

Amalan Pengurusan Perniagaan Peniaga-Peniaga Kedai Runcit Bumiputera Di Luar Bandar Daerah Hilir Perak

Muhammad Rashid Bin Rajuddin & Suhaida Binti Abdul Rhapar
Fakulti Pendidikan,
Universiti Teknologi Malaysia

Abstrak : Peruncitan merupakan satu bidang perniagaan yang paling mudah untuk dimasuki berbanding perniagaan dalam sektor pembuatan, pembinaan, automotif, pelancongan dan sebagainya. Ini adalah kerana perniagaan ini mempunyai system organisasi yang lebih mudah dan operasi yang senang difahami. Peranan dan sumbangan perniagaan kecil ini dalam pembangunan ekonomi negara cukup besar. Oleh yang demikian, kajian ini dilakukan adalah untuk mengetahui amalan pengurusan perniagaan peniaga-peniaga kedai runcit luar bandar dalam meningkatkan perniagaan mereka. Seramai 38 orang responden yang terdiri daripada peniaga-peniaga kedai runcit luar bandar Daerah Hilir Perak telah dipilih untuk menjawab borang set soal-selidik untuk kajian ini. Data kajian telah dianalisis secara deskriptif dalam bentuk frekuensi dan peratus dengan menggunakan perisian *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS 14.0). Ia mengandungi 50 item yang diukur dengan menggunakan skala binari. Hasil kajian menunjukkan amalan pengurusan perniagaan berada pada skor sederhana. Terdapat dua sahaja amalan pengurusan yang berada pada skor yang baik, manakala dua amalan pengurusan lagi berada pada skor yang sederhana. Oleh itu, amalan pengurusan perniagaan peniaga-peniaga kedai runcit bumiputera ini perlu ditingkatkan untuk menjamin kekukuhan perniagaan mereka pada masa akan datang. Di akhir kajian ini, beberapa cadangan telah diberikan untuk memperbaiki kelemahan-kelemahan yang terdapat pada pengurusan perniagaan peniaga-peniaga kedai runcit luar bandar.

Katakunci : amalan pengurusan, peniaga kedai runcit

Pengenalan

Pengurusan adalah satu elemen penting di dalam mengendalikan sebarang organisasi, baik organisasi perniagaan atau pun organisasi bukan perniagaan. Jatuh bangun sesebuah organisasi, cemerlang ataupun tidak adalah bergantung kepada pengurusan yang cekap dan berkesan. Pada asasnya, pengurus organisasi adalah serupa dengan pengurus rumah tangga, juga serupa dengan pengurusan untuk pembangunan negara. Kesemuanya mempunyai elemen-elemen penting yang hendak diuruskan iaitu manusia, organisasi dan matlamat atau tujuan kewujudan organisasi tersebut (Sabri Hussin, 2005).

Menurut Shahidan Kassim dalam Chamhuri Siwar (1992). Berdasarkan kepada prestasi usahawan Bumiputera dalam jangka masa DEB, secara umumnya masalah baru akan tetap timbul kerana dunia ekonomi atau dunia perniagaan bukanlah statik. Ianya berubah mengikut keadaan masa dan bergerak mengikut arah aliran pasaran tempatan mahupun luar. Ia juga dipengaruhi oleh faktor ekonomi yang disebut oleh Adam Smith 'the invisible hands'.

Menurut Abu Bakar Hamed (1998), terdapat lima pengkhususan pengurusan di dalam sesuatu organisasi perniagaan. Di dalam organisasi besar mungkin terdapat banyak bidang yang lebih khusus. Pengkhususan yang dimaksudkan beliau adalah pengurusan kewangan, pengurusan operasi dan pengeluaran, pengurusan sumber manusia, pengurusan pemasaran dan pengurusan maklumat.

