

Amalan Keselamatan Siber Dalam Kalangan Pelajar B40 Terhadap Aktiviti Pembelian Dalam Talian
(*Cyber Security Practices Among B40 Students Towards Online Shopping Activities*)

FATIN AKILA RAMLEE, MUHAMMAD ADNAN PITCHAN*

ABSTRAK

Internet merupakan antara medium yang digunakan oleh golongan pelajar untuk mencari maklumat, kenalan, membeli-belah dan sebagainya. Fenomena Internet ini telah menarik minat pelajar untuk menggunakannya dengan lebih kerap kerana hasil daripada ledakan perkembangan teknologi dalam negara. Kini pembelian dalam talian semakin popular dalam kalangan pelajar terutama mereka yang berada dalam kategori B40 kerana kemudahan yang terdapat dalam Internet selain minat pelajar itu sendiri. Peningkatan ini turut membawa pelbagai kebimbangan kerana peluang pelajar terdedah kepada ancaman siber adalah sangat tinggi ketika mereka membuat pembelian dalam talian sekiranya aspek-aspek keselamatan tidak diutamakan oleh pelajar. Oleh itu, kajian ini telah memilih Universiti Kebangsaan Malaysia sebagai tempat kajian di mana kajian ini melihat kepada amalan keselamatan siber pelajar terutama golongan B40 ketika membuat pembelian dalam talian. Kajian ini menggunakan kaedah kualitatif di mana seramai 19 orang informan B40 telah ditemu bual melalui teknik kumpulan fokus. Hasil kajian menunjukkan bahawa pelajar B40 mengamalkan dan mempunyai pengetahuan terhadap keselamatan siber semasa menggunakan Internet terutamanya ketika melakukan aktiviti pembelian dalam talian. Selain itu, pakaian adalah antara barang popular yang dibeli oleh pelajar B40 melalui dalam talian. Hasil kajian juga menunjukkan laman sesawang rasmi menjadi pilihan utama pelajar B40 berbanding media sosial seperti Instagram dalam melakukan proses pembelian barangan.

Kata kunci: Pembelian dalam talian, Pelajar B40, Internet, Amalan, Keselamatan siber

ABSTRACT

The Internet is one of the medium used by the students to find information, contacts, shopping etc. This Internet phenomenon has attracted students to use it more frequently due to the outburst of technological developments in the country. Now online shopping are increasingly popular among students, especially those in the B40 category because of the friendly user interface available on the Internet as well as the student's own interest. This trend also has it concerns because there is high chances of the students to exposed to cyber threats when they make online shopping if the security aspects are not seriously taken by the students. Therefore, Universiti Kebangsaan Malaysia has been chosen as a place of study where this research focus at cyber security practices of students especially among the B40 while making online shopping. This study uses a qualitative method whereby 19 B40 informants were interviewed through focus group. The results of the study show that B40 students practice as well as have the knowledge of cyber security while using the Internet especially when doing online shopping activities. Additionally, apparels are among the popular items purchased by B40 students through online. The results also shows that the official websites is the main choice of B40 students compared to social media such as Instagram to purchase goods.

Keyword: Online shopping, B40 students, Internet, Practice, Cyber security

PENGENALAN

Internet adalah media global yang mampu menguasai seantero dunia dan sangat penting di dalam bidang komunikasi dan maklumat. Fenomena penggunaan Internet mampu membuatkan manusia berada di antara dua alam iaitu alam maya dan alam nyata. Menurut Nugraha dan Dewi (2015), Internet merupakan satu jaringan komputer yang menghubungkan pengguna daripada tempat yang berbeza. Rentetan itu, ia memberikan impak positif terhadap kemudahan berkomunikasi pada masa kini. Menurut Jailani (2015), bilangan pengguna Internet yang aktif adalah melebihi 20.1 juta dan menunjukkan rakyat Malaysia semakin menuju ke arah gaya hidup yang berteknologi digital. Selain itu, Noor Afiza (2017) menyatakan 69% penduduk di Malaysia telah menggunakan Internet bertujuan melayari media sosial seperti Instagram, Facebook dan Twitter.

Kini, trend perniagaan dan pembelian dalam talian semakin meningkat di Malaysia. Menurut Laporan Suruhanjaya Syarikat Malaysia, sebanyak 53 285 perniagaan dalam talian telah didaftarkan bawah agensi berkenaan. Selain itu, berdasarkan laporan Tinjauan Jumlah Runcit, Asia Tenggara 2016, mendapati bahawa rakyat Malaysia suka membeli belah dalam talian sekurang-kurangnya sebulan sekali. Pelajar merupakan antara golongan paling gemar melakukan pembelian dalam talian kerana barang cita rasa mereka boleh diperolehi daripada mana-mana tempat sama ada daripada dalam negara mahupun luar negara. Tambahan pula, dengan wujudnya media sosial seperti Instagram, Facebook memudahkan pelajar untuk membeli barangan dalam talian.

