

e-Pembayaran : Inovasi Perkhidmatan Pembayaran Dalam Talian, Menyokong Usaha ke Arah Kerajaan Elektronik

Umum menyedari e-Pembayaran merupakan inovasi perkhidmatan pembayaran di dalam talian yang dilaksanakan oleh agensi kerajaan Persekutuan dan Negeri. Transformasi perkhidmatan pembayaran menggunakan kaedah manual kepada elektronik atau secara dalam talian ini memberi impak positif yang amat besar terutama dalam usaha mewujudkan *cashless society* dan secara tidak langsung bergerak seiring dengan hasrat kerajaan ke aras Kerajaan Elektronik di bawah Koridor Raya Multimedia yang dilancarkan pada 1996 . Teknologi ICT telah merubah dunia ke arah hidup yang lebih sofistikated dan meningkatkan kualiti sistem penyampaian sektor awam .

Definisi e-Pembayaran merujuk kepada Pelan Strategik e-Pembayaran Sektor Awam(PSPSA) 2016-2020 adalah kaedah pembayaran kepada perkhidmatan kerajaan secara elektronik dengan menggunakan mod bayaran tanpa tunai (kad kredit, kad debit, kad caj, kad prabayar dan lain-lain) melalui pelbagai saluran bayaran [terminal kad pembayaran (POS), *Automated Teller Machine* (ATM), *kiosk*, perbankan internet, pembayaran mudah alih, portal agensi, gerbang pembayaran Kerajaan dan lain-lain]. Inisiatif inovasi e-Pembayaran telah dilaksanakan bermula tahun 2007 dan tumpuan diberikan kepada perkhidmatan yang berimpak tinggi atau yang memberikan hasil kerajaan yang besar di kalangan agensi kerajaan barisan hadapan seperti Jabatan Pengangkutan Jalan, Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Jabatan Imigresen Malaysia, Polis Diraja Malaysia, Jabatan Pendaftaran Negara dan Jabatan Insolvency Malaysia.



Matlamat PSPSA adalah menjadikan e-Pembayaran sebagai pilihan utama perkhidmatan pembayaran yang kondusif, selamat dan efisien serta menggariskan tiga(3) objektif seperti berikut:

- i. menambah baik persekitaran e-Pembayaran yang mesra pengguna;
- ii. membudayakan e-Pembayaran untuk meningkatkan tahap penggunaan dan kepuasan pengguna; dan
- iii. meningkatkan keyakinan pengguna terhadap perkhidmatan e-Pembayaran.

Faktor Kejayaan Pelaksanaan Inovasi e-Pembayaran

Kejayaan pelaksanaan inovasi e-Pembayaran adalah usaha bersepadu semua pihak iaitu Unit Pemodenan Tadbiran Dan Perancangan Pengurusan Malaysia(MAMPU) yang dipertanggungjawab melaksana dan memantau pencapaian penggunaan e-Pembayaran, Kementerian Kewangan yang mengeluarkan pekeliling pelaksanaan e-Pembayaran, Jabatan Akauntan Negara Malaysia(JANM) , pihak bank sebagai *payment gateway provider* dan seterusnya pelanggan yang menggunakan perkhidmatan e-Pembayaran melalui portal agensi, portal bank/perbankan internet di kaunter atau di kiosk.

Pihak MAMPU dengan kerjasama Kementerian Kewangan, JANM, Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan, Kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar , Perbadanan Produktiviti Malaysia dan Bank Negara Malaysia telah berjaya mengeluarkan Pelan Strategik Pelaksanaan e-Pembayaran Sektor Awam bagi 2016-2020. Pencapaian dan pemantauan pelaksanaan e-Pembayaran dilaporkan kepada Jawatankuasa Kerja *Task Force* PEMUDAH Bagi Memperkemaskan Pelaksanaan e-Payment di Sektor Awam (JKTF) dan dijadikan *platform* bagi kementerian dan agensi yang telah melaksana e-Pembayaran berkongsi maklumat pencapaian, masalah dan cabaran serta pengalaman melaksanakan e-Pembayaran . Pelaporan pencapaian secara berkala akan dibawa ke Mesyuarat Jawatankuasa *Task Force* PEMUDAH Bagi Memperkemaskan Pelaksanaan e-Payment di Sektor Awam (JKTF) yang dipengerusikan oleh Ketua Setiausaha Perbendaharaan di bawah Pasukan Petugas Khas Pemudahcara Perniagaan (PEMUDAH). Usaha ini membuktikan kerajaan amat komited kepada inovasi e-Pembayaran ini ke arah merakyatkan

perkhidmatan awam dengan menyediakan perkhidmatan yang boleh diakses sepanjang hari iaitu 24 jam tujuh(7) hari menggunakan pelbagai saluran bayaran.



Dalam melaksana inovasi e-Pembayaran ini, Kementerian Kewangan telah mengeluarkan Pekeliling Perbendaharaan sebagai panduan dan peraturan yang perlu dipatuhi oleh agensi kerajaan persekutuan dan negeri yang merangkumi tujuan, kadar caj perkhidmatan bagi setiap kaedah atau mod bayaran secara e-Pembayaran, syarat dan contoh perjanjian pelantikan institusi kewangan bagi tujuan e-Pembayaran serta perakaunan pungutan. Senarai Pekeliling Perbendaharaan tersebut adalah seperti berikut:

- i. PS 2.1/2013: Pungutan Hasil Kerajaan Secara *e-Payment*;
- ii. PS 2.2/2013: Pungutan Hasil Dan Terimaan Bukan Hasil Secara *Online*;
- iii. PS 2.3/2013: Pungutan Hasil Dan Terimaan Bukan Hasil Melalui Perbankan Internet Dan Mudah Alih; dan
- iv. PS 2.4/2013: Pungutan Hasil Dan Terimaan Bukan Hasil Melalui Rangkaian Pejabat Pos Dan Pos *Online*

JANM pula diberi tanggungjawab mengeluarkan garis panduan pelaksanaan e-Pembayaran yang merangkumi maklumat permohonan kelulusan melaksana di peringkat agensi kerajaan persekutuan dan negeri, pelantikan *Acquiring Bank*(AB) sebagai *Payment Gateway Provider* , maklumat perjanjian di antara agensi kerajaan

dengan AB, pindahan wang ke Akaun Terimaan Kerajaan dalam tempoh satu(1) hari bekerja selepas hari transaksi(T+1), penggunaan ID Korporat Terimaan yang diwujudkan oleh Bahagian Pengurusan Operasi Pusat Dan Agensi(BPOPA) JANM, caj perkhidmatan mengikut mod e-Pembayaran, tatacara terimaan secara terperinci serta prosedur perakaunan yang ditetapkan. Garis panduan ini diperincikan melalui Surat Pekeliling Akauntan Negara Malaysia(SPANM) Bilangan 13 Tahun 2014 Tatacara Perakaunan Terimaan Kerajaan Persekutuan iaitu :

- i. Lampiran B1:Tatacara Terimaan Secara Elektronik Melalui Kaunter Agensi Kerajaan;
- ii. Lampiran B2:Tatacara Terimaan Secara Elektronik Melalui Portal Kerajaan;
- iii. Lampiran B3:Tatacara Terimaan Melalui Perbankan Internet Dan Perbankan Mudah Alih;
- iv. Lampiran B4 : Tatacara Terimaan Melalui Rangkaian Pos Malaysia Berhad Dan *Pos Online*; dan
- v. Lampiