

EDISI 10

JUN 2023

# BULETIN APB

AKADEMI PENGAJIAN BAHASA  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA  
CAWANGAN NEGERI SEMBILAN  
KAMPUS SEREMBAN



# Kelebihan dan Kelemahan Membeli-belah Secara Dalam Talian

ROSNANI ABDULLAH

UiTM KAMPUS SEREMBAN

Membeli-belah dalam talian kini semakin popular disebabkan oleh banyak kemudahan yang ditawarkan. Pembeli dapat membeli barangan yang mereka mahukan pada harga murah, boleh membeli-belah 24 jam sehari, tujuh hari seminggu di mana saja mereka berada. Namun begitu, pembeli dalam talian juga perlu sedar akan risiko yang mereka hadapi.

## Risiko membeli-belah dalam talian yang biasa dihadapi

### Laman web palsu

Laman ini dicipta dengan satu tujuan, iaitu mendapatkan maklumat tentang diri anda, yang boleh membawa kepada risiko kecurian identiti dan penggodaman. Kebiasaannya, laman web seperti ini akan memberikan tawaran hebat yang sukar dilepaskan dan akhirnya lesap beberapa minggu kemudian.

### Penipuan

Sesetengah aduan yang biasa didengari termasuk penjual tidak menghantar barangan yang dibeli, pembeli menerima barangan yang sama ada nilainya kurang daripada nilai yang diiklankan atau nyata sekali berbeza daripada gambaran asal, kupon dan kad hadiah palsu.

### Kebolehpercayaan penjual

Laman web beli-belah tidak selamat atau memaparkan penjual yang tidak dikenali.

### Caj tersembunyi

Pembeli perlu membayar lebih daripada apa yang dinyatakan disebabkan oleh caj tersembunyi, duti atau caj penghantaran.

### Isu standard keselamatan

Barangan yang dibeli mungkin tidak menepati piawaian keselamatan SIRIM. Selain itu, barangan seperti ubat-ubatan atau kosmetik berkemungkinan tidak mendapat kelulusan daripada Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM).



## Kelebihan membeli secara dalam talian

Dalam kekusaran pengguna membeli secara dalam talian, tidak dinafikan terdapat kebaikan yang diperoleh melalui pembelian secara maya:

1. Pembeli tidak perlu beratur untuk membeli barangan yang diinginkan.
2. Akses terus ke kedai dan produk yang dijual di mana-mana lokasi terpencil. Pembeli boleh membeli di mana-mana lokasi produk yang diiklankan.
3. Tidak perlu mempunyai kedai fizikal untuk menjalankan perniagaan.
4. Mempunyai pilihan yang lebih banyak. Pembeli juga boleh membuat perbandingan harga terhadap barangan yang sama.
5. Perniagaan dapat dijalankan pada bila-bila masa.
6. Keupayaan membeli dan menjual kepada pengguna lain dan memanfaatkan perdagangan C2C (*Consumer-to-Consumer*).
7. Pembelian segera bagi produk muat turun digital (perisian, e-buku, muzik, filem, dll.)
8. Penawaran produk dan perkhidmatan yang lebih banyak dan lebih baik.
9. Tiada batasan atau syarat ruang yang membolehkan lebih banyak produk tersedia.
10. Dapat berkomunikasi dengan mudah dan pantas.
11. Pemperibadian pembelian dan pengalaman pelanggan.

12. Tidak perlu mengendalikan wang tunai (cashless).
13. Urus niaga dan kontrak yang cepat dan cekap.
14. Mudah menguruskan inventori, di mana pelanggan dimaklumkan akan jumlah barangan yang tersedia.
15. Tiada atau kurang pengambilan pekerja dapat menjimatkan kos dari segi pembayaran gaji dan sebagainya.
16. Akses kepada pelanggan atau kedai yang lebih meluas menggunakan enjin carian.
17. Berpeluang mendapatkan produk komersial yang agak sukar diperolehi.
18. Keupayaan untuk mengawasi produk dengan teliti semasa penghantaran.

### **Kelemahan membeli dalam talian**

Antara kelemahan pembelian di atas talian adalah seperti berikut:

1. Tiada komunikasi secara bersemuka.
2. Ketidakupayaan untuk menguji produk sebelum membelinya.
3. Tiada jaminan untuk sambungan Internet yang selamat. Berpotensi melibatkan pembayaran palsu, penipuan dan pencurian maklumat peribadi (penggodam).
4. Kesukaran atau bahkan ketidakupayaan untuk mengesan penipuan dan penipu.
5. Adalah mustahak untuk mempunyai peranti yang disambung ke rangkaian Internet.
6. Terdapat kos tambahan yang dalam kebanyakan kes, harus ditanggung oleh penjual.
7. Kesukaran untuk membuat pemulangan barang. Jika barang yang dibeli terpaksa dipulangkan, prosesnya adalah melibatkan kos penghantaran yang berbeza.
8. Kelewatan dalam menerima produk (sekurang-kurangnya satu hari).

Jelas ternyata bahawa kelebihan membeli dalam talian lebih banyak daripada kelemahan, baik untuk pembeli mahupun peniaga. Untuk berjaya dalam perniagaan dalam talian, peniaga mesti mengambil kira keadaan yang dianggap sebagai kekurangan untuk memudahkan proses pembelian dan meningkatkan penjualan.

Walaupun bagaimanapun, kelebihan membeli secara dalam talian boleh digunakan sebagai peluang untuk menjalankan perniagaan dengan lebih kreatif. Lebih-lebih lagi, pada masa kini, seiring berjalannya waktu, dapat dilihat bahawa kewujudan perniagaan secara dalam talian ibarat cendawan yang tumbuh selepas hujan telah menjadikan perniagaan fizikal sebagai sampingan.

Hal ini jelas menunjukkan bahawa terdapat kelebihan dan kekurangan dalam menjalankan pembelian secara dalam talian. Apa yang mesti dinilai ialah apakah perkara positif itu mengatasi yang negatif kerana ia merupakan satu-satunya cara untuk sesebuah perniagaan itu berjaya dan pelanggan berpuas hati dengan pembelian mereka.

### **Rujukan**

Rodriguez, E. M. (2019). Kelebihan dan kekurangan membeli dalam talian,  
<https://www.actualidadecommerce.com/ms/kelebihan-dan-kekurangan-e-dagang-dari-sudut-pandangan-pelanggan/>

Klik dengan bijak, Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia