

A high-angle, wide shot of a modern, multi-story shopping mall. The mall features multiple levels with glass railings and escalators. The ground floor is decorated with large, colorful, cylindrical hanging lanterns in shades of yellow, green, and purple. People are seen walking on various levels, and storefronts like 'machines' and 'STARBUCKS COFFEE' are visible. The overall atmosphere is bright and modern.

# MEMODENKAN PENGALAMAN MEMBELI-BELAH DI MALAYSIA





**YB DATO' SERI HAMZAH ZAINUDIN**

Menteri Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan

Sejak tujuh tahun yang lalu, industri pemborongan dan peruncitan telah merevolusikan pengalaman pengguna di Malaysia melalui pelbagai inisiatif yang diterajui oleh sektor swasta. Tambahan lagi, tahap persaingan dalam industri dan pilihan untuk pengguna telah meningkat berikutan dengan penerokaan konsep runcit baharu seperti e-dagang. Sektor pemborongan dan peruncitan merupakan penyumbang utama kepada KNDK keseluruhan Malaysia dengan sumbangan sebanyak RM205.2 bilion pada tahun 2017. Ini mewakili kenaikan sebanyak 10.14% daripada RM186.3 bilion pada tahun 2016.

Usaha yang berterusan untuk memodenkan, mengglobalisasikan dan merevolusikan sektor ini telah membawa kepada peningkatan dalam keyakinan pengguna kepada sebanyak 94 mata peratusan, menurut Laporan Keyakinan Pengguna Global oleh Nielsen. Keputusan tahun ini menunjukkan kenaikan dari 84 mata peratusan pada tahun 2016.

Kejayaan yang lebih besar adalah kedudukan Malaysia di AT Kearney Global Retail Development Index (GRDI) yang kini berada di tahap paling tinggi dalam tempoh 10 tahun. Pada tahun 2016, Malaysia telah mengekalkan tempatnya di kedudukan ketiga, selepas negara India dan China yang mempunyai pasaran pengguna yang lebih besar. Walaupun bersaing dengan negara lain seperti Singapura, Indonesia, Thailand dan Hong Kong, Malaysia masih merupakan pesaing yang kuat.

Kejayaan ini didorong oleh daya tahan sektor ini. Semakan berterusan ke atas projek-projek sedia ada memastikan strategi Kerajaan kekal relevan dan mampu memperkasa sektor pemborongan dan peruncitan di Malaysia. Untuk memastikan kejayaan yang berterusan, kami mengalu-alukan kemasukan pemain baharu untuk menyertai inisiatif Makan Bazaar, Big Box Boulevard, Virtual Mall dan tempat

peranginan kesihatan agar sektor ini kekal berdaya saing di peringkat global.

Pada masa akan datang, tumpuan khusus akan diberikan kepada industri e-dagang untuk memenuhi permintaan penggunaan domestik dan antarabangsa. Selaras dengan itu, sistem persijilan BizTrust telah dilancarkan pada Jun 2017, sejajar dengan Rancangan Strategik E-Perdagangan Negara.

Mengambil kira sektor e-dagang yang kian maju, serta kemajuan keseluruhan sektor pemborongan dan peruncitan; saya menyeru kepada semua pedagang dan pengguna untuk terus menyumbang dan menerima manfaat daripada kenaikan sektor ini.

## MENGINOVASIKAN KEDAI FORMAT BESAR

Pembangunan kedai format besar merupakan bidang fokus di bawah NKEA ini untuk meningkatkan skala dan keupayaan pembekal perkhidmatan tempatan. Pembangunan kedai format besar menggalakkan pelaburan swasta, meningkatkan daya saing dalam pasaran, menyediakan pelbagai pilihan bagi pengguna dan mewujudkan lebih banyak peluang pekerjaan. Pada tahun 2016, sektor ini menggaji 1.7 juta pekerja, peningkatan sebanyak 13% berbanding 1.5 juta pekerja pada tahun 2010.

Setakat ini, 44 pasar raya hiper dan 56 pasar raya besar telah dibangunkan dan berjaya menarik pelaburan, termasuk pelaburan yang berjumlah RM1.27 bilion dari Lulu Group, Abu Dhabi yang menyasar untuk menubuhkan 10 buah pasaraya merentasi Malaysia menjelang tahun 2020. Pada tahun 2017, Tesco telah melancarkan dua pasar raya besar di Batu Pahat, Johor dan Bertam, Pulau Pinang. Giant pula telah membuka sebuah pasar raya besar di Tunjong, Kelantan. AEON pula telah membuka sebuah pasar raya hiper di Bandar Dato' Onn, Johor pada bulan September 2017.



**Keyakinan pengguna telah meningkat pada tahun 2017, berbanding tahun 2016.**

Sejajar dengan perubahan trend pengguna, operator pasar raya hiper dan pasar raya besar kini membuka kedai format kecil sebagai strategi baru mereka untuk mengejar trend semasa. Kini, pengguna di Malaysia lebih gemar berbelanja di kedai serbaneka bersaiz kecil yang berhampiran dengan kediaman mereka. Bertindak untuk memenuhi permintaan pengguna, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan

(KPDNKK) telah meliberasikan sektor ini dengan meluluskan kedai milik syarikat asing yang bersaiz 2,000 meter persegi di Lembah Klang, Ipoh, Johor Bahru dan Pulau Pinang. Sebelum perubahan ini, kedai milik syarikat asing hanya diluluskan jika mempunyai saiz minimum 3,000 meter persegi.

**“Pada tahun 2016, sektor ini menggaji 1.7 juta pekerja, peningkatan sebanyak 13% berbanding 1.5 juta pekerja pada tahun 2011.”**

Namun demikian, sektor ini dirancang untuk berkembang secara seimbang. Bagi mengekalkan dasar perdagangan yang adil untuk industri format kecil sambil memudahkan pemindahan pengetahuan, KPDNKK telah menetapkan pegangan saham tempatan yang khusus bagi gedung format kecil. Selaras dengan itu, Giant telah melancarkan subsidiarinya, G Ekspres. Buat masa ini, terdapat lapan kedai G Ekspres di Lembah Klang. Giant juga telah memperolehi kelulusan daripada KPDNKK untuk membuka 500 kedai format kecil. Sementara itu, Tesco telah memperkenalkan dan membuka 9 Tesco Xpress yang berlokasi seperti berikut: dua di Pulau Pinang, empat di Selangor dan tiga di Kuala Lumpur. Perubahan trend ini, di mana operator berkomitmen untuk mengekalkan gedung format besar mereka sambil melabur dalam pembukaan gudang format kecil dan fasilitasi daripada KPDNKK memastikan pelaburan yang berterusan dalam sektor ini.

## MEMBANGUNKAN PERUNCIT BERSAIZ KECIL DAN SEDERHANA

Inisiatif Transformasi Kedai Runcit (TUKAR) dan Pemodenan Bengkel Automotif (ATOM) bertujuan untuk membantu peruncit kecil memodenkan dan memperbaiki perniagaan mereka di dalam rantai nilai melalui peningkatan dalam keuntungan mereka. Peningkatan ini telah dicapai melalui pembangunan modal insan dan peningkatan tahap kepakaran peruncit melalui latihan, peralatan baharu, penambahbaikan paparan produk dengan menggunakan pemasaran strategik serta memperkenalkan sistem pengesanan inventori yang lebih baik.



Setakat ini, 2,367 buah kedai telah ditransformasikan di bawah program TUKAR. Para peserta telah merekodkan peningkatan pendapatan sebanyak 40%\* selepas 12 bulan menyertai program ini. Sementara itu, sejumlah 864 buah bengkel telah ditransformasi di bawah program ATOM dan 80% peserta ATOM telah mencatatkan peningkatan pendapatan melebihi 40%\*.

Pada tahun 2017, ATOM dan TUKAR menumpukan kepada peningkatan dan pengekaln prestasi peserta sedia ada yang berprestasi baik sepanjang fasa pertama program, iaitu daripada pelancaran TUKAR dan ATOM pada tahun 2011 hingga tahun 2016.

Bagi fasa kedua program TUKAR dan ATOM yang dilancarkan pada tahun 2017, seramai 28 peserta TUKAR dan 21 peserta ATOM yang sedia ada layak menerima pinjaman untuk mengembangkan perniagaan mereka. Para peserta yang layak perlu menunjukkan potensi yang tinggi untuk mengembangkan perniagaan berdasarkan rekod jualan terdahulu dan lokasi perniagaan, mempunyai rekod baik di pangkalan data CTOS dan CCRIS, tiada hutang tertunggak dan yang paling penting ialah peserta perlu menunjukkan minat untuk memperluaskan perniagaan mereka bagi memastikan kejayaan yang berterusan.