Di samping itu, pengurusan sumber manusia tidak kurang pentingnya dalam melaksanakan perniagaan. Pengurus sumber manusia terlibat dalam kegiatan yang berhubung dengan pekerja dalam organisasi. Antara kegiatan pengurus ini adalah merancang sumber manusia untuk organisasi, membentuk deskripsi kerja, mewujudkan sistem perekrutan dan pemilihan pekerja, mewujudkan program orientasi dan latihan serta pembangunan kerjaya. Selain itu, ia juga bertanggungjawab mewujudkan dan melaksanakan program pampasan dan kebajikan pekerja, mewujudkan program penilaian prestasi serta memastikan peraturan kerajaan berhubung dengan pekerja diikuti.

Dalam perkembangan dunia perniagaan yang semakin mencabar, pengurus bagi semua fungsi dan peringkat pengurusan perlu menyediakan sistem maklumat pengurusan yang lebih baik. Penggunaan komputer amatlah diperlukan bagi mewujudkan sistem pengurusan maklumat tersebut. Dengan cara ini pengurus akan dapat membuat keputusan, merancang dan mengawal kerja dengan lebih cekap dan berkesan.

Sesungguhnya pengurusan perniagaan ini adalah perlu dititik beratkan oleh mana-mana organisasi perniagaan yang wujud sama ada berorientasikan untuk mendapatkan keuntungan atau tidak. Melalui pengurusan yang cekap, ia dapat membantu dalam membuat perancangan, penilaian, kawalan barang dagangan serta menilai prestasi jualan barang dagangan yang diniagakan. Oleh itu, ramalan permintaan pelanggan terhadap sesuatu barang dapat dipenuhi tanpa perlu menanggung kos operasi yang tinggi. Dengan itu, menunjukkan bahawa aspek pengurusan perniagaan yang tersusun, sistematik dan dapat mengenal pasti keperluan-keperluan utama dalam operasi perniagaan. Sekaligus dapat menentukan penerusan jangka hayat sesebuah perniagaan pada masa akan datang di samping meningkatkan keuntungan.

Penyataan masalah

Perniagaan memberi kesan kepada kehidupan manusia. Perniagaan kadang kala dapat membentuk bagaimana cara manusia, bekerja dan bermain. Umpamanya, penggunaan komputer telah mengubah cara manusia bekerja dan berinteraksi. Begitu juga dengan penggunaan robot dan alat elektronik lain. Perniagaan runcit telah memainkan peranan bagi mengeluarkan, memasarkan dan menjual perbagai jenis barangan dan perkhidmatan yang memberi satu corak penghidupan kepada manusia.

Dunia perniagaan sememangnya suatu bidang yang mencabar. Mereka yang menceburi bidang ini sudah mengenali dan menempuhi pelbagai rintangan dan halangan. Sebahagian mereka berjaya dan telah mengecapi kesenangan daripada hasil perniagaan mereka. Kejayaan mereka tidak datang bergolek, tetapi bergelumang dengan usaha dan dugaan. Untuk mengekalkan kejayaan setiap perniagaan, peniaga atau usahawan seharusnya terus mewujudkan motivasi dan disiplin diri yang tinggi, mencari sebanyak mungkin pengalaman atau selok belok perniagaan dan melengkapkan diri dengan ilmu pengurusan perniagaan.

Tambahan pula masa depan perniagaan peruncitan kini telah diancam oleh kewujudan pelbagai bentuk perniagaan terutamanya pusat membeli belah. Perkembangan ini telah menyebabkan perniagaan runcit ini kurang diberi perhatian memandangkan pengurusan dipusat membeli belah adalah lebih tersusun. Ini merupakan satu ancaman kepada peruncit untuk lebih memajukan perniagaan mereka walaupun tidak dapat bertanding sepenuhnya dengan pelbagai tawaran oleh pusat membeli belah.

Objektif Kajian

Beberapa objektif kajian telah di rangka sebagai garis panduan ke atas kajian yang dilakukan. Langkah ini perlu supaya matlamat kajian yang dirancang dapat dicapai sepenuhnya. Objektif yang telah digariskan adalah :

- i. Mengenalpasti amalan pengurusan kewangan perniagaan peniaga-peniaga kedai runcit bumiputera dalam melaksanakan perniagaan mereka.
- ii. Mengenalpasti amalan pengurusan operasi perniagaan dan pengeluaran perniagaan peniaga-peniaga kedai runcit bumiputera dalam melaksanakan perniagaan mereka.
- iii. Mengenalpasti amalan pengurusan sumber manusia perniagaan peniaga-peniaga kedai runcit bumiputera dalam melaksanakan perniagaan mereka.
- iv. Mengenalpasti amalan pengurusan pemasaran perniagaan peniaga-peniaga kedai runcit bumiputera dalam melaksanakan perniagaan mereka.

Kepentingan Kajian

Kajian ini melihat amalan pengurusan perniagaan peniaga-peniaga kedai runcit bumiputera di luar bandar Daerah Hilir Perak dalam menjalankan perniagaan mereka. Selain itu, hasil dan cadangan kajian ini akan dapat dimanfaatkan oleh peniaga-peniaga kedai runcit bumiputera di luar bandar dalam meningkatkan perniagaan mereka, juga kepada pengkaji masa depan serta agensi yang terlibat supaya dapat menjadikannya sebagai panduan untuk menambah bilangan orang ramai untuk menceburi bidang perniagaan pada masa akan datang.

Peniaga-peniaga kedai runcit bumiputera di luar Bandar : Dalam pengurusan perniagaan runcit, peniaga-peniaga runcit bumiputera di kampung-kampung perlu berubah daripada penggunaan kaedah pengurusan tradisioanal kepada kaedah pengurusan moden. Ini perlu bagi menjamin mutu kepuasan pelanggan dan menarik minat pelanggan untuk terus menjadi pelanggan tetap peruncit tersebut. Kajian ini juga diharap dapat memberi pendedahan kepada peruncit bumiputera di kampung-kampung khususnya, tentang situasi perkembangan pengurusan perniagaan terkini dalam dunia perniagaan hari ini yang berkaitan dengan perniagaan yang mereka jalankan.

Pengkaji Masa Depan : Kajian ini dilaksanakan bagi mempertingkatkan lagi pengetahuan pengkaji dari segi teori dan amalan tentang topik yang dibincangkan, di samping dapat membantu perkembangan ilmu akademik, di mana kajian ini mampu menjadi sumber ilmiah kepada pengkaji lain mengenai kepentingan-kepentingan yang lain.

Agensi-agensi terlibat : Kajian ini turut diharapkan mampu menarik minat badan-badan yang terlibat, khususnya ditujukan kepada agensi-agensi kerajaan dan swasta untuk dijadikan garis panduan awal untuk mengetahui amalan pengurusan perniagaan peniaga-peniaga kedai runcit bumiputera di luar bandar dalam menjalankan perniagaan mereka. Di samping memberi sokongan dalam meningkatkan perniagaan peniaga-peniaga kedai runcit di kawasan luar bandar.

Reka Bentuk Kajian

Rekabentuk kajian yang digunakan ini adalah berbentuk kajian tinjauan deskriptif menggunakan soal selidik. Merujuk kepada Azizi Yahya et al (2007), tinjauan deskriptif bertujuan mendapatkan ukuran ataupun gambaran berkaitan keadaan ataupun ciri populasi. Merujuk kepada Mohamad Najib Abdul Ghafar (1999) pula, penyelidikan dekriptif merupakan penyelidikan bermatlamat untuk menerangkan sesuatu gejala, peristiwa atau fenomena yang sedang berlaku pada masa kini. Kajian ini dilaksanakan dengan menggunakan set soal selidik yang dijawab oleh peniaga-peniaga kedai runcit luar bandar Daerah Hilir Perak,

Perak. Rekabentuk kajian ini mengkaji amalan-amalan pengurusan peniaga-peniaga luar bandar dalam menjalankan perniagaan mereka.

Istilah 'tinjauan' dari segi makna membawa maksud melakukan kutipan data secara sepintas lalu yang menyamai kaedah mengambil gambar. Keputusan yang diperolehi mempunyai kesahan dan kebolehpercayaan yang agak tinggi kerana pola perlakuan masyarakat sukar berubah dengan mendadak (Mohd. Najib Abdul Ghafar, 2003). Kajian tinjauan ini sesuai digunakan dalam penyelidikan yang dijalankan kerana kajian ini bermatlamat untuk mengumpulkan maklumat mengenai pembolehubah.

Populasi dan Sampel Kajian

Bagi menentukan sampel kajian, penyelidik menggunakan persampelan jenis rawak mudah. Menurut Azizi Yahaya (2007), persampelan rawak mudah ialah proses mencabut sampel di mana unit-unit dipilih secara individu dan langsung melalui proses yang rawak. Teknik ini digunakan supaya semua peniaga mempunyai peluang yang sama untuk dipilih dan pemilihan satu subjek adalah bebas dan tidak bersandar dengan pemilihan subjek lain. Untuk mendapatkan maklumat tersebut, penyelidik telah berhubung dengan Majlis Perbandaran Teluk Intan melalui surat kebenaran menjalankan kajian seperti dalam lampiran B. Populasi peniaga Bumiputera yang menjalankan perniagaan adalah seramai 42 orang. Oleh yang demikian, pemilihan sampel seramai 38 orang adalah berdasarkan saranan yang dibuat melalui jadual Krejcie, R.V and Morgan D.W dalam Azizi Yahya et.al (2007).

Instrumen Kajian

Peniaga-peniaga kedai runcit luar bandar Daerah Hilir Perak merupakan subjek kajian. Justeru itu, satu set borang soal selidik telah disediakan untuk diedarkan kepada peniaga-peniaga kedai runcit luar bandar bagi mendapatkan maklumat tentang amalan-amalan pengurusan peniaga-peniaga luar bandar dalam menjalankan perniagaan mereka.

Soal selidik merupakan salah satu alat atau instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkah laku responden, dan produk dalam penggunaan alat pengukur ini adalah data (Mohamad Najib Abdul Ghafar, 2003). Kajian ini menggunakan instrumen soal selidik sebagai alat pengukur dalam pengumpulan maklumat. Ia merupakan instrumen kajian yang lazim digunakan dalam kajian deskriptif. Soal selidik tersebut dibahagikan kepada tiga bahagian iaitu Bahagian A, Bahagian B dan Bahagian C. Bahagian A adalah berkaitan dengan demografi atau maklumat latar belakang responden. Manakala Bahagian B pula menyentuh mengenai latar belakang perniagaan mereka dan Bahagian C pula berkenaan item-item yang menjurus untuk menjawab persoalan kajian yang dijalankan.

Pemilihan item serta borang soal selidik yang dibuat oleh penyelidik sebagai instrumen kajian adalah berdasarkan kepada beberapa kriteria berikut:

- i) Memudahkan penyelidik untuk menganalisis data-data yang diperolehi.
- ii) Membantu penyelidik memperolehi data yang lebih tepat daripada responden terhadap aspek yang dikaji.
- iii) Memudahkan penyelidik dalam mentadbir responden yang ramai semasa kajian dijalankan.
- iv) Responden yang dikaji melibatkan bilangan yang ramai.
- v) Dapat menjimatkan kos, masa dan tenaga penyelidik.

Bahagian A merangkumi soalan-soalan yang berkisar tentang latar belakang diri responden atau maklumat demografi responden. Maklumatmaklumat dalam bahagian ini

memainkan peranan yang penting kerana saling berkait rapat dengan jawapan yang akan diberikan oleh responden dalam Bahagian B dan Bahagian C. Dalam bahagian ini mempunyai empat item iaitu:

- i) Umur peruncit
- ii) Jantina.
- iii) Status perkahwinan
- iv) Tahap pendidikan

Bahagian B pula mengandungi 6 soalan yang berkisar tentang latar belakang perniagaan responden. Maklumat-maklumat ini juga memainkan peranan penting kerana saling berkaitan dengan jawapan di bahagian C. Dalam bahagian ini mempunyai enam item iaitu:

- i) Usia penubuhan perniagaan.
- ii) Status tapak perniagaan
- iii) Status pemilikan perniagaan
- iv) Bilangan pekerja
- v) Hubungan pekerja dengan responden
- vi) Matlamat utama kewujudan perniagaan.