Namun, merujuk kepada kajian yang dilakukan oleh Noor Afizah (2017), negara kini sedang menghadapi risiko yang sangat tinggi jika keselamatan dari segi jenayah siber tidak diperkukuhkan oleh pihak berkuasa. Menurut Roslan (2017) penipuan pembelian dalam talian sukar untuk dibendung apabila KPDNKK menerima sebanyak 1,428 aduan berkaitan kes penipuan urusan niaga secara dalam talian termasuklah yang melibatkan golongan muda. Menurut Zaleha, Che Aniza dan Nor Asiah (2016), golongan pelajar universiti telah menjadi satu golongan yang penting untuk industri perniagaan dalam talian apabila mereka mempunyai kecenderungan atau minat yang tinggi dalam melakukan transaksi dalam talian. Di samping itu, menurut Hamzah (2016) peniaga dalam talian juga semakin meningkat bilangannya. Justeru, peningkatan peniaga tersebut secara tidak langsung telah menarik perhatian pelajar terutama golongan B40 untuk memenuhi kehendak dan keinginan diri mereka dalam

pembelian secara talian.

Walau bagaimanapun, pelajar B40 juga perlu mengamalkan langkah berjaga-jaga kerana wujudnya jenayah penipuan dalam talian yang bukanlah suatu isu baru dalam kalangan pengguna Internet di Malaysia. Dalam konteks ini pengetahuan pengguna adalah amat penting bagi melindungi diri mereka daripada menjadi mangsa siber. Menurut kenyataan Polis Diraja Malaysia, kes-kes penipuan dalam talian seringkali melibatkan pelajar sebagai mangsa apabila golongan ini begitu taksud untuk mencuba setelah melihat iklan atau gambar mengenai barangan di Internet. Selain itu, punca berlakunya jenayah ini dalam kalangan pelajar adalah kerana mereka tidak menitik beratkan aspek keselamatan siber semasa menggunakan Internet. Menurut Fitri (2016), hampir 70 peratus pelajar pernah terbabit atau menjadi mangsa kepada jenayah siber ini. Tambahan pula, baru-baru ini sebuah syarikat dalam talian telah menipu pembeli dengan menggunakan iklan promosi terhadap produk termasuklah hartanah, perkakasan elektrik dan kereta dengan melibatkan kerugian hampir RM10,000. Ini menunjukkan bahawa jenayah siber ini mampu membawa kerugian kepada sesetengah pihak terutamanya mangsa yang terlibat dalam penipuan. Berdasarkan perbincangan di atas, justeru kertas ini ditulis untuk membincangkan mengenai pemahaman pelajar B40 terhadap maksud amalan keselamatan siber, jenis barang yang mereka beli, medium yang digunakan oleh pelajar B40 serta membincangkan mengenai amalan keselamatan pembelian dalam talian oleh pelajar B40.

METOD KAJIAN

Kaedah kajian yang dipilih untuk melakukan penyelidikan ini adalah kaedah kualitatif dengan menggunakan teknik kumpulan fokus. Kaedah ini digunakan untuk melihat dan mendapatkan jawapan mengenai amalan keselamatan siber dalam kalangan pelajar B40 terhadap aktiviti pembelian dalam talian. Jumlah informan yang mengambil bahagian dalam kajian ini adalah seramai 19 orang pelajar UKM yang dikategorikan di bawah golongan pendapatan B40. Melalui teknik ini mereka telah dibentuk dalam tiga kumpulan kecil di mana dalam satu kumpulan terdiri daripada enam ke tujuh orang pelajar kategori B40. Umur informan yang dipilih dalam kajian ini adalah di antara 20 tahun hingga 24 tahun dan hal ini kerana menurut kenyataan Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia sebanyak 76 peratus pengguna Internet di Malaysia adalah mereka yang berada dalam kategori umur di antara 20 tahun hingga 49 tahun.

HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Latar Belakang Informan

Dalam kajian ini seramai 19 orang informan telah terlibat dalam kumpulan fokus di mana mereka merupakan pelajar B40 Universiti Kebangsaan Malaysia. Jumlah informan lelaki yang terlibat dalam kajian ini adalah sebanyak 57.9 peratus manakala jumlah informan perempuan adalah sebanyak 42.1 peratus. Selain itu, taburan mengikut kaum pula, informan Melayu adalah lebih ramai iaitu sebanyak 36.8 peratus, diikuti kaum Cina sebanyak 31.6 peratus dan kaum India sebanyak 31.6 peratus. Selain itu, pecahan mengikut umur pula, sebanyak 31.6 peratus adalah masing-masing berumur 21 dan 22 tahun. Sebanyak 15.8 peratus adalah mereka yang berumur 23 tahun dan 10.5 peratus masing-masing berumur 20 dan 24 tahun. Selain daripada itu, dari segi kawasan penempatan pula, sebanyak 63.2 peratus adalah mereka yang menetap di kawasan bandar dan sebanyak 36.8 peratus informan menetap di kawasan luar bandar. Seterusnya, dari segi penggunaan Internet secara harian pula, sebanyak 21.0 peratus informan adalah menggunakan Internet di antara 1 jam hingga 5 jam manakala 5 jam hingga 10 jam adalah sebanyak 47.4 peratus dan 10 jam dan ke atas adalah sebanyak 31.6 peratus informan.

