



PERBADANAN PRODUKTIVITI MALAYSIA

TERMA RUJUKAN

PERLANTIKAN PERUNDING BAGI

KAJIAN KES *BEHAVIOURAL INSIGHTS* 2021

**MENINGKATKAN KADAR PENERIMAAN PENGGUNA
PLATFORM E-PEMBAYARAN DALAM PERKHIDMATAN
KERAJAAN**

PERLANTIKAN PERUNDING BAGI KAJIAN KES *BEHAVIOURAL INSIGHTS* 2021

MENINGKATKAN KADAR PENERIMAAN PENGGUNA PLATFORM E-PEMBAYARAN DALAM PERKHIDMATAN KERAJAAN

A. LATAR BELAKANG

1. Perbadanan Produktiviti Malaysia (MPC) telah diberi mandat oleh Kerajaan untuk melaksanakan Kajian Behavioural Insights (BI) di Malaysia pada tahun 2021, selari dengan aspirasi Kerajaan untuk menggunapakai kaedah BI dalam membangunkan polisi awam dan peraturan yang berkualiti dan berkesan.
2. Penggubalan dasar berunsurkan perihal tingkah laku menekankan tentang kepentingan mengkaji pelbagai pengaruh, memberi perhatian kepada faktor-faktor sosial, psikologi dan ekonomi yang mempengaruhi pemikiran dan perlakuan seseorang individu selain memberi penyelesaian yang kreatif dalam berdepan cabaran yang sukar, selalunya dengan kos yang rendah. Ianya juga dapat membantu penggubal dasar untuk mengelak beberapa perangkap dan sikap berat sebelah dalam membuat keputusan yang akan mempengaruhi semua individu.
3. Kerajaan dalam usaha untuk menggalakkan penggunaan e-pembayaran, telah melakukan pelbagai promosi dan insentif namun tahap penerimaan dan pelaksanaan inisiatif digital di kalangan pengguna kurang mendapat sambutan. Kerajaan juga telah membangunkan Pelan Strategik e-Pembayaran Sektor Awam 2016 – 2020 (PPSPA) bertujuan untuk menambah baik persekitaran e-Pembayaran yang mesra pengguna, membudayakan e-Pembayaran untuk meningkatkan tahap penggunaan dan kepuasan pengguna serta meningkatkan keyakinan pengguna terhadap perkhidmatan e-Pembayaran.
4. Pada tahun 2020, pencapaian Perkhidmatan Servis e-Pembayaran dalam Perkhidmatan Kerajaan menunjukkan pencapaian sebanyak 62.9%. Sementara itu, perbandingan di antara servis e-Pembayaran dan mod pembayaran konvensional (tunai, cek, draf bank, pesanan pos) adalah sebanyak 57.5%. Justeru itu, bagi merapatkan jurang penggunaan e-Pembayaran ini, pendekatan BI diperlukan untuk meningkatkan penggunaan Platform e- Pembayaran sebagai pilihan utama perkhidmatan pembayaran Sektor Awam yang kondusif, selamat dan efisien.

B. OBJEKTIF KAJIAN

1. Tujuan kajian ini dijalankan adalah untuk menerapkan penggunaan kaedah *Behavioural Insights* (BI) dalam:
 - i. Mengenalpasti jurang, isu dan permasalahan utama kajian;
 - ii. Mengenalpasti keadaan semasa dan menganalisa cabaran secara terperinci;
 - iii. Membangunkan instrumen yang paling berkesan dalam pengumpulan data; dan
 - iv. Mengesyorkan pelan tindakan dan cadangan penambahbaikan dalam meningkatkan penggunaan platform e-pembayaran bagi produk dan perkhidmatan kerajaan.

C. SKOP KAJIAN

Skop kajian adalah sehingga **baseline study** sahaja, di mana kumpulan sasar adalah pengguna bagi produk dan perkhidmatan kerajaan di sekitar Lembah Klang.

D. METODOLOGI KAJIAN

1. Kajian yang dijalankan akan menggunakan metodologi seperti berikut:
 - i. *Desk research* dan *literature review* untuk mendapatkan gambaran awal mengenai isu dan permasalahan utama;
 - ii. Sesi libat urus bersama pemegang taruh dan pihak berkepentingan;
 - iii. Pengumpulan data secara kuantitatif atau kualitatif; dan
 - iv. Membuat analisa kajian dalam bentuk grafik dan bertulis bagi memudahkan penyampaian hasil penemuan kajian.

E. JANGKAAN DAPATAN KAJIAN

1. Hasil penemuan kajian akan digunakan sebagai input kepada pemegang taruh (*stakeholders*) dalam usaha untuk menambahbaik peraturan atau polisi sedia ada agar ianya selari dengan aspirasi dan keperluan negara. Jangkaan dapatan dari kajian ini adalah:
 - i. Laporan Kajian Kes
 - ii. Cadangan penambahbaikan; dan
 - iii. Cadangan intervensi kajian

F. TEMPOH KAJIAN

1. Jangka masa projek adalah selama **tiga (3) bulan**. **Tiada lanjutan tempoh masa akan diberikan.**
2. Bagi memastikan maklumat yang diperoleh dalam pelaksanaan kajian seiring dengan matlamat MPC, dapatan kajian perlu dikemukakan mengikut peringkat pelaksanaan kajian seperti berikut:
 - i. **Laporan Awal**: dikemukakan kepada MPC pada/sebelum hujung bulan pertama;
 - ii. **Laporan Interim**: dikemukakan kepada MPC pada/sebelum hujung bulan kedua; dan
 - iii. **Laporan Akhir**: dikemukakan/dibentangkan kepada MPC pada/sebelum hujung bulan ketiga.