Program TUKAR dan ATOM mempunyai sistem pembiayaan yang bersifat sendiri. Pinjaman ini menggunakan sistem dana pusingan, di mana pinjaman yang telah dibayar balik semasa fasa pertama akan digunakan untuk membiayai projek di fasa kedua.

**“Sejumlah 864 buah bengkel telah ditransformasi di bawah program ATOM dan 80% peserta ATOM mencatatkan peningkatan pendapatan melebihi 40%. ”**

Untuk memastikan daya maju program TUKAR dan ATOM, serta membantu peserta dengan pengurusan kewangan mereka, KPDNKK dan Bank Rakyat sentiasa menawarkan khidmat bimbingan dan nasihat kewangan melalui pelbagai program. Untuk memudah cara proses bimbingan, KPDNKK melalui Agensi Kaunseling Pengurusan Kredit (AKPK) telah mengadakan dua sesi Hari Terbuka pada tahun 2017 di mana peserta telah diberikan nasihat tentang penstrukturan atau penjadualan semula pembayaran balik pinjaman Bank Rakyat. Ketika

sesi tersebut, peserta juga diberikan nasihat profesional mengenai penyimpanan stok dan bajet oleh wakil industri seperti Tesco dan Malaysia Automotive Institute (MAI). Sebagai langkah susulan, Pejabat Pengurusan Penyampaian KPDNKK dan AKPK turut turun padang bagi memantau kesejahteraan dan kemajuan peserta.



**Program TUKAR telah membantu memodenkan pengurusan perniagaan peruncit kecil.**

\* Berdasarkan Kajian Penilaian Impak Program TUKAR dan ATOM yang dijalankan pada tahun 2013. Sebuah kajian baharu akan dijalankan pada tahun 2018.





Persekitaran ekonomi yang ideal menjadikan negara ini sebuah platform yang baik untuk Tesco mengembangkan perniagaannya.

## Tesco mengukuhkan kehadirannya di Malaysia

Pada tahun 2017, Tesco, rantaian pasar raya dari Britain menyambut ulang tahun ke-15 di Malaysia. Kini, Tesco mempunyai 57 buah cawangan di seluruh negara. “Bagi syarikat induk kami di Britain, mengembangkan perniagaan ke Malaysia merupakan suatu langkah yang betul,” kata Azliza Baizura Azmel, Pengarah Perkhidmatan Korporat Tesco Malaysia yang menyatakan bahawa syarikat tersebut menyedari terdapat keperluan untuk memperkukuhkan kehadirannya di Asia. Persekitaran politik yang stabil, bekalan pekerja berkemahiran yang semakin berkembang, status Malaysia sebagai negara membangun serta rangka kerja polisi dan sistem perundangan yang baik menjadikan negara ini platform yang baik untuk Tesco mengembangkan perniagaannya di rantau ini.

Bermula dengan pembukaan cawangan pertamanya di Puchong pada tahun 2002, polisi-polisi dan usaha-usaha Kerajaan untuk memudahkan urusan menjalankan perniagaan mendorong Tesco untuk terus berkembang di Malaysia. Selain itu, Kerajaan Malaysia juga telah menguatkuasakan undang-undang persaingan dan perlindungan data untuk memastikan persaingan yang adil dalam sektor peruncitan, lantas menarik lebih banyak syarikat-syarikat asing.

Tesco turut bekerjasama dengan Kementerian Kesihatan untuk memastikan produk-produk yang dijual diluluskan oleh MeSTI. “Pematuhan MeSTI memastikan produk-produk kami menepati piawaian dan tahap kualiti tertentu,” kata Pn. Azliza.

**“Keputusan KPDNKK baru-baru ini untuk membenarkan kedai-kedai untuk membuka premis-premis yang lebih kecil membolehkan Tesco menembusi sektor format kecil.”**

Syarikat tersebut juga mendapat sokongan penuh Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK). “Dialog kami dengan KPDNKK amat penting kerana mereka sentiasa memberi perhatian terhadap apa yang kami suarakan,” kata Darshan Singh, Ketua Hubungan Kerajaan dan Perkhidmatan Korporat Tesco Malaysia.

