

CADANGAN TEKNIKAL

KAJIAN KES: MENINGKATKAN KADAR PENERIMAAN PENGGUNA PLATFORM E-PEMBAYARAN DALAM PERKHIDMATAN KERAJAAN

DISEDIAKAN UNTUK



PERBADANAN PRODUKTIVITI MALAYSIA (MPC)

DISEDIAKAN OLEH



الجامعة الإسلامية العالمية ماليزيا
INTERNATIONAL ISLAMIC UNIVERSITY MALAYSIA
يُؤْتِي الْعِلْمَ رِيشًا وَمَنْ يُرِيشُنَا فَيَكْمِلُنَا

IIUM Entrepreneurship & Consultancies Sdn. Bhd
International Islamic University Malaysia

DOKUMEN ASAL / SALINAN NO.____ DARIPADA 4
(sila potong sama ada dokumen asal atau salinan. Jika salinan, sila nomborkan salinan)

CADANGAN TEKNIKAL

LAMPIRAN B1 – MUKA DEPAN DAN SENARAI SEMAK DOKUMEN MANDATORI UNTUK CADANGAN TEKNIKAL

Senarai semak berikut perlulah dimasukkan sebagai MUKA DEPAN di dalam Cadangan Teknikal. Perunding hendaklah memastikan Cadangan Teknikal adalah lengkap merangkumi semua item-item yang dinyatakan di bawah. Kegagalan perunding melaksanakan demikian akan mengakibatkan Cadangan **Tidak Akan Dipertimbangkan**.

No.	NO SIRI DOKUMEN PELAWAAN : PCT 7/2021 (sila isi no. siri di atas seperti yang tertera di muka depan dokumen pelawaan)			
	Dokumen Yang Perlu Diserahkan	Sila Tanda (√)		
		Ditanda oleh Perunding	Ditanda oleh Jawatankuasa Pembuka Pelawaan	Muka Surat di Cadangan Teknikal
1.	Declaration Form mengikut format di Lampiran B2	√		3
2.	Surat Akuan Perunding mengikut format di Lampiran B3	√		5
3.	Maklumat Perunding mengikut format di Lampiran B4	√		6
4.	Senarai pengalaman perunding melaksanakan kajian sama ada bagi Kerajaan, Swasta dan Negara Luar mengikut format di Lampiran B5	√		7
5.	Ringkasan Curriculum Vitae Kakitangan Yang Terlibat (Termasuk Prinsipal/Pemilik Firma) mengikut format di Lampiran B6	√		11
6.	Cadangan Jadual Pelaksanaan Kajian dilabelkan Lampiran B7	√		13

No.	NO SIRI DOKUMEN PELAWAAN : PCT 7/2021 (sila isi no. siri di atas seperti yang tertera di muka depan dokumen pelawaan)			
	Dokumen Yang Perlu Diserahkan	Sila Tanda (√)		
		Ditanda oleh Perunding	Ditanda oleh Jawatankuasa Pembuka Pelawaan	Muka Surat di Cadangan Teknikal
7.	Metodologi yang dicadangkan dilabelkan Lampiran B8	√		15
8.	Satu (1) <i>Pendrive</i> mengandungi <i>soft copy</i> Cadangan Teknikal yang telah lengkap diisi oleh perunding	√		23

PENGESAHAN OLEH PERUNDING

Dengan ini saya mengesahkan bahawa saya telah membaca dan memahami semua syarat-syarat yang dinyatakan di atas dan semua maklumat yang dikemukakan adalah benar dan lengkap.



 Nama Prinsipal : Muhammad Nur Azraei Shahbudin (Pengurus)
 No. K.P : 800606-14-5999
 Tarikh : 10/03/2021
 Cop Firma :



DECLARATION FORM**Authority to disclose firm's information**

By submitting this form, you consent to release to The Government of Malaysia of all your firm's information. This information will be used to assist in evaluating your proposal.

Declaration

This declaration covers the information I have provided on this form and all the information submitted in my proposals as well as in the attached schedules and accompanying documents.

- (i) *The attached schedules and accompanying documents are :
(please declare all supporting documents and schedules included in the main proposal)*

No.	Name of attached schedules/accompanying documents	Attachment/page no.
1	Declaration Form	Lampiran B2
2	Surat Akuan Perunding	Lampiran B3
3	Maklumat Perunding	Lampiran B4
4	Senarai pengalaman perunding melaksanakan kajian sama ada bagi Kerajaan, Swasta dan Negara Luar	Lampiran B5
5	Ringkasan Curriculum Vitae Kakitangan Yang Terlibat (Termasuk Prinsipal/Pemilik Firma)	Lampiran B6
6	Cadangan Jadual Pelaksanaan Kajian	Lampiran B7
7	Metodologi yang dicadangkan	Lampiran B8
8	Satu (1) Pendrive mengandungi soft copy Cadangan Teknikal yang telah lengkap diisi oleh perunding	M/S 17

- (ii) *I declare that the information I have given is truthful, complete and correct.*
- (iii) *I understand that any false statements/information/documents submitted may result in my firm's disqualification of entering this invitation to offer.*
- (iv) *I realised that once this form has been completed and signed, it will form part of my proposal and will be used as an evidence to support this declaration.*

Solemn declaration

I **Muhammad Nur Azraei Shahbudin** do solemnly declare that all information and accompanying documents that I have given in the foregoing proposal is truthful, complete and correct, and I make this solemn declaration conscientiously believing it to be true and knowing that it is of the same force and effect as if made under oath.

