional yang dilakukan secara manual.

Penggunaan sistem perakaunan berkomputer di koperasi perlu diperluaskan untuk memenuhi kehendak pihak ketiga seperti pelabur dan juga syarat-syarat yang diletakkan oleh Suruhanjaya Koperasi Malaysia (SKM). Antara cabaran yang dihadapi oleh koperasi untuk menggunakan sistem perakaunan berkomputer ialah kos dan masa yang diperlukan untuk memasang perisian tersebut dengan mengambil kira kos latihan dan tenaga pekerja untuk mengendalikan sistem tersebut. Sehubungan dengan itu, Kementerian Pembangunan Usahawan dan Koperasi (KUSKOP) telah memperkenalkan Pelan Transformasi Koperasi Malaysia (TransKoM) 2021-2025 sebagai satu panduan untuk menyediakan pelan tindakan yang holistik bagi pembangunan Gerakan Koperasi di Malaysia. Salah satu bidang tujuan dalam TransKoM adalah memfokuskan pembentukan

persekitaran perniagaan yang mampan dan lestari. Institut Koperasi Malaysia (IKMa) telah menyambut baik inisiatif tersebut dengan memperkenalkan program Financial and Accounting Strengthening (FAST) dan *Cooperative Digital Empowerment* (C.O.D.E). Objektif inisiatif-inisiatif tersebut adalah untuk meningkatkan kecekapan pengurusan kewangan, meningkatkan keberkesanan proses pembuatan keputusan serta meningkatkan keberkesanan pemantauan prestasi perniagaan.

Membantu dalam Tadbir Urus Kewangan yang Lebih Sistematik

Tadbir urus kewangan koperasi adalah tanggungjawab bersama antara pengurusan koperasi dan Anggota Lembaga Koperasi (ALK). Pengurusan koperasi yang telah dilantik oleh ALK memainkan peranan yang penting dalam mengekalkan struktur dan prosedur kerja sistemik agar objektif koperasi dapat dicapai, kaedah kawalan dapat dijalankan dan prestasi koperasi dapat dinilai. Tadbir urus kewangan merupakan salah satu kepentingan sistem perakaunan berkomputer koperasi yang melibatkan pengurusan kewangan koperasi dengan betul menggunakan sistem perakaunan berkomputer. Berikut adalah beberapa kepentingan dalam sistem perakaunan berkomputer koperasi dalam aspek tadbir urus kewangan:

- a) Ketepatan: Sistem perakaunan berkomputer membolehkan rekod transaksi kewangan yang tepat pada masanya. Dengan menggunakan sistem perakaunan berkomputer, kesilapan manusia dalam memasukkan data dapat dikurangkan, seterusnya meningkatkan ketepatan maklumat kewangan koperasi.

- b) Kecekapan Operasi: Sistem perakaunan berkomputer memudahkan pemprosesan dan analisis data kewangan dengan pantas. Proses seperti menyediakan laporan kewangan, mengira nisbah kewangan, atau memantau aliran tunai boleh dilakukan secara automatik, menjimatkan masa dan tenaga kerja. Hal ini membolehkan koperasi memperuntukkan sumber dengan cekap dan memberi tumpuan kepada aktiviti perniagaan utama.
- c) Laporan Kewangan Tepat Pada Masa: Dengan menggunakan sistem perakaunan berkomputer, koperasi boleh menghasilkan laporan kewangan tepat pada masanya. Laporan ini penting untuk memenuhi keperluan pelaporan kepada pihak yang berminat, seperti anggota koperasi, pihak berkuasa penyeliaan atau institusi kewangan. Pelaporan tepat

pada masanya mengukuhkan ketelusan dan kepercayaan dalam hubungan dengan pihak luar.

Dengan menggunakan sistem perakaunan berkomputer, koperasi dapat mengoptimumkan tadbir urus kewangan, meningkatkan kecekapan, dan mencapai matlamat kewangan yang lebih baik.

Menjana Laporan Kewangan dengan Cekap untuk Pembuatan Keputusan

Lazimnya, peringkat atasan iaitu ALK dan pengurus koperasi terlibat secara langsung dalam proses pembuatan keputusan. Analisis dan perbincangan terperinci melalui mesyuarat lembaga perlu dilaksanakan sebelum sesuatu keputusan dapat diberikan dan dipersetujui oleh anggota koperasi



dalam Mesyuarat Agung Tahunan. Sistem perakaunan berkomputer memberi kemudahan kepada pengguna atau pengurusan koperasi untuk melihat kekuatan kewangan koperasi melalui laporan-laporan yang boleh dicetak melalui sistem. Sistem perakaunan berkomputer mempunyai beberapa kepentingan dalam aspek pembuatan keputusan dalam koperasi. Berikut adalah beberapa kepentingan sistem perakaunan berkomputer dalam membuat keputusan:

a) Analisis dan Pelaporan Kewangan: Sistem perakaunan berkomputer menyediakan alat analisis kewangan yang berkuasa. Dengan menggunakan sistem ini, data kewangan boleh dianalisis secara mendalam menggunakan nisbah kewangan, perbandingan prestasi seperti nisbah keberuntungan dan nisbah

kecairan, atau analisis trend menaik dan mendatar. Hasil analisis ini boleh dipersembahkan dalam bentuk laporan yang mudah difahami dan membantu ALK atau pengurusan koperasi dalam membuat keputusan.

b) Unjuran dan Perancangan Kewangan: Sistem perakaunan berkomputer membolehkan unjuran dan perancangan kewangan yang lebih baik. Dengan menggunakan data yang lepas dan terkini serta alat ramalan kewangan, sistem perakaunan boleh membantu dalam menjana unjuran kewangan yang realistik untuk masa hadapan. Unjuran ini boleh digunakan sebagai asas untuk perancangan koperasi dan membuat keputusan jangka panjang.



- c) Pengurusan Risiko: Sistem perakaunan berkomputer juga boleh berfungsi sebagai alat pengurusan risiko koperasi. Dengan menyediakan maklumat kewangan yang lengkap dan terperinci, sistem perakaunan membantu dalam mengenal pasti risiko kewangan yang mungkin dihadapi oleh koperasi. Ini membolehkan pihak pengurusan mengambil langkah pencegahan atau pengurangan yang diperlukan untuk mengurus risiko dengan lebih berkesan.

Dengan kepentingan ini, sistem perakaunan berkomputer memberikan sokongan yang kuat untuk membuat keputusan berdasarkan maklumat kewangan yang tepat, analisis mendalam dan perancangan yang baik dalam koperasi.

Laporan Prestasi Perniagaan yang lebih Tepat dan Berkala

Koperasi berkait rapat dengan laporan prestasi perniagaan di mana dalam laporan tersebut, anggota koperasi selaku pemegang taruh utama akan didedahkan kepada penyata kewangan yang diklasifikasikan kepada akaun perdagangan dan akaun untung rugi, akaun pembahagian keuntungan, kunci kira-kira, penyata aliran tunai dan nota kepada akaun. Setiap penyata kewangan memainkan peranan yang penting dalam menunjukkan pendapatan, perbelanjaan, aset, liabiliti, modal dan yang paling utama adalah sama ada koperasi memperoleh keuntungan atau kerugian pada tahun perakaunan tersebut. Sistem perakaunan berkomputer mempunyai kepentingan yang besar dalam aspek laporan prestasi perniagaan koperasi. Berikut adalah beberapa kepentingan sistem perakaunan



Tadbir urus kewangan merupakan salah satu kepentingan sistem perakaunan berkomputer koperasi yang melibatkan pengurusan kewangan koperasi dengan betul menggunakan sistem perakaunan berkomputer.

berkomputer dari segi laporan prestasi perniagaan:

- a) Penyediaan Laporan Kewangan: Sistem perakaunan berkomputer membolehkan penyediaan laporan kewangan secara automatik dan secara berstruktur. Laporan ini termasuk penyata akaun untung rugi, kunci kira-kira, penyata aliran tunai dan penyata kewangan lain. Dengan sistem perakaunan berkomputer, proses penyediaan laporan menjadi lebih cekap dan tepat. Laporan kewangan ini memberikan gambaran keseluruhan tentang prestasi kewangan koperasi dan menjadi asas untuk membuat keputusan yang lebih baik.
- b) Penilaian dan Pemantauan Objektif Perniagaan: Sistem perakaunan berkomputer membantu dalam penilaian dan pemantauan objektif perniagaan koperasi. Dengan menggunakan data yang direkodkan dalam sistem perakaunan, koperasi boleh menilai sejauh mana objektif

perniagaan yang telah ditetapkan telah dicapai. Data ini membolehkan pemantauan kemajuan, mengenal pasti bidang untuk penambahbaikan, dan merangka strategi untuk mencapai matlamat yang lebih baik.

- c) **Ketelusan dan Akauntabiliti:** Dengan menggunakan sistem perakaunan berkomputer, koperasi boleh meningkatkan ketelusan dan akauntabiliti dalam melaporkan pencapaian perniagaan. Laporan prestasi perniagaan yang disediakan menggunakan sistem perakaunan berkomputer menyediakan maklumat yang lengkap, tepat dan terkini tentang prestasi koperasi kepada anggota koperasi, pihak berkepentingan dan pihak luar. Ini membantu dalam membina kepercayaan dan mengekalkan hubungan baik dengan semua pihak berkenaan.

Dengan wujudnya sistem perakaunan berkomputer, koperasi boleh mendapatkan maklumat yang lebih tepat, cekap, dan relevan untuk menjana laporan prestasi perniagaan. Ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang prestasi koperasi dan menyokong pembuatan keputusan yang lebih baik untuk meningkatkan prestasi perniagaan secara keseluruhan.

Penutup

Konklusinya, sistem perakaunan berkomputer memberi impak yang positif dalam membentuk struktur dan prosedur kerja yang lebih baik dan sistematik. Koperasi digalakkan untuk mengambil inisiatif dan peluang untuk mengubah daripada sistem perakaunan manual seperti menggunakan buku tunai fizikal dan menyimpan dokumen-dokumen fizikal yang penting kepada sistem perakaunan berkomputer yang jelas

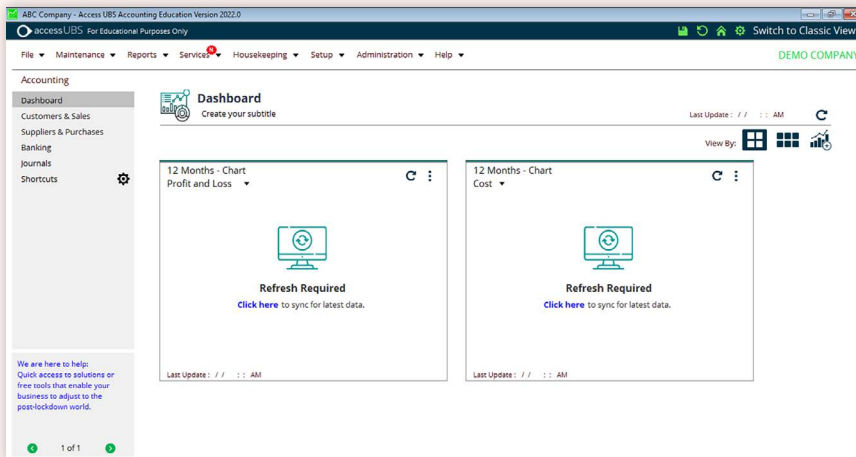
dapat menjimatkan kos pada jangka masa yang panjang selain dapat meningkatkan sekuriti terhadap maklumat-maklumat kewangan dan perakaunan koperasi. Hal ini demikian kerana akses sistem perakaunan berkomputer dalam koperasi adalah terhad kepada pekerja koperasi yang mengendalikan urusan harian dan juga pengurus untuk memantau dan menyemak rekod-rekod yang telah dimasukkan setiap hari untuk mengelakkan daripada berlaku kesilapan maklumat dan rekod transaksi berulang yang boleh menjejaskan laporan prestasi koperasi pada akhir tahun. Sistem perakaunan berkomputer dapat menyokong perkembangan perniagaan koperasi kerana urusan harian yang semakin meningkat memerlukan teknologi yang dinaik taraf untuk merekod pelbagai urusan harian dan memenuhi kehendak anggota baharu koperasi. Sebagai contoh, sistem perakaunan berkomputer seperti Sistem Perakaunan Berkomputer iKOOP menyediakan tetapan untuk anggota menyemak modal syer dan juga mengeluarkan lejer untuk setiap anggota.

Selain itu, laporan kewangan daripada sistem perakaunan berkomputer dapat dijana dengan cepat untuk dirujuk oleh juruaudit, konsultan cukai dan agensi yang menyelia koperasi seperti Suruhanjaya Koperasi Malaysia (SKM) untuk pelbagai tujuan seperti audit, pengiraan cukai dan pengiraan zakat. Sistem perakaunan berkomputer mampu untuk meningkatkan tahap tadbir urusan kewangan koperasi dengan menawarkan ciri sistem keselamatan, simpanan rekod perakaunan yang sistematik dan maklumat kewangan koperasi yang hanya boleh diakses oleh pihak tertentu menggunakan laman web dan perisian yang telah dipasang dalam komputer. Di samping itu, SKM melalui Indeks 100 Koperasi Terbaik Malaysia menerangkan

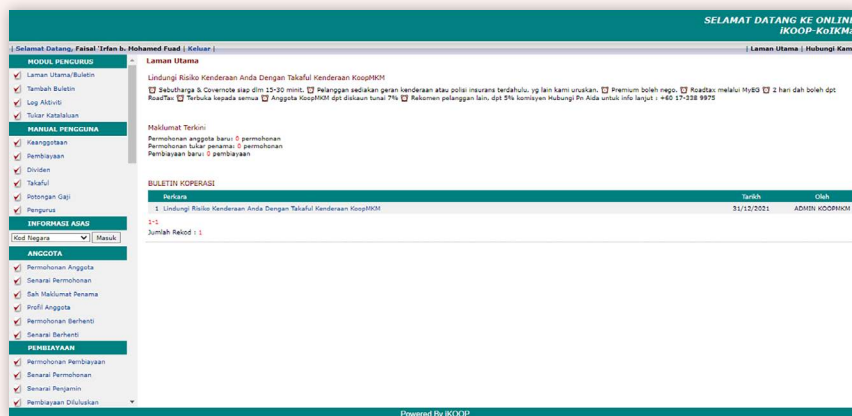
bahawa koperasi ditakrifkan sebagai koperasi terbaik di Malaysia apabila koperasi berkenaan mencapai tahap prestasi kewangan, perniagaan, pengurusan dan pematuhan perundangan yang memuaskan. Skop penilaian dilakukan menerusi FLAME-T iaitu “T” merujuk kepada “Teknologi Maklumat” dan bagaimana koperasi memainkan peranan dalam memastikan keberkesanan sistem maklumat di koperasi. Oleh itu, sistem perakaunan berkomputer menjadi salah satu aspek yang penting dalam pengurusan maklumat kewangan koperasi sekali gus menyokong salah

satu skop penilaian FLAME-T. Sistem perakaunan berkomputer dapat membantu ALK dan pengurus dalam menjana maklumat kewangan diperlukan secara dalam talian tanpa perlu dicetak untuk menilai kemampuan kewangan koperasi sebelum sebarang keputusan diambil untuk tujuan pelaburan dan projek koperasi. Akhir sekali, laporan prestasi perniagaan yang akan dibentangkan dalam mesyuarat agung tahunan koperasi dalam bentuk laporan tahunan menjadi lebih mudah untuk disediakan sekiranya koperasi menggunakan sistem perakaunan berkomputer.

Lampiran



Rajah 1: Paparan Sistem Perakaunan Berkomputer UBS



Rajah 2: Paparan Sistem Perakaunan Berkomputer iKOOP

MEMPERKASA KESEJAHTERAAN KOPERASI MELALUI 7S




Nor Fadhilah Mohd
Pusat Pembangunan Koperasi
nor.fadhilah@ikma.edu.my

PENGENALAN

Menurut *Kamus Dewan Edisi Keempat*, kesejahteraan bermaksud aman, makmur, senang dan tenteram serta terpelihara daripada bencana. Istilah ini juga merujuk kepada keadaan kepuasan peribadi atau keselesaan yang memberikan kepuasan kepada psikologi, ekonomi dan sosial kepada individu mahupun kelompok di sesebuah organisasi.

Kesebir dan Diener (2008) menyatakan kesejahteraan dikaji melalui dua perspektif iaitu pandangan **hedonisme** dan pandangan **eudaimonis**. Menurut pandangan **hedonisme**, kesejahteraan yang wujud hasil daripada kesan pengalaman di tempat kerja seseorang. Manakala pandangan **eudaimonis** pula melihat kesejahteraan yang wujud melalui penglibatan seseorang ketika melakukan sesuatu kerja yang mulia, bermoral tinggi, bermakna dan menghasilkan kemajuan.



Menurut Pryce-Jones (2010) kesejahteraan di tempat kerja dipengaruhi oleh persekitaran dalaman dan luaran di mana ia merupakan faktor yang penting dalam membentuk kawalan minda seseorang ke arah memaksimumkan prestasi kerja mereka. Perkara ni amat penting bagi sesebuah organisasi kerana secara tidak langsung dapat meningkatkan prestasi organisasi mereka secara amnya.