Maksud Amalan Keselamatan Siber Pembelian Dalam Talian

Secara umumnya keselamatan siber adalah satu keadaan di mana melindungi keselamatan maklumat daripada ancaman siber. Menurut Muhammad Adnan (2017), keselamatan siber merujuk bagaimana pengguna Internet melindungi diri daripada sebarang ancaman serta menggunakannya bertujuan kepada kesan yang positif mahupun yang negatif. Justeru, hasil kajian mendapati bahawa informan B40 telah menjelaskan beberapa definisi mengenai maksud amalan keselamatan siber dari segi aktiviti pembelian dalam talian mengikut pengetahuan umum mereka. Antara definisi yang dikongsikan oleh mereka adalah di mana keselamatan siber dalam konteks pembelian dalam talian merujuk kepada satu keadaan di mana pengguna mengenalpasti kesahihan maklumat, berhati-hati, kebolehppercayaan dan juga semakan ke atas barangan dijual. Hal ini boleh dilihat melalui kenyataan informan berikut;

“...mestilah mengenalpasti kesahihan adakah penjual itu akan membeli barangan yang berkualiti

atau dia tidak tipu...”

“...kita kena berhati-hati contohnya sekarang ni terlampau banyak IG shop. Jadinya kita tak tahu benda tu betul ke tak...”

“...I feel it's more that you boleh trust tak dengan seller online tu and can they trust you...”

“...check benda tu daripada trusted seller ke...”

“...sumber –sumber yang dia nak beli dari atas talian itu adalah sah (haa..) seperti kepada sumber 11Street, Lazada, Taobao...”

“...kalau saya beli barang tu checked for the warranty dulu atau siji...”

Selain daripada di atas, informan juga turut menyatakan bahawa amalan keselamatan siber dalam konteks pembelian secara dalam talian adalah satu keadaan di mana menitik beratkan perlindungan maklumat peribadi yang diberikan kepada penjual agar tidak disebar kepada pihak ketiga setelah proses jual beli selesai. Menurut Jabatan Perlindungan Data Peribadi (2017), data peribadi adalah maklumat yang digunakan dalam transaksi komersial yang berhubung secara langsung atau tidak langsung. Di samping itu, maklumat peribadi juga boleh direkodkan secara manual mahupun elektronik termasuklah nama, alamat serta nombor kad pengenalan. Justeru, hal begini perlu dijaga oleh para pengguna Internet. Kenyataan ini telah disokong oleh beberapa orang informan B40 berikut:

“...macam satu polisi ke (ha..) prinsiplah untuk menjaga maklumat peribadi sendiri agar tidak salah guna oleh pihak luar untuk mencero boh (haaa..) apa hak kita...”

“...ambil langkah berjaga-jaga untuk memastikan kita punya keselamatan dari segi identiti...”

“...kita akan kongsi maklumat kita macam nama, no ic, no akaun dan sebagainya so benda tu kita kena tengok orang yang jual tu dia established atau tak supaya kita boleh kongsi maklumat kita. Baru kita selamat. Kalau tak dia ada isu macam kecuai semua tu kan...”

Seterusnya, hasil kajian juga mendapati informan B40 turut menyatakan ianya adalah satu keadaan di mana memahami etika pembelian agar tidak berlaku penipuan di dalam urusan niaga dalam talian.

Dalam konteks ini, informan B40 telah merujuk kepada bahagian penerangan dan komen di setiap laman sesawang rasmi dan media sosial bertujuan melihat tindak balas daripada pengguna yang sebelumnya.

Melalui hasil dapatan ini boleh dirumuskan bahawa maksud amalan keselamatan siber pembelian dalam talian terbahagi kepada tiga aspek iaitu kepercayaan terhadap penjual, perkongsian maklumat peribadi dan tindakan informan. Menurut Ahmad (2017), terdapat 3921 kes penipuan dalam talian pada tahun lepas yang membabitkan skim penipuan, pembelian dalam talian, perbankan Internet serta pencurian data. Oleh itu, para informan B40 telah menitik beratkan aspek kepercayaan dalam melakukan proses jual beli dalam talian bertujuan mengelakkan diri mereka daripada ditipu semasa melakukan proses pembelian tersebut. Informan B40 juga mengambil langkah berjaga-jaga terhadap perkongsian maklumat peribadi individu kepada penjual agar tidak disalah guna oleh pihak yang tidak bertanggungjawab. Hal ini kerana penjual yang tidak bertanggungjawab boleh menyebarkan dan menjual maklumat peribadi pelanggan mereka untuk mendapatkan pulangan ringgit yang lumayan. Informan B40 juga memahami maksud amalan keselamatan siber berdasarkan tindakan pembeli di mana mereka melihat kepada maklumat balas daripada pelanggan terdahulu. Rentetan daripada bahagian-bahagian pemahaman maksud tersebut, jelas menunjukkan bahawa informan B40 memahami maksud amalan keselamatan siber dan mengamalkan langkah berjaga-jaga sebelum terjerumus kepada keadaan yang boleh menjatuhkan informan B40 di mana berlakunya penipuan semasa urusan jual beli. Langkah berjaga-jaga ini dapat memastikan diri mereka dengan lebih selamat.