Signature

: 

Name of representative & designation : ..Muhammad Nur Azraei Shahbudin...
Manager



Company's stamp

:
.....

Date

:10/03/2021.....

SURAT AKUAN PERUNDING
(Disertakan Bersama Cadangan)

Saya **Muhammad Nur Azraei Shahbudin** selaku pemilik **IIUM Entrepreneurship and Consultancies Sdn. Bhd.** dengan nombor Pendaftaran **563743-P** dengan ini mengisytiharkan bahawa saya atau mana-mana individu yang mewakili syarikat ini tidak akan menawar atau memberi rasuah kepada mana-mana individu dalam **Perbadanan Produktiviti Malaysia (MPC)** atau mana-mana individu lain, sebagai sogokan untuk mendapatkan perolehan ini.

2. Sekiranya didapati ada sebarang percubaan rasuah daripada mana-mana pihak, saya akan membuat aduan dengan segera ke pejabat Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM) atau balai polis yang berhampiran. Saya sedar bahawa kegagalan saya berbuat demikian adalah satu kesalahan di bawah Akta Suruhanjaya Pencegahan Rasuah 2009 [Akta 694].

Yang Benar,



.....
Nama : Muhammad Nur Azraei Shahbudin (Pengurus)
No. K.P/Pasport : 800606-14-5999
Tarikh : 10/03/2021

Cop Firma :



**potong mana yang tidak berkenaan*

MAKLUMAT PERUNDING

Bil.	Perkara	Keterangan
1.	Nama Firma	IIUM ENTREPRENEURSHIP AND CONSULTANCIES SDN. BHD. (IECSB)
2.	Alamat Surat-Menyurat	LEVEL 3, RESEARCH MANAGEMENT CENTRE, INTERNATIONAL ISLAMIC UNIVERSITY MALAYSIA, JALAN GOMBAK, 53100 KUALA LUMPUR
3.	No. Pendaftaran MOF	SYARIKAT BUMIPUTERA (357-02027790) FIRMA PERUNDING (465-00010454)
4.	ROC/ROB/ROS	563743-P
5.	Emel Rasmi	admin@iiumconsultants.com.my iiumconsultants@gmail.com
6.	No. Faks	03-6421 5439
7.	No. Telefon Firma	03-6421 5434
8.	Nama Wakil Firma Yang Boleh Dihubungi	MUHAMMAD NUR AZRAEI SHAHBUDIN NORSHUHADA ZAKARIA HAFIFAH ABDUL GHAFAR

Nota:

1. Perunding hendaklah melengkapkan semua medan di no. 1 hingga no. 8 di atas bagi memudahkan pihak Agensi menghubungi perunding sekiranya perunding berjaya ditawarkan bagi kajian ini.
2. Perunding juga hendaklah memastikan bahawa maklumat yang diberikan adalah yang terkini.

Dengan ini saya mengesahkan bahawa semua maklumat yang dikemukakan adalah benar dan lengkap.

.....
 Nama Prinsipal : Muhammad Nur Azraei Shahbudin (Pengurus Besar)
 No. K.P : 800606-14-5999
 Tarikh : 10/03/2021
 Cop Firma :



LAMPIRAN B5

SENARAI PENGALAMAN PERUNDING MELAKSANAKAN KAJIAN KERAJAAN, SWASTA DAN NEGARA LUAR

BIL	NAMA KAJIAN	JENIS PELANGGAN (KERAJAAN MALAYSIA/ KERAJAAN ASING/ SWASTA TEMPATAN/SWASTA ASING) (Jika negara asing, sila nyatakan nama negara tersebut)	NAMA AGENSI PELANGGAN	TARIKH SURAT SETUJU TERIMA/SURAT NIAT (DD/MM/YYYY)	STATUS PELAKSANAAN KAJIAN (AKTIF/SIAP)	JUMLAH KOS (RM)
1	Behavioural Insight (BI) for Better Regulations of Electrical Life and Asset Safety to Malaysians (Safety Inclusive of Existing Street Lighting Fixtures)	Swasta	MPC	August 2020	SIAP	33,246.96
2	Study on Gap Analysis and on the Adoption of Chapter 11 of US Bankruptcy Code Related to Corporate Rescue Mechanism in Malaysia	Swasta	MPC	August 2020	SIAP	24,316.50
3	How to Encourage the Use of Public Transport in Klang Valley Using Behavioral Insight	Swasta	MPC	August 2020	SIAP	21,487.85
4	Kajian dan Penggubalan Akta Sewaan Kediaman	Kerajaan Malaysia	JPN, KPKT	1 Julai 2019	AKTIF	2,546,910.23