Dalam konteks koperasi antara aspek kesejahteraan yang boleh diukur adalah melalui kepuasan kepimpinan pengurusan, kepuasan anggota serta pemegang taruh ketika menggunakan perkhidmatan yang ditawarkan oleh koperasi. Tahap kepimpinan memainkan peranan dalam menyumbangkan kesejahteraan koperasi. Kebanyakan koperasi yang berjaya ialah koperasi yang mempunyai pemimpin yang berkualiti. Hal ini disebabkan kerana pemimpin koperasi berperanan dalam memenuhi keperluan anggota dan fungsinya dapat dikenal pasti oleh pemegang

taruh. Secara tidak langsung ia dapat mencapai visi dan misi koperasi seterusnya dapat meningkatkan kualiti perkhidmatan mereka.

CIRI-CIRI KESEJAHTERAAN KOPERASI DAN ADAPTASI DALAM KOPERASI

Menurut The McKinsey 7S Framework yang dikembangkan di awal 1980 oleh Tom Peters dan Robert Waterman, bahawa terdapat tujuh ciri-ciri dalaman dan luaran bagi mencapai kesejahteraan dalam organisasi dan juga boleh digunakan oleh koperasi. Antara ciri-ciri dari The McKinsey 7S Model adalah seperti berikut:

1. Strategy (Strategi)

Strategi didefinisikan sebagai rancangan organisasi dalam memberi maklum balas dari perubahan persekitaran luaran yang berkait rapat

dengan pelanggan dan saingan mereka. Strategi adalah cara organisasi dalam memperbaiki posisinya ke arah baik. Di dalam koperasi, Ahli Lembaga Koperasi (ALK) perlu memantapkan Pelan Strategik Koperasi mereka sama ada pelan jangka pendek atau panjang bagi memastikan hala tuju koperasi mampu berdaya saing pada masa hadapan. Pelan strategik ini sebagai suatu cara koperasi mengenal pasti kekuatan dan kelemahan dan juga peluang serta ancaman luaran koperasi.

2. Structure (Struktur)

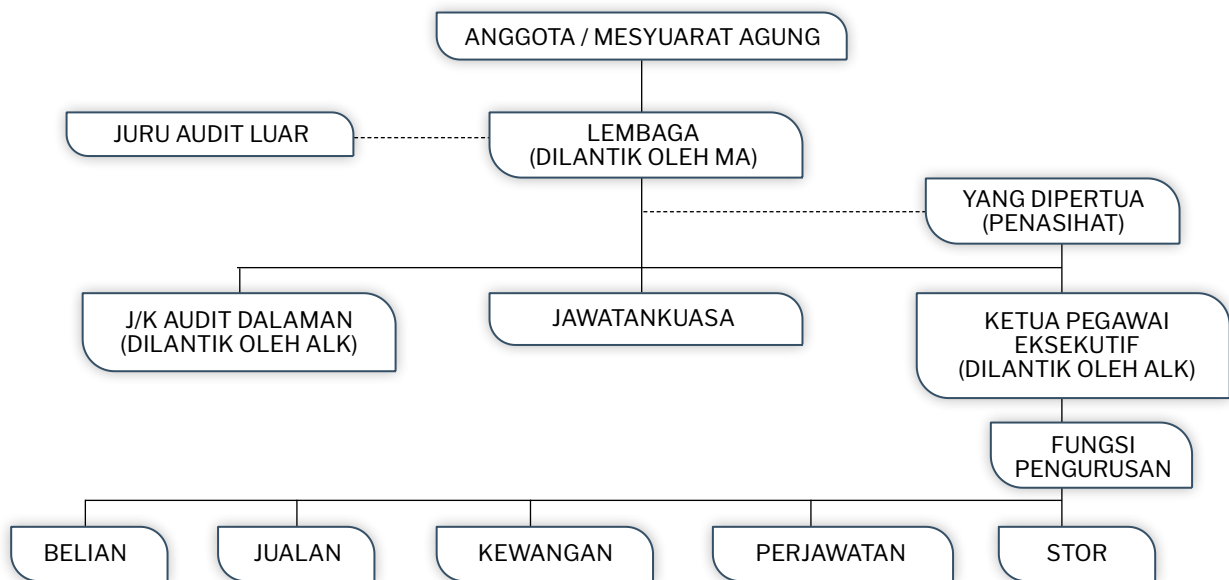
Struktur didefinisikan sebagai pembahagian tugas dan kemudian menyediakan koordinasi organisasi. Struktur ini merupakan elemen sumber manusia yang mengerakkan operasi organisasi. Sebagai contoh, di dalam koperasi mempunyai struktur organisasi koperasi yang mempunyai peranan masing-masing agar proses operasi koperasi berjalan dengan baik dan berstruktur. Berikut adalah contoh Struktur Organisasi Koperasi:

3. System (Sistem)

Sistem didefinisikan sebagai prosedur yang memudahkan sesuatu tugas dilaksanakan oleh seseorang. Sebagai contoh bahagian sumber manusia menggunakan sistem yang berkualiti bagi memudahkan kerja mereka menyimpan semua data pekerja. Organisasi yang menggunakan sistem bagi memudahkan sesuatu tugas yang dilaksanakan secara tidak langsung dapat meningkatkan produktiviti hasil kerja pekerja itu. Di dalam koperasi, sistem keanggotaan sangat penting bagi memudahkan setiap data anggota disimpan dengan baik. Koperasi perlu menyediakan beberapa sistem yang terbaik bagi kemudahan pekerja dan anggota dalam menggunakan perkhidmatan yang ditawarkan.

4. Shared values (Perkongsian nilai)

Shared values, yang dimaksudkan adalah nilai yang dikongsi bersama di dalam organisasi. Nilai



Rajah 1: Struktur Organisasi Koperasi



Tahap kepemimpinan memainkan peranan dalam menyumbangkan kesejahteraan koperasi. Kebanyakan koperasi yang berjaya ialah koperasi yang mempunyai pemimpin yang berkualiti. Hal ini disebabkan kerana pemimpin koperasi berperanan dalam memenuhi keperluan anggota dan fungsinya dapat dikenal pasti oleh pemegang taruh.

organisasi atau nilai korporat adalah satu set idea abstrak yang membimbing tindakan dan pemikiran pekerja. Nilai organisasi yang sama akan membentuk budaya organisasi dan mewujudkan rasa komitmen di tempat kerja. Koperasi mempunyai nilai-nilainya sendiri antaranya adalah membantu diri sendiri, tanggungjawab ke atas diri, demokrasi, persamaan, ekuiti, dan solidariti. Secara amnya anggota koperasi mempercayai pada nilai etika kejujuran, keterbukaan, tanggungjawab sosial, dan menjaga atau membantu orang lain. Nilai yang sama bererti identiti yang sama. Persamaan identiti inilah yang akan membentuk hubungan yang erat dalam tempoh yang lama dan mengukuhkan sesebuah koperasi.

5. Style (Gaya)

Style di sini terkait dengan pengurusan. Gaya pengurusan merupakan satu jenis kepimpinan

oleh seorang pemimpin yang mengambil peranan untuk memberitahu pekerja mengenai apa yang perlu mereka lakukan dan bagaimana mereka harus melakukannya dalam kerja seharian mereka di pejabat. Dalam erti kata lain, ia adalah gaya di mana pemimpin mengarahkan pekerja melalui kuasa beliau. Di dalam koperasi peranan ALK dan pihak pengurusan adalah sangat penting bagi memberi arahan yang jelas kepada pekerja bagi melancarkan lagi operasi koperasi.

6. Staff (Staf)

Staf didefinisikan sebagai sumber manusia dalam organisasi. Waterman, et al., (1980:24) mengatakan *'the right people can make any organization work'*. Staf merupakan aset terpenting dalam sesebuah organisasi yang berperanan menentukan hala tuju serta matlamat organisasi itu terlaksana dan tercapai. Apabila seseorang pekerja menyertai sesebuah organisasi, individu itu secara automatik bersetuju taat setia dan menyumbang keringat demi mencapai matlamat organisasi. Oleh itu, pekerja perlu memberi sepenuh komitmen terhadap organisasi, seterusnya meningkatkan produktiviti menerusi tanggungjawab dipikul. Koperasi perlu mencari pekerja yang boleh memberi sepenuh komitmen dalam menjalankan kerja mereka. Hal ini bagi mengelakkan kesilapan membuat pemilihan pekerja di mana mereka hanya menjadikan koperasi sebagai batu loncatan sebelum mendapatkan pekerjaan lain.

7. Skills (Kemahiran)

Skills didefinisikan sebagai kemahiran yang perlu ada pada seseorang individu dalam sesebuah organisasi. Antara kemahiran yang perlu ada pada ALK dan pihak pengurusan adalah mempunyai daya pemikiran yang kritis dan inovatif, kemahiran keusahawanan, sentiasa bertindak proaktif

bagi memastikan koperasi mampu berdaya saing seiring dengan perubahan globalisasi. Padanan antara keperibadian dan tugas serta jenis pekerjaan adalah penting bagi menjamin kepuasan dalam menjalankan tugas. Perkara ini dapat meningkatkan motivasi kerja dan pencapaian produktiviti kerja. Segala kemahiran dan komitmen yang diberikan oleh ALK dan pihak pengurusan kepada koperasi secara tidak langsung dapat meningkatkan kecekapan tadbir urus koperasi yang lebih baik dan cemerlang.

PENUTUP

Kecemerlangan sesebuah koperasi bergantung kepada sejauh mana keupayaannya mengekalkan kesejahteraan persekitarannya sama ada dalaman

atau luaran. Bagi menjamin kesejahteraan persekitaran kerja dalam sesebuah koperasi, aspek tadbir urus yang baik adalah satu kemahiran perlu dititikberatkan. Elemen daripada The McKinsey 7S Model telah merangkumi persekitaran dalaman dan luaran yang akan mempengaruhi kesejahteraan koperasi. Koperasi yang mempunyai hala tuju yang baik merupakan suatu kaedah dalam merealisasikan visi dan misi mereka. Cabaran-cabaran yang dihadapi oleh koperasi perlu dihadapi dan ditangani secara bersama oleh semua anggota. Bagi melakukan perubahan ia memerlukan pengorbanan yang dilaksanakan dengan penuh keikhlasan dan kesungguhan. Dengan komitmen semua pihak terhadap hala tuju yang dibentuk, tidak mustahil koperasi mampu berdaya saing dan kekal relevan pada masa hadapan.





PELAN TINDAKAN PERKHIDMATAN (SERVICE BLUEPRINT) BANTU PACU PENGALAMAN PELANGGAN BERSAMA KOPERASI



Frank Meol

Institut Koperasi Malaysia Zon Sarawak
frank@ikma.edu.my

Pengenalan

Sejak beberapa dekad yang lalu, banyak organisasi telah mengenal pasti ketidakcekapan yang wujud dalam aspek khidmat pelanggan perniagaan mereka, namun masih gagal merangka rancangan perkhidmatan pelanggan yang mampu memenuhi atau melebihi jangkaan pelanggan mereka. Akibat daripada kegagalan merangka strategi tersebut, banyak perniagaan kehilangan pelanggan yang membawa kepada kemerosotan jualan. Di Amerika Syarikat, anggaran kos pelanggan bertukar kepada pesaing disebabkan perkhidmatan yang lemah mencecah USD1.6 trilion pada tahun 2015 (Accenture Newsroom, 2016). Laporan Zendesk Customer Experience Trends Report (2020) menyatakan bahawa 80 peratus pengguna mengatakan mereka lebih suka berniaga dengan pesaing perniagaan setelah melalui pengalaman khidmat pelanggan yang tidak memuaskan. Namun, perkara sebaliknya berlaku apabila statistik menunjukkan 71 peratus daripada pelanggan akan mencadangkan sesebuah perniagaan kepada keluarga dan rakan-rakan sekiranya mereka ditawarkan khidmat pelanggan yang memuaskan (Truelist, 2022).



Pentingnya aspek khidmat pelanggan dalam perniagaan membawa kepada perlunya kewujudan pelan tindakan perkhidmatan di dalam apa jua perniagaan yang dijalankan oleh koperasi untuk memastikan keperluan atau kemahuan pelanggan dapat dipenuhi semaksimum mungkin.

Ironinya, perkara yang sama turut berlaku di dalam koperasi. Perniagaan koperasi sepertimana perniagaan yang dimiliki oleh pihak swasta juga menekankan sepenuhnya kepentingan khidmat pelanggan bagi memastikan kelangsungan perniagaannya. Khidmat pelanggan yang baik dalam koperasi penting untuk memupuk hubungan positif dengan anggota dan memastikan kepuasan mereka terjamin. Sebagai sebuah entiti yang berfokuskan anggota, perkhidmatan pelanggan yang cemerlang penting untuk menegakkan nilai dan prinsip koperasi dalam kalangan anggota. Ujian khidmat pelanggan yang cemerlang menjadi lebih kritikal bagi koperasi ketika berhadapan dengan kegawatan ekonomi, (Kusmiati et. al, 2023). Dalam tempoh tersebut, pelanggan mengutamakan perbelanjaan ke atas barangan penting sahaja dan mungkin terpaksa mengurangkan perbelanjaan ke atas barangan bukan keperluan. Oleh itu, mengekalkan perkhidmatan pelanggan yang

kukuh menjadi penting untuk mengekalkan pelanggan dan mengekalkan pertumbuhan jualan terutamanya apabila berhadapan ketidaktentuan ekonomi.

Prieto & Phipps (2020) turut menyatakan pelaburan terbaik yang dilakukan oleh koperasi adalah dengan menyediakan perkhidmatan pelanggan yang cemerlang. Ia sekali gus membantu koperasi mengekalkan pelanggan sedia ada dan menarik pelanggan baharu, sekali gus memastikan kemapanan jangka panjang. Perkhidmatan pelanggan yang lemah juga boleh menghalang anggota daripada terlibat secara aktif dengan koperasi, mengurangkan kesediaan mereka untuk meneruskan keanggotaan mereka dan menyokong aktiviti koperasi (Cooperativefirst, 2017).

Pelan Tindakan Perkhidmatan dalam Koperasi

Aktiviti khidmat pelanggan merupakan aspek yang melibatkan sama ada koperasi yang mengeluarkan produk atau yang berteraskan perkhidmatan. Sehingga 2007, perniagaan berasaskan perkhidmatan merangkumi 80% daripada keluaran dalam negara kasar (KDNK) global (Bitner et. al, 2008). Sejak kebelakangan ini, dunia perniagaan dan perdagangan telah terikat dengan persepsi masyarakat bahawa perniagaan sekarang berkisar tentang “pengalaman pelanggan”. Joseph Pine dan James Gilmore (1999) mengemukakan idea bahawa dunia ketika ini berada dalam perniagaan berasaskan “pengalaman ekonomi”. Bagi koperasi yang mengeluarkan produk, mereka turut melibatkan beberapa tahap perkhidmatan pelanggan sama ada mengambil pesanan pelanggan atau

menyelesaikan masalah tentang ketidakpuasan pelanggan ke atas produk mereka. Bagi organisasi yang perkhidmatan merupakan perniagaan utama, kepentingan khidmat pelanggan sudah pastinya menjadi tunjang utama perniagaan mereka.

Pentingnya aspek khidmat pelanggan dalam perniagaan membawa kepada perlunya kewujudan pelan tindakan perkhidmatan di dalam apa jua perniagaan yang dijalankan oleh koperasi untuk memastikan keperluan atau kemahuan pelanggan dapat dipenuhi semaksimum mungkin. Kewujudan pelan tindakan perkhidmatan bukan bermaksud akan selesainya masalah khidmat pelanggan di dalam sesebuah koperasi. Persoalan utama adalah bagaimana pelan tindakan perkhidmatan boleh membantu meningkatkan penyampaian perkhidmatan yang berkualiti dan pengalaman pelanggan sewaktu berurusan dengan sesebuah organisasi (Gibbons, 2017).

Pelan tindakan perkhidmatan adalah sebuah medium yang membantu dalam memahami cara pelanggan melihat atau mengalami proses perkhidmatan perniagaan. Ia merupakan gambar rajah yang memberikan visual perhubungan antara titik sentuh fizikal atau digital, proses dan orang yang terikat dengan perjalanan seseorang pelanggan ketika berurusan di dalam sesebuah organisasi (Calabrese & Corbò, 2015). Pelan tindakan perkhidmatan boleh dianggap sebagai peta harta di mana sesetengah perniagaan mempunyai peluang keemasan yang tersembunyi dan tidak dapat dilihat namun peluang itulah sebenarnya titik unik yang mampu menarik pelanggan untuk terus melanggan di organisasi tersebut. Haksever et al. (2000) menjelaskan pelan tindakan perkhidmatan adalah visualisasi konsep tentang proses serta dimensi sesuatu perkhidmatan ditawarkan kepada pelanggan dan toleransinya ke atas respons pelanggan.



la merupakan alat yang berguna bukan sahaja untuk pengurus operasi tetapi untuk pengurus pemasaran juga (Hoffman dan Bateson, 1997). Dalam erti kata lain, pelan tindakan perkhidmatan ialah peta yang menunjukkan cara dan tempat pelanggan boleh berinteraksi dengan perniagaan sesebuah organisasi dan cara interaksi tersebut mencetuskan aktiviti berbeza dalam perniagaan tersebut.