Jenis Barang yang Dibeli

Hasil kajian mendapati terdapat beberapa jenis barang yang sering dibeli dalam talian oleh informan B40. Antara barang tersebut adalah pakaian, aksesori telefon dan komputer, aksesori wanita dan makanan. Hasil dapatan kajian menunjukkan bahawa pakaian adalah antara barang popular yang dibeli oleh informan B40 berbanding barangan lain. Hal ini kerana informan B40 boleh memiliki pakaian yang murah dan berkualiti di kedai dalam talian seperti laman sesawang rasmi dan media sosial berbanding di kedai secara fizikal. Kenyataan ini telah disokong oleh beberapa informan B40 seperti berikut:

“...barang yang seringkali saya beli talian adalah pakaian, casing handphone, (erm..) barang-

barang yang saya rasa lebih murah di pasaran...”

“...Barang yang selalu beli pakaianlah baju ke sebab harga dia berbeza dengan dekat luar. Dia murah. Beli untuk pakai ke kelas...”

“...okey barang yang seringkali saya beli dalam talian adalah pakaian...”

Walau bagaimanapun, hasil kajian juga mendapati terdapat beberapa informan B40 tidak gemar membeli pakaian di alam maya kerana khuatir saiz yang diperolehi adalah berbeza-beza dan tidak seperti apa yang dilihat seperti dalam gambar iklan. Kenyataan ini turut disokong oleh informan B40:

“...yang pakaian saya tak berani sebab nampak je okey tapi masa beli tu tak okey...”

“...normally kita tak tahu apa yang kita nampak dekat website dengan kita nampak depan-depan nanti disappointing kan. So saya tak akan beli baju di online...”

Selain itu terdapat juga informan B40 suka membeli makanan secara dalam talian seperti Pizza dan McDonald kerana beranggapan ianya lebih mudah dan senang berbanding membeli makanan sendiri di luar.

Hasil kajian juga mendapati bahawa terdapat juga informan B40 yang tidak pernah membeli barangan secara dalam talian. Hal ini kerana mereka tidak mempunyai sifat kepercayaan terhadap urusan yang melibatkan dunia maya selain mereka merasakan ianya boleh membawa bahaya kepada informan dan kemungkinan kualitinya adalah tidak sama. Kenyataan ini turut disokong oleh beberapa informan B40;

“...saya tak beli barang secara online sebab saya tak percaya dengan transaction online and then satu lagi barang yang kita dapat tidak seperti yang kita jangkakan. So saya tak belilah...”

“...Tak pernah beli...saya lebih prefer beli dekat kedai-kedai fizikallah. Contoh kalau beli kasut ke apakan kat Internet nanti, saiz mesti ada masalah, kadang-kadang kita beli saiz 8 tapi 8 dia bukan macam yang kita pakai...”

“...I rasa kalau online beli barang dia macam bahaya sikit sebab I tak percaya pun satu kali pun tak percaya sebab I rasa dia punya kualiti mesti berbeza...”

Hasil kajian dapat dirumuskan bahawa

informan-informan B40 ini sering membeli barangan dalam talian tidak kira sama ada barangan jenis pakaian, makanan atau barangan lain. Melalui perbincangan yang telah dilakukan juga terdapat perbezaan pendapat terhadap jenis barang yang dibeli oleh informan B40. Hal ini kerana terdapat informan B40 kurang percaya kepada perniagaan dalam talian. Di samping itu, hasil dapatan juga dapat dirumuskan bahawa pembelian jenis barangan telah bergantung kepada aspek kualiti barang, harga yang murah, mudah diperolehi dan kepercayaan terhadap barangan tersebut. Aspek-aspek ini boleh dikategorikan di bawah kehendak dan kemahuan informan B40 terhadap sesuatu barang yang diinginkan. Oleh itu, informan B40 mempunyai kehendak dan kemahuan yang tinggi terhadap pembelian dalam talian kerana dapat menjimatkan masa daripada berbelanja di kedai fizikal.

Medium Pembelian

Hasil kajian mendapati terdapat dua medium yang digunakan oleh informan B40 dalam membeli barangan secara dalam talian iaitu laman sesawang rasmi seperti Taobao, Lazada, 11Street, Mudah.my manakala medium kedua adalah media sosial seperti Instagram. Kenyataan ini telah disokong oleh beberapa informan B40 seperti berikut;

“...So far sekarang I kerap ke Instagram media sosial...”

“...medium yang saya seringkali gunakan adalah medium antarabangsa yang cina tu dia something like Lazada (haa..) nama dia Taobao...”

“...medium atau platform yang selalu digunakan oleh saya sewaktu membeli barang s e c a r a dalam talian adalah Instagram...”

“...beli barang saya just guna Lazada dengan Shopping online untuk beli barang...”

“...saya selalu guna Lazada, Shopee, 11street, mudah.my...”