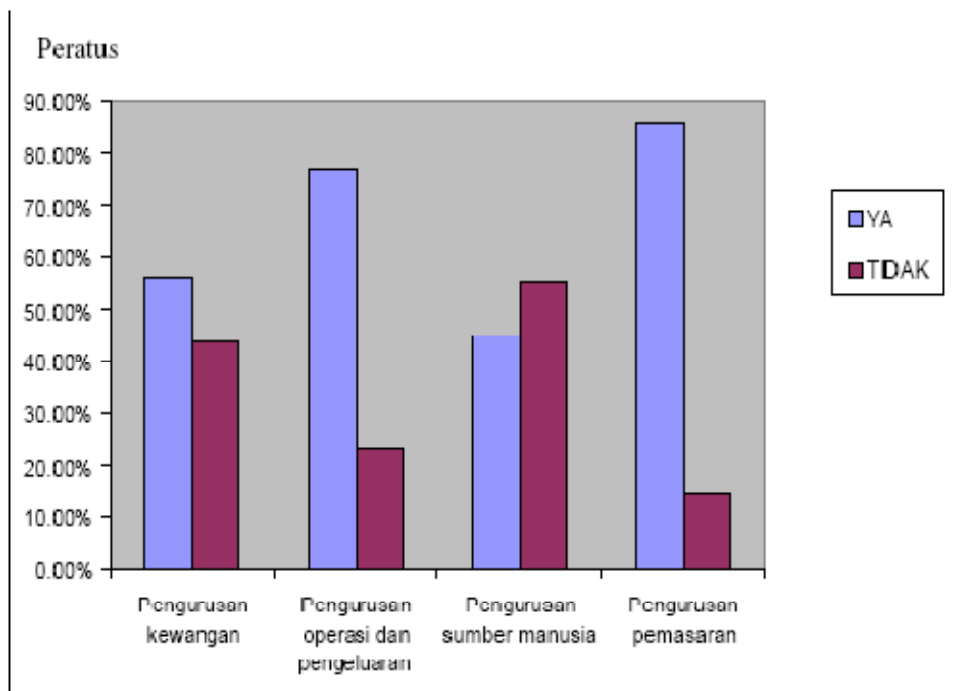
Bahagian C pula mengandungi 40 item soalan-soalan yang dikelaskan mengikut empat persoalan kajian. Secara keseluruhannya, bahagian ini merupakan bahagian yang utama di dalam analisis data.

Analisis Data

Jadual 1 : Taburan Keseluruhan Purata Peratus Bagi Persoalan Kajian Amalan Pengurusan Perniagaan Peniaga-Peniaga Kedai Runcit Luar Bandar Daerah Hilir Perak

BIL	PERSOALAN KAJIAN	YA	TIDAK
		%	%
1.	Adakah amalan pengurusan kewangan perniagaan peniaga-peniaga kedai runcit bumiputera luar bandar dalam melaksanakan perniagaan mereka ?	56.32	43.67
2.	Adakah amalan pengurusan operasi perniagaan dan pengeluaran perniagaan peniaga-peniaga kedai runcit bumiputera luar bandar dalam melaksanakan perniagaan mereka ?	77.11	22.89

3.	Adakah amalan pengurusan sumber manusia perniagaan peniaga-peniaga kedai runcit bumiputera luar bandar dalam melaksanakan perniagaan mereka ?	45	55
4.	Adakah amalan pengurusan pemasaran perniagaan peniaga-peniaga kedai runcit bumiputera luar bandar dalam melaksanakan perniagaan mereka ?	85.53	14.47