Pelan tindakan juga membantu memahami keseluruhan perkhidmatan sebagai satu proses melalui grafik perkhidmatan yang disediakan. Pelan tindakan perkhidmatan memudahkan kerumitan dan permasalahan dalam sesebuah perkhidmatan di dalam organisasi dikenal pasti melalui sistem sedia ada (Shostack, 1984). Dengan merangka peta pelan tindakan perkhidmatan, seseorang boleh menemui langkah yang sesuai untuk sesuatu proses dan dalam masa yang sama membantu perniagaan mencapai matlamatnya sambil menyelesaikan keperluan sebenar di dalam sesebuah organisasi. Pelan tindakan perkhidmatan biasanya direka bentuk untuk memaparkan sifat pelbagai lapisan tentang cara yang berbeza dan teknologi yang tersedia sama ada ia dapat berfungsi bersama atau tidak di dalam sesebuah perniagaan. Ia biasanya memetakan perjalanan pelanggan langkah demi langkah, satu demi satu titik sentuh berasaskan saluran, melalui bahagian belakang melibatkan proses merentas pelbagai tindakan dan pihak berkepentingan yang berbeza (Calabrese & Corbò, 2015).

Pelan tindakan perkhidmatan mendedahkan dan melibatkan banyak konsep teras yang boleh dilihat dalam reka bentuk perkhidmatan. Rangka tindakan secara amnya dibahagikan kepada lima bahagian utama iaitu:

i. Bukti fizikal

- ii. Tindakan pelanggan
- iii. Tindakan peringkat hadapan
- iv. Tindakan peringkat belakang
- v. Platform sokongan

Sebagai maklumat latar belakang, peringkat fizikal dijelaskan sebagai semua bidang yang dihadapi dalam perjalanan perkhidmatan pelanggan untuk mempengaruhi pertimbangan pelanggan. Tindakan pelanggan dijelaskan sebagai aktiviti yang perlu dilakukan oleh pelanggan untuk mereka berada dalam kedudukan mengakses perkhidmatan yang boleh bermakna bahawa pengawasan mereka tidak melibatkan penyediaan perkhidmatan. Tindakan peringkat hadapan ditakrifkan sebagai aktiviti, individu dan bukti fizikal lain yang pelanggan dapat lihat semasa perjalanan perkhidmatan dan sebahagian besarnya dikaitkan dengan hubungan yang boleh dilihat dengan pekerja. Tindakan di belakang pentas sebaliknya dijelaskan sebagai keperluan yang diperlukan yang terkumpul untuk menghasilkan perkhidmatan yang tidak kelihatan yang dilihat oleh pelanggan. Ia juga dianggap sebagai hubungan yang tidak dapat dikalahkan antara pelanggan dan pekerja. Proses sokongan ialah aktiviti atau tindakan yang dilakukan oleh pekerja dalam kemudahan stesen untuk mengekalkan perkhidmatan yang disediakan.

Proses Pembangunan Pelan Tindakan Perkhidmatan

Sesebuah organisasi perlu memastikan pengalaman pelanggannya sentiasa pada tahap yang maksimum, tidak terganggu dan sentiasa konsisten hanya kepada perkhidmatan dan produk yang ditawarkan oleh organisasi kepada mereka. Oleh itu, pembangunan pelan tindakan perkhidmatan di dalam sesebuah organisasi akan melibatkan lima perkara berikut:



i. **Bukti fizikal**

Bukti fizikal merujuk kepada sebarang interaksi sebenar yang berlaku di premis organisasi. Ia juga dikenali sebagai elemen ketara dan isyarat yang pelanggan dapat sentuh semasa proses perkhidmatan. Elemen ketara ini termasuk persekitaran fizikal, saluran keluar perkhidmatan, reka bentuk dalaman, suasana, papan tanda, brosur, tapak web dan isyarat visual dan pendengaran lain yang membentuk persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan. Ia merupakan aspek penting dalam perkhidmatan kerana ia memainkan peranan penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dan keseluruhan pengalaman perkhidmatan. Semua bukti fizikal ini dilihat dan dialami oleh pelanggan apabila mereka datang ke *outlet* sesebuah perniagaan. Organisasi perlu memastikan ia berada pada kedudukan yang menyambut ataupun mampu memberi tanggapan pertama yang baik kepada pelanggan mereka.

Bukti fizikal yang baik merangsang empat perkara iaitu:

a) **Meningkatkan motivasi dan kualiti perkhidmatan**

Persekitaran fizikal yang direka dengan baik, suasana yang menenangkan dan reka bentuk dalaman yang menyenangkan boleh memotivasikan pekerja, yang membawa kepada peningkatan prestasi dan produktiviti. Persekitaran kerja yang positif akan turut menyumbang kepada penyampaian perkhidmatan pelanggan yang lebih baik.

b) **Membangunkan persepsi pelanggan yang lebih baik**

Bukti fizikal membantu mewujudkan persepsi positif dalam fikiran pelanggan tentang

Pelan tindakan perkhidmatan membolehkan koperasi menentukan titik sentuh kritikal di mana anggota berinteraksi dengan koperasi, termasuk lokasi fizikal, platform digital dan saluran komunikasi.

perkhidmatan. Sebagai contoh memaparkan tawaran perkhidmatan atau kelayakan melalui poster atau brosur boleh membentuk minda positif dalam diri pelanggan.

c) **Pembezaan dan penjenamaan**

Bukti fizikal memberi peluang kepada penyedia perkhidmatan untuk membezakan diri mereka daripada pesaing dan membina imej jenama yang unik. Persekitaran fizikal yang direka dengan baik dan konsisten boleh mencipta kesan yang berkekalan kepada pelanggan dan menyumbang kepada kesetiaan jenama.

d) **Meningkatkan pengalaman pelanggan**

Bukti fizikal yang positif menyumbang kepada pengalaman pelanggan yang positif. Pelanggan berkemungkinan mengaitkan persekitaran fizikal yang menggembirakan dengan pengalaman perkhidmatan yang positif dan boleh membawa kepada perniagaan berulang dari iklan mulut ke mulut yang positif.

ii. Tindakan Pelanggan

Keputusan tindakan pelanggan dalam pelan tindakan perkhidmatan terletak pada keupayaannya untuk memberikan pemahaman yang jelas dan menyeluruh tentang cara pelanggan berinteraksi dengan perkhidmatan tersebut. Ia secara khusus memfokuskan pada titik sentuh dalam perjalanan pelanggan, menawarkan cerapan tentang tindakan, keperluan dan titik kesakitan pelanggan sepanjang pertemuan perkhidmatan.

Tindakan pelanggan adalah penting dalam rangka tindakan perkhidmatan kerana:

a) Pendekatan berpusatkan pelanggan

Dengan memetakan tindakan pelanggan, pelan tindakan perkhidmatan memastikan

reka bentuk dan penyampaian perkhidmatan berkisar pada perjalanan pelanggan. Pendekatan berpusatkan pelanggan ini membantu perniagaan menyelaraskan proses mereka dengan lebih baik untuk memenuhi keperluan dan jangkaan pelanggan, akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan.

b) Mengenal pasti titik sakit

Memahami tindakan pelanggan membolehkan penyedia perkhidmatan mengenal pasti titik sakit atau kawasan geseran dalam proses perkhidmatan. Dengan menentukan isu ini, perniagaan boleh mengambil langkah yang disasarkan untuk meningkatkan penyampaian perkhidmatan dan menyelaraskan operasi.



c) Meningkatkan kecekapan perkhidmatan

Menganalisis tindakan pelanggan membolehkan penyedia perkhidmatan mengoptimumkan proses perkhidmatan dan menghapuskan langkah atau lebih yang tidak perlu. Ia membawa kepada peningkatan kecekapan dan usaha pelanggan yang berkurangan, menghasilkan pengalaman perkhidmatan yang lebih lancar.

d) Latihan dan Pembangunan

Pelan tindakan perkhidmatan memberikan pandangan yang berharga untuk latihan dan pembangunan pekerja. Dengan memahami tindakan pelanggan dan jangkaan mereka, pekerja boleh diperengkap dengan lebih baik untuk menyampaikan perkhidmatan yang luar biasa melalui latihan-latihan khusus.

iii. Tindakan Peringkat Hadapan

Merupakan komponen penting dalam pelan tindakan perkhidmatan. Tindakan ini mewakili interaksi dan proses yang dihadapi pelanggan yang melibatkan pelanggan secara langsung semasa perjalanan mereka dengan syarikat atau organisasi. Ia membolehkan perniagaan memperoleh pemahaman menyeluruh tentang titik sentuh dan interaksi yang dihadapi pelanggan sepanjang perjalanan mereka. Dengan menggambarkan interaksi ini, organisasi boleh mengenal pasti titik kesakitan, ketidakcekapan dan peluang untuk penambahbaikan, akhirnya meningkatkan keseluruhan pengalaman pelanggan. Antara lain, syarikat atau organisasi boleh memudahkan langkah tertentu, mengautomatiskan proses atau menyediakan latihan tambahan kepada kakitangan barisan hadapan untuk meningkatkan penyampaian perkhidmatan pelanggan.

iv. Tindakan Peringkat Belakang

Tindakan peringkat belakang pentas ialah operasi dan proses dalaman yang menyokong dan memudahkan tindakan pentas hadapan, yang merupakan interaksi dan proses yang dihadapi pelanggan dalam pelan tindakan perkhidmatan. Walaupun tindakan di hadapan secara langsung memberi kesan kepada pengalaman pelanggan, tindakan di belakang memainkan peranan penting dalam memastikan penyampaian perkhidmatan yang lancar dan cekap. Tindakan peringkat belakang dalam pelan tindakan perkhidmatan menjadi tulang belakang penyampaian perkhidmatan, memastikan semua proses, sumber dan sistem yang diperlukan disediakan untuk menyokong interaksi pentas hadapan. Dengan memperkemas operasi peringkat belakang, organisasi boleh meningkatkan kecekapan keseluruhan penyampaian perkhidmatan mereka, mengurangkan kelewatan dan meningkatkan pengalaman pelanggan.

v. Platform Sokongan

Platform sokongan termasuklah teknologi, alatan dan sistem yang memainkan peranan penting dalam membolehkan penyampaian perkhidmatan yang berkesan dan cekap. Platform ini menyediakan infrastruktur dan keupayaan yang diperlukan untuk menyelaraskan proses perkhidmatan, meningkatkan interaksi pelanggan dan mengoptimumkan operasi dalaman. Platform sokongan membolehkan perniagaan menawarkan pengalaman pelanggan yang lancar. Teknologi seperti sistem pengurusan perhubungan pelanggan (CRM) misalnya, membantu menangkap data, pilihan dan interaksi pelanggan, membolehkan penyedia perkhidmatan menyampaikan penyelesaian



yang disesuaikan dan menjangka keperluan pelanggan.

Selain itu platform yang dipacu oleh teknologi memudahkan automasi tugas dan proses rutin, mengurangkan campur tangan manual dan kos operasi. Aliran kerja automatik dan pilihan layan diri meningkatkan kelajuan dan ketepatan penyampaian perkhidmatan. Perkhidmatan juga boleh diakses dari mana-mana sahaja pada bila-bila masa, menyediakan pelanggan dengan peningkatan kebolehakses dan kemudahan. Sebagai contoh, portal dalam talian dan aplikasi mudah alih membolehkan pelanggan berinteraksi dengan perniagaan pada peranti pilihan mereka. Dengan memanfaatkan platform sokongan, organisasi boleh menginovasi tawaran perkhidmatan mereka dan memperkenalkan ciri perkhidmatan baharu dengan cepat. Percubaan dengan teknologi baru muncul membolehkan perniagaan kekal berdaya saing dan memenuhi jangkaan pelanggan yang berkembang. Ia juga datang dengan langkah keselamatan yang teguh untuk melindungi data pelanggan yang sensitif dan mencegah potensi ancaman siber.

Penutup

Pelan tindakan perkhidmatan ialah alat yang komprehensif dan tidak ternilai untuk koperasi yang ingin meningkatkan proses perkhidmatan pelanggan mereka. Ia memberikan gambaran keseluruhan terperinci tentang perjalanan penyampaian perkhidmatan daripada perspektif anggota, memetakan pelbagai titik sentuh dan interaksi yang terlibat. Dengan menggunakan pelan tindakan perkhidmatan, koperasi boleh

memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang proses perkhidmatan mereka, mengenal pasti titik kesakitan dan menilai keseluruhan pengalaman pelanggan.

Pelan tindakan perkhidmatan membolehkan koperasi menentukan titik sentuh kritikal di mana anggota berinteraksi dengan koperasi, termasuk lokasi fizikal, platform digital dan saluran komunikasi. Tambahan pula, pelan tindakan perkhidmatan memainkan peranan penting dalam menilai pengalaman pelanggan sepanjang perjalanan perkhidmatan. Dengan menganalisis setiap peringkat proses, koperasi boleh mengenali kawasan di mana anggota mungkin menghadapi kesukaran, menghadapi kelewatan, atau mengalami isu berkaitan perkhidmatan. Berbekalkan pengetahuan ini, koperasi boleh memulakan penambahbaikan yang disasarkan untuk membetulkan titik kesakitan ini dan meningkatkan kepuasan anggota secara keseluruhan.

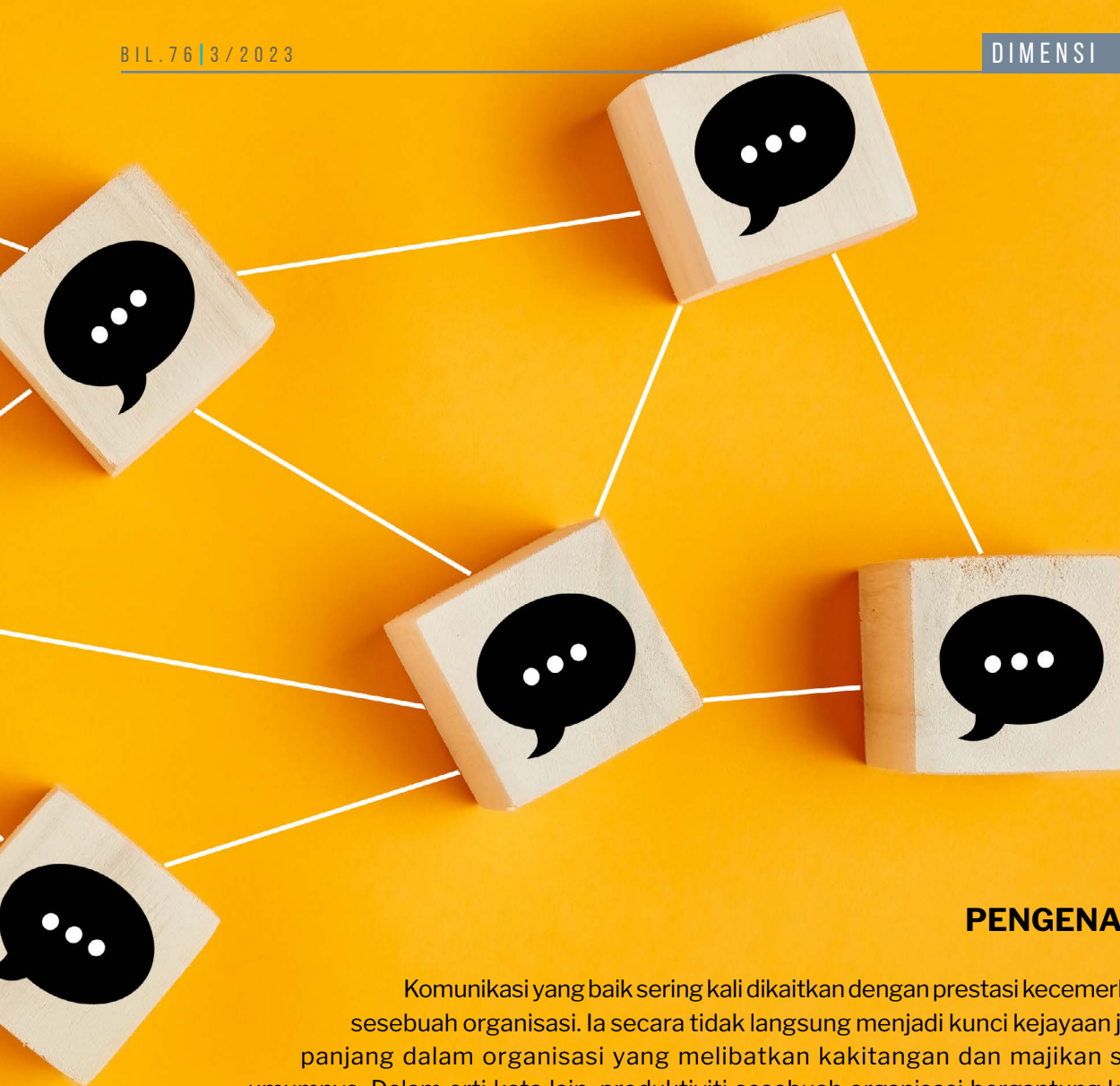
Dari sudut dalaman koperasi, pelan tindakan itu juga memudahkan komunikasi dalaman dan kerjasama yang lebih baik dalam kalangan unit yang berbeza dalam koperasi. Dengan menggambarkan proses perkhidmatan, pekerja boleh memahami peranan dan tanggungjawab mereka dalam menyampaikan perkhidmatan pelanggan yang luar biasa. Penjajaran usaha ini memastikan proses penyampaian perkhidmatan yang padu dan diperkemas, yang membawa kepada pengalaman anggota yang lebih baik. Dengan memantau kesan penambahbaikan yang dilaksanakan dari semasa ke semasa, koperasi boleh mengukur keberkesanan inisiatif mereka. Pendekatan berulang ini memastikan perkhidmatan koperasi berkembang seiring dengan perubahan keperluan anggota dan trend pasaran.