Hasil kajian mendapati para informan B40 lebih memilih penggunaan laman sesawang berbanding media sosial kerana mereka merasakan bahawa laman sesawang rasmi mempunyai penerangan dengan lebih mendalam terhadap sesuatu produk yang dijual dan mempunyai jaminan. Kenyataan ini disokong menerusi petikan informan B40 iaitu:

“...paparkan segala informasi tentang barang yang kita nak beli contohnya saiz kasut ke saiz baju ke warna apa dia punya (haa..) apa spesifikasi yang tertentu...”

“...barang-barang tu punya description semua, contohnya dekat instagram apa yang s a y a perhatikan lah, dia punya description tak berapa details. Macam dekat mudah.my dia gambar satu-satu, boleh tengok interior design semua tu kan...”

Hasil dapatan kajian menerusi aspek medium yang digunakan untuk membuat pembelian dalam talian dapat dilihat menerusi kebaikan kepada informan B40 apabila mereka membuat keputusan pembelian berdasarkan laman yang sah dan mendapat pengiktirafan daripada pihak berkuasa. Hal ini juga kerana informan B40 mempunyai sifat berwaspada dan ingin mengetahui latar belakang syarikat serta produk yang dijual. Oleh itu, pengkaji mendapati bahawa para informan yang jelas daripada golongan pelajar B40 kurang berani dalam mengambil risiko dengan mempercayai media sosial seperti Instagram untuk membuat pembelian secara dalam talian. Pelajar B40 ini turut gemar membeli belah di laman sesawang rasmi adalah kerana perkongsian maklumat lebih terperinci dan dapat menjawab persoalan mereka tanpa bertanya kepada penjual terlebih dahulu. Rentetan daripada itu, jelaslah mengapa laman sesawang rasmi telah menjadi pilihan utama untuk melakukan aktiviti pembelian secara dalam talian.

Pada bahagian ini juga dijelaskan perbezaan pemilihan medium oleh informan B40. Dalam dapatan kajian ini, terdapat dua medium yang digunakan oleh informan B40 terhadap aktiviti pembelian dalam talian iaitu laman sesawang rasmi dan media sosial. Hasil kajian menunjukkan informan B40 lebih memilih laman sesawang rasmi untuk aktiviti pembelian dalam talian berbanding dengan media sosial kerana informan B40 mempunyai minat yang mendalam dan mereka beranggapan bahawa barangan di laman sesawang rasmi tersebut lebih mudah untuk dibeli dan harga yang berpatutan. Kenyataan ini dapat disokong informan B40 tersebut:

“...apa yang membezakan, kalau tengok harga dia compare kan dengan Facebook atau Instagram memang ada beza. Saya pilih Carousell pun sebab harga yang b e r b e z a tapi kualiti masih sama...”

“...keistimewaan dia lebih murah dan banyak option berbanding laman sesawang lain...”

“...macam saya menitikberatkan harga sesuatu barang tu, so bila saya macam Ig dan Lazada ni orang kata dia lebih sesuailah untuk bandingkan harga..”

“...I boleh compare harga mana yang murah...”

“...melalui medium apa (haa..) website ada beli bunga daripada 50gram.com bunga dia cantik. Kurang daripada Rm100 lah. Comparatively dia adalah lebih m u r a h daripada kedai bunga yang lain...”

Selain itu, hasil dapatan kajian juga mendapati bahawa perbezaan pemilihan medium juga adalah kerana kelebihan laman sesawang rasmi seperti Zalora, 11Street dan Taobao mempunyai kod yang boleh disemak dan boleh membuat aduan kepada syarikat penjual sekiranya berlaku kehilangan mahupun barangan tidak sampai dalam masa yang telah ditetapkan. Antara kenyataan informan B40 yang boleh dibuktikan adalah:

“...macam Zalora or 11Street mereka under celcom tapi they have very static nama, kod semua, mereka ada headquarter yang boleh dipercayai...”

“...satu lagi keistimewaan dia I boleh track dekat mana produk I. Macam lazada I boleh tengoklah produk I import tak import ke...”

“...macam dekat instagram dia menampilkan barang tu dia tak semestinya apa yang kita dapat tu baik kadang-kadang gambar indah khabar daripada rupa tapi...”

Melalui hasil dapatan kajian terhadap perbezaan pemilihan medium yang digunakan oleh informan B40, mereka telah menyokong bahawa pembelian melalui laman sesawang rasmi adalah lebih berbaloi berbanding membeli di (tambah) media sosial. Hal ini kerana informan B40 bijak memilih medium yang mendatangkan faedah kepada mereka terutamanya dari segi harga dan kualiti produk. Mereka mampu membezakan melalui huraian dan maklum balas yang terdapat di ruang laman sesawang rasmi pilihan mereka. Christina dan Lucia (2014), pemilihan untuk membeli barangan adalah pembeli mempunyai alternatif kepada pemilihan barangan tersebut. Oleh itu, laman sesawang rasmi yang menjadi pilihan para informan B40 adalah Taobao kerana laman sesawang tersebut adalah daripada China dan produk yang dijual adalah daripada

negara tersebut. Mereka boleh memperolehi barangan sama yang dijual oleh penjual-penjual di media sosial Instagram melalui Taobao dengan harga yang lebih murah jika pembelian dalam talian dilakukan secara terus kepada laman sesawang rasmi tersebut. Jelaslah perkara ini merujuk kepada kebijaksanaan informan B40 agar memilih medium yang lebih baik untuk melakukan pembelian dalam talian.