Walau bagaimanapun, dalam kes-kes yang tertentu, pihak MPC berhak untuk memohon kerjasama perunding untuk membuat pembentangan untuk mana-mana laporan pada bila-bila masa yang diperlukan.

G. PENYALURAN YURAN PROFESIONAL

1. Pembayaran yuran kepada perunding akan dijalankan mengikut terma berikut:
 - i. Pembayaran pertama (50%) dibuat selepas Laporan Awal dikemukakan kepada MPC; dan
 - ii. Pembayaran terakhir (50%) dibuat selepas Laporan Akhir diserahkan kepada MPC dalam bentuk softcopy.

H. PENYERAHAN

1. Selepas laporan akhir dibentangkan kepada MPC dan dimurnikan, perkara-perkara seperti berikut hendaklah dihantar selewat-lewatnya tujuh (7) hari dari tarikh pembentangan:
 - i. Satu (1) naskah Laporan Akhir Projek yang lengkap dan komprehensif dalam Bahasa Melayu atau Bahasa Inggeris. Laporan Akhir Projek juga perlu mengandungi Abstrak dan Rumusan Eksekutif.

- ii. Laporan Akhir Kajian dalam bentuk softcopy dan dalam bentuk MS Word; dan
- iii. Slaid pembentangan dalam Bahasa Melayu atau Bahasa Inggeris

I. SKOP TUGAS

1. Perunding yang dilantik mestilah:
 - i. Menjadi ketua projek bagi kertas cadangan yang telah diluluskan oleh MPC;
 - ii. Membina dan melaksanakan konsep, rangka kerja, metodologi dan pendekatan terperinci bagi keseluruhan projek;
 - iii. Mengurus ahli kumpulan dan memantau aktiviti kumpulan yang berkaitan dengan pengurusan dan pelaksanaan projek, termasuk pengurusan, kemajuan dan pelaporan projek;
 - iv. Mengatur sebarang perundingan termasuk perbincangan atau mesyuarat bersama pihak luar;
 - v. Menyelaras kerja-kerja ahli kumpulan agar selaras dengan pelan pelaksanaan projek secara keseluruhan;
 - vi. Menyediakan setiap laporan secara terperinci yang akan dikemukakan dan/atau dibentangkan kepada MPC;
 - vii. Menghadiri sebarang perbincangan yang berkaitan kes kajian BI bersama MPC dan pihak luar;
 - viii. Bertanggungjawab mengetuai pembentangan kepada Pengurusan MPC; dan
 - ix. Memastikan perbelanjaan bagi projek dibuat secara berhemah dan mematuhi peraturan Kewangan Kerajaan yang sedang berkuatkuasa.

J. KAEDAH PENETAPAN KOS PERKHIDMATAN PERUNDING

1. Penetapan kos perkhidmatan perunding bagi kajian ini hendaklah menggunakan kaedah penetapan kos perkhidmatan perunding seperti di Pekeliling Perbendaharaan Malaysia PK 3.2 – Kos Perkhidmatan Perunding

Kos projek yang disalurkan adalah muktamad. Sebarang penambahan kos tidak akan ditanggung oleh MPC.

K. HAK MILIK MPC KE ATAS LAPORAN PROJEK, REKOD-REKOD DAN DOKUMEN YANG BERKAITAN

1. Semua laporan dan data yang berkaitan seperti peta, rajah, lukisan, statistik dan rekod atau bahan yang dikumpulkan atau disediakan dalam tempoh projek ini adalah sulit dan hendaklah menjadi harta milik MPC sepanjang masa penyediaan projek dan selepas projek dilaksanakan.
2. Perunding yang dilantik dan/atau ahli kumpulan tidak boleh bertindak atau melakukan sebarang penyebaran hasil kajian ini tanpa mendapat kebenaran secara bertulis daripada MPC.

L. TINDAKAN TATATERTIB

1. MPC berhak mengambil tindakan tatatertib yang bersesuaian ke atas perunding yang telah melanggar syarat-syarat sebagaimana yang termaktub dalam Terma Rujukan ini.
2. Sekiranya perunding tidak dapat menamatkan projek sebagaimana yang telah diamanahkan/dijanjikan, MPC berhak mengambil tindakan tatatertib yang bersesuaian seperti berikut:
 - i. Mengeluarkan Surat Tunjuk Sebab kepada perunding yang berkaitan;
 - ii. Memberi notis bertulis penamatan perkhidmatan perunding bagi projek yang sedang dilaksanakan;
 - iii. Dana bagi projek akan diberhentikan dan Perunding dan ahli kumpulan akan di senarai hitam daripada projek-projek MPC.
 - iv. Dana yang telah disalurkan perlu dipulangkan sepenuhnya kepada MPC dalam masa tujuh (7) hari dari tarikh notis dikeluarkan; dan

- v. Dana yang masih berbaki dan belum digunakan tidak akan disalurkan kepada perunding.

PERBADANAN PRODUKTIVITI MALAYSIA (MPC)