Hamizah Mohd Nadzir

Institut Koperasi Malaysia Zon Sarawak
hamizah@ikma.edu.my

ADAPTASI KOMUNIKASI CEMERLANG DALAM GERAKAN KOPERASI



PENGENALAN

Komunikasi yang baik sering kali dikaitkan dengan prestasi kecemerlangan sesebuah organisasi. Ia secara tidak langsung menjadi kunci kejayaan jangka panjang dalam organisasi yang melibatkan kakitangan dan majikan secara umumnya. Dalam erti kata lain, produktiviti sesebuah organisasi bergantung kepada kecekapan dan kecemerlangan komunikasi di antara kedua-dua pihak tersebut dalam menentukan hala tuju dan matlamat organisasi. Melalui komunikasi cemerlang, pengurusan konflik atau arahan yang tidak jelas dapat ditangani sekali gus membantu sesebuah organisasi berfungsi dengan baik.

Komunikasi dilihat sebagai interaksi sosial antara sekurang-kurangnya dua pihak berinteraksi yang berkongsi satu set maklumat yang sama. Perbualan merupakan sejenis komunikasi yang kedua-dua pihaknya saling menghantar dan menerima maklumat. Dalam konteks yang mudah, maklumat atau kandungan dihantar daripada penghantar kepada penerima menerusi saluran penghantaran. Perantara komunikasi bukan sahaja membabitkan media massa, tetapi juga merangkumi perantara tunggal yang digunakan untuk menyampaikan maklumat. Manakala bahasa ialah sistem isyarat teratur dari segi sintaks misalnya intonasi, gerak isyarat, atau simbol bertulis yang menyampaikan pemikiran



Keberkesanan komunikasi cemerlang adalah sangat penting di dalam koperasi. Beberapa organisasi menghabiskan banyak wang untuk memberi latihan kepada kakitangan mengenai cara untuk berkomunikasi dengan baik.

atau perasaan. Kedua-dua bahasa pertuturan dan bahasa tulisan manusia boleh diperihalkan sebagai sebuah sistem yang terdiri daripada simbol serta juga peraturan tatabahasa yang mengolah simbol tersebut yang membawa kepada maklumat daripada penghantar.

Dalam konteks koperasi, komunikasi bersifat intelektual sangat penting kerana di koperasi terdapat beberapa lapisan pemegang taruh, antaranya, pengurusan, kakitangan, anggota, Anggota Lembaga Koperasi dan Jawatankuasa Audit Dalaman. Justeru, komunikasi memainkan peranan penting dalam menyampaikan dan menyebarkan maklumat atau arahan daripada pelbagai peringkat.

KEBERKESANAN KOMUNIKASI CEMERLANG

Komunikasi cemerlang merupakan satu kemahiran hidup yang membolehkan kita untuk lebih memahami dan berhubung dengan

orang di sekeliling kita. Komunikasi cemerlang membolehkan kita untuk membina rasa hormat dan kepercayaan, menyelesaikan perbezaan dan persekitaran di mana penyelesaian masalah dan idea-idea kreatif boleh berkembang maju. Sesuatu komunikasi itu dianggap berjaya dan berkesan apabila maklumat yang disampaikan tepat kepada penerima. Kekurangan komunikasi yang berkesan secara tidak sengaja membawa kepada konflik dan kekecewaan dalam kedua-dua hubungan profesional dan peribadi. Kemahiran komunikasi yang baik merangkumi kemahiran mendengar, komunikasi bukan lisan, pengurusan tekanan dan kesedaran emosi. Dalam usaha untuk berkomunikasi dengan berkesan, kita perlu jelas menyusun kata-kata sebelum berkongsi dengan pihak yang mendengar. Satu-satunya cara yang betul untuk berkongsi idea adalah dengan membentuk koheren terlebih dahulu. Komunikasi ialah proses dua hala yang melibatkan pertukaran idea dan jika dibuat satu hala, pertukaran itu terhalang dan ini membawa kepada kekecewaan kerana komunikasi ialah kerjasama dalam perkongsian idea.

Justeru, keberkesanan komunikasi cemerlang adalah sangat penting di dalam koperasi. Beberapa organisasi menghabiskan banyak wang untuk memberi latihan kepada kakitangan mengenai cara untuk berkomunikasi dengan baik. Kemahiran komunikasi yang baik bukan sahaja melalui perbualan, tetapi pekerja juga mesti tahu bagaimana untuk berkomunikasi dengan baik dalam laporan bertulis dan e-mel. Memahami faedah komunikasi yang baik mampu membantu koperasi meletakkan tumpuan kepada membangunkan tenaga kerja yang mahir berkomunikasi dalam perniagaan dan dengan pelanggan, pembekal dan rakan kongsi perniagaan antarabangsa.

KELEBIHAN KOMUNIKASI CEMERLANG

i. Meningkatkan Peluang Perniagaan Secara Global

Dengan urus niaga perniagaan global terus meningkat, keperluan untuk komunikasi yang berkesan untuk memenuhi permintaan global juga meningkat. Ketua dan kakitangan perlu mengetahui bagaimana untuk berkomunikasi secara berkesan dengan rakan-rakan perniagaan antarabangsa. Perbezaan dalam budaya memerlukan seorang ketua untuk memahami syarat-syarat yang biasa digunakan di negara luar yang mempunyai perbezaan budaya. Organisasi yang menyediakan kakitangan yang cemerlang dalam komunikasi lisan dan bukan lisan akan mempunyai lebih peluang untuk masuk ke dalam pasaran global berbanding dengan organisasi yang tidak mempunyai kemahiran komunikasi.

Komunikasi yang berkesan adalah penting untuk perniagaan yang ingin berkembang melangkaui sempadan.

ii. Bekerja dalam Kumpulan

Komunikasi yang berkesan juga membantu kakitangan membentuk pasukan yang sangat berkesan. Kakitangan dapat mempercayai antara satu sama lain dalam pengurusan dan pentadbiran seharian. Komunikasi yang berkesan boleh mengurangkan persaingan yang tidak perlu dalam jabatan dan membantu kakitangan bekerja bersama-sama dalam suasana yang harmoni. Hasil daripada pasukan yang bekerja bersama-sama adalah produktiviti yang lebih tinggi, integriti dan tanggungjawab. Kakitangan mengetahui peranan mereka dalam pasukan dan tahu mereka dihargai. Ketua pula dapat membetulkan kesilapan kakitangan tanpa mewujudkan persekitaran kerja yang bermusuhan. Seorang ketua





yang berkomunikasi secara terbuka dengan kakitangannya boleh memupuk hubungan positif yang memberi manfaat kepada organisasi secara keseluruhan.

iii. Peningkatan Moral Kakitangan

Moral kakitangan dalam sesebuah organisasi boleh meningkat, hasil daripada komunikasi yang berkesan. Kakitangan menghargai komunikasi yang baik daripada pihak pentadbiran dan pengurusan kerana boleh menghasilkan persekitaran kerja yang sihat. Apabila kakitangan berpuas hati dengan kerja mereka, mereka mampu menjalankan tugas dengan cekap serta sentiasa bersikap positif. Kegagalan untuk berkomunikasi dengan berkesan dalam organisasi boleh membawa kepada kekecewaan dan kekeliruan di kalangan kakitangan. Walau bagaimanapun, seorang ketua boleh mengurangkan masalah itu dengan mengamalkan komunikasi yang baik di dalam organisasi.

MEMUPUK KOMUNIKASI CEMERLANG DALAM KOPERASI

Komunikasi yang berkesan melibatkan cara bekerja dan cara mengemudi perhubungan interpersonal antara satu sama yang lain. Dalam

organisasi, komunikasi cemerlang ialah salah satu kunci kejayaan jangka panjang perniagaan yang membantu meningkatkan produktiviti dan mengekalkan hubungan kerja yang kukuh di organisasi. Kajian menunjukkan bahawa organisasi yang mempunyai komunikasi berkesan memberikan pulangan 47% lebih tinggi kepada pemegang saham (dalam tempoh lima tahun).

Penting untuk memupuk komunikasi cemerlang dalam koperasi dan memastikan komunikasi yang berkesan menjadi agenda utama dalam tugas harian. Antara kaedah untuk meningkatkan keberkesanan komunikasi adalah seperti berikut:

1. Bercakap secara bersemuka

Di persekitaran tempat kerja kini, pertemuan bersemuka kadangkala boleh diketepikan kerana alat komunikasi di tempat kerja seperti WhatsApp dan e-mel telah menjadi amalan. Walau bagaimanapun, komunikasi bersemuka tidak seharusnya ditinggalkan sepenuhnya. Jika perlu menyampaikan maklumat yang sensitif, pertemuan bersemuka adalah satu kemestian, sementara bertemu pemegang taruh secara peribadi (atau sekurang-kurangnya melalui panggilan video) membolehkan bahasa badan dan ekspresi muka dilihat, supaya dapat memahami sepenuhnya sejauh mana maklumat tertentu dapat disampaikan.

2. Fokus pada mesej yang jelas

Apabila bercakap tentang komunikasi yang berkesan di koperasi, penting untuk mendapatkan mesej yang betul pada kali pertama. Komunikasi yang tidak jelas daripada pengurusan koperasi boleh melambatkan atau menjejaskan projek sebelum ia berjalan (seperti pertindihan kerja, rangka masa yang mengelirukan, penghantaran yang salah, dll.). Sertakan arahan terperinci untuk sebarang tugas dan pastikan terdapat jawapan itu persoalan apa, bagaimana dan mengapa. Ini untuk mengelakkan berlakunya kekeliruan dan memisahkan kakitangan daripada tugas yang sedang dijalankan. Komunikasi profesional yang lemah juga boleh dirasakan oleh pembekal dan pelanggan, menyebabkan mereka berasa kehilangan hubungan dengan perniagaan koperasi dan seterusnya berurusan dengan pihak lain. Situasi ini boleh dielakkan dengan mengekalkan komunikasi yang cepat dan jelas dari awal.

3. Amalkan “keterusterangan radikal”

Kejujuran radikal ialah rangka kerja untuk komunikasi secara profesional yang memerlukan sifat mengambil berat tentang kakitangan sambil turut mencabar secara langsung tingkah laku mereka dalam persekitaran kerja. Bagi kebanyakan pemimpin, kemahiran komunikasi yang baik tidak datang secara semula jadi. Ini boleh dilihat dalam hasil tinjauan oleh *Interact* yang mendapati 69% pengurus tidak selesa berkomunikasi secara langsung dengan kakitangan, dan 37% pengurus tidak selesa memberikan maklum balas secara langsung jika mereka percaya bahawa kakitangan tersebut boleh bertindak balas secara negatif. Oleh itu, kejujuran radikal boleh menjadi strategi komunikasi pejabat yang boleh digunakan, dan membantu membina pasukan yang padu dan mencapai hasil yang lebih baik.



Memahami faedah komunikasi yang baik mampu membantu koperasi meletakkan tumpuan kepada membangunkan tenaga kerja yang mahir berkomunikasi dalam perniagaan dan dengan pelanggan, pembekal dan rakan kongsi perniagaan antarabangsa.

PENUTUP

Komunikasi cemerlang boleh memainkan peranan penting dalam hampir setiap aspek perniagaan koperasi. Melalui amalan komunikasi yang baik dalam kalangan pihak pengurusan seterusnya akan meningkatkan status sesebuah koperasi pada pandangan masyarakat, memelihara nama baik, imej dan reputasinya serta melonjakkan koperasi ke mercu kecemerlangan.

Amat penting untuk koperasi melihat tentang amalan komunikasi yang bersesuaian untuk di beri perhatian bagi menjamin penyampaian maklumat yang jelas dan betul. Menguasai komunikasi yang berkesan di tempat kerja boleh membantu meningkatkan kecekapan, produktiviti dan inovasi, memastikan kakitangan sentiasa terlibat dan menjadikan perniagaan koperasi untuk terus berjaya.

DILEMA KOPERASI ORANG ASAL DI MALAYSIA



Dino Faizal Abdullah

Pusat Pembangunan Koperasi
dino@ikma.edu.my





Pengenalan

Latar Belakang Orang Asal di Semenanjung Malaysia

Malaysia adalah sebuah negara yang mempunyai masyarakat majmuk terdiri daripada berbilang bangsa, agama dan keturunan. Golongan majoriti rakyat Malaysia ialah Melayu diikuti Cina dan India. Manakala golongan minoriti yang lain ialah komuniti orang asal di semenanjung dan kaum Bumiputera di Sabah dan Sarawak. Komuniti orang asal di semenanjung Malaysia ialah peribumi yang merupakan penduduk terawal yang mendiami semenanjung dan sebahagian besar daripada mereka tinggal di kawasan pedalaman. Terdapat Akta khas bagi komuniti orang asli atau orang asal iaitu Akta Orang Asli 1954 (Akta 134) yang digubal bagi tujuan melindungi kepentingan, keselamatan dan hak kewujudan mereka. Akta ini juga memberi jaminan bahawa mereka mempunyai keistimewaan seperti masyarakat lain di Malaysia. Oleh sebab golongan ini sering terpinggir daripada arus kemajuan negara, mereka memerlukan pembelaan dan sokongan bagi meneruskan kelangsungan hidup tanpa mengharapkan simpati dan bantuan semata-mata. Justeru, idea penubuhan koperasi dalam kalangan komuniti orang asal merupakan satu bentuk inisiatif terbaik bagi membantu golongan ini.

Latar Belakang Koperasi Orang Asli (KOA)

Koperasi Orang Asli (KOA) merupakan koperasi berasaskan komuniti yang ditubuhkan oleh Jabatan Kemajuan Orang Asli (JAKOA). KOA mula diperkenalkan pada tahun 1971 dan KOA yang pertama ditubuhkan ialah Koperasi Kijang Mas Berhad pada tahun 1971. Sehingga tahun 2020, sebanyak 97 buah KOA dengan pelbagai fungsi telah berdaftar di bawah Suruhanjaya Koperasi Malaysia (SKM). Setelah itu, gerakan KOA semakin diperkasakan oleh pihak JAKOA setiap negeri.



Idea penubuhan koperasi di kalangan orang asal oleh pihak JAKOA merupakan suatu tindakan yang positif bagi mengubah sosioekonomi komuniti orang asal di samping memberi peluang kepada mereka menjana pendapatan.

Idea penubuhan koperasi di kalangan orang asal oleh pihak JAKOA merupakan suatu tindakan yang positif bagi mengubah sosioekonomi komuniti orang asal di samping memberi peluang kepada mereka menjana pendapatan. Ini supaya mereka tidak mengharapkan bantuan sepenuhnya daripada pihak kerajaan amnya dan khasnya pihak JAKOA. Kesedaran pihak JAKOA tentang kepentingan penubuhan KOA supaya komuniti orang asal tidak terus ketinggalan dan mereka perlu terlibat sama dalam bidang ekonomi masyarakat setempat melalui penglibatan dalam pelbagai bidang ekonomi.

Peranan Pihak JAKOA

Selain itu, pihak JAKOA juga berperanan menyediakan dana kepada komuniti orang asal membina platform untuk menceburi bidang keusahawanan terutamanya dalam industri ekopelancongan, peruncitan, penternakan, pertanian, dan lain-lain aktiviti ekonomi. Selain

daripada dana oleh pihak JAKOA, KOA juga berpeluang mendapatkan dana daripada pihak Suruhanjaya Koperasi Malaysia (SKM), Bank Rakyat, ANGKASA dan sebagainya.

Dalam hal ini, pihak JAKOA perlu bertindak lebih proaktif berbanding dengan komuniti orang asal sendiri dalam usaha meningkatkan sosioekonomi dengan menggalakkan mereka memajukan diri dan masyarakat secara keseluruhannya. Peranan JAKOA menjalinkan kerjasama dengan agensi-agensi lain seperti Institut Koperasi Malaysia (IKMa), SKM dan ANGKASA untuk menyampaikan ilmu koperasi kepada komuniti orang asal. Perkara ini amat perlu bagi mendedahkan ilmu kesedaran berkoperasi secara berterusan agar masyarakat orang asal berpeluang menjana pendapatan melalui perniagaan koperasi.

Namun, dalam mencapai objektif penubuhan KOA bukanlah sesuatu yang mudah sekiranya aspek tadbir urus tidak diurus dengan baik. Ini kerana, ia perlu mengambil kira faktor kesedaran, modal, kemahuan dan tenaga kepakaran amat perlu untuk menggerakkan KOA. Dalam melaksanakan KOA, banyak cabaran yang perlu diberi perhatian agar objektif ini dapat direalisasikan.