Amalan Pembelian Dalam Talian

Dalam konteks ini amalan merujuk kepada proses, cara atau tindakan informan terhadap pembelian dalam talian. Kini terdapat pelbagai proses atau cara yang boleh digunakan oleh informan untuk melakukan pembelian secara dalam talian. Contohnya seperti laman sesawang rasmi, pembeli membuat tempahan melalui e-mel atau menyatakan kod barangan di bahagian tempahan atau membuat tempahan secara terus kepada penjual seperti di Mudah.my di mana ia menyatakan nombor telefon untuk urusan jual beli. Manakala di media sosial pula, pembeli membuat tempahan dengan cara WhatsApp dan menghantar mesej melalui komen. Hasil dapatan juga memperolehi proses dan cara pembayaran terhadap pembelian dalam talian di mana para informan menggunakan aplikasi seperti CIMB clicks dan Maybank2U kerana dianggap mudah untuk melakukan transaksi. Kenyataan ini boleh disokong oleh beberapa informan iaitu;

“...menggunakan transaksi cimb jadi apa yang membuatkan saya percaya untuk bank i n itu sebab kalau menurut undang-undang sendiri pun kalau kita bank in tu orang bank boleh trace sebenarnya no akaun semua tu so kita macam tak takut sangatlah kalau ada penipuan...”

“...biasanya saya akan guna maybank2u sebab maybank2u yang saya ada sahaja. Tapi kalau akaun itu sudah tidak ada wang, saya akan guna debit card untuk transaction...”

Dapatan hasil perbincangan mendapati informan B40 mengetahui tindakan yang perlu dilakukan untuk membuat sebarang pembelian sama ada di laman sesawang rasmi mahupun media sosial. Mereka mengetahui proses-proses yang perlu diambil daripada permulaan iaitu proses tempahan sehinggalah proses pembayaran. Informan B40 dapat membuat pilihan terhadap cara bayaran mengikut keselesaan individu untuk menggunakan applikasi perbankan dalam talian. Perkara ini turut menonjolkan aspek keberanian individu atau informan B40 tersebut untuk mempercayai laman sesawang rasmi dan media sosial

untuk melakukan proses yang melibatkan maklumat peribadi. Hal ini jelas kelihatan informan B40 memperoleh kepercayaan terhadap penjual sehingga membenarkan untuk melakukan pembelian dalam talian.

Menurut Christina dan Lucia (2014), terdapat lima peringkat untuk membuat keputusan membeli barangan iaitu pertama adalah pembeli tahu keperluannya, kedua adalah pembeli melakukan proses pencarian maklumat, ketiga adalah pembeli meneliti platform penjualan, keempat adalah pembeli melakukan pembelian dan kelima adalah kepuasan pembeli terhadap pembelian. Oleh itu, hasil dapatan menunjukkan tindakan awal yang membuatkan informan B40 berfikir terlebih dahulu sebelum membuat keputusan untuk melakukan pembelian dalam talian. Kenyataan ini turut disokong dan membuktikan tindakan awal daripada beberapa informan B40:

“...untuk langkah keselamatan I straight call office untuk pastikan...”

“...pertama sekali akan tengok laman web yang saya nak buat pembelian tu sama ada laman web itu sahah ataupun tidak. Contohnya macam mana saya nak tengok itu sahah ataupun tidak saya akan check maklumat-maklumat diaorang seperti (haa..) kena adalah (haa..) kalau diaorang nak buat apa penjualan kena ada sistem pembayaran yang teratur lepas tu kena ada (haa..) privacy information yang kena terangkan kalau saya buat pembelian apa dia punya prosedur-prosedur apa dia punya syarat-syarat apa dia punya terma-terma yang saya akan tengok. Lepas tu (haa..) sama ada (haa..) laman sesawang aktif ataupun tidak dan yang ke empat laman sesawang tu popular ataupun tidak...”

“...bertanya kawan-kawan tentang sesuatu medium tu contohnya tempat tu boleh dipercayai ataupun tidak, macam lakukan sedikit orang kata research...”

Selain itu, hasil dapatan juga mendapati bahawa terdapat informan B40 mengambil tindakan dengan melihat maklum balas daripada pembeli-pembeli lain sama ada positif atau negatif. Maklum balas ini dianggap penting untuk mempengaruhi keputusan informan B40 terhadap proses membuat keputusan. Kenyataan ini disokong oleh informan B40 tersebut:

“...perlu survey betul-betul... So kita akan ada tengok company yang keluarkan produk tu macam mana dia punya background review and

then baru kitaorang decide either to purchase...”