Baru-baru ini KPDNKK membuat keputusan untuk membenarkan kedai-kedai format besar milik syarikat



asing untuk membuka premis-premis yang lebih kecil, lantas membolehkan Tesco menembusi sektor format kecil ini yang sangat menguntungkan dan ini telah membantu mengembangkan perniagaannya di negara ini. Perkembangan ini seiring dengan trend peruncitan semasa di mana pengguna lebih gemar membeli-belah di kedai-kedai yang lebih kecil berhampiran kediaman mereka. Pada tahun 2017, Tesco telah melancarkan rangkaian kedai-kedai generasi baharunya yang menumpukan kepada penjimatan masa, kadar nilai terbaik serta penggunaan teknologi seperti kaunter bayaran layan diri.

**“Kumpulan bakat Malaysia yang kukuh menambah kepada kemudahan menjalankan perniagaan di Malaysia bagi Tesco.”**

Syarikat ini juga cenderung untuk memanfaatkan bekalan bakat di Malaysia bagi memenuhi keperluan kakitangannya. “Kami sentiasa mencari jalan untuk mempelbagaikan bekalan bakat kami. Kami memberi keutamaan kepada rakyat Malaysia untuk mengurangkan kebergantungan kepada pekerja-pekerja asing,” kata Azliza. Di bawah satu usaha sama dengan Kementerian Pendidikan, Tesco melatih dan meningkatkan kemahiran bakat-bakat muda yang berminat untuk bekerja selepas tamat sekolah menengah untuk meningkatkan kebolehgajian mereka. Sebagai nilai tambahan kepada ekonomi Malaysia, Tesco bekerjasama dengan rumah-rumah perlindungan gelandangan seperti Anjung Singgah di Kuala Lumpur. Usaha ini dilakukan dengan matlamat untuk mencipta peluang pekerjaan untuk golongan gelandangan serta ahli-ahli masyarakat yang terpinggir seperti golongan kurang upaya dan para pesara.

Pada masa hadapan, Tesco akan memanfaatkan teknologi untuk menambah baik perkhidmatan-perkhidmatannya serta meluaskan capaiannya di Malaysia. Untuk bergerak seiring dengan trend masa kini, Azliza menekankan kepentingan kehadiran maya dan fizikal. Sehubungan dengan itu, Tesco kini menawarkan penghantaran yang pantas melalui platform-platform e-dagang seperti LAZADA dan Happy Fresh sebagai tambahan kepada perkhidmatan penghantarannya sendiri. Penggunaan saluran-saluran ini didorong oleh perkembangan pesat e-dagang di Malaysia. Kerajaan berhasrat agar e-dagang terus dimanfaatkan bagi meningkatkan aktiviti ekonomi yang inklusif dan mencipta peluang-peluang penjana pendapatan.

Selain itu, Tesco juga menggunakan laman media sosial seperti Facebook untuk berinteraksi dengan lancar bersama pengguna, berkongsi maklumat dan menerima maklum balas bagi memastikan perkhidmatan-perkhidmatan mereka bergerak seiring dengan cawangan-cawangan mereka di Eropah dan Amerika Syarikat.



**Azliza Baizura Azmel, Pengarah Perkhidmatan Korporat, Tesco Malaysia.**



**Zen5es Wellness Report** dijangka akan menarik 60,00 individu yang berulang-alik di antara Johor Bahru and Singapura setiap hari.

## PERSEDIAAN UNTUK MASA DEPAN PERUNCITAN

Penubuhan tempat peranginan kesihatan bertujuan untuk merevolusikan sektor pemborongan dan peruncitan untuk menarik lebih ramai pengguna dan pelancong bertaraf tinggi melalui konsep perubahan gaya hidup. Selaras dengan revolusi ini, Zen5es Wellness Resort di Iskandar, Johor sedang dibina. Apabila siap dibina, resort ini akan menjadi mercu tanda baharu Koridor Selatan Iskandar Malaysia. Keseluruhan projek ini dijangka akan menyumbang RM718 juta kepada Pendapatan Negara Kasar (PNK), menarik RM1 bilion dalam pelaburan dan mewujudkan 4,300 peluang pekerjaan untuk warga Malaysia merentasi semua peringkat kemahiran dan kepakaran. Tempat peranginan ini juga dijangka dapat memberi kesan pengganda di kalangan penduduk tempatan dan pengunjung antarabangsa melalui promosi kesedaran penjagaan kesihatan.

Memandangkan lokasi Zen5es terletak di pintu masuk Selatan Malaysia, resort berlokasi strategik dijangka mampu menarik 60,000 individu yang berulang-alik di antara Johor Bahru dan Singapura setiap hari. Tambahan pula, tempat peranginan ini akan bersebelahan dengan Sistem Transit Rapid (RTS) Bukit Chagar yang bakal dibina, sekaligus mempermudah pergerakan bagi pelanggan di masa hadapan.

Pembangunan bersepadu ini akan mempunyai 53,000 kaki persegi kawasan runcit untuk sewa yang dibahagikan kepada tiga blok utama. Blok pertama akan menyediakan 729 unit perumahan keluarga, manakala blok kedua didirikan sebagai pangsapuri suite yang mempunyai 987 suite untuk dibeli secara pajakan seumur hidup. Blok ketiga akan didirikan sebagai hospital swasta yang dilengkapi dengan 529 katil, daripadanya 322 buah katil khusus untuk penjagaan warga emas dan penjagaan wanita dalam pantang. Unit kediaman akan dibuka untuk pembelian pada tahun 2021, setelah selesainya pembinaan tempat peranginan pada tahun yang sama.

**“Zen5es Wellness Resort dijangka menyumbang RM718 juta kepada PNK, menarik RM1 bilion dalam pelaburan dan mewujudkan 4,300 peluang pekerjaan untuk warga Malaysia merentasi semua peringkat kemahiran dan kepakaran.”**

Proses menyiapkan projek yang besar ini masih berjalan walaupun berhadapan dengan cabaran pasaran yang kurang memberangsangkan, yang menyukarkan proses mendapat pembiayaan bagi pembinaan. Walau bagaimanapun, dengan usaha yang berterusan untuk mencari sumber pembiayaan alternatif, risiko kelewatan masih mampu ditangani dengan baik.





## Bandar Tempat Peranginan Kesejahteraan Yang Unik

Malaysia mempunyai masyarakat yang semakin menua dan bilangan warga emas dijangka akan berganda ke 5.8 juta atau 15.3% daripada populasi negara menjelang tahun 2030. Melihat kepada keadaan ini, syarikat pembangunan hartanah yang inovatif, Leadmont Group mengambil kesempatan menerokai industri tempat peranginan untuk memenuhi keperluan yang semakin meningkat bagi penjagaan kesihatan dan perkhidmatan perubatan yang berkualiti.

“Zen5es Wellness Resort ialah sebuah bandar resort sejahtera sehenti bersepadu,” kata Brendan Soh, Pengurus Jualan dan Pemasaran Leadmont Group. “Terletak hanya lima minit dari Iskandar City, Zen5es Wellness Resort dapat memanfaatkan reputasi Malaysia sebagai destinasi penjagaan kesihatan dan perubatan yang berpatutan serta lokasi yang strategik untuk menetap selepas bersara.”

### Petunjuk positif yang menggalakkan

Tempat peranginan ini dijangka akan menarik minat rakyat Malaysia, komuniti ekspatriat dan pelancong-pelancong perubatan serantau dan antarabangsa kerana lokasinya yang berhampiran dengan Singapura dan Indonesia, hubungan ke pelbagai hab pengangkutan besar sedia ada dan akan datang, serta kadar tukaran mata wang yang murah. Pada tahun 2016, industri pelancongan perubatan di Malaysia menjana hasil melebihi RM1 bilion daripada kehadiran satu juta pelancong penjagaan kesihatan. Sherene Ali, Ketua Pegawai Eksekutif Majlis Pelancongan Kesihatan Malaysia menjangka hasil daripada industri ini akan mencecah RM4 bilion menjelang tahun 2020.

Kerajaan Negeri Johor juga menyokong usaha ini di mana Menteri Besar YAB Dato' Mohamed Khaled Nordin telah menyuarakan hasrat agar Iskandar Malaysia mengikut jejak langkah Korea Selatan dan muncul sebagai destinasi pelancongan perubatan terkemuka di ASEAN. Brendan dan pasukannya bekerjasama dengan pelbagai agensi kerajaan seperti Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK), Lembaga Pembangunan Pelaburan Malaysia (MIDA) dan Kementerian Kewangan (MOF). Mereka menerima nasihat, bimbingan dan – jika semua berjalan lancar – insentif-insentif cukai daripada Kerajaan.

