

FPP

June - November 2024

# BizNewz

MANAGEMENT • INVESTMENT • ECONOMICS • ENTREPRENEURSHIP • TECHNOLOGY

*Permingaan Produk*

## TEBALOI

## work-life BALANCE

## The Power of PHYSIOTHERAPY

## wanita dan MOTOSIKAL

*sustainable*  
**SKINCARE**

## Mental Toughness in Athletic Performance

eISSN 2600-9811



9 772600 981003

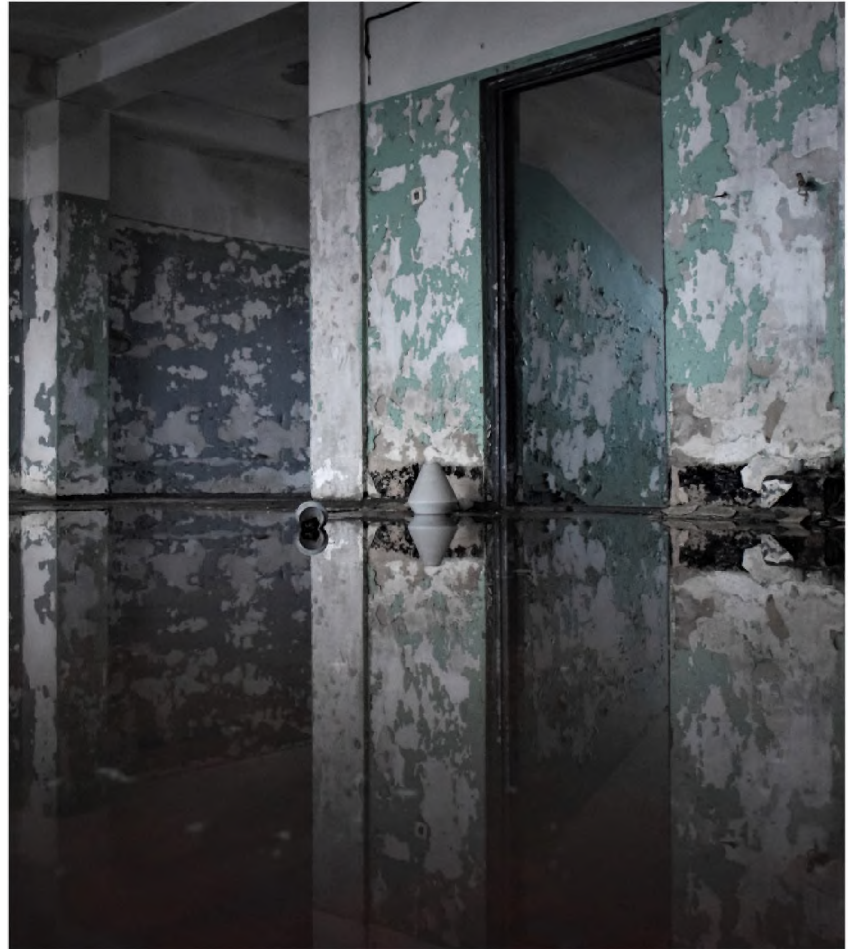
Publication Date  
25 October 2024

# ADAB DAN ETIKA SEBAGAI PELANGGAN SENI KEPADA PENGALAMAN TENANG DAN MENYENANGKAN

NURNAZIRAH JAMADIN

FAKULTI PENGURUSAN DAN PERNIAGAAN, UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA CAWANGAN SARAWAK, SARAWAK.

EMEL KORESPONDEN: [IRAH@UITM.EDU.MY](mailto:IRAH@UITM.EDU.MY).



Dalam dunia digital yang semakin canggih, adab dan nilai-nilai murni sebagai pelanggan dilihat semakin pudar dan hilang. Dahulu, sebelum kewujudan e-dagang dan perniagaan dalam talian, pelanggan perlu mengunjungi premis perniagaan secara fizikal untuk membeli barangan. Dalam suasana ini, budaya tawar-menawar, komunikasi, dan interaksi antara pelanggan dan peniaga amat baik, menggalakkan hubungan yang lebih mesra dan saling menghormati. Namun, jika dibandingkan dengan situasi sekarang, seni berkomunikasi dan interaksi antara pelanggan dan peniaga seolah-olah semakin terhakis.

Di zaman moden ini, ramai pelanggan cenderung menunjukkan sikap yang kurang sabar, mudah marah, tutur kata yang kasar serta kurang sopan, dan kerap kali juga berlaku insiden meninggikan suara apabila berhadapan dengan situasi yang tidak memuaskan hati mereka. Lebih membimbangkan lagi, pelanggan sering memilih untuk menularkan pengalaman negatif mereka terhadap sesuatu produk atau perkhidmatan di media sosial, tanpa mempertimbangkan implikasi kepada peniaga dan reputasi perniagaan. Justeru, timbul persoalan mengenai apakah yang dimaksudkan dengan adab sebagai pelanggan dan mengapa ia penting dalam konteks membeli-belah yang lebih tenang, aman dan menyenangkan.

Adab sebagai pelanggan memainkan peranan yang amat penting dalam mewujudkan suasana membeli-belah yang harmoni dan kondusif. Dalam suasana di mana adab dan kesopanan dipraktikkan, para pekerja yang berhadapan dengan pelanggan beradab cenderung lebih bermotivasi dan bersedia memberikan perkhidmatan yang berkualiti. Situasi ini tidak sahaja meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga memperkukuh hubungan yang baik antara pelanggan dan peniaga, serta menggalakkan suasana positif serta pertumbuhan perniagaan yang lebih stabil dan mampan. Kepentingan adab dalam dunia perniagaan tidak boleh dipandang remeh kerana ia memberikan impak yang besar terhadap keseluruhan ekosistem perniagaan.

Dengan kemajuan teknologi dan digitalisasi, pengalaman membeli-belah telah berubah dengan ketara. Walaupun e-dagang dan perniagaan dalam talian menawarkan kemudahan yang luar biasa, ia juga membawa cabaran dalam mengekalkan adab dan etika sebagai pelanggan. Sebagai contoh, tanpa interaksi bersemuka, pelanggan sering kali terlupa akan pentingnya kesopanan dan penghormatan dalam komunikasi, terutama apabila mengemukakan aduan atau maklum balas negatif. Ketiadaan interaksi langsung ini boleh menyebabkan salah faham dan memperburuk keadaan, yang sepatutnya dapat diselesaikan dengan cara yang berhemah dan lebih sopan. Oleh itu, perlu ada kesedaran dan keinsafan tentang bagaimana kita berinteraksi walaupun berada di dunia maya.

Dalam konteks adab sebagai pelanggan, bersikap hormat dan sabar adalah elemen yang sangat penting. Pelanggan perlu sentiasa menunjukkan sikap hormat terhadap pekerja, dengan berbicara menggunakan nada suara yang sesuai serta sopan dan mengelakkan sebarang bentuk kekasaran. Harus diingat pekerja dan peniaga juga manusia biasa. Kesabaran amat diperlukan terutama ketika menghadapi situasi yang memerlukan masa untuk diselesaikan. Sikap sebegini bukan sahaja mengurangkan ketegangan, tetapi juga membantu dalam mencapai penyelesaian yang lebih efektif dan memuaskan kehendak kedua-dua pihak. Selain itu, apabila membuat pesanan atau menyuarakan aduan, pelanggan harus memberikan maklumat yang jelas dan tepat. Ini bukan sahaja membantu pekerja memahami keperluan pelanggan dengan lebih baik, tetapi juga mempercepat proses mencari jalan penyelesaian bagi menyelesaikan isu yang timbul.

Dalam hubungan perniagaan, menghargai masa dan usaha pekerja adalah aspek penting yang sering diabaikan. Pelanggan harus menyedari bahawa pekerja juga mempunyai tanggungjawab dan beban tugas tertentu. Menghargai masa dan usaha pekerja melalui kata-kata penghargaan atau sekadar senyuman boleh menyemarakkan semangat mereka untuk memberikan perkhidmatan terbaik. Begitu juga dengan mematuhi peraturan dan polisi perniagaan, seperti waktu operasi dan polisi pemulangan barang, adalah tanda menghormati hak dan tanggungjawab peniaga. Pelanggan yang beradab akan sentiasa berusaha memahami dan mematuhi peraturan ini sebagai satu bentuk tanggungjawab sosial.

Dalam era digital yang serba pantas ini, adab sebagai pelanggan mempunyai impak yang jauh lebih besar daripada yang disangka. Pelanggan yang beradab bukan sahaja mendapat layanan yang lebih baik tetapi juga dihormati oleh peniaga dan pekerja. Hubungan yang baik antara pelanggan dan peniaga ini boleh mencipta pengalaman membeli-belah yang lebih memuaskan dan menyenangkan. Namun, dalam dunia yang semakin berasaskan teknologi ini, para pelanggan perlu mengingatkan diri untuk tidak mudah terpengaruh dengan emosi negatif atau bertindak melulu, seperti menularkan pengalaman buruk tanpa berusaha untuk menyelesaikannya secara berhemah. Sikap ini bukan sahaja boleh merosakkan hubungan dengan peniaga, tetapi juga boleh menjejaskan reputasi perniagaan secara keseluruhan.

Dalam konteks masyarakat yang semakin global dan kompleks, adab sebagai pelanggan tidak boleh dipandang remeh. Mengamalkan nilai-nilai kesopanan dan menghormati sesama insan, sama ada di dunia nyata mahupun digital, membantu membina masyarakat yang lebih harmoni dan saling menghargai. Apabila kita mengamalkan adab yang baik ketika berurusan sebagai pelanggan, kita bukan sahaja mencerminkan budaya dan peribadi yang tinggi, tetapi juga menyumbang kepada pembangunan masyarakat yang lebih matang dan beradab.

Kesimpulannya, adab sebagai pelanggan adalah kunci kepada pengalaman membeli-belah yang harmoni, aman, tenang dan menyenangkan. Ia mencerminkan kematangan dan kesedaran kita sebagai anggota masyarakat yang bertanggungjawab. Marilah kita bersama-sama memupuk adab yang baik ketika menjadi pelanggan, demi kesejahteraan bersama dan kemajuan masyarakat. Dengan cara ini, kita dapat memainkan peranan kita dalam membentuk dunia perniagaan yang lebih beretika dan berperikemanusiaan yang akhirnya memberi manfaat kepada semua pihak.





eISSN 2600-9811



9 772600 981003

BizNewz 2024

Faculty of Business and Management

Universiti Teknologi MARA Cawangan Terengganu, Kampus Dungun

Sura Hujung, 23000 Dungun, Terengganu, MALAYSIA

Tel: +609-8400400

Fax: +609-8403777

Email: biznewzuitm@gmail.com