“...saya buat macam dia jugak tengok rating, dan review sebab normally kalau benda tu bagus of course banyak orang akan recommend kan, and then saya ikut instinct jugaklah...”

“...saya akan cari maklumat tentang penjual tu atau pun kita tengok review yang orang sebelum dah beli. Kita tengok review. Kalau review dia bagus then kita macam okeylah kita berani sikit. Then kita check alamat dia nombor telefon dia, maybe kan ada yang kita boleh contact terus seller tu...”

“...kita tengok comments, kita tengok (haa..) review kita tengok feedback orang positif review, negative review...”

Justeru, hasil dapatan telah menunjukkan beberapa tindakan awal sebelum membuat keputusan untuk membeli dalam talian oleh informan B40. Antara langkah yang diambil adalah menelefon secara terus kepada pembeli, melihat kesahihan penjual, mengetahui penyimpanan maklumat peribadi dan bertanya kepada rakan-rakan. Langkah-langkah ini diambil kerana informan B40 mempunyai kesedaran terhadap amalan keselamatan siber serta mengambil pencegahan daripada awal agar tidak menjadi mangsa kepada penjenayah dalam talian. Kesedaran ini mengakibatkan mereka meneliti satu per satu terhadap proses sebelum membuat pembelian. Selain itu, informan B40 turut menyokong bahawa maklum balas daripada pelanggan terdahulu adalah penting untuk mempengaruhi keputusan tersebut.

Kajian turut membincangkan dan memperolehi pengalaman daripada informan B40 berkaitan tindakan selepas memperoleh atau kehilangan barang. Informan B40 telah berkongsi berdasarkan pengetahuan dan pengalaman mereka terhadap sesuatu situasi yang melibatkan dalam talian. Antara kenyataan tersebut adalah:

“...saya pernah experience benda yang tak sampai lepas tu saya buat enquiry sent email kepada service center...”

“...saya pernah kena sekali, dekat ebay So saya beli barang daripada Us. Tapi dah 3 bulan dah. Saya beli masa saya sekolah masa form 5... Jadi sampai habis sekolah dah takde tak sampai juga barang tu jadi saya (haa..) pergi dekat dispute resolution dia akan connect kan kita dengan seller

tu tapi ada pihak daripada ebay akan monitor kita punya (haa..) discussion tu. So whether nanti dia boleh check sape yang salah so kalau kita yang betul memang barang tu tak dapat ada unsure tipu kita akan dapat refund...”

“...saya akan kasi feedback comment yang negative...”

“...kalaulah barang tu tak boleh return so kita tengoklah kalau harga dia mahal kita kena concern benda tu pada tribunal pengguna...”

Walau bagaimanapun, informan B40 turut mengajukan beberapa tindakan seperti telefon kembali laman sesawang rasmi atau media sosial yang digunakan membeli barangan, membuat aduan di ruangan laman yang disediakan dan sebagainya. Tindakan ini dilakukan sekiranya berlaku penipuan terhadap pembelian mereka. Informan B40 menyatakan tindakan tersebut berdasarkan situasi dan keadaan meskipun ada di antara mereka tidak pernah mengalami pengalaman sebegini. Antara kenyataan yang menyokong tindakan para informan B40 adalah:

“...kita contact balik website tu dan terangkan masalah kita (haa..) kita suruh mereka ambil tindakanlah. Sebelum kita beli tu kita kena check yang tempat kita beli tu ada tak insurance...”

“...first I akan try to contact website tu like admin admin website tu. Kalau ada service center I akan call buat complain ke apa benda (haa..) kalau memang betul tak dapat tu kena tipu dengan diaorang tak balas ke apa terus hilang ke apa memang kena report lah...”

Jelaslah informan B40 memberikan tindakan yang bernas sekiranya berlaku penipuan terhadap aktiviti pembelian dalam talian. Antara tindakan dan pengalaman yang diperolehi adalah menghantar e-mel kepada pusat, memberitahu di dalam laman sesawang rasmi yang digunakan, meninggalkan komen negatif, membuat aduan di tribunal pengguna, menyemak laman yang ingin digunakan dan lain-lain lagi. Daripada tindakan-tindakan ini, dapat dikaitkan dengan sikap tanggungjawab pembeli yang teraniyaya untuk mengambil tindakan terhadap situasi yang berlaku. Informan B40 berani membela nasib dan menuntut hak mereka daripada penjenayah penjualan dalam talian.

KESIMPULAN

Secara ringkasnya boleh dinyatakan bahawa informan didapati memahami maksud amalan keselamatan siber terhadap aktiviti pembelian secara dalam talian. Informan percaya bahawa amalan tersebut dapat dilakukan melalui melihat kepada kesahihan laman sesawang dan laman sosial. Hal ini telah melibatkan sikap kepercayaan seseorang terutamanya golongan pelajar apabila melakukan aktiviti pembelian dalam talian atau yang berkaitan dengan wang ringgit dengan individu yang tidak dikenali. Di samping itu, informan B40 mendapati amalan keselamatan siber perlu menitikberatkan kepada perkongsian maklumat peribadi individu. Mereka beranggapan agar berfikir terlebih dahulu sebelum berkongsi maklumat peribadi seperti nama, nombor kad pengenalan, nombor akaun bank, alamat dan nombor telefon kepada penjual. Seterusnya adalah amalan keselamatan siber yang melibatkan tindakan informan B40 untuk mengesahkan sesuatu laman sesawang rasmi dan media sosial untuk urusan pembelian dalam talian. Pelajar B40 yang terlibat sebagai informan telah menegaskan amalan keselamatan yang mereka amalkan adalah melihat kepada perkongsian maklumat di setiap penerangan produk mereka. Hal ini dapat merumuskan bahawa penjelasan tersebut adalah penting untuk diketahui kerana ianya menjamin kualiti barangan dan produk yang dibeli oleh pembeli. Oleh itu juga, keselamatan pembeli lebih terjamin daripada berlaku perkara yang tidak diinginkan. Selain itu, pelajar lebih memilih kepada laman sesawang rasmi berbanding media sosial serta mereka juga lebih bijak menggunakan wang ringgit dengan berjimat cermat untuk memenuhi kepuasan diri.

Di samping itu, pelajar B40 memilih laman sesawang adalah disebabkan ianya menyediakan segala maklumat, perkhidmatan dan yang terutamanya adalah mendapat kepercayaan terhadap aktiviti pembelian dalam talian. Seterusnya adalah berkaitan amalan pembelian dalam talian iaitu proses atau cara informan melakukan pembelian dalam talian. Melalui hasil dapatan kajian yang diperolehi boleh dirumuskan bahawa para informan mengetahui proses tersebut dan memilih pembayaran mengikut cara masing-masing seperti menggunakan aplikasi perbankan terutamanya. Selain itu, informan juga mengambil tindakan awal terlebih dahulu sebelum membuat sebarang pembayaran di mana mereka menyemak kesahihan para penjual tidak kira melalui laman sesawang rasmi mahupun media sosial kerana dunia maya kini mudah diceroboh oleh individu yang berniat jahat dalam menyebabkan kerugian kepada individu yang tidak bersalah. Seterusnya, informan turut memastikan

maklumat peribadi disimpan rapi oleh penjual agar tidak dijual untuk mendapatkan keuntungan. Hal ini turut dapat dirumuskan bahawa pelajar perlu berwaspada kepada langkah-langkah sebelum membuat keputusan membeli secara dalam talian. Justeru, boleh dinyatakan bahawa secara keseluruhan, informan dalam kajian ini mempunyai amalan yang baik dalam aktiviti pembelian dalam talian dan walau bagaimanapun masih memerlukan penambahbaikan bagi mengekalkan tahap keselamatan mereka di alam siber.

RUJUKAN

- Ahmad. 2017. Kes penipuan dalam talian meningkat, catat 3,921 kes 2016. <https://www.bharian.com.my/node/245159> [15 Januari 2018].
- Christina, A. & Lucia, T. 2014. Pengambilan keputusan membeli kebutuhan hidup sehari-hari ditinjau dari gaya hidup *value minded* pada pelajar kost universitas katolik soegijapranata di semarang. *Journal of Psikodimensia*. 13(1): 22–36.
- Fitri, N. 2016. 70 peratus pelajar sekolah pernah terbabit jenayah siber. <https://www.bharian.com.my/node/154975>. [18 Mei 2017]
- Hamzah. 2016. Peniaga online daftar SSM meningkat. Utusan Online. <http://www.utusan.com.my/berita/nasional/peniaga-online-daftar-ssm-meningkat-1.205568#ixzz4xCtWn2Y1>. [28 Mac 2017]
- Jailani, J. 2015. Lebih 20.1 juta pengguna internet dalam negara. <https://www.bharian.com.my/node/92503>. [15 Disember 2017].
- Muhammad Adnan. 2017. Analisis keselamatan siber dari perspektif persekitaran sosial: Kajian terhadap pengguna internet di lembah klang. *Journal of Social Sciences and Humanities*. 12(2): 016-029.
- Noor Afizah. 2017. Keselamatan siber dan cabarannya. <http://www.utusan.com.my/rencana/utama/keselamatan-siber-dan-cabarannya-1.493763>. [16 Jun 2017].
- Nugraha, A. & Dewi, K. 2015. Strategi pemasaran melalui media sosial dan minat beli pelajar. *Jurnal Simbolika*. 1(2).
- Roslan. 2017. Penjenayah guna modus operandi pindah wang dalam akaun berkecuali. <http://www.utusan.com.my/berita/jenayah/kaji-baik-buruk-media-sosial-1.170217> [15 Januari 2018].
- Zaleha, Y., Che Aniza, C.W., Nor Asiah, O. 2016. Persepsi pelajar terhadap urusan pembelian atas talian. *Jurnal Personalita Pelajar*. 19(2): 17 – 25.

Fatin Akila Ramlee, Muhammad Adnan Pitchan*
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan
Universiti Kebangsaan Malaysia

*Pengarang untuk surat menyurat; e-mel: adnan86@ukm.edu.my

Diserahkan: 26 Julai 2018

Diterima: 22 November 2018