BIL	NAMA KAJIAN	JENIS PELANGGAN (KERAJAAN MALAYSIA/ KERAJAAN ASING/ SWASTA TEMPATAN/SWASTA ASING) (Jika negara asing, sila nyatakan nama negara tersebut)	NAMA AGENSI PELANGGAN	TARIKH SURAT SETUJU TERIMA/SURAT NIAT (DD/MM/YYYY)	STATUS PELAKSANAAN KAJIAN (AKTIF/SIAP)	JUMLAH KOS (RM)
5	Kajian dan Penggubalan Pindaan Akta Pemajuan Perumahan (AKTA 118) dan Peraturan-Peraturan	Kerajaan Malaysia	JPN, KPKT	1 Julai 2019	AKTIF	2,469,261.26
6	Kajian Kesedaran Awam Mengenai Sains, Teknologi dan Inovasi (STI) Malaysia 2019	Kerajaan Malaysia	MASTIC, MESTECC	1 September 2019	AKTIF	694,429.64
7	Kajian Peluang Pekerjaan Orang Kurang Upaya (OKU) di Malaysia - 2019	Kerajaan Malaysia	ISM	11 Mei 2019	AKTIF	630,768.90
8	Study on Community Awareness and Preparedness for TNB's Disaster Risk Management Program in Cameron Highlands	Swasta	TNB	25 Sep 2018	SIAP	157,000.00
9	Kajian Bibliometrik Kebangsaan 2001-2017	Kerajaan Malaysia	MASTIC, MESTECC	1 Mei 2018	SIAP	469,470.00
10	Kajian Dan Pembangunan Standard Industri Pembinaan Perumahan Kebangsaan	Kerajaan Malaysia	CIDB	25 Sep 2018	SIAP	405,793.14

BIL	NAMA KAJIAN	JENIS PELANGGAN (KERAJAAN MALAYSIA/ KERAJAAN ASING/ SWASTA TEMPATAN/SWASTA ASING) (Jika negara asing, sila nyatakan nama negara tersebut)	NAMA AGENSI PELANGGAN	TARIKH SURAT SETUJU TERIMA/SURAT NIAT (DD/MM/YYYY)	STATUS PELAKSANAAN KAJIAN (AKTIF/SIAP)	JUMLAH KOS (RM)
11	Kajian Kebolehlaksanaan Penyampaian Perkhidmatan Alternatif (Alternatif Service Delivery – ASD) Dalam Perkhidmatan Penjagaan Warga Emas Dan Pemulihan Penagihan Dadah - 2017	Kerajaan Malaysia	JPA	8 Mei 2017	SIAP	1,133,466.48
12	Kajian Pemantauan Isu-Isu Pasca Perceraian dan Penyelesaiannya - 2017	Kerajaan Malaysia	KPWKM	15 Nov 2017	SIAP	280,178.92

Nota:

1. Semua maklumat di atas adalah mandatori untuk diisi dan tidak boleh dibiarkan kosong. Sekiranya tiada pengalaman, sila isikan 'TIADA'.
2. Sekiranya ruangan di atas yang disediakan tidak mencukupi, perunding hendaklah mengemukakan borang tambahan. Walau bagaimanapun, borang tambahan tersebut hendaklah mengandungi tajuk dan bilangan medan yang sama.

Dengan ini saya mengesahkan bahawa semua maklumat yang dikemukakan adalah benar dan lengkap.



.....
Nama Prinsipal : Muhammad Nur Azraei Shahbudin (Pengurus Besar)
No. K.P : 800606-14-5999
Tarikh : 10/03/2021
Cop Firma :



LAMPIRAN B6

RINGKASAN CURRICULUM VITAE KAKITANGAN YANG TERLIBAT (TERMASUK PRINSIPAL/PEMILIK FIRMA)

Bil	Nama Pasukan (Tempatan / Asing – nyatakan nama Negara asing)	Umur	Tempoh Pengalaman Bekerja (Tahun)	Kelulusan Akademik Tertinggi (Nyatakan nama kelayakan dan universiti)	Jenis Kakitangan (Pemilik/ Rakan Kongsi/ Ikhtisas/ Separa Ikhtisas*)	Status Kakitangan (Tetap/ Sementara*)	Input Masa Dalam Kajian (Bulan)
A. PASUKAN PENGURUSAN							
1	Muhammad Nur Azraei Shahbudin (Tempatan)	41	16	Degree (Perancangan Bandar dan Wilayah – Universiti Islam Antarabangsa Malaysia)	Ikhtisas	Tetap	1.0
2	Norshuhaida Zakaria (Tempatan)	38	13	Degree (Human Sciences– Universiti Islam Antarabangsa Malaysia)	Separa Iktisas	Tetap	2.0
B. PASUKAN PAKAR – TOPIC EXPERTS (TE)							
3	Assoc. Prof. Dr. Rohaiza rokis (Tempatan)	49	23	PhD. (Sociology of Work - University of Bristol, England)	Ikhtisas	Tetap	1.0
4	Dr. Norasikin Basir (Tempatan)	50	25	PhD. (Anthropology and Sociology - Universiti Sains Malaysia (USM))	Ikhtisas	Tetap	1.0
C. PASUKAN PAKAR - GENERAL EXPERTS (GE)							
	TIADA						

Nota:

Semua maklumat di atas adalah mandatori untuk diisi dan tidak boleh dibiarkan kosong.

1. Sekiranya ruangan di atas yang disediakan tidak mencukupi, petender hendaklah mengemukakan borang tambahan. Walau bagaimanapun, borang tambahan tersebut hendaklah mengandungi tajuk dan bilangan medan yang sama.
- * Kakitangan Sementara termasuk Pemilik/Rakan Kongsi adalah tertakluk kepada skala gaji di Lampiran A1, A2 dan A3, manakala Kakitangan Tetap (kecuali Pemilik/Rakan Kongsi) adalah mengikut Slip Gaji.

Dengan ini saya mengesahkan bahawa semua maklumat yang dikemukakan adalah benar dan lengkap.



.....
Nama : Muhammad Nur Azraei Shahbudin (Pengurus)

No. K.P/Pasport : 800606-14-5999

Tarikh : 10/03/2021

Cop Firma :



CADANGAN JADUAL PELAKSANAAN KAJIAN INI

JADUAL 1 : AKTIVITI BAGI SETIAP PERINGKAT SEPANJANG TEMPOH KAJIAN

Aktiviti	B1				B2				B3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<u>Peringkat 1: Laporan Awal/Insepsi</u>												
1. Persiapan awal, ulasan literatur dan maklumat asas kajian												
2. Pelaksanaan kajian rintis												
3. Penyerahan laporan insepsi												
<u>Peringkat 2: Laporan Interim</u>												
1. Pelaksanaan kajian lapangan												
2. Proses kemasukan data												
3. Penganalisaan data												
4. Penyerahan laporan interim												
<u>Peringkat 3: Draf Laporan Akhir</u>												
1. Penyediaan draf laporan akhir												
2. Penyerahan draf laporan akhir												
<u>Peringkat 4: Laporan Akhir</u>												
1. Penambahbaikan laporan akhir												
2. Penyerahan laporan akhir												

Nota:

1. Semua maklumat di atas adalah mandatori untuk diisi dan tidak boleh dibiarkan kosong.
2. Sekiranya ruangan di atas yang disediakan tidak mencukupi, perunding hendaklah mengemukakan borang tambahan. Walau bagaimanapun, borang tambahan tersebut hendaklah mengandungi tajuk dan bilangan medan yang sama.

Dengan ini saya mengesahkan bahawa semua maklumat yang dikemukakan adalah benar dan lengkap.



.....
Nama Prinsipal : Muhammad Nur Azraei Shahbudin (Pengurus)
No. K.P : 800606-14-5999
Tarikh : 10/03/2021
Cop Firma :



METODOLOGI YANG DICADANGKAN BAGI MENJALANKAN KAJIAN INI

A) PENGENALAN

Melalui kolaborasi antara bank dan industri pembayaran, usaha telah dilakukan untuk memperbaiki dan memperluas akses infrastruktur e-pembayaran. Ini dilakukan dengan mengenali dan menghapus halangan bagi e-pembayaran dalam skala yang menyeluruh, di samping memberikan sokongan yang diperlukan untuk memastikan kelancaran peralihan kepada pembayaran elektronik. Seiring peralihan negara ke arah ekonomi bernilai tambah dan berpendapatan tinggi, peranan sektor kewangan dibayangkan tumbuh di luar peranannya sebagai pemboleh pertumbuhan untuk menjadi pemacu utama dan pemangkin pertumbuhan ekonomi. Untuk mencapai tujuan ini, sektor kewangan perlu lebih kompetitif, dinamis, inklusif, pelbagai dan bersepadu, dengan kemampuan untuk menawarkan perkhidmatan kewangan bertaraf dunia, dari segi luas, mendalam dan berkualiti untuk memenuhi keperluan Malaysia.

Kerajaan 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.

Kajian garis dasar (*baseline study*) ini dalam usaha menghasilkan lebih banyak tindakan diambil oleh para pengguna, terutama yang melibatkan pembayaran dalam perkhidmatan kerajaan. Ini kerana pembayaran yang dilakukan secara tradisional dengan cara tunai dan cek bukan hanya melambatkan, malahan menyusahkan. Kajian mendapati bahawa pembayaran yang dilakukan secara elektronik menggunakan kad plastik atau melalui saluran elektronik amat memudahkan. Ini ditunjukkan oleh peningkatan jumlah transaksi pembayaran elektronik yang dibuat per kapita kepada 56% transaksi pada tahun 2012 berbanding hanya 14.3% pada tahun 2003, dan lebih daripada 80% transaksi pembayaran runcit dilakukan secara elektronik.

Sementara peralihan ke pembayaran elektronik akan dilakukan secara bertahap dan mungkin berlangsung selama beberapa tahun, usaha telah ditingkatkan untuk mendorong masyarakat supaya lebih cenderung menggunakan e-pembayaran, seiring dengan kemajuan teknologi dan kehendak ekonomi. Semua lapisan masyarakat perlu diberi pendedahan dan kesedaran tentang kepentingan pembayaran yang melibatkan perkhidmatan kerajaan.

Jenis E-Pembayaran Berkaitan Perkhidmatan Kerajaan

Pembayaran elektronik atau dengan ringkas lebih dikenali sebagai e-pembayaran telah berkembang di Malaysia. Ini didorong oleh peningkatan penggunaan komputer dan telefon pintar atas talian. Penduduk Malaysia dapat memanfaatkan pertumbuhan infrastruktur berteknologi.

Platform seperti jomPAY, myBayar (myGovXchange) dan myPAY telah digunapakai semenjak ia dilancarkan. Antara ringkasan platform yang tersebut:

1. myGovXchange (myBayar)

Ia ditubuhkan untuk menyediakan pintu masuk bagi individu dan organisasi untuk melakukan ePayment dan eSubmission dengan agensi Kerajaan. myGovXchange memainkan peranan utama dalam pembangunan inisiatif e-Kerajaan.

Keperluan kepada myGovXchange (myBayar) adalah jelas. Tanpa pemusatan, pengguna tidak dapat mengakses perkhidmatan e-Government secara konsisten dan dari platform yang boleh dipercayai. Terdapat banyak agensi Kerajaan yang memerlukan laman web, ID pengguna, dan kata laluan yang berbeza. Selanjutnya, kaedah komunikasi boleh berbeza dan unik di antara agensi.

Untuk mengatasi masalah ini, myGovXchange telah dijadikan asas untuk infrastruktur Internet Kerajaan. Aspek yang paling penting adalah membuat titik masuk tunggal, dan seterusnya membantu pengguna untuk berurusan dengan Kerajaan melalui titik akses tunggal ini. myGovXchange terus berkembang. Jumlah agensi yang mengambil bahagian dan keperluan pengguna dipertimbangkan dalam memperluas perkhidmatan myGovXchange.

Entiti myGovXchange menyediakan hab pintu masuk pembayaran, gerbang pembayaran dalam talian (myBayar) dan gerbang borang dalam talian (myForms) untuk Kerajaan. Hab pembayaran menawarkan gerbang pembayaran bersama (MGX Payment Gateway) sebagai hab pembayaran agensi Kerajaan. myBayar adalah pusat sehenti yang menyediakan platform gabungan dan diperibadikan yang membolehkan orang ramai memeriksa dan membuat pelbagai pembayaran secara serentak. myForms memberi ruang penjelasan kepada masyarakat dan perniagaan untuk menyerahkan borang kepada pelbagai agensi dengan transaksi yang mudah.

2. Gerbang Pembayaran Melalui Peranti Mudah Alih (myPay)

myPay adalah salah satu perkhidmatan di bawah inisiatif myGov Mobile oleh Kerajaan Malaysia yang menawarkan perkhidmatan pembayaran elektronik pada aplikasi mudah alih. Inisiatif ini diperkenalkan untuk mendorong pembayaran dalam talian untuk perkhidmatan Kerajaan.

Inisiatif ini secara tidak langsung membuka saluran baru untuk perkhidmatan Kerajaan untuk kemudahan orang ramai dalam membuat pembayaran dalam talian tanpa pergi ke kaunter fizikal. Pembayaran boleh dibuat pada bila-bila masa melebihi had waktu operasi agensi. Perkhidmatan ini membantu meningkatkan kecekapan penyampaian perkhidmatan untuk memenuhi keperluan pelanggan. Antara senarai agensi yang menawarkan aplikasi mudah alih myPay kepada orang ramai buat masa kini ialah:

- a) Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional - (PTPTN)

MyPay memberikan kemudahan memeriksa baki pinjaman. Pada masa yang sama, ia membolehkan pembayaran dan deposit pinjaman pelajar dengan cepat dan mudah ke akaun simpanan SSPN-i dan SSPN-i Plus. Muat turun MyPay di Google Play dan Apple Store, atau ia boleh dilawati di www.mypay.com.my.

- b) Majlis Agama Islam Kelantan (MAIK)

MyPay memudahkan pembayaran zakat anda dibayar secara dalam talian. Muat turun MyPay di Google Play dan Apple Store, atau boleh lawati www.mypay.com.my untuk membayar zakat dengan cepat dan mudah.

- c) Institut Keselamatan dan Kesihatan Pekerja Negara (NIOSH)

Peserta NIOSH boleh membayar kursus, peperiksaan dan pendaftaran latihan NIOSH dengan mudah melalui peranti pintar, dengan hanya melawati <https://mypay.com.my/web/niosh>.

3. Skim Pembayaran Bil Dalam Ekonomi (JomPAY)

Sistem Pembayaran JomPAY dilancarkan oleh Bank Pusat Malaysia pada bulan April 2015. Objektif utama pembangunan sistem pembayaran baru ini adalah untuk memastikan kecekapan proses pembayaran elektronik, dengan itu memberi orang ramai akses mudah untuk membayar bil mereka secara dalam talian. JomPAY menawarkan portal pembayaran dalam talian sehenti untuk pengguna membayar bil mereka secara elektronik pada bila-bila masa di mana sahaja, tanpa sebarang bayaran transaksi. Ia menangani semua pembayaran ke bank tersenarai dengan mewujudkan platform terbuka untuk membayar bil secara dalam talian. JomPAY ditetapkan sebagai kemudahan yang membolehkan individu dan organisasi menjalankan transaksi dalam talian dengan lebih yakin. Inisiatif ini memainkan peranan penting dalam usaha Kerajaan dalam meningkatkan kemampuan perkhidmatan dalam taliannya dalam pengembangan inisiatif e-Government. JomPAY merupakan satu gerbang pembayaran elektronik yang amat meluas digunakan di hari ini. Antaranya:

- a) Perkhidmatan ini membolehkan urusan niaga kewangan dilakukan di lebih 40 bank Malaysia.
- b) Ia menyediakan pembayaran bil yang cekap dan mudah, tanpa beratur atau mengunjungi premis penerima pembayaran.
- c) Ia menjimatkan kos, cekap dan mudah dikendalikan oleh perniagaan yang mengambil bahagian.

Kelebihan JomPAY adalah kerana ia merupakan skim pembayaran bil nasional yang ditubuhkan dan diatur oleh MyClear di bawah bidang kuasa Bank Pusat dengan penyertaan bank dan penerima pembayaran utama. JomPAY membuat ekosistem pembayaran bil yang dapat diakses oleh pengguna, bank dan penerima pembayaran, di mana mana-mana pelanggan dari 42 bank yang mengambil bahagian dapat membayar bil mereka kapan saja dan di mana saja. Pada masa yang sama, perniagaan dan penerima dapat menggunakan JomPAY untuk mengumpulkan pembayaran dari pelanggan mereka, menjimatkan masa dan kos, meningkatkan aliran tunai dan mendamaikan pembayaran yang diterima dengan lebih berkesan.

B) JUSTIFIKASI KAJIAN

Kerajaan ingin terus menggalakkan penggunaan e-pembayaran melalui pelbagai promosi dan insentif memandangkan tahap penerimaan dan pelaksanaan inisiatif digital di kalangan pengguna masih kurang mendapat sambutan. 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.

Migrasi dari pembayaran berasaskan kertas (tunai dan cek) kepada pembayaran elektronik akan meningkatkan kecekapan keseluruhan sistem pembayaran, dan memberikan penjimatan kos dan kecekapan yang bermakna kepada seluruh ekonomi. Ini kerana sumber daya yang terlibat dalam pemprosesan manual dapat digunakan semula dan kos yang berkaitan dengan pengendalian wang tunai dan cek dapat dikurangkan dengan ketara. E-pembayaran merupakan cara pembayaran yang lebih pantas dan efisien, memberi peluang untuk meningkatkan tahap produktiviti dan menurunkan biaya menjalankan perniagaan.

Kajian menunjukkan bahawa peralihan dari kertas ke sistem pembayaran berasaskan elektronik dapat menghasilkan penjimatan tahunan hingga 1% daripada KDNK. Lebih-lebih lagi, pembayaran elektronik juga dapat meningkatkan kemasukan kewangan dengan memperluas perkhidmatan kewangan kepada masyarakat yang tidak mempunyai bank. Dengan berbuat demikian, masyarakat seperti itu akan dibawa ke dalam sistem kewangan formal dan ke arus perdana ekonomi. Ini akan membolehkan mereka menikmati kos perkhidmatan kewangan yang lebih rendah dan kaedah penjimatan yang lebih baik.

Peralihan kepada e-pembayaran adalah satu lonjakan yang sangat penting bagi usaha mencapai pertumbuhan ekonomi yang lebih tinggi dan meningkatkan daya saing ekonomi yang lebih mapan.

BNM berusaha untuk mempercepat migrasi ke pembayaran elektronik. melalui perbankan atas talian. Antara inisiatif yang dibuat oleh BNM ialah mengurangkan yuran transaksi RENTAS untuk pembayaran pihak ketiga yang dikenakan ke atas bank anggota telah dikurangkan dari RM2.50 kepada RM1.50 berkuatkuasa pada 15 Julai 2008. Berikutan itu, ada juga pengurangan caj bank sebanyak RM1.00 yang dikenakan oleh bank anggota kepada pelanggan mereka untuk pembayaran RENTAS berkuat kuasa mulai tarikh yang sama.

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.

C) OBJEKTIF KAJIAN

- O1** Mengetahui jurang, isu dan permasalahan utama kajian;
- O2** Mengetahui keadaan semasa dan menganalisa cabaran secara terperinci;
- O3** Membangunkan instrumen yang paling berkesan dalam pengumpulan data;
- O4** Mengesyorkan pelan tindakan dan cadangan penambahbaikan dalam meningkatkan penggunaan platform e-pembayaran bagi produk dan perkhidmatan kerajaan.

D) KERANGKA TEORI KAJIAN

Kajian wawasan tingkah laku atau *Behavioural Insights* (BI) ini akan menggunakan kerangka Teori Dorongan “Jentikan Hati” (*Nudge Theory*). Dari kerangka besar tersebut, kajian akan mempraktikkan dua teori serpihan iaitu: 1) Teori Penukaran (*Conversion Theory*) dan juga, 2) Prinsip Pengurangan (*Scarcity Principle*).

Nudge (dorongan “jentikan hati”) adalah konsep dalam ekonomi tingkah laku, teori politik, dan sains tingkah laku yang mengemukakan peneguhan positif dan cadangan tidak langsung sebagai cara untuk mempengaruhi tingkah laku dan membuat keputusan secara berkumpulan atau individu. Demi mencapai kepatuhan, dorongan secara “jentikan hati” adalah berbeza dengan cara dorongan pemujukan biasa samada melalui pendidikan, perundangan atau penguatkuasaan. Dorongan “jentikan hati” didasarkan dari aspek pilihan diri untuk mengubah tingkah laku orang dengan cara yang dapat diramalkan tanpa meletakkan sebarang larangan atau mengubah insentif ekonomi mereka dengan ketara. Untuk dianggap sebagai dorongan semata-mata, campur tangan mestilah mudah dan murah. “Nudge” bukan mandat, tapi dorongan yang dipilih sendiri.

Kajian ini bertumpu pada pandangan tingkah laku awam (BI) mengenai tahap pengetahuan dan kesedaran mereka mengenai bahaya dan keselamatan elektrik. Hasilnya memberikan data empiris untuk memahami bagaimana masyarakat dapat “didorongkan” dengan fokus untuk mewujudkan budaya keselamatan dalam bahaya elektrik dan langkah-langkah untuk keselamatan nyawa dan keselamatan aset (termasuk lampu jalan yang ada).

Menurut Thaler dan Sunstein (2008), “nudge” adalah konsep yang merupakan cara yang agak halus bagi mendorong manusia untuk membuat keputusan yang sesuai dengan kepentingan diri mereka. Ringkasnya, ini adalah untuk memudahkan mereka membuat keputusan tertentu; dan tidak pernah menghukum mereka sekiranya mereka tidak bertindak dengan cara tertentu.

Projek ini bertumpu pada keperluan mendorong masyarakat untuk membuat pembayaran melalui sistem e-pembayaran dalam perkhidmatan kerajaan. Untuk menggunakan sebarang teori, sangat penting untuk mengetahui bagaimana orang berfikir. Dan bagaimana pemikiran orang hampir selalu berkaitan dengan peraturan norma sosial. Melalui teori *Nudge*, penyelidik dapat memudahkan masyarakat untuk membuat pilihan yang terbaik untuk mereka, keluarga dan masyarakat mereka.

Dari Teori *Nudge* ini, kajian mendapati keperluan kepada sesebuah teori yang lebih bersifat praktikal ke arah penukaran tingkahlaku akibat dari sesuatu tekanan yang mendorong untuk bertindak dengan segera. Dalam hal ini, kajian ingin mendapat hasil kajian yang menunjukkan kesungguhan yang lebih nyata terhadap penggunaan e-pembayaran seperti jomPAY, myBayar dan myPAY.

1) Teori Penukaran (Conversion Theory)

Ia merupakan satu teori sosio-psikologikal bagi mempengaruhi pemikiran manusia. Teori Penukaran (Conversion Theory) lebih bersifat “pengaruhi” dan bukan “pujukan”. Ia bertindak

untuk menukar pemikiran seseorang kepada tingkahlaku yang diinginkan. Teori ini amat dekat dengan Teori *Nudge* kerana ia lebih memenuhi keperluan masyarakat dengan cara yang benar-benar berbicara kepada mereka. Ini dapat dipelajari dengan cara memahami mengapa seseorang meng"klik" atau meng-retweet sesuatu informasi.

