



UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

Cawangan Terengganu

INFO US\$AHAWAN

PENAUNG:

DR ROSMAN MAHMOOD

CHIEF EDITOR/KETUA EDITOR:

PUAN NIK FAZLIN HIRYATI NIK JAAFAR

MANAGING EDITOR/EDITOR URUSAN:

CIK NOOR MALINJASARI BINTI ALI

EDITOR

PUAN SUZILA MAT SALLEH
PUAN NASIHA ABDULLAH
PUAN NORHAYATI HUSIN
PUAN ROSEZIAHAZNI ABD GHANI
PUAN 'ATIQA RASHIDAH ABU SAMAH
PUAN HASMIDA MOHD NOOR
PUAN RASLINA MOHAMED NOR
PUAN SITI FATIMAH MARDIAH HAMZAH
ENCIK WAN AHMAD KHUSAIRI WAN CHEK

DESIGNER/PEREKABENTUK

ENCIK ABDUL RANI JUSOH
PUAN NOOR HAFIZA MOHAMMED

EDISI
27

No issn:1823-6421

Pengurusan Rekod Pelanggan: Keperluan atau Bebanan?

Naliza Solat¹

¹ Fakulti Pengurusan & Perniagaan,
Pusat Pengajian Pengurusan Gunaan,
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA, Jengka,
Pahang, Malaysia

***Koresponden:** nalizas@uitm.edu.my

Umumnya, kebanyakan usahawan mengetahui tentang kepentingan penyimpanan rekod tentang pelanggan mereka. Menurut Kamus Dewan, rekod adalah catatan yang dibuat untuk ingatan atau rujukan [1]. Ini bermaksud, rekod merupakan catatan yang mengandungi perincian-perincian penting. Antara maklumat penting yang biasanya direkodkan oleh pengendali perniagaan adalah seperti nama pelanggan, jantina, nombor telefon, emel dan alamat pelanggan. Untuk tujuan ini, pembinaan pengkalan data yang sempurna adalah sangat perlu bagi memacu strategi perniagaan mereka. Ia juga dapat merencanakan lagi operasi terutamanya dari segi aktiviti pemasaran produk dan perkhidmatan yang mereka tawarkan. Oleh itu, pengkalan data yang baik sepatutnya mampu merekodkan data-data pelanggan secara terperinci, tepat, mempunyai nilai serta boleh dipercayai. Pengkalan data yang dibina juga perlulah mudah diakses dan tidak sukar untuk digunakan.

Dahulu, kebanyakan data-data pelanggan direkodkan secara manual menggunakan kertas bercetak dan disimpan dalam media fizikal seperti fail seterusnya dimasukkan ke dalam kabinet. Seiring dengan perubahan waktu, kebanyakan usahawan sekarang lebih selesa merekodkan data-data pelanggan mereka secara elektronik. Ramai usahawan yang memilih untuk menyimpan dan menguruskan pengkalan data mereka di repositori elektronik bagi mengelakkan sebarang risiko kehilangan atau kemusnahan maklumat. Penyimpanan di repositori juga lebih selamat kerana data sedia ada boleh dibuat salinan (*back up*) serta dilengkapi dengan aplikasi *anti-virus* yang sesuai.

Rekod pelanggan yang disimpan di dalam pengkalan data ini perlu sentiasa dikemaskini agar penyampaian maklumat berkaitan sebarang promosi tentang produk atau perkhidmatan serta diskaun boleh disalurkan dengan pantas kepada pelanggan yang sedia ada. Usahawan juga boleh menggunakan data sedia ada dengan menawarkan perkhidmatan yang lebih bermakna kepada pelanggan mereka, contohnya menghantar ucapan selamat hari ulangtahun kelahiran atau menghantar pesanan ringkas semasa musim perayaan. Pendekatan sebegini tentulah menggembirakan pelanggan kerana mereka akan merasakan diri mereka lebih dihargai.

Selain menyimpan rekod peribadi pelanggan, ada sesetengah perniagaan yang turut menyimpan rekod pembelian produk pelanggan-pelanggan sedia ada. Ini merupakan satu usaha yang baik, kerana usahawan dapat menjejaki transaksi pembelian serta jenis produk yang digemari dan diutamakan pelanggannya. Dengan strategi yang sesuai dan

tawaran yang tepat, usahawan boleh menggalakkan pelanggan mereka untuk membuat pembelian semula. Rekod pelanggan yang tepat juga boleh membantu usahawan berkomunikasi dengan pelanggan mereka secara lebih efektif bagi mendapatkan maklum balas tentang produk atau perkhidmatan yang ditawarkan secara berkala. Oleh itu, sebarang isu atau aduan tentang ketidakpuasan hati pelanggan terhadap produk atau perkhidmatan tersebut dapat dibuat susulan serta ditangani dengan segera.



Walaupun terdapat pelbagai kebaikan jika data pelanggan direkodkan, namun usahawan perlu peka dalam menguruskan pengkalan data mereka. Ini adalah untuk mengelakkan sebarang aduan terhadap penyalahgunaan data peribadi pelanggan yang mereka simpan. Menurut Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 (Akta 709), pengambilan maklumat peribadi secara berlebihan atau pengumpulan maklumat yang tidak perlu adalah dilarang [2]. Sehubungan itu, usahawan perlu berusaha memastikan keselamatan pengkalan data mereka agar tidak terdapat sebarang kebocoran maklumat peribadi pelanggan. Usahawan juga tidak wajar rasa terbeban dengan tanggung jawab ini sebaliknya mereka perlulah lebih berintegriti dalam memastikan rekod pelanggan mereka digunakan secara professional dan tidak dimanipulasi oleh pihak ketiga.

Pengurusan rekod pelanggan yang mantap dan cekap merupakan satu kelebihan strategik yang mampu memberikan impak positif kepada sesuatu perniagaan itu. Usahawan perlu memastikan semua rekod pelanggan disimpan secara sistematik dan terpelihara. Tadbir urus data pelanggan perlulah dirancang dan dipantau dengan sebaiknya. Sewajarnya usahawan memilih kaedah penyimpanan rekod pelanggan yang sesuai dengan perniagaan yang diceburi agar dapat menjimatkan kos serta masa pengendaliannya.

Rujukan

- [1] <https://prpm.dbp.gov.my/>
- [2] <https://www.pdp.gov.my/jpdpv2/assets/2020/01/Pengenalan-kepada-Perlindungan-Data-Peribadi-di-Malaysia.pdf>