### Memahami keperluan pelancong perubatan

Peneraju projek yang bervisi dan pertama seumpamanya ialah Mimi Asche, Ketua Pegawai Operasi Bahagian Kesihatan dan Kesejahteraan Leadmont Group. “Keseluruhan Zen5es Wellness Resort akan menampilkan tiga blok dengan kemudahan-kemudahan seperti kafe, kedai runcit dan pasar raya di tingkat bawah. Blok yang pertama akan menawarkan kediaman-kediaman pelbagai generasi bersepadu untuk

keluarga manakala blok kedua ialah ‘apartmen untuk jangka panjang’ yang direka khusus untuk para pesara yang inginkan persekitaran selamat yang menggalakkan semangat kemasyarakatan dan persahabatan. Tempat peranginan ini juga akan menawarkan sebuah rumah penjagaan warga emas dan pusat penjagaan selepas bersalin. Blok yang ketiga pula ialah sebuah hospital pakar swasta,” jelas beliau. “Apa yang membuatkan tempat peranginan ini unik ialah pendekatan kami yang holistik. Keseluruhan kawasan ini direka bukan sahaja untuk menempatkan warga emas, tetapi juga pelancong-pelancong perubatan dari semua peringkat usia. Kami menggelarkannya ‘pendekatan antara generasi’.”

Mimi mempunyai minat yang mendalam terhadap penjagaan warga emas dan beliau membentuk model penjagaan Zen5es Wellness Resort mengikut amalan-amalan terbaik dari kemudahan-kemudahan penjagaan warga emas lain di seluruh dunia. “Zen5es Wellness Resort akan mengambil pendekatan yang terbaik, dan menggabungkan ciri-ciri yang sesuai dengan budaya tempatan.”

### Memperkenalkan pengkhususan baru kepada rakyat Malaysia

Projek ini bakal memerlukan bilangan sumber manusia berkemahiran yang tinggi dan akan mewujudkan banyak peluang pekerjaan. “Malaysia mempunyai bakat dan kemahiran yang tepat. Namun, kita tidak mempunyai bilangan pekerja yang mencukupi (di negara ini),” kata Mimi yang merujuk kepada sejumlah besar rakyat Malaysia berkemahiran yang telah berhijrah ke luar negara. “Untuk menampung keperluan ini dan menyuntik suasana antarabangsa, kami akan turut mengupah bakat-bakat dari negara-negara ASEAN, terutamanya dalam sektor perubatan dan hospitaliti. Pada masa yang sama, kami berharap rakyat Malaysia yang berkemahiran dalam penjagaan warga emas akan tertarik dengan projek ini dan kembali untuk mendalami minat dalam bidang ini di negara mereka sendiri.”

Apabila projek utama di Iskandar Malaysia ini siap kelak, syarikat Leadmont Group bercadang untuk membina kemudahan seumpamanya dan menawarkan pilihan perkhidmatan pada harga yang berpatutan di seluruh Malaysia, termasuklah di bandar-bandar seperti Pulau Pinang, Sabah, Kota Kinabalu, Ipoh dan Melaka. “Kajian kami mendapati bahawa rakyat Malaysia mempunyai jangkaan yang rendah mengenai penjagaan warga emas, dan hal ini sangat menyedihkan. Saya ingin kita memperbaiki cara kita menjaga warga emas,” kata Mimi, “Inilah yang menjadi dorongan saya.”



## Mempersiapkan Pemilik Perusahaan Kecil untuk Pengguna Moden



Intan Shahirah Ramli, Penolong Pengarah Kanan Pejabat Pengurusan Penyampaian di Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK) terlibat dalam NKEA Pemborongan dan Peruncitan sejak Julai 2013. Beliau menyelia dua projek di bawah

NKEA ini iaitu Transformasi Kedai Runcit (TUKAR) dan Transformasi Bengkel Automotif (ATOM).

Kedua-dua program khusus untuk kedai runcit kecil dan bengkel automotif tempatan ini bermatlamat untuk meningkatkan daya saing perniagaan-perniagaan kecil di Malaysia agar mereka mampu bertahan dalam pasaran terbuka dan menuruti permintaan-permintaan pengguna yang kerap kali berubah dan lebih bertumpu kepada teknologi. Program TUKAR dan ATOM dicipta untuk memacu pertumbuhan dan mempercepatkan pemodenan perniagaan.

