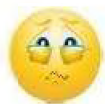


Pendek kata, pelanggan pada hari ini mempunyai kesedaran yang lebih matang terhadap nilai produk yang dibeli. Pelanggan menuntut kualiti produk dan perkhidmatan terbaik berbanding dengan harga yang mereka bayar. Pelanggan juga mempunyai alternatif yang luas untuk memilih penjual yang dapat menawarkan produk dengan nilai yang terbaik. Bayangkan sekiranya sebuah organisasi itu tidak menitikberatkan kepuasan hati pelanggan dalaman mereka, sudah pastilah pelanggan dalaman yang dikira sebagai pekerja ini tidak akan memberikan perkhidmatan yang terbaik buat pelanggan. Pekerja yang tidak berpuas hati dengan layanan majikan ke atas mereka sudah tentulah akan mencari peluang pekerjaan yang lebih baik kerana *win-win situation* di antara mereka dan majikan juga tidak diperolehi sepanjang mereka bekerja di situ. Akhirnya, keuntungan yang sentiasa menjadi fokus utama bagi setiap usahawan sudah pasti tidak akan menjadi realiti. Sekiranya kita menjaga kebajikan dan kehendak pekerja, secara automatiknya pekerja akan menjaga kehendak dan keperluan pelanggan sesebuah organisasi. Seorang pekerja yang sayangkan pekerjaannya mereka dan berpuas hati dengan layanan majikan, pasti akan sentiasa memberikan perkhidmatan yang terbaik untuk setiap pelanggan. Sudah pastilah perhubungan yang positif ini akan menghasilkan keuntungan yang berlipat kali ganda selaras dengan keinginan dan kehendak para usahawan.



Selamat jalan..kami pergi dulu.

Oleh :Siti Farrah Shahwir (Uitm Johor)



Arus teknologi yang begitu pesat memacu kehidupan manusia telah banyak memberi kelebihan dan peningkatan kualiti dan taraf hidup manusia. Tidak dinafikan arus digital, kemajuan telekomunikasi, dan segalanya di hujung jari memudahkan pembeli dan pengguna untuk membeli belah meskipun hanya sekadar duduk di atas kerusi atau berbaring di atas katil. Namun kemajuan yang besar ini sebenarnya telah menutup laluan beberapa bidang industri untuk terus berkembang dan sekaligus menyekat kebolehpasaran bagi kelangsungan di masa hadapan.

Berikut adalah contoh perniagaan dan industri yang melambai-lambai untuk mengucapkan selamat tinggal kepada pembelinya.

1 Industri percetakan



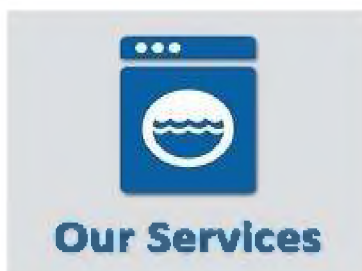
Kini industri percetakan tidak lagi semeriah dahulu. Jika dahulu dengan menulis bu-ku, novel atau penyiaran artikel di dada akhbar boleh memberikan pulangan atau penjaan pendapatan tinggi yang agak lumayan, kini industri percetakan mula menunjukkan kejatuhannya apabila pembeli mula beralih kepada pembacaan di alam maya. Penulisan novel juga tidak lagi se "gah" dulu kerana pembaca mula kurang minat membaca dan lebih suka menanti drama di televisyen yang diadaptasi dari novel sedia ada. Sekiranya drama yang diadaptasi berjaya menarik "rating" yang tinggi maka novel tercetak boleh menumpang tuah dan rezeki daripadanya. Contoh terdekat, pelajar kita sendiri. Pelajar generasi kini amat berat hati untuk mengeluarkan duit untuk membuat pembelian buku teks sebaliknya lebih bergantung kepada nota pensyarah yang dimuat naik di dalam web. Keadaan menjadi lebih teruk lagi apabila mereka lebih suka mengulangkaji hanya dengan menggunakan telefon pintar mereka berbanding mencetak nota mereka secara salinan bercetak. Ini juga memberi impak kepada peniaga kedai buku, di mana pelanggan semakin kurang mengunjungi kedai mereka.

2 Industri muzik



Dasar keterbukaan dalam menerima pelbagai genre muzik baru amatlah menggalakkan dalam kalangan masyarakat Malaysia. Namun begitu, pendengar kebanyakannya begitu lokek untuk menghargai karyawan untuk membeli hasil seni yang dirakam menggunakan CD dan muzik. Kemampuan teknologi untuk menyedut hasil karya melalui aplikasi di alam maya sedikit sebanyak telah menyekat minat pengkarya untuk terus berkarya. Artis dan syarikat rakaman terpaksa mencari alternatif lain untuk menjual hasil seninya dan mengecewakan apabila penyanyi masa kini kebanyakannya hanya menghasilkan "single" berbanding album dan menjual bakat hanya di atas pentas dan bukan lagi di dalam bentuk rakaman.

3 Industri dobi



Peniaga yang menceburkan diri dalam perniagaan dobi harus mengakui pelanggan lebih memilih untuk menggunakan khidmat dobi layan diri berbanding menghantar ke kedai dobi biasa "perkhidmatan penuh". Khidmat dobi layan diri menjadi pilihan apabila ia menawarkan harga yang lebih murah kepada pelanggan hatta pada zaman sekarang ramai yang memilih dobi layan diri daripada membeli mesin basuh rumah kerana ketiadaan mesin pengering baju. Nah, sekarang segalanya mahu mudah dan menjimatkan!

4 InDustri kafe siber



Kemampuan dan kecenderungan tinggi masyarakat terhadap akses internet telah banyak menutup peluang peniaga yang membuka kafe siber sebagai pilihan perhatian. Ini kerana kemajuan teknologi yang sedia ada telah meninggalkan kafe siber jauh ke belakang kerana masyarakat sekarang melayari internet hanya dengan menggunakan telefon pintar sedia ada. Untuk kelangsungan hidup, kafe siber sekarang menawarkan permainan melalui internet yang menjadi pilihan golongan remaja.

5 InDustri bakeri



Rangkaian platform media internet yang luas telah membuka ruang kepada masyarakat untuk melayari pelbagai maklumat dan berkongsi kepakaran dan pendapat secara kolektif mahupun individu. Contohnya, halaman Facebook "Masak apa hari ini" telah mendapat pengikut yang sangat tinggi. Platform MAHN telah membuka ruang untuk berkongsi resepi dan masakan baru. Contohnya, ramai suri rumah menambah pendapatan dengan menghasilkan roti dan bakeri di rumah dan memulakan perniagaan secara dalam talian. Malahan para ibu sekarang lebih memilih untuk menghasilkan roti sendiri daripada membeli di kedai roti. Resepi dan cara pembuatannya amat mudah didapati. Misalnya, terdapat banyak video tutorial di You Tube untuk menghasilkan pelbagai jenis roti dan bakeri. Malahan rasa kualiti roti yang dibuat sendiri setanding dengan roti yang dijual di kedai. Memang mencabar untuk para pengusaha kedai bakeri sekarang dalam menjaga pendapatan .