Dalam kes ini, golongan minoriti yang telah melakukan e-pembayaran dalam kumpulan boleh mempengaruhi mereka golongan majoriti. Biasanya, mereka boleh dipengaruhi jika mereka melihat sendiri betapa mudahnya sistem perbankan e-pembayaran (yang telah diamalkan oleh golongan minoriti) atau bila mana mereka merasa tidak ada alternatif lain. Didapati suara minoriti yang konsisten dan yakin adalah paling berkesan untuk mempengaruhi majoriti.

2) Prinsip Pengurangan (Scarcity Principle).

Teori ini menekankan realiti kehidupan di mana jika terdapat pengurangan atau diletakkan sebarang had ke atas sesuatu, keinginan manusia akan meningkat di mana dalam masa yang sama mereka menjangkakan penyesalan dan ketinggalan jika mereka tidak bertindak pantas. Contoh Prinsip Pengurangan (Scarcity Principle) boleh dilihat dengan promosi iklan istimewa yang digunakan oleh syarikat pengiklanan bagi memasarkan barangan mereka. Menghadkan jangka masa tertentu menyebabkan manusia lebih handal bertindak dalam membuat keputusan.



Pembudayaan platform e-pembayaran dalam perkhidmatan kerajaan terutama jomPAY, myBayar dan myPAY boleh dipertingkatkan melalui tahap kesedaran sivik yang tinggi di kalangan masyarakat.

E) KAEDAH DAN METODOLOGI KAJIAN

Kajian yang dijalankan akan menggunakan metodologi seperti berikut:

1. Kajian meja (*desk research*) dan sorotan rujukan (*literature review*) untuk mendapatkan gambaran awal mengenai isu dan permasalahan utama;
2. Sesi libat urus bersama pemegang taruh dan pihak berkepentingan;
3. Pengumpulan data secara kuantitatif atau kualitatif; dan
4. Membuat analisa kajian dalam bentuk grafik dan bertulis bagi memudahkan penyampaian hasil penemuan kajian.

Bagi mendapatkan pencapaian kajian yang positif lagi memberangsangkan, kajian ini akan bekerjasama dengan dua agensi kerajaan persekutuan iaitu Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (atau Malaysian Administrative Modernisation and Management Planning Unit - MAMPU) dan Kementerian Kewangan (atau Ministry of Finance - MOF).

Data akan diambil dengan kaedah primer dan sekunder bagi kedua-dua teknik kuantitatif dan kualitatif. Kaedah primer melibatkan: 1) Perbincangan Fokus Berkumpulan (*Focus Group Discussions* - FGD); dan 2) Kertas kajian survei. Manakala, kaedah sekunder melibatkan: 1) Kajian meja (*desk research*) dan sorotan rujukan (*literature review*); 2) laporan; 3) buku dan jurnal; dan 4) kertas prosiding konference, bengkel dan seminar. Ringkasan kaedah dan metodologi kajian boleh dilihat di Carta 1.

Dengan penggunaan pelbagai teknik dan kaedah pengumpulan data, memungkinkan kajian ini memperolehi elemen penting bagi tujuan kajian garis dasar (*baseline study*), sepertimana yang diharapkan.

Carta 1: Kaedah dan Metodologi Kajian Bi Meningkatkan Kadar Penerimaan Pengguna Platform E-Pembayaran Dalam Perkhidmatan Kerajaan



Bagi data kaedah sekunder, kajian menjangkakan bahawa teknik kualitatif akan lebih meluas diguna pakai. Ini kerana kajian analisis tema (*thematic analysis*) mudah dibuat dari kajian meja (*desk research*), sorotan rujukan (*literature review*), laporan, buku, jurnal serta kertas prosiding konferense, bengkel dan seminar. Bilamana perlu, teknik kuantitatif akan digunapakai.

Bagi kaedah primer yang melibatkan dapatan empirikal, kajian akan memastikan penggunaan prosedur pengkajian secara saintifik. Walaupun Perbincangan Fokus Berkumpulan (*Focus Group Discussions* - FGD) adalah bersifat kualitatif manakala Kertas Kajian Survei adalah bersifat kuantitatif, kedua-dua teknik memerlukan asas yang sama, iaitu:

- Objektif
- Teknik penyampelan
- Saiz sampel dan kriteria
- Tapak kajian (kajian kes)
- Tempoh masa (15/4/2021 – 15/5/2021)

F) JANGKAAN DAPATAN KAJIAN

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:

- Laporan kajian kes
- Cadangan penambahbaikan
- Cadangan intervensi kajian

Satu (1) *Pendrive* mengandungi *soft copy* Cadangan Teknikal yang telah lengkap diisi oleh perunding