Rajah 1 Taburan Keseluruhan Persoalan Kajian Amalan Pengurusan Perniagaan Peniaga-Peniaga Kedai Runcit Bumiputera Luar Bandar Daerah Hilir Perak

Merujuk kepada jadual 1 dan rajah 1, hasil analisis keseluruhan item bagi pengurusan kewangan, menunjukkan purata ya keseluruhan yang diperoleh ialah sebanyak 56.33%, manakala purata tidak keseluruhan ialah sebanyak 43.67%. Seterusnya, hasil analisis keseluruhan item bagi pengurusan operasi dan pengeluaran, disimpulkan bahawa purata ya keseluruhan yang diperoleh ialah sebanyak 77.11%. Manakala purata tidak keseluruhan ialah sebanyak 22.89%.

Hasil analisis keseluruhan item bagi pengurusan sumber manusia, dapat disimpulkan bahawa purata ya keseluruhan yang diperoleh ialah sebanyak 45.01%. Manakala purata tidak keseluruhan ialah sebanyak 54.99%.

Bagi hasil analisis keseluruhan item bagi pengurusan pemasaran pula, dapat disimpulkan bahawa purata ya keseluruhan yang diperoleh ialah sebanyak 85.53%. Manakala purata tidak keseluruhan ialah sebanyak 14.47%. Perbincangan bagi dapatan ini akan diterangkan dengan lebih terperinci dalam bab seterusnya.

Rumusan Kajian

Rumusan kajian ini adalah berdasarkan keseluruhan kajian yang telah dijalankan dalam menilai amalan pengurusan yang mempengaruhi perniagaan peniaga-peniaga kedai runcit bumiputera luar bandar Daerah Hilir Perak. Bagi menilai amalan pengurusan perniagaan kedai runcit luar bandar Daerah Hilir Perak ini, aspek-aspek yang diambil ialah dari segi pengurusan kewangan, pengurusan operasi dan pengeluaran perniagaan, pengurusan sumber manusia serta pengurusan pemasaran.

Kajian ini membincangkan tentang adakah amalan pengurusan perniagaan peniaga-peniaga kedai runcit luar bandar Daerah Hilir Perak dalam menjalankan perniagaan mereka seiring dengan permintaan masyarakat setempat. Didapati amalan pengurusan perniagaan di kalangan peniaga-peniaga bumiputera masih terdapat kelemahan yang mempengaruhi kemajuan perniagaan mereka. Peniaga-peniaga lebih menumpukan kepada pengurusan pemasaran perniagaan dalam menjalankan perniagaan mereka. Walaupun pengurusan operasi dan pengeluaran dan pemasaran dapat dilakukan dengan baik, namun terdapat pengurusan sumber manusia dan pengurusan kewangan yang tidak dapat dilakukan dengan sebaiknya kerana hasil analisis, amalan pengurusan ini berada pada skor sederhana sahaja. Ini menyebabkan pengurusan perniagaan mereka terdapat kepinganan yang perlu dibaiki.

Kajian ini juga menggariskan beberapa objektif kajian supaya dapat memenuhi matlamat kajian. Persoalan kajian juga digariskan iaitu pengurusan kewangan, operasi dan pengeluaran, sumber manusia serta pemasaran. Batasan kajian ini hanya terhad kepada peniaga-peniaga kedai runcit bumiputera Daerah Hilir Perak, Perak. Kepentingan kajian juga adalah untuk kepentingan peniaga-peniaga kedai runcit bumiputera di luar bandar, pengkaji masa depan dan agensi-agensi yang berkaitan untuk meningkatkan perniagaan peniaga kedai runcit di luar bandar serta definisi istilah juga turut dibincangkan.