### Usaha dan Hasil Transformasi

“Sejak pelaksanaan kedua-dua program ini, sehingga bulan Disember 2017, 2,367 buah kedai runcit tradisional telah mengambil bahagian dalam program TUKAR dan 864 orang pemilik bengkel automotif tempatan telah mengambil bahagian dalam program ATOM,” ulas Intan Shahirah. “Berdasarkan Kajian Impak 2013 yang kami jalankan, empat daripada lima peserta telah berjaya meningkatkan jualan kedai mereka. Kira-kira satu perempat daripada peserta-peserta yang berjaya telah meningkatkan jualan mereka sebanyak 80% dan ke atas.”

Di bawah program TUKAR dan ATOM, peruncit-peruncit tempatan menjalani dua jenis transformasi: fizikal dan mental. “Transformasi fizikal adalah transformasi luaran seperti penampilan kedai, penggunaan sistem *point-of-sale* di kaunter bayaran untuk merekodkan jualan harian, penggunaan peti sejuk dan peti sejuk beku untuk mengurangkan kerugian daripada kerosakan barangan segar seperti ikan dan sayur-sayuran, penggunaan mesin-mesin berkomputer untuk mengenal pasti masalah kenderaan dan banyak lagi,” kata Intan Shahirah. “Transformasi mental pula melibatkan usaha-usaha kami mengubah cara para peruncit menguruskan perniagaan mereka daripada kaedah tradisional kepada kaedah yang lebih tersusun.”

Usaha menggabungkan inisiatif-inisiatif tanggungjawab sosial korporat dalam program-program tersebut oleh KPDNKK mendapat sokongan positif dari sektor swasta. Pemilik-pemilik pasaraya hiper tempatan dan asing, serta pemain-pemain utama dalam perkhidmatan bengkel automotif berkongsi kepakaran dengan para peserta dalam pelbagai bidang termasuklah prosedur operasi standard, pengurusan kedai dan pelanggan, pengurusan stok dan inventori, dan sebagainya.

### Mempercepatkan Perubahan Corak Pemikiran

Penjawat awam yang berpengalaman ini mengakui bahawa cabaran terbesar dalam pelaksanaan program TUKAR dan ATOM adalah dalam transformasi corak pemikiran peruncit-peruncit tempatan agar sentiasa konsisten selepas perniagaan mereka dimodenkan. “Kebanyakan peruncit tempatan (dalam program-program kami) tidak pernah menerima pendidikan formal dalam pengurusan kedai,” kata Intan Shahirah. “Mereka menjalankan perniagaan sama ada dengan menggunakan logik sendiri, atau rutin-rutin yang diperturunkan oleh ahli-ahli keluarga generasi pertama atau kedua yang mengendalikan perniagaan tersebut sebelum mereka.”

Untuk mengatasi cabaran-cabaran ini, usaha yang konsisten diperlukan dari para peruncit dan juga Kementerian. KPDNKK mengadakan lawatan-lawatan kedai dan pengawasan secara berkala. Kementerian tersebut juga mengadakan kursus-kursus percuma yang boleh dihadiri oleh pemilik-pemilik kedai untuk meningkatkan kemahiran dan pengetahuan. Kursus-kursus ini juga membolehkan para peserta bertukar idea dan pengalaman antara satu sama lain. Usaha-usaha ini telah mendapat maklum balas positif, malah sebahagian peserta turut mewujudkan kumpulan untuk membuat pembelian pukal untuk menikmati keuntungan yang lebih banyak.

Permintaan pasaran berubah dan berkembang pantas seiring dengan perkembangan teknologi semasa. Sebagai contoh, peruncit-peruncit besar yang beroperasi di Malaysia seperti Tesco telah mengecapi kejayaan melalui perkhidmatan e-dagang yang kian mendapat penerimaan pengguna di Malaysia, membolehkan mereka meluaskan pasaran dan tidak hanya mengharapkan kunjungan pelanggan semata-mata. Pada masa hadapan, sektor pemborongan dan peruncitan akan menghadapi persaingan yang lebih tinggi termasuklah daripada platform-platform peruncitan e-dagang merentasi sempadan yang menawarkan harga yang lebih murah. “Oleh itu, perniagaan-perniagaan (di Malaysia) perlu memanfaatkan sepenuhnya penyelesaian-penyelesaian inovatif dan beralih ke arah perkhidmatan-perkhidmatan yang memberi nilai tambahan agar terus berjaya. Kegagalan berbuat demikian akan membuatkan mereka tidak lagi relevan apabila pesaing-pesaing mengatasi kebolehan mereka,” ujar Intan Shahirah.



## TINJAUAN MASA HADAPAN ▶▶

Sebagai sektor ekonomi yang pesat berkembang selama tujuh tahun ini, sektor pemborongan dan peruncitan merekodkan penyumbangan yang ketara kepada PNK Malaysia, serta kadar pelaburan, and peluang pekerjaan di negara ini. Secara keseluruhan, sektor ini telah mencapai sasaran PNK 2020 berjumlah RM156 bilion pada tahun 2015. Kini, pada tahun 2017 ia telah menyumbang RM201.9 bilion kepada PNK negara. Sektor ini merupakan salah satu sektor dengan kadar pertumbuhan yang terpentas di Malaysia kerana kadar pertumbuhannya telah melebihi pertumbuhan KDNK sejak tahun 2011.

Tambahan pula, pertumbuhan mantap sektor ini disumbangkan oleh projek yang telah disiapkan atau di mana sektor swasta telah memainkan peranan mereka. Ini termasuk penubuhan gedung beli-belah maya, amaxMALL yang menarik lebih 644 peruncit untuk menggunakan platform tersebut.

Bagi memastikan pengguna mempunyai pilihan yang pelbagai, NKEA ini telah menubuhkan Big Box Boulevards (BBB). BBB merupakan kedai bersepadu yang menempatkan peruncit yang berskala besar di satu lokasi penempatan. Kedai bersepadu BBB mengandungi pasar raya besar, gedung perabot, pusat produk digital dan kedai peralatan sukan. Kerajaan asalnya menyasar untuk mendirikan sebuah BBB menjelang tahun 2017, kini terdapat 3 outlet BBB yang telah dan sedang didirikan di Oasis Damansara oleh Sime Darby Brunsfield; Nilai 3 oleh Hatia Properties dan di Pusat Logistik Kuala Lumpur (Kuala Lumpur Logistics Centre).

Antara projek lain yang diterajui oleh sektor swasta termasuk inisiatif Makan Bazaar yang menempatkan gerai penjaja, restoran servis segera, kafe, bar dan restoran bertaraf tinggi di bawah satu bumbung di lokasi strategik di seluruh negara. Tiga buah Makan Bazaar telahpun memulakan operasi di Oasis Square di Ara Damansara, Medini Mall di Nusajaya, Johor dan KLCC, sebuah lagi masih di tahap pembinaan. Sasaran untuk menambah 55,000 kaki persegi sebagai ruang perniagaan di KLIA2 menjelang tahun 2020 juga telah dicapai. Projek transformasi KLIA2 kepada hab peruncitan juga telah disiapkan pada tahun 2017. KLIA2 sebesar 350,000 kaki persegi, daripada jumlah ini; 118 lot telah ditawarkan kepada peruncit, 81 lot kepada kedai makanan dan minuman (F&B) dan 26 untuk servis perkhidmatan.

Platform perniagaan di atas talian giat menjadi lebih penting kepada para peruncit untuk membolehkan akses kepada lebih ramai pengguna, di samping perniagaan secara tradisional masih penting. Oleh yang demikian, untuk meningkatkan jualan dan pengedaran, para peruncit di seluruh Malaysia perlu mempertimbangkan penggunaan saluran secara fizikal serta di atas talian.

Usaha untuk mengembangkan sektor e-dagang dan perniagaan di atas talian Malaysia telah disokong dengan pelancaran BizTrust; iaitu sistem pensijilan keselamatan yang dilancarkan pada Jun 2017 untuk memperkukuh keyakinan pengguna apabila berurusan dengan entiti perniagaan di atas talian. BizTrust boleh diakses melalui Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM) untuk mengesahkan bahawa perniagaan di atas talian, termasuk peniaga yang beroperasi di media sosial memenuhi kriteria prinsip amanah seperti pendaftaran perniagaan serta mempunyai perlindungan data dan keselamatan di atas talian. Biztrust membolehkan entiti perniagaan di atas talian Malaysia untuk mengambil peluang akan pertumbuhan pesat industri e-dagang, sejajar dengan trend global terkini dan hasrat negara untuk membangunkan ekonomi digital melalui Zon Perdagangan Bebas Digital (DFTZ).

Pada masa akan datang, adalah diharapkan projek-projek yang telah dibangunkan ini akan terus maju dan akan memacu pertumbuhan sektor pemborongan dan peruncitan.

---