Cabaran-cabaran dalam Pengurusan Koperasi Orang Asal

Terdapat berbagai cabaran yang dihadapi oleh KOA iaitu cabaran pada aspek sokongan anggota, komuniti dan pihak tertinggi. Seterusnya, cabaran aspek dana dan kewangan serta aspek pentadbiran dan perniagaan. Selain itu, cabaran Ahli Lembaga Koperasi (ALK) tidak mempunyai ilmu perniagaan yang cukup dan sistem tadbir

urus yang lemah juga menyumbang kepada kesukaran KOA untuk maju. Menurut Nurizah et al. (2013), kajian berkaitan koperasi orang asli turut berhadapan dengan tadbir urus KOA adalah di tahap yang rendah, tidak mempunyai kakitangan profesional dan tidak mempunyai aktiviti ekonomi yang stabil yang boleh menjana pendapatan untuk koperasi tidak memberi pulangan kepada anggota.

Tiada Kesedaran Kepentingan Berkoperasi

Pihak pengurusan KOA mengalami pelbagai kerumitan dan permasalahan sepanjang penubuhan KOA. Pertama, permasalahan daripada anggota iaitu kurangnya kefahaman berkaitan koperasi yang menyebabkan anggota tidak memberikan sokongan dan kerjasama yang baik terhadap aktiviti perniagaan koperasi. Mereka tidak mempunyai kesedaran tentang manfaat yang diperolehi dengan menyertai koperasi kerana mereka hanya mengharapkan bantuan sepenuhnya daripada pihak JAKOA.

Selain itu, anggota yang terdiri daripada komuniti orang asal tidak menunjukkan kerjasama yang baik apabila terdapat anggota yang tidak menyokong perniagaan koperasi melalui penggunaan barangan dan perkhidmatan yang disediakan koperasi secara berterusan. Selain itu, anggota tidak menunjukkan minat terhadap aktiviti koperasi apabila bilangan kehadiran anggota yang menyertai koperasi amat sedikit dan kehadiran dalam Mesyuarat Agung Tahunan (MAT) selalunya tidak mendapat sambutan.

Tadbir Urus KOA yang Lemah

Seterusnya, sistem penyampaian dan tadbir urus yang lemah. Penubuhan KOA sejak awal memerlukan sokongan sepenuhnya daripada pihak JAKOA dalam pelbagai aspek termasuk pengetahuan dan pengalaman di kalangan Anggota Lembaga Koperasi (ALK) dalam menguruskan koperasi. Majoriti komuniti orang asal tinggal di kawasan pendalaman dan sukar untuk mendapatkan akses kepada maklumat terkini terutama dalam menguruskan sesebuah koperasi.



Rajah 1: Pejabat Koperasi Penduduk Tangkai Cermin Kinta Bhd



Rajah 2: Kedai kraf tangan milik koperasi orang asli iaitu Koperasi Sengoi Peribumi Perak Bhd.

Cabaran seterusnya ialah untuk mendapatkan sokongan anggota. Faktor taraf pendidikan yang rendah dalam kalangan pihak pengurusan KOA menyebabkan mereka kekurangan idea-idea dan produk-produk baharu untuk ditawarkan kepada anggota di samping memenuhi keperluan anggota. Keadaan lebih buruk lagi kerana anggota tidak memahami prinsip-prinsip koperasi dan tanggungjawab sebagai anggota dengan baik. Justeru itu, kesedaran berkoperasi dan tanggungjawab anggota perlu diperkasa bagi meningkatkan sokongan anggota terhadap koperasi.

Kekurangan Dana dan Kepakaran

Sebahagian ALK KOA yang mengadu bahawa cabaran dalam menggerakkan aktiviti koperasi ialah kekurangan dana dan kepakaran. Antara faktor yang menyebabkan dana koperasi tidak mencukupi ialah anggota takut untuk menambah modal saham atau syer masing-masing. Bahkan, masih terdapat anggota yang tidak mampu memenuhi jumlah syer minimum untuk menjadi anggota penuh koperasi. Keadaan ini menyebabkan sumber kewangan koperasi amat terhad. Keadaan ini menunjukkan tahap keyakinan anggota terhadap KOA masih rendah dan mereka susah untuk menerima koperasi sebagai tapak bagi meningkatkan pendapatan komuniti orang asal.

Selain itu, KOA dilihat belum mampu memberikan sebarang pulangan kepada anggota. Hal ini disebabkan oleh tiada rancangan perniagaan komprehensif dan pelan strategik perniagaan. Selain itu, kekurangan modal dan sumber perniagaan juga menyekat kemajuan KOA dalam aktiviti perniagaan yang diceburi. Bilangan anggota

KOA yang sedikit juga menyebabkan KOA sukar mendapat penambahan dana dalaman koperasi. KOA hanya mengharap dana daripada pihak JAKOA sepenuhnya dalam menjalankan aktiviti perniagaan koperasi. Tambahan lagi apabila majoriti anggota yang tidak mempunyai pendapatan yang cukup untuk menambah modal saham dan syer dalam koperasi yang mereka anggotai.

Penutup

Menurut Nurizah et al. (2013), didapati penglibatan orang asli sebagai anggota, pengguna, pekerja atau pembekal dalam aktiviti koperasi adalah sangat kecil. Dari segi ekonomi, sebilangan besar Ketua Isi Rumah (KIR) iaitu 73% menyara diri dan keluarga dengan bekerja sendiri sebagai petani, peladang, atau peniaga di tempat mereka tinggal, dengan purata pendapatan tidak lebih dari RM700 sebulan. Menurut kajian ini juga, sebilangan kecil sahaja KIR yang terlibat dalam perniagaan memasarkan produk atau perkhidmatan secara kecil-kecilan di kawasan mereka sendiri dan juga ke daerah lain. Walaupun mempunyai potensi untuk berkembang, peniaga menghadapi masalah untuk mendapatkan modal, bekalan dan premis perniagaan serta berhadapan dengan isu pemasaran, persaingan, masalah kredit dengan pelanggan dan sebagainya.

Walaupun KOA mengalami banyak cabaran, namun begitu terdapat juga koperasi yang berjaya mengharungi rintangan dan berkembang maju. Antara KOA yang berjaya ialah Koperasi Sengoi Peribumi Perak Berhad, Koperasi Penduduk Tangkai Cermin Kinta Berhad, Koperasi Asli Erong Hilir Perak Berhad, dan beberapa koperasi lagi. Koperasi tersebut menjalankan pelbagai jenis perniagaan antaranya adalah menjual barangan kraf tangan, pelancongan homestay, peruncitan

dan lain-lain. Terdapat juga KOA yang mempunyai bangunan sendiri dan rumah kedai untuk menjalankan perniagaan mereka. KOA tersebut berjaya bangkit dan meneruskan perniagaan masing-masing selepas rentetan wabak Covid-19 melanda negara dua tahun lepas. Perkara ini berlaku kerana banyak pihak berwajib tampil menghulurkan bantuan berupa geran, Tabung Modal Pusingan (TMP) dan pinjaman seperti pihak SKM, Bank Rakyat, Co-opbank Pertama dan agensi daripada kementerian berkaitan.

Menurut Timbalan Perdana Menteri, Datuk Seri Dr. Ahmad Zahid Hamidi (2023), kerajaan sedang melaksana semakan semula Akta Orang Asli

1954 (Akta 134) bagi memperhalusi beberapa peruntukan termasuk strategi bagi memajukan masyarakat orang asal seperti yang digariskan dalam Pelan Strategik Jabatan Kemajuan Orang Asli (JAKOA). Pelan ini memberi fokus kepada pembangunan sosioekonomi dan peningkatan kualiti hidup melalui penyediaan infrastruktur lengkap di seluruh perkampungan masyarakat tersebut. Secara keseluruhan, pembangunan sosioekonomi masyarakat orang asal sentiasa diberi tumpuan oleh kerajaan bagi memastikan mereka tidak ketinggalan dari arus perdana pembangunan dan dapat bersama-sama menikmati kesejahteraan hidup sebagaimana yang dinikmati oleh kaum lain di negara ini.

Jadual 1: Fungsi Perangkaan Am Koperasi Orang Asli 2020

Fungsi		Perangkaan Am	
Pertanian	72	Bil Koperasi	97
Pengguna	10	Jumlah Anggota	13,357
Perkhidmatan	8	Modal Syer/ Yuran	RM 2.28 juta
Perindustrian	1	Jumlah Aset	RM 9.84 juta
Pembinaan	1	Jumlah Perolehan	RM 3.29 juta
Pengangkutan	8		



Rajah 3: Produk yang dijual dalam kedai kraf tangan koperasi



Rajah 4: Suasana perkampungan orang asli Kuala Mu

Meneroka Potensi Tanaman *Pucuk Paku*



Norfaezah Mahmood

Institut Koperasi Malaysia Zon Tengah
norfaezah@ikma.edu.my

Pengenalan

Di Malaysia terdapat lebih 500 spesies paku pakis dan hanya sebahagian sahaja yang boleh dimakan iaitu jenis *Athyrium esculentum*. Pucuk paku atau nama saintifiknya *athyrium esculentum* merupakan tumbuhan yang banyak terdapat di negara Asia. Pucuk paku akan melalui daunnya untuk mengeluarkan benih dalam bentuk spora bagi proses pembiakan tersebut. Pucuk paku mempunyai tiga bahagian utama iaitu bahagian akar, batang dan daun. Manakala bahagian pucuk paku yang berdaun muda merupakan bahagian yang boleh dimakan.

Pucuk paku merupakan sejenis sayuran kampung yang boleh dijumpai di tepi-tepi hutan, kawasan tanah yang lembap seperti berhampiran parit dan sungai serta di bawah pokok-pokok di dalam hutan. Sesuai dengan namanya pucuk paku, ia mempunyai bentuk daun yang memanjang mirip seperti paku. Pucuk paku juga berbeza daripada tumbuhan berbiji dan berbunga kerana ia tiada bunga atau biji benih dan membiak melalui spora.

Kebiasaannya, pucuk paku akan dikutip pada waktu pagi dan bahagian pucuk paku yang lembut dan berwarna hijau akan dipetik. Pertumbuhan pucuk paku akan lebih aktif mengikut iklim kerana ia memberikan kesan kepada pertumbuhan pucuk paku sama ada pada musim hujan atau panas. Tanaman ini juga tidak asing lagi di kalangan masyarakat kerana kelebihannya dalam pelbagai jenis masakan yang menggunakan pucuk paku seperti direbus, masak asam, masak lemak, ditumis, kerabu dan lain-lain.



Tanaman ini juga tidak asing lagi di kalangan masyarakat kerana kelebihannya dalam pelbagai jenis masakan yang menggunakan pucuk paku seperti direbus, masak asam, masak lemak, ditumis, kerabu dan lain-lain.

Tanaman pucuk paku boleh dijadikan sebagai salah satu aktiviti pertanian yang baharu kepada koperasi yang masih mencari-cari aktiviti perniagaan dalam bidang pertanian. Namun, sebelum perniagaan ini dijalankan, koperasi perlu menjalankan kajian pasaran, kesesuaian lokasi dan persekitaran setempat bagi membolehkan pucuk paku ini dijual dengan cepat disebabkan tumbuhan seperti ini mudah layu dan rosak.

Manfaat tanaman pucuk paku

1. Pulangan yang lumayan kepada koperasi

Koperasi yang mempunyai tanah tetapi belum diusahakan boleh menjadikan tanaman pucuk paku ini sebagai salah satu aktiviti koperasi kerana ia berpotensi memberikan pulangan yang tinggi kepada koperasi. Contohnya, sekiranya koperasi menghasilkan 50kg x RM6 sehari, anggaran koperasi akan memperoleh sebanyak RM 300 sehari, tetapi sekiranya koperasi mengutip pucuk paku sebanyak

15 kali dalam tempoh masa sebulan, maka koperasi akan mendapat anggaran keuntungan sebanyak RM4500 sebulan.

2. Membuka peluang pekerjaan kepada penduduk setempat

Koperasi yang mengusahakan tanaman ini dapat memberi peluang pekerjaan kepada anggota seperti mengutip pucuk paku di ladang, menjaga tanaman pucuk paku dan menjual pucuk paku di pasar. Penggunaan tenaga kerja secara sepenuh masa atau separuh masa oleh anggota koperasi sendiri boleh mengurangkan kos pengeluaran koperasi untuk beroperasi. Terdapat koperasi yang baru sahaja mengusahakan tanaman ini iaitu Koperasi Paya Rumput Jaya Sungai Udang Melaka Berhad merupakan contoh koperasi yang memberikan peluang pekerjaan kepada anggota untuk menanam pucuk paku. Koperasi telah memberikan latihan kepada anggota yang hadir pada kursus tanaman pucuk paku untuk menanam pucuk paku pada 1 polibeg dan apabila pucuk paku tersebut sudah subur ia akan dipindahkan ke tanah koperasi untuk diluaskan lagi tanamannya.

3. Sumber pendapatan koperasi

Melalui tanaman pucuk paku, ia secara tidak langsung dapat menjana pendapatan kepada koperasi. Hal ini kerana, tanaman pucuk paku adalah salah satu tanaman yang boleh dikomersialkan kerana ia mempunyai pasaran yang luas. Selain itu juga, kaedah penanaman pucuk paku yang mudah membuatkan tanaman ini sesuai ditanam oleh sesiapa sahaja kerana tanaman pucuk paku boleh diusahakan melalui tanaman di pasu atau polibeg. Maka, ruang yang terhad juga boleh dimanfaatkan sekiranya koperasi menjalankan penanaman pucuk paku ini secara serius. Terdapat juga beberapa

cara dalam melipatgandakan pendapatan koperasi dan anggota, antaranya adalah dengan mengadakan usaha sama bersama koperasi lain agar dapat menghasilkan lebih banyak kuantiti tanaman pucuk paku. Anggota yang mempunyai tanah berskala kecil boleh berkongsi dengan anggota yang lain yang juga mempunyai tanah dan berminat untuk mengusahakan tanaman pucuk paku secara bersama.

4. Kebaikan daripada aspek kesihatan

Pucuk paku mengandungi banyak jenis gizi serta nutrisi yang sangat baik untuk kesihatan antaranya seperti menormalkan metabolisme tubuh, menyembuhkan luka terutamanya dalam membentuk sel kulit baru, mencegah kolesterol, ubat penyakit gout dan baik untuk kesihatan tulang. Selain itu, kandungan vitamin C di dalam paku pakis dapat meningkatkan imun tubuh dan meningkatkan daya tahan tubuh. Pucuk paku mengandungi sumber vitamin A yang sangat baik untuk memelihara kesihatan mata serta mencegah mata daripada penyakit rabun dan lansia. Selain itu, vitamin A juga berperanan untuk menjaga agar mata tetap lembap.

5. Jualan secara dalam talian

Pada era teknologi maklumat ini, ramai peniaga mula menyedari manfaat perniagaan dalam talian. Oleh disebabkan itu, muncul bak cendawan platform-platform perniagaan yang menawarkan pembelian secara dalam talian seperti Lazada, Shopee, TikTok dan juga

media sosial yang lain. Maka, koperasi boleh mengambil peluang dengan menggunakan platform ini dalam mengembangkan perniagaan mereka. Dalam konteks perniagaan pucuk paku, koperasi boleh menjual anak pokok pucuk paku, anak benih pucuk paku dan juga boleh menginovasikan pucuk paku sebagai makanan ringan seperti pucuk paku crispy yang digoreng rangup dan dipek ke dalam bekas. Melalui platform ini, bukan





sahaja koperasi dapat mengkomersialkan pucuk paku, tetapi dapat meluaskan pasaran ke seluruh Malaysia melalui jualan secara dalam talian.

Faktor yang mempengaruhi tanaman pucuk paku

Pucuk paku merupakan tumbuhan yang mudah untuk dijaga tetapi ia masih memerlukan penjagaan yang teliti untuk tumbuh dengan subur. Antara contoh-contoh penjagaan tanaman tersebut adalah seperti berikut:

1. Kawasan persekitaran

Kawasan persekitaran merupakan faktor yang mempengaruhi tanaman pucuk paku. Sekiranya kawasan tersebut tidak sesuai, pucuk paku sukar tumbuh dengan baik. Kawasan yang sesuai untuk tanaman ini adalah di tepi parit atau kawasan yang lembap. Pucuk paku juga boleh hidup sekiranya ditanam dalam polibeg, namun kaedah ini memerlukan modal yang agak tinggi di peringkat permulaan tetapi hasilnya lebih terjamin dan berkualiti. Pucuk paku juga sesuai untuk ditanam di kawasan yang berair atau lembap untuk tumbuh dengan cantik dan merimbun seperti pinggir sungai, tanah gambut, parit dan kawasan lembap yang sesuai.

2. Tanah

Pucuk paku sesuai ditanam di atas pelbagai jenis keadaan tanah, dari tanah asid sulfat yang rendah, paya gambut hinggalah ke tanah mineral berbukit. Di kawasan berbukit, tanah boleh dibajak dengan menggaul baja organik ke dalamnya. Kawasan yang dipilih untuk menanam pucuk paku hendaklah sentiasa lembap dan basah.

3. Baja

Pucuk paku mempunyai dua kaedah pembajaan iaitu baja kimia 15x15 atau 17x17 yang akan ditabur dan jarak akan dijauhkan dari pangkal. Baja siraman juga menggunakan semburan air dan juga daripada serapan

daun. Pucuk paku juga sesuai menggunakan baja NPK iaitu baja sebatian yang diproses secara sintetik mengandungi minimum tiga nutrien utama di dalamnya iaitu nitrogen (N), fosforus (P) dan kalium (K) selama 10 hari sekali atau dua minggu sekali dan akan disiram dengan air beras. Baja ini amat penting kepada semua tumbuhan berdaun terutamanya pucuk paku untuk pembesaran, pertumbuhan pucuk, tunas dan kehijauan setiap tanaman malah untuk mengelakkan daun kekuningan. Cara menyuburkan tanaman paku pakis seeloknya menggunakan baja dengan kadar kandungan nitrogen yang tinggi. Ia akan menghasilkan daun yang lebih gelap hijau warnanya.

4. Air

Tanaman pucuk paku harus memastikan tanah tersebut sentiasa lembap dan basah serta kawasan tanaman tersebut tidak terlalu kering. Kebiasaannya, kadar serapan air oleh pucuk paku lebih cepat berbanding dengan tanaman lain. Semasa proses tanaman, pastikan tidak menyiram pucuk paku sehingga membasahkan keseluruhan pokoknya kerana ia boleh menyebabkan pelepah daunnya cepat reput. Penggunaan air agak terkawal dan baja juga harus selari semasa penjagaan tanaman ini. Kaedah semburan air mesti dijalankan dengan baik kepada tanaman pucuk paku supaya dapat mengeluarkan hasil yang baik.

5. Cahaya matahari

Tanaman pucuk paku juga memerlukan penjagaan dari segi cahaya matahari. Tanaman ini tidak boleh terlalu terdedah kepada cahaya matahari yang sangat panas. Hal ini kerana bagi memastikan daunnya tidak bertukar warna kuning atau terbakar. Sebaiknya pangkas daun dan buang daun serta pelepah yang kering.

Koperasi harus menghadkan rimbun pokok kerana ia boleh menyebabkan daunnya layu dan bertukar warna. Cara yang sebaiknya adalah memindahkan pokok pucuk paku ke pasu atau tempat lain yang sesuai. Pucuk paku akan membiak dengan baik sekiranya kawasan tersebut tidak terdedah dengan kepanasan cahaya matahari yang keterlaluan.

6. Daun

Koperasi harus mengetahui cara dan kaedah terbaik untuk memetik pucuk paku sebelum disimpan atau dijual. Hal ini kerana terdapat pacat dan binatang lain semasa proses memetik pucuk paku dan ia perlu disimpan di tempat yang sesuai untuk tahan lama dan tidak layu. Koperasi harus berwaspada dengan mana-mana racun perosak untuk mengawal rumput kerana pucuk paku sangat sensitif terhadap racun. Selain itu, daun dan pucuk yang sudah tua juga harus diasingkan dan dicantas supaya tidak mengganggu pertumbuhan pucuk paku yang lain. Semasa musim panas dan kering juga, pucuk paku harus dijaga supaya tidak layu dan harus mempunyai pengairan yang baik.

Cabaran tanaman pucuk paku

Aspek tadbir urus dan tanaman yang baik adalah sangat penting untuk menghasilkan tanaman pucuk paku yang berkualiti tinggi. Antara cabaran dalam menjalankan aktiviti pucuk paku adalah seperti berikut:

1. Pengurusan tanaman pucuk paku

Pengurusan tanaman pucuk paku yang baik sangat penting untuk penghasilan pucuk paku yang segar dan bermutu tinggi serta tahan lama. Kaedah untuk menguruskan

pucuk paku dengan baik adalah dari segi pemilihan anak benih, penjagaan pucuk paku sehingga penjualan kepada pembeli. Selain itu, pemilihan tanah yang sesuai juga penting untuk memastikan pucuk paku subur dan tidak menjadi masalah pada masa akan datang.

2. Tenaga kerja

Jika koperasi mempunyai ladang yang luas, maka ramai pekerja yang diperlukan untuk menjaga ladang dan mengutip pucuk paku di ladang. Kebiasaannya tidak ramai yang berminat untuk bekerja di ladang kerana gaji yang rendah. Justeru, koperasi perlu mempunyai strategi dan kaedah untuk mengatasi masalah ini dengan menarik minat pekerja untuk bekerja sama ada menawarkan gaji yang sesuai, elaun, bonus dan sebagainya. Pucuk paku juga cepat membiak dan tumbuh dengan cepat sekiranya lambat dipetik, ia

akan layu dan kekuningan. Koperasi yang ingin mencuba tanaman ini memerlukan tenaga kerja yang mahir dan menepati masa untuk mengutip pucuk paku pada masa yang telah ditetapkan. Sekiranya tenaga kerja tidak mencukupi ia akan memberikan kesan sampingan dan kerugian kepada koperasi.

3. Persaingan

Setiap perniagaan yang dijalankan pasti akan wujud persaingan antara satu sama lain. Persaingan merupakan salah satu cabaran yang perlu diambil kira semasa menjalankan tanaman pucuk paku. Antara isu dalam persaingan tanaman pucuk paku adalah tawaran harga yang diletakkan di pasaran. Bagi mengatasi isu persaingan ini, koperasi perlu kepada penyediaan pucuk paku yang berkualiti tinggi supaya harga yang dijual bersesuaian dengan kualiti yang dihasilkan. Selain itu,



aktiviti promosi dan jualan atas talian pucuk paku tersebut boleh dijalankan dengan kerap bagi menggalakkan pengguna untuk membeli pucuk paku.

4. **Kewangan**

Tanpa sumber kewangan yang cukup dan kukuh, tanaman pucuk paku tidak dapat dijalankan dengan baik. Koperasi harus mempunyai strategi bagi memastikan sumber kewangan yang digunakan bagi tanaman ini mencukupi dan belanjawan yang digunakan mesti secara berhemah. Perancangan yang sangat rapi harus dilaksanakan sebelum menjalankan tanaman ini agar tidak timbul amalan pembaziran dalam menguruskan kewangan koperasi. Koperasi harus mempunyai strategi yang baik untuk menjalankan tanaman ini terutamanya dari segi modal yang mencukupi dan sebagainya.

5. **Gangguan haiwan perosak**

Gangguan haiwan perosak merupakan cabaran apabila menjalankan aktiviti tanaman pucuk paku. Sepanjang tumbesarnya, serangan haiwan seperti pacat perlu diambil kira supaya pucuk paku yang ditanam boleh hidup dengan baik dan terhindar daripada sebarang kerosakan yang akan memberikan kesan kerugian kepada koperasi. Antara langkah yang sesuai adalah menyediakan pengurusan risiko yang baik untuk mengambil kira sebarang permasalahan yang berlaku.

Penutup

Secara kesimpulannya, tanaman pucuk paku merupakan satu tanaman yang berpotensi untuk dimajukan pada masa akan datang khususnya untuk gerakan koperasi. Lonjakan



Koperasi yang ingin mencuba tanaman ini memerlukan tenaga kerja yang mahir dan menepati masa untuk mengutip pucuk paku pada masa yang telah ditetapkan. Sekiranya tenaga kerja tidak mencukupi ia akan memberikan kesan sampingan dan kerugian kepada koperasi.

pendapatan yang telah diperoleh oleh Koperasi Paya Rumput Jaya Sungai Udang Melaka Berhad membuktikan bahawa koperasi juga boleh terlibat secara langsung dalam tanaman ini. Tanaman pucuk paku yang mempunyai khasiat yang khusus dan dapat meningkatkan kesihatan seseorang menyebabkan ia mempunyai pasaran yang tersendiri dan tinggi. Ditambah pula dengan permintaan yang melebihi penawaran memberikan peluang kepada koperasi lain di bawah gerakan koperasi untuk bersama-sama dalam mengusahakan tanaman pucuk paku. Kebaikan bukan saja dapat meningkatkan pendapatan koperasi itu sendiri malah memberikan peluang pekerjaan kepada anggota dan masyarakat setempat serta memenuhi krisis makanan yang menjadi perbualan sejak akhir-akhir ini. Hal ini menunjukkan masih banyak ruang dan peluang untuk mana-mana koperasi, pertubuhan, persatuan ataupun individu menceburi tanaman pucuk paku bagi meningkatkan pengeluaran di pasaran.



MENGURUS ALIRAN TUNAI DEMI KELESTARIAN KOPERASI



Emmy Polly
Institut Koperasi Malaysia
Zon Sarawak (Cawangan Miri)
emmy@ikma.edu.my

Pengenalan

Aliran tunai ialah wang yang keluar masuk di dalam koperasi. Mengenal pasti dan mengawal tunai keluar dan masuk membantu kita menguruskannya dan meramal aliran tunai. Rekod penerimaan dan perbelanjaan harian aktiviti koperasi perlulah melibatkan kaedah mengenal pasti, menganalisis dan mengoptimumkan tunai bersih iaitu wang tunai masuk setelah ditolak perbelanjaan. Aliran tunai yang positif berlaku apabila aliran wang tunai masuk adalah lebih besar daripada jumlah wang keluar manakala aliran tunai negatif pula adalah sebaliknya. Dalam kata lain, aliran tunai boleh mengalami lebih mahupun kurang. Bagi menganalisis aliran tunai, kita boleh merujuk penyata aliran tunai sama ada harian, mingguan, bulanan mahupun tahunan.

Aliran tunai tidak sama dengan keuntungan perniagaan. Keuntungan ialah perolehan jualan perniagaan setelah ditolak dengan kos perniagaan. Perlu diingatkan, untung yang besar tidak semestinya meletakkan perniagaan tersebut mempunyai aliran tunai yang baik sekiranya koperasi gagal mengutip invois jualan menjadi tunai. Aliran wang tunai secara amnya, dikategorikan kepada tiga jenis iaitu seperti di bawah, tambahan bagi koperasi termasuk aliran tunai untuk bayaran berkanun dan agihan menjadikannya empat jenis aliran tunai:

- (1) Aliran tunai daripada Aktiviti Operasi
- (2) Aliran tunai daripada Aktiviti Pelaburan
- (3) Aliran tunai daripada Aktiviti Pembiayaan
- (4) Aliran tunai untuk Bayaran Berkanun dan Agihan

Kepentingan Mengurus Aliran Tunai

Mengurus aliran tunai adalah mustahak demi kelestarian koperasi. Kedudukan aliran tunai yang positif memberi indikasi bahawa koperasi tersebut mampu menjana tunai yang mencukupi untuk berada kekal dan mampu mengembangkan perniagaannya. Apabila aliran tunai diurus dengan berkesan, hal ini membantu kita meramal aliran wang tunai yang akan diterima dan keberadaan wang untuk membayar hutang, upah pekerja dan invois pembekal. Perkara yang terpenting adalah memendekkan tempoh kekurangan tunai disebabkan aliran tunai keluar lebih besar daripada wang masuk.

Kefahaman dan kemahiran dalam pengurusan aliran tunai adalah amat mustahak di dalam menentukan kejayaan perniagaan (Wadesango *et.al*, 2019). Pada jangka panjang, rekod aliran tunai yang baik boleh meningkatkan keyakinan pelabur untuk melabur dalam perniagaan kita. Keupayaan koperasi menjana aliran tunai yang baik dan konsisten menarik minat anggota/pelabur untuk menyumbang syer kerana menunjukkan kemampuan perniagaan untuk membayar pulangan dan dividen dengan aliran tunai yang positif secara konsisten dan kebarangkaliannya terus kekal dalam perniagaan amatlah besar.

Sebaliknya, kegagalan mengurus aliran tunai menjadi penyebab biasa kegagalan sesuatu perniagaan. Kebanyakan masalah kebangkrutan perniagaan seluruh dunia adalah berpunca daripada tidak mengamalkan analisa aliran tunai, masalah kekurangan tunai dan ketidakmampuan membayar hutang (Milojevic & Miletic, 2014) yang mana berkait rapat dengan pengurusan

aliran tunai perniagaan. Koperasi tidak akan mampu bertahan sekiranya situasi tidak mampu membayar bahan mentah, upah dan hutang berlaku dalam tempoh yang panjang. Sebagai contoh, kekurangan tunai memberi kesan kita lambat membayar pekerja menyebabkan pekerja tidak berpuas hati dan berhenti, hal ini menimbulkan masalah kekurangan pekerja yang boleh menyebabkan operasi koperasi terjejas. Ketidakupayaan membayar pembekal pula menyebabkan penghantaran bahan mentah atau stok jualan oleh pembekal tertangguh dan aktiviti jualan terjejas kerana tiada stok jualan.

Di dalam mengurus aliran tunai, koperasi bukan hanya perlu bertindak atas kekurangan tunai malah kelebihan tunai yang tidak digunakan untuk menjana pulangan kepada koperasi juga memberi kesan tidak baik kerana tidak memberi keuntungan dan pulangan kepada koperasi.

Isu-isu dalam Pengurusan Aliran Tunai

Di dalam perniagaan terdapat beberapa isu yang biasa terjadi dan harus diambil kira bagi memastikan tunai mencukupi untuk menjalankan aktiviti koperasi antaranya adalah;

- a) Kitaran perniagaan yang tinggi, dihadapi apabila memerlukan modal yang besar tetapi tempoh kutipan jualan yang panjang. Kebiasaannya perniagaan sebegini mengalami masalah aliran tunai. Contohnya industri hartanah, yang mana projek pembangunan memerlukan suntikan modal yang besar pada permulaan manakala jualannya mengalami kelembapan dalam tempoh pembinaan tersebut.

- b) Jualan yang bermusim boleh memberikan masalah kurangan tunai semasa bukan musimnya. Menjalankan analisis perbelanjaan dan mengenal pasti kos tetap bagi jualan setahun boleh digunakan untuk memastikan aliran tunai adalah konsisten.
- c) Perniagaan berkembang dengan cepat atau '*rapid expansion*' berpotensi mendedahkan perniagaan dengan risiko masalah aliran tunai. Hal ini kerana, perbelanjaan untuk perniagaan mendadak naik untuk membayar kos upah, kedai, input dan stok perniagaan, alatan, mesin dan sebagainya. Sekiranya tiada perancangan yang teliti untuk menyeimbangkan aliran keluar dengan aliran masuk tunai, perkara ini boleh membawa koperasi kepada masalah kewangan dan terdedah kepada risiko ketidakupayaan membayar hutang.
- d) Tiada sistem kawalan untuk akaun penghutang. Koperasi yang hanya mengutamakan jumlah jualan tanpa mengambil kira kutipan tunai daripada jualan

sememangnya memberi impak buruk kepada aliran tunai perniagaan. Oleh sebab itu, perniagaan perlu mengadakan polisi kredit penghutang berkenaan terma dan tempoh kutipan hutang bersesuaian dengan tempoh koperasi membayar hutang agar aliran tunai dalam keadaan yang baik. Menawarkan diskaun pembayaran kepada penghutang yang membayar awal boleh menggalakkan prestasi kutipan hutang bagi membantu aliran tunai.

Analisis 'Cash Gap'

Beberapa kaedah digunakan untuk menganalisis aliran tunai, Kepentingan menganalisis *cash gap* banyak dicadangkan oleh para perunding kewangan perniagaan. Menenal pasti *cash gap* atau dikenali *cash conversion cycle* yang menghitung perbezaan tempoh masa pusingan stok dan akaun penghutang dengan akaun pemiutang berguna untuk mengukur keberkesanan pengurusan aliran tunai perniagaan.

Cash Gap : Pusingan Stok + Kutipan (hari) - Bayaran (hari)

Cash gap adalah tempoh masa perniagaan menukarkan aset semasa dan liabiliti semasa kepada tunai.



$$\text{Pusingan Stok} = (\text{Purata stok} / \text{Jumlah kos jualan}) \times 365 \text{ hari}$$



$$\text{Kutipan (hari)} = (\text{Purata akaun penghutang} / \text{Jumlah jualan}) \times 365 \text{ hari}$$



$$\text{Bayaran (hari)} = (\text{Purata akaun pemiutang} / \text{Jumlah kos jualan}) \times 365 \text{ hari}$$

Rajah 1: Formula *Cash Gap* (Adaptasi daripada Chester, 2022).

Merujuk formula tersebut, nilai *cash gap* yang negatif adalah baik kerana menunjukkan koperasi tersebut tidak perlu meminjam bagi membayar pemiutang. Perniagaan seperti ini biasanya mengutip jualan lebih awal sebelum membayar pembekal. Sebagai contoh, menjual secara tunai atau penjualan kredit dalam tempoh 15 hari kepada pelanggan kemudian membayar kepada pembekal pada hari ke-30, memberi nilai *cash gap-15 hari*. Nilai negatif 15 hari tersebut bermaksud koperasi memegang tunai selama 15 hari sebelum membayar pembekal. Wang tersebut boleh digunakan untuk memenuhi sebarang keperluan perbelanjaan atau peluang pelaburan lain sebelum pembayaran dibuat pada hari ke-30. Bagaimanapun, perlu diingatkan *cash gap* perlulah disesuaikan dengan strategi perniagaan, industri, kadar keuntungan dan pengurusan perniagaan.

Strategi Mengurus Aliran Tunai

Koperasi disarankan agar mementingkan strategi aliran tunai dalam perniagaan. Strategi yang bersesuaian perlulah diselaraskan mengikut keperluan perniagaan. Strategi yang praktikal bagi menguruskan aliran tunai perniagaan antaranya adalah seperti berikut;

a) Merekod dan menganalisis

Pengurusan koperasi perlu tahu masa wang akan masuk atau keluar dalam perniagaan. Dengan maklumat tersebut, kita boleh menjangkakan bila wang tunai berada di tangan untuk membayar perbelanjaan. Sama ada jualan secara tunai atau kredit, koperasi perlulah mengambil kira kedua-duanya di dalam usaha mengimbangnya dengan tempoh pembayaran kepada pembekal di dalam aliran perniagaan. Bagi tujuan tersebut, koperasi perlulah



Aliran tunai yang positif berlaku apabila aliran wang tunai masuk adalah lebih besar daripada jumlah wang keluar manakala aliran tunai negatif pula adalah sebaliknya.

membuat belanjawan aktiviti perniagaan dan analisis *cash gap* di dalam perniagaan.

Dengan menganalisis trend penerimaan dan perbelanjaan membolehkan koperasi dapat merancang, mengawal perbelanjaan dan mengelakkan aliran tunai daripada negatif. Mesyuarat berkala tentang pengurusan aliran tunai seperti pembentangan penyata penerimaan dan pembayaran setiap kali Mesyuarat Lembaga diadakan adalah perlu agar strategi ini boleh diadakan secara berkala dan aliran tunai dapat dikawal dengan baik.

b) Kemahiran mengurus kewangan

Di dalam pengurusan aliran tunai, kemahiran pengurusan kewangan di kalangan pengurus perniagaan amatlah mustahak demi kelestarian perniagaan. Hasil kajian di kalangan 100 koperasi terbaik di Malaysia mendedahkan bahawa majoriti pengurus koperasi bersetuju kemahiran di dalam aspek kewangan dan akaun perlu dititikberatkan di kalangan pengurus koperasi (Azmaliza

& Anizah, 2021). Tambahan pula, koperasi perlulah membuat keputusan untuk jangka panjang perniagaan. Menggunakan khidmat nasihat profesional bagi memilih pelaburan yang besar adalah langkah strategik sebelum membuat keputusan. Di samping itu, urus tadbir koperasi perlulah bersistematik dan mempunyai rekod perakaunan yang teratur. Setiap aktiviti dan operasi koperasi haruslah selaras dengan strategi.

c) **Mengurus Akaun Pemiutang**

Akaun pemiutang adalah pihak yang perlu dibayar. Melaraskan masa pembayaran bersesuaian dengan tempoh pembayaran adalah amat penting. Strategi yang boleh diguna pakai adalah menetapkan tarikh pembayaran yang sesuai dan mengaplikasikan kitaran pembayaran secara automasi melalui sistem perbankan adalah kaedah yang mudah.

Sekiranya koperasi mengalami kekurangan tunai, menanggungkan pembayaran hutang

boleh digunakan namun perlulah berhemah kerana berpotensi menjejaskan hubungan dengan pembekal dan pemberi hutang bagi tempoh jangka panjang. Mengurus masa pembayaran hutang pada akhir tempoh pembayaran boleh membantu koperasi memastikan aliran tunai dalam keadaan positif kerana membayar pembekal pada tempoh yang awal boleh mengganggu jumlah tunai yang ada sekiranya diperlukan segera. Strategi lain yang boleh digunakan juga adalah berbincang semula tentang tempoh pembayaran atau merencanakan aktiviti jualan dan memendekkan tempoh bayaran penghutang.

d) **Mengurus Akaun Penghutang**

Koperasi perlu mengenakan terma dan tempoh pembayaran kepada penghutang, memantau dan membuat susulan seperti menelefon, menghantar surat atau e-mel kepada penghutang. Pemberian diskaun bagi pembayar awal boleh membantu



kutipan hutang. Terdapat kepentingan bagi perniagaan untuk mengasingkan jualan daripada kutipan tunai yang diperoleh mengikut nilai jualan. Hal ini boleh digunakan untuk mengatur strategi pemasaran kepada pembeli yang mempunyai rekod pembayaran yang baik.

e) Kaedah Pembiayaan

Perbelanjaan pada aktiviti pembiayaan boleh disemak semula sama ada memilih untuk membeli mesin atau menyewa mesin. Kaedah sewa atau sewa beli adalah pilihan yang disarankan. Hal ini kerana, kos menyewa kadang kala lebih murah daripada kos membaiki dan membeli baru mesin. Dalam usaha mengurangkan kos perniagaan, proses perniagaan boleh juga menggunakan khidmat pihak ketiga atau *'outsourcing'* sekiranya lebih murah dan lebih baik.

f) Pengurusan Stok

Dalam pengurusan stok, mengenal pasti stok yang lambat dan cepat terjual adalah perlu. Mengutamakan pembelian stok yang cepat terjual ialah strategi yang bijak. Pengiraan stok perlu dilakukan dengan kekerapan berkala dan menetapkan stok pada tahap optimum terutamanya bagi stok yang mudah dijual agar tidak terputus bekalan supaya terus menjana aliran wang masuk.

g) Kemudahan Kredit

Pembiayaan invois daripada institusi kewangan boleh digunakan. Langkah ini merupakan strategi koperasi mendapatkan sumber modal dan pembiayaan perniagaan daripada luar bagi memenuhi kos projek atau aktiviti tersebut. Dengan mendapatkan pembiayaan awal, koperasi dapat mengurangkan risiko kekurangan tunai dan pembekalan atau

perkhidmatan dapat disampaikan dengan sempurna kepada pelanggan.

Penutup

Daripada perbincangan tersebut, kita sedar bahawa mengurus aliran tunai amatlah mustahak demi kelestarian koperasi. Apabila koperasi berupaya mengurus aliran tunai dengan baik, operasi koperasi akan berjalan lancar dan mampu berada kekal dalam perniagaan. Secara ringkasnya, pengurusan aliran tunai ini merangkumi; mengenal pasti wang masuk dan mengawal wang keluar, mengadakan kawalan kredit termasuk menguruskan stok dengan baik. Hal tersebut tidaklah dapat dilaksanakan tanpa rekod perakaunan yang sistematik dan kemahiran mengurus kewangan di kalangan pengurus koperasi. Oleh hal yang demikian, pentingnya latihan yang berterusan di kalangan koperator bagi meningkatkan kemahiran dalam pengurusan kewangan koperasi. Dalam pentadbiran koperasi, tujuan menyediakan dan membentangkan belanjawan tahunan serta mengadakan mesyuarat berkala termasuk pembentangan penyata penerimaan dan perbelanjaan koperasi di dalam Mesyuarat Lembaga ialah strategi yang sedia ada seperti yang digariskan oleh Suruhanjaya Koperasi Malaysia. Strategi ini boleh ditambah baik di peringkat koperasi dengan mengadakan strategi tambahan seperti yang dicadangkan seperti trend penerimaan dan perbelanjaan setiap aktiviti dan analisis *cash gap* bagi mengoptimumkan jurang penerimaan dan pembayaran tunai. Oleh itu, aliran tunai koperasi dapat diuruskan dengan baik dan diselaraskan dengan strategi koperasi. Perkara ini bukanlah mudah di peringkat awalnya, namun alah bisa tegal biasa hal ini dapat dibudayakan di dalam urus tadbir koperasi demi kelestariannya.


KOPERASI RANCAKKAN PEMBANGUNAN PERUSAHAAN SOSIAL (SE) DI MALAYSIA



Nor Arma Abu Talib
Pusat Penyelidikan
arma@ikma.edu.my



Pengenalan



Malaysia berpotensi yang besar dalam membangunkan lebih banyak perusahaan sosial tempatan meskipun berdepan dengan pelbagai cabaran ketika ini. Terma keusahawanan sosial telah mula dibincangkan dan kerajaan kini menyedari potensi serta peranan penting keusahawanan sosial dalam memacu pertumbuhan sosioekonomi negara. Sehingga Disember 2022 hanya 491 buah perusahaan yang telah berdaftar sebagai perusahaan sosial di Malaysia dan jumlah itu disasarkan akan meningkat kepada 5,000 pada tahun 2025 dan 10,000 pada tahun 2030.

Keusahawanan sosial ditakrifkan dalam Rangka Tindakan Keusahawanan Sosial di Malaysia 2030 atau SEMy2030 sebagai “proses di mana usahawan sosial menyediakan penyelesaian kepada cabaran sosial dan alam sekitar yang mendesak”. Di peringkat global, tiada definisi umum yang diguna pakai bagi perusahaan sosial. Frasa biasa yang digunakan termasuklah “perusahaan yang memberi fokus untuk menangani isu sosial dan alam sekitar bagi mewujudkan impak positif atau “manusia, planet, keuntungan”. Deskripsi perusahaan sosial di Malaysia telah ditambah baik seperti berikut:

Perusahaan sosial ialah entiti yang berdaftar di bawah undang-undang bertulis di Malaysia, didorong oleh matlamat dan mempunyai model perniagaan yang berdaya maju daripada segi kewangan bagi menangani cabaran sosial dan/atau alam sekitar, serta bertujuan untuk menghasilkan impak yang positif kepada penerima manfaat dan ekonomi.

Dalam konteks koperasi, definisi dan aktiviti koperasi itu sendiri secara tidak langsung memenuhi ciri-ciri perusahaan sosial. Justeru, menerima penarafan sebagai perusahaan sosial dilihat boleh menjadi salah satu nilai tambah kepada sesebuah koperasi.



Koperasi Ekonomi Rakyat Selangor Berhad

Koperasi Ekonomi Rakyat Selangor Berhad merupakan koperasi pertama yang menerima penarafan Perusahaan Sosial Diakreditasi (SE. AC) pada tahun 2020. Daripada jumlah 14,975 buah koperasi yang berdaftar di Malaysia, Koperasi Ekonomi Rakyat Selangor Berhad merupakan satu-satunya koperasi yang menerima penarafan SE. AC tersebut. Misi sosial koperasi ini adalah untuk memberi tumpuan khusus terhadap

keperluan dan pembangunan komuniti orang asli di Malaysia. Koperasi menggunakan nama OA Organik (sebelum ini dikenali sebagai OA Organics) sebagai jenama bagi produk sayur-sayuran organik mereka.

Apa yang koperasi lakukan adalah dengan menyediakan modal, latihan, teknologi yang sesuai dan sokongan pemasaran kepada masyarakat orang asli serta turut memperkasakan mereka untuk mengusahakan ladang eko bagi menghasilkan tanaman organik berkualiti tinggi. orang asli menggunakan kaedah pertanian organik yang berasal daripada alam semula jadi, dilengkapi dengan penambah organik, mikrob dan kawalan bio perosak untuk membawa makanan sebenar ke rumah pengguna. Penglibatan komuniti orang asli sebagai usahawan tani sayur-sayuran organik ini telah dapat meningkatkan taraf ekonomi mereka dengan mewujudkan peluang pekerjaan sekali gus menangani isu sosial seperti kemiskinan di samping memulihara alam sekitar.



Rajah 1: Hasil keluaran pertanian organik dipasarkan ke pasar raya dengan menggunakan jenama OA Organik



Rajah 2: Salah seorang peserta projek sayuran organik berkongsi pengalaman dengan rakan orang asli yang lain (kiri) Antara kebun sayuran organik yang diusahakan orang asli (kanan).

Isu dan Cabaran Koperasi dalam Perusahaan Sosial

Konsep keusahawanan sosial mungkin masih baharu dalam kalangan masyarakat di Malaysia. Namun, hakikatnya prinsip keusahawanan sosial ini telah lama wujud di Malaysia sejak tahun 1922 iaitu apabila Enakmen Syarikat Bekerjasama-sama 1922 diwartakan dan menjadi asas kepada penubuhan koperasi. Kini, konsep keusahawanan sosial telah diaplikasikan melalui pelbagai entiti bukan sahaja koperasi malah badan amal, organisasi kemasyarakatan dan perusahaan lain dalam menjalankan aktiviti ekonomi mereka. Bukan sahaja itu, keusahawanan sosial kini semakin menarik minat bukan sahaja dalam kalangan usahawan tetapi juga daripada kalangan sektor awam, swasta dan ahli akademik.

Berdasarkan kajian *The State of Social Enterprise in Malaysia* yang dilaksanakan oleh British Council, jumlah perusahaan sosial di Malaysia pada tahun 2018 dianggarkan sebanyak 20,749

yang merangkumi 0.8% perusahaan mikro, kecil dan sederhana (PMKS), 79% buah koperasi dan 3.47% buah badan bukan kerajaan (NGO). Namun, ekosistem keusahawanan sosial di Malaysia masih berada pada peringkat awal berbanding ekosistem sedia ada bagi gerakan koperasi dan perusahaan mikro, kecil dan sederhana (PMKS) di mana hanya kira-kira 0.2% daripada sembilan juta buah pertubuhan perniagaan di Malaysia ialah perusahaan sosial.

Memang terdapat persamaan antara koperasi dengan perusahaan sosial, tetapi tidak semua koperasi menepati kriteria perusahaan sosial. Perbezaan utama adalah daripada segi aspek penerima manfaat di mana penerima manfaat bagi perusahaan sosial meliputi golongan miskin, terpinggir dan rentan serta kebajikan haiwan dan alam sekitar. Manakala koperasi pula ditubuhkan berdasarkan prinsip keanggotaan dan kepentingan anggota bersama. Ketiadaan garis panduan yang jelas merupakan cabaran untuk mengiktiraf koperasi sebagai perusahaan sosial.

Sehingga Oktober 2023, sebanyak 88 buah koperasi telah menerima penarafan sebagai Perusahaan Sosial Asas (SE Asas) dan hanya sebuah koperasi menerima penarafan Perusahaan Sosial Diakreditasi (SE.AC). Jika dilihat angka tersebut masih lagi rendah berbanding jumlah keseluruhan koperasi yang berdaftar sehingga Disember 2022 iaitu 15,315 buah koperasi. Keupayaan koperasi dalam memenuhi kriteria keusahawanan sosial sepertimana yang telah

ditetapkan dalam SeMY2030 mungkin menjadi antara faktor tidak semua koperasi berdaftar boleh memohon penarafan sebagai perusahaan sosial.

Penarafan perusahaan sosial diwujudkan oleh kerajaan untuk mengesahkan status sesuatu perusahaan sosial bagi membantu mereka mendapatkan akses kepada pelbagai sokongan dan peluang yang lebih besar dalam mengembangkan perniagaan.

JENIS PENARAFAN



Perusahaan Sosial Asas (SE. ASAS)

- 01 Organisasi mestilah memenuhi deskripsi perusahaan sosial yang berkuat kuasa di Malaysia.
- 02 Berdaftar dengan undang-undang bertulis di Malaysia.
- 03 Sekurang-kurangnya telah beroperasi selama 6 bulan.
- 04 Didorong oleh matlamat untuk menangani sosial dan/atau alam sekitar.
- 05 Mempunyai kumpulan sasaran yang jelas.
- 06 $\geq 30\%$ hasil pendapatan diperoleh daripada aktiviti perniagaan.



Perusahaan Sosial Diakreditasi (SE.AC)

- 01 Organisasi mestilah mendapat penarafan sebagai SE. Asas terlebih dahulu.
- 02 Sekurang-kurangnya telah beroperasi selama 2 tahun.
- 03 $\geq 50\%$ hasil pendapatan diperoleh daripada aktiviti perniagaan.
- 04 $\geq 25\%$ daripada keuntungan disalurkan kepada misi sosial dan/atau alam sekitar.
- 05 Mempunyai laporan pengukuran impak sosial dan/atau alam sekitar yang jelas.
- 06 Tempoh sah laku selama lima tahun daripada tarikh kelulusan.

Kementerian Pembangunan Usahawan dan Koperasi serta agensi lain termasuk Institut Koperasi Malaysia komited dalam menjayakan

agenda pembangunan kapasiti perusahaan sosial. Antara program yang dijalankan adalah seperti berikut:

Agensi	Program	Objektif
IKMa		Memberi pendedahan tentang konsep dan model keusahawanan sosial kepada gerakan koperasi serta menggalakkan koperasi untuk mendapatkan penarafan perusahaan sosial berdasarkan garis panduan.
INSKEN	Kursus Asas Keusahawanan Sosial (KAK Se)	Memberikan kefahaman dan panduan kepada bakal/usahawan SE terhadap keusahawanan sosial yang merangkumi penggabungan, matlamat sosial dan model perniagaan, pengukuran impak sosial dan akreditasi perusahaan sosial berdasarkan garis panduan.
	Recovery Initiative for Social Enterprise (RISE)	Mempertingkatkan adaptasi teknologi, digitalisasi dan automasi dalam kalangan perusahaan sosial dan koperasi.
SME CORP Malaysia	Program Micro Connector	Menyediakan sokongan teknikal bagi perusahaan mikro untuk meningkatkan produktiviti serta menjalankan perniagaan dengan lebih cekap. Pakej sokongan teknikal yang disediakan merangkumi bidang digitalisasi & automasi, pertanian pintar, pembinaan kapasiti kewangan dan lain-lain.
SME Bank	Skim Pembiayaan Perusahaan Sosial (SEFS)	Bantuan kewangan khusus kepada perusahaan mikro, kecil dan sederhana (PMKS) yang menerima penarafan SE Asas dan SE.AC yang diiktiraf oleh KUSKOP bagi membiayai pemerolehan aset dan/atau keperluan modal kerja.

Penutup

Perusahaan sosial adalah satu bidang penting ketika ini dan pada masa hadapan kerana perusahaan sosial ini bukan hanya semata-mata untuk menjana keuntungan daripada modal atau pelaburan wang atau aset, sebaliknya ia mampu mengubah budaya kerja yang akan memberi impak penyelesaian dalam banyak masalah dalam komuniti atau masyarakat. Jelaslah bahawa kita memerlukan lebih banyak penglibatan koperasi dalam merencanakan pembangunan perusahaan sosial di Malaysia. Kerajaan perlu meningkatkan kesedaran dalam kalangan koperasi mengenai manfaat yang boleh diperolehi sebagai perusahaan sosial berdaftar dan diakreditasi. Semua pihak

yang berkepentingan dalam pembangunan keusahawanan sosial terutamanya agensi awam dan swasta, para pelabur impak sosial serta badan-badan korporat juga perlu memberikan sokongan, kerjasama dan komitmen yang padu dan berterusan agar dapat membangunkan Malaysia yang makmur, inklusif dan mampan.

Perusahaan sosial perlu sentiasa mengangkat tanggungjawab sosial sebagai impak yang utama kepada anggotanya dalam membendung ketidaksamaan sosial. Sekiranya ia tidak dilakukan, maka matlamat penubuhan perusahaan sosial akan senang dihanyutkan oleh arus komersial dan keuntungan sehingga terlupa akan matlamat sosial yang diperjuangkan pada permulaan pertubuhannya.



PEMBANGUNAN KEMAHIRAN KEPIMPINAN PERIBADI: PEMANGKIN KECEMERLANGAN ORGANISASI



Najmah Nawawi
Bahagian Pembangunan dan
Perundingan Koperasi
najmah@ikma.edu.my

PENGENALAN

Dalam landskap perniagaan yang sentiasa berubah dan mencabar, kepimpinan peribadi merupakan salah satu pemangkin utama kepada kejayaan organisasi. Seiring dengan kompleksiti tuntutan persekitaran perniagaan moden dan dinamik, pemimpin yang mampu menguasai dan memperkukuhkan kemahiran kepimpinan peribadi menjadi semakin diperlukan.

Pembangunan kemahiran kepimpinan peribadi bukan sekadar menjadi kelebihan tersendiri, tetapi juga ia menjadi suatu kemestian. Pentingnya kepimpinan peribadi tidak hanya berkaitan dengan individu, tetapi juga memberi impak yang meluas ke seluruh organisasi. Dengan memahami dan mempraktikkan kemahiran-kemahiran ini, seorang pemimpin bukan sahaja dapat membimbing diri sendiri tetapi juga mempengaruhi suasana kerja positif, pengurusan konflik, dan pencapaian matlamat organisasi itu sendiri.

Kepimpinan peribadi turut ditekankan dalam Islam. Rasulullah SAW bersabda:

‘ketahuilah bahwa setiap kamu adalah pemimpin, dan setiap kamu akan dipertanggungjawabkan ke atas kepemimpinannya, maka pemimpin masyarakat akan diminta dipertanggungjawabkan atas kepemimpinannya, seorang laki-laki adalah pemimpin dalam keluarganya dan bertanggung jawab atas kepemimpinannya, seorang perempuan adalah pemimpin di rumah suaminya dan anaknya dan bertanggung jawab atas

kepemimpinannya. Seorang Pembantu bertanggungjawab atas harta majikannya dan bertanggung jawab atas kepemimpinannya. Ketahuilah bahwa setiap kamu adalah pemimpin, dan setiap kamu akan diminta bertanggungjawab atas kepemimpinannya” (HR. Al-Bukhari)

Malah Rasulullah SAW dalam hadisnya bersabda bahawa antara penghuni surga ialah pemimpin yang bertanggungjawab, adil dan amanah dalam menjalankan tanggungjawabnya mengikut Al-Quran dan hadis.

Kepimpinan peribadi atau kepemimpinan diri sendiri (personal leadership) merupakan konsep yang mencerminkan kemampuan seseorang untuk mengelola diri mereka sendiri, mengambil inisiatif dan memotivasi diri untuk mencapai tujuan peribadi dan organisasi. Seseorang yang berupaya memimpin diri sendiri selalunya berupaya juga memimpin orang lain dan seterusnya organisasinya. Mereka mungkin memimpin di peringkat unit, bahagian atau mengetuai organisasi tersebut. Bagi melahirkan pemimpin cemerlang yang dipercayai dan menjadi ikutan, seorang pemimpin seharusnya mempunyai kemahiran kepemimpinan peribadi yang menjadi teladan kepada yang dipimpin.

Pentingnya kepemimpinan peribadi dalam konteks organisasi seperti berikut;

1. Kebergantungan dalam Pencapaian Tujuan Atau Matlamat Organisasi

Kepimpinan peribadi memberikan individu kemampuan untuk mengarahkan diri mereka sendiri bagi mencapai tujuan atau matlamat yang ditetapkan. Seseorang pemimpin akan berazam untuk menjadi seorang yang berwawasan, inovatif dan berjaya sebagai



pemimpin. Beliau akan menggunakan gaya kepimpinan yang sesuai mengikut situasi semasa apabila berhadapan dengan kerendah pekerja yang mempunyai pelbagai sifat serta persekitaran organisasi yang sentiasa dinamik. Individu ini juga dapat memotivasikan diri mereka sendiri, dapat mengurus masa dengan baik dan efisien serta dapat mengambil tindakan yang perlu tanpa bergantung pada pengawasan daripada pihak atasan.

2. Mengambil Tanggungjawab dan Proaktif

Kepimpinan peribadi juga mencakup kemampuan untuk mengambil inisiatif dan tanggungjawab atas tugas dan projek yang diberikan. Individu yang memiliki kepimpinan peribadi yang tinggi cenderung lebih proaktif dalam mengenal pasti masalah, mencari solusi dan bertindak untuk mengatasi halangan atau kekangan yang berlaku. Mereka tidak menunggu arahan, sebaliknya bertindak secara bersama untuk mencapai hasil yang diinginkan. Sifat atau ciri seorang pemimpin yang baik atau berkualiti seperti ini yang dapat menggerakkan orang lain untuk mencapai visi dan misi bersama iaitu apabila mereka bersama-sama berusaha ke arah pencapaian matlamat tersebut. Pemimpin memberi arahan dan menjadi teladan bagaimana mengerjakan tugas yang menjadi tanggungjawab bersama. Ini membolehkan mereka merasa dimiliki oleh organisasi dan dapat bekerja dengan memberi komitmen yang tinggi serta bertanggungjawab.

3. Pengaruh Positif kepada Pasukan

Kepimpinan peribadi yang tinggi dapat memiliki impak positif pada pasukan dan persekitaran kerja secara keseluruhan. Individu yang memimpin diri mereka sendiri dengan baik



Pembangunan kemahiran kepimpinan peribadi bukan sekadar menjadi kelebihan tersendiri, tetapi juga ia menjadi suatu kemestian. Pentingnya kepimpinan peribadi tidak hanya berkaitan dengan individu, tetapi juga memberi impak yang meluas ke seluruh organisasi.

sering menjadi contoh yang diikuti oleh rakan mereka. Mereka dapat memotivasi orang lain, memupuk kolaborasi, dan menciptakan budaya kerja yang produktif dan positif. Dalam hal ini, kepimpinan peribadi tidak hanya memberi kesan pada individu, tetapi juga pada keseluruhan pasukan dalam organisasi. Dengan kata lain, pemimpin ini berupaya memberi inspirasi kepada pasukan kerjanya untuk lebih bermotivasi, berpengetahuan dan meningkatkan kemahiran. Sebagai *role model* yang baik, pemimpin perlu juga berupaya menjadi seorang komunikator, pembimbing dan mentor yang berjaya kepada pekerjanya.

4. Pengembangan Keterampilan Kepimpinan

Kepimpinan peribadi merupakan langkah awal dalam pengembangan keterampilan kepimpinan yang lebih luas. Individu yang memahami bagaimana memimpin diri

sendiri dengan baik memiliki asas yang kuat untuk menjadi pemimpin yang efektif dalam pengurusan atau kepimpinan yang lebih besar dalam organisasi. Mereka telah membangun disiplin diri, komunikasi yang baik, kemampuan dalam pengambilan keputusan, dan kemampuan untuk memotivasi orang lain. Kesemua ciri ini dapat memantapkan lagi keterampilan pemimpin berkenaan.

5. Adaptasi kepada Persekitaran yang Berubah

Pada masa kini, persekitaran organisasi sering menghadapi perubahan yang cepat dan ketara dalam tempoh masa yang singkat. Kepimpinan peribadi menciptakan keupayaan yang diperlukan dalam menghadapi perubahan yang dinamik ini. Individu yang memiliki kepimpinan peribadi yang tinggi akan lebih terbuka terhadap perubahan yang akan berlaku. Mereka lebih bersedia sedia untuk mempelajari perkara yang baharu, lebih kompromi kepada

sebarang perubahan, serta sedia menghadapi halangan dan rintangan yang berlaku demi meningkatkan lagi pencapaian matlamat organisasi.

6. Peningkatan Kualiti Kepimpinan Organisasi

Bagi organisasi yang memiliki individu dengan kepimpinan peribadi yang tinggi, organisasi ini lebih cenderung memiliki pemimpin yang lebih baik secara keseluruhan. Kepimpinan peribadi yang ditanamkan dalam budaya organisasi dengan baik dapat mengembangkan lagi kepimpinan ke arah yang lebih efektif di semua peringkat dan lapisan. Ini memberi pulangan positif kepada pertumbuhan dan kelestarian organisasi dalam jangka sederhana dan dalam jangka panjang.

Bagi meningkatkan lagi keupayaan kemahiran kepimpinan peribadi ke arah kepimpinan yang cemerlang, organisasi perlu merangka



ekosistem pembangunan kepemimpinan kepada kakitangannya. Ekosistem ini penting dalam merangka pelan dan tindakan agar pembangunan yang dirancang dapat dilaksanakan dengan sempurna, tepat dan memberi kesan kepada keseluruhan organisasi. Mokhtar Abas dalam artikelnya *Pembangunan Kepimpinan Dalam Organisasi* di Jurnal pengurusan Awam Julai 2005 menerangkan beberapa perkara penting bagi sesebuah organisasi membangunkan kepimpinan dalam sesebuah organisasi. Antara perkara tersebut adalah seperti berikut;

i) **Menggubal Pelan Latihan Pembangunan Kepimpinan**

Bagi mengekalkan prestasi kepimpinan organisasi, kompetensi kepimpinan perlu ditentukan terlebih dahulu bagi membolehkan pemimpin tersebut melaksanakan peranan dan fungsinya secara berkesan. Organisasi

perlu merangka kompetensi khusus yang diperlukan oleh seorang pemimpin di organisasi berkenaan kerana ia berbeza berdasarkan kepada hirarki kepimpinan, bahagian serta teras perniagaan organisasi tersebut. Organisasi perlu menyediakan pelan pembangunan kompetensi pegawai berdasarkan kepada kompetensi yang telah dikenal pasti meliputi semua pegawai dengan lebih berstruktur dan tersusun. Program latihan yang sesuai perlu dikenal pasti bagi membangunkan kompetensi yang *generic* dan *functional* yang diperlukan oleh pegawai berkenaan agar pelan pembangunan latihan berdasarkan kompetensi dapat dilaksanakan dengan jayanya.

ii) **Mengadakan Pusingan Kerja**

Dalam meningkatkan kemahiran kepada pemimpin sesebuah organisasi, antara metodologi yang boleh digunakan adalah



pusingan kerja. Pusingan kerja merupakan salah satu kaedah yang dilaksanakan oleh organisasi dalam meningkatkan pengetahuan, pengalaman dan kemahiran pegawai dalam beberapa bidang tugas dan kemahiran yang berbeza. Pendedahan kepada pusingan kerja ini dapat membangunkan kapasiti dan keupayaan kepimpinan individu berkenaan. Penempatan di organisasi lain juga boleh memberi pendedahan berguna kepada individu daripada segi keperluan perkhidmatan, perniagaan, visi dan misi, nilai, budaya dan etika kerja, strategi, komitmen dan semangat kerja berpasukan. Penempatan bermula di organisasi kecil juga secara tidak langsung akan membantu membangunkan ciri-ciri kepimpinan individu seterusnya menimba pengalaman di organisasi yang lebih besar.

iii) **Program Bimbingan *Coaching* dan *Mentoring*.** Program bimbingan *Coaching* dan *mentoring* merupakan antara inisiatif yang digunakan dalam organisasi bagi membantu pekerja atau individu mencapai potensi maksimum mereka termasuk dalam membangunkan pemimpin di setiap peringkat organisasi. Dalam membangunkan kepimpinan dalam sesebuah organisasi, program bimbingan *coaching* dan *mentoring* adalah penting dalam meningkatkan lagi keupayaan individu ke arah pembentukan kepimpinan mengikut acuan organisasi itu sendiri. Sebahagian besar individu memerlukan bimbingan dan tunjuk ajar pegawai berpengalaman dalam membangunkan prestasi kerja dan merealisasikan potensi kepimpinan mereka.



Program bimbingan *coaching* dan *mentoring* ini boleh berlaku sama ada mentor pemimpin di dalam organisasi yang sama atau mentor pemimpin di luar organisasi yang mempunyai perniagaan yang sama atau berlainan. Kebiasaannya program ini melibatkan satu tempoh masa agar pemimpin muda dapat mempelajari ketokohan pemimpin senior.

iv) **Perancangan Penggantian Kepimpinan Organisasi**

Perancangan penggantian kepimpinan merupakan proses yang kritikal dalam memastikan kelangsungan dan kestabilan organisasi. Organisasi perlu menyediakan perancangan penggantian kepimpinan ini dalam memacu kelestarian organisasi berkenaan agar terus kekal relevan dan berjaya. Perancangan penggantian merupakan sebahagian daripada perancangan sumber manusia yang bertujuan untuk menyediakan calon-calon pelapis bagi mengisi kekosongan kepimpinan dalam organisasi berkenaan. Perancangan penggantian organisasi umumnya melibatkan beberapa proses termasuk mengenal pasti individu yang berpotensi tinggi, melaksanakan program pembangunan kepimpinan dalaman atau sumber luar, penempatan pusingan kerja dan peningkatan kerjaya secara *fast-track* yang boleh dilaksanakan. Dengan menjalankan perancangan penggantian kepimpinan yang teliti dan berfokus, organisasi dapat memastikan kelangsungan operasi, kepimpinan yang berkemahiran dan pencapaian matlamat dalam jangka panjang. Ia adalah penting untuk memastikan organisasi terus berkembang dan bersaing dalam persekitaran yang berubah dan dinamik.



Pemimpin yang efektif bukan sahaja mempunyai pengaruh positif terhadap pasukannya tetapi juga sebagai peneraju dan pemandu yang mengintegrasikan kesemua faktor secara strategik bagi mencapai matlamat dan objektif serta prestasi yang ditetapkan.

Penutup

Pembangunan kepimpinan peribadi merupakan unsur penting dalam membawa organisasi ke arah kecemerlangan dan kejayaan dengan berpandukan kepada pembangunan kemahiran yang disusun khusus oleh organisasi. Pemimpin yang efektif bukan sahaja mempunyai pengaruh positif terhadap pasukannya tetapi juga sebagai peneraju dan pemandu yang mengintegrasikan kesemua faktor secara strategik bagi mencapai matlamat dan objektif serta prestasi yang ditetapkan. Oleh itu, untuk menjadi seorang pemimpin yang berkaliber, berkemahiran, berpengalaman dan memenuhi keperluan organisasi, organisasi perlu merancang pembangunan kepimpinan dengan teliti dan berstruktur dan melaksanakan usaha berterusan bagi melahirkan pemimpin yang dapat memenuhi keperluan dan matlamat serta mengekalkan prestasi dan kecemerlangan sesebuah organisasi.



GRADUATE BUSINESS SCHOOL

All postgraduate programmes are managed by the Graduate Business School, supported by other schools within the University. An oversight committee known as Postgraduate Committee leads the School. This Committee provides leadership and guidance on all aspects relating to the quality of both programmes and students.

Follow us on our social media:



[ukkmofficial](#)

MBA

CORPORATE LEADERSHIP

(MQA/PA 16791)



CONTACT US

Phone +6012-3871257 (Prof. Haizam)

Address 103, Jalan Templer, PJS 7, Petaling Jaya, Selangor

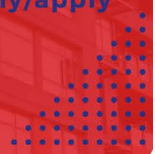
E-Mail info@ukkm.edu.my



APPLICATION

Applications can be made online via

cms.ukkm.edu.my/apply



INSTITUT KOPERASI MALAYSIA (IKMa)

“Pencetus Minda Koperasi Negara”

Institut Koperasi Malaysia merupakan satu-satunya institusi latihan dan Pendidikan koperasi di Malaysia, yang ditubuhkan pada 13 November 1956.

Institut Koperasi Malaysia berperanan penting sebagai peneraju pendidikan koperasi di Malaysia melalui pembangunan latihan serta bimbingan kepada anggota koperasi dan usahawan.





DIMENSIKOOP