Kajian ini terbahagi kepada tiga bahagian iaitu bahagian A, B dan bahagian C. Bahagian A iaitu latar belakang responden yang terdiri daripada empat soalan yang berkaitan iaitu umur, jantina, status perkahwinan dan tahap pendidikan. Manakala bahagian B ialah latar belakang perniagaan responden yang terdiri daripada enam soalan yang berkaitan iaitu usia perniagaan, status tapak perniagaan, pemilikan perniagaan, bilangan pekerja serta hubungan pekerja dengan responden. Bahagian C pula mengandungi 40 item yang meliputi empat pengurusan perniagaan yang hendak dikaji iaitu pengurusan kewangan, pengurusan operasi dan pengeluaran, pengurusan sumber manusia serta pengurusan pemasaran. Tanggapan responden diukur menggunakan skala Binari. Kaedah analisis data menggunakan SPSS 14.0 untuk mendapatkan nilai frekuensi dan peratus.

Rujukan

- Azizi Yahaya, Shahrin Hashim, Jamaludin Ramli, Yusof Boon dan Abdul Rahim Hamdan (2007). *“Mengusai Penyelidikan Dalam Pendidikan”*. Kuala Lumpur. PTS Professional Publishing Sdn Bhd.
- Chamhuri Siwar, Mohd Yusof Kasim, Abdul Malik Ismail (1992). *“Ekonomi Bumiputera Selepas 1990”*. Bangi. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- D.T. Williams dan Tee Kok Bin (1989). *“Ilmu Perdagangan”*. Petaling Jaya. Logman Sdn Bhd.
- Faudziah Zainal Abidin, Nasruddin Zainudin, Faizah Ismail, Nurwati Ashikin, Ahmad Zaluki (2005). *“Pengurusan Kewangan Teori dan Aplikasi”*. Petaling Jaya. Pearson Prentice Hall.
- Faridah Mariani bt Johan. (2000) *“Profail, Trait Keusahawanan dan Pengurusan Perniagaan Dalam Pembentukan Aspirasi Peniagaan di Negeri Terengganu”*. Projek Sarjana. Universiti Teknologi Malaysia.
- Hasnah bt Haroon. (2003) *“Perbandingan Amalan Pengurusan Perniagaan di Kalangan Usahawan Perniagaan Kenderaan Terpakai di Kawasan Seberang Perai dan Sungai Petani”*. Projek Sarjana Muda. Universiti Teknologi Malaysia;
- Jaafar Muhamad (2001). *“Asas Pengurusan Perniagaan”*. Shah Alam. Fajar Bakti Sdn Bhd.
- Mahashim Bajuri (1984). *“Pengurusan Kewangan Satu Pengenalan”*. Petaling Jaya. Fajar Bakti Sdn Bhd.
- Maimunah Aminuddin (1994). *“Pengurusan Sumber Manusia”*. Kuala Lumpur. Fajar Bakti Sdn Bhd.
- Md Hazel Zali (1995). *“Panduan Barclays dalam mengurus pertumbuhan untuk perniagaan Kecil”*. Kuala Lumpur. Yayasan Panataran Ilmu.
- Muhammad Ali Embi (2003). *“Konsep Asas Pengurusan Sumber Manusia”*. Utusan Kuala Lumpur. Publications & Distributors Sdn Bhd.
- Nurazirawati bt Osman. (2000). *“Pengurusan Barang Dagangan Bagi Peniaga Peruncitan Konvensional: Kajian Kes Perniagaan Runcit di Kawasan Pinggir Bandar Alor Setar”*. Projek Sarjana Muda. Universiti Teknologi Malaysia.
- Syed Amin Al-Jeffri (1998). *“Sekilas Pandang Gaya pengurusan Masa Kini”*. Kuala Lumpur. Utusan Publication & Distributors Sdn Bhd.
- Syed Arabi Idid (1998). *“Kaedah Penyelidikan komunikasi dan Sains Sosial”*. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Zaharah Bakar (2003). *“Asas Pemasaran”*. Shah Alam. Fajar Bakti Sdn Bhd.
- Zafir Mohd Makhbul, Mohd Rizal Palil dan Ahmad Khairy Ahmad Domil (2004). *“Mengurus Perniagaan”*. Pahang. Pts Publications& Distributors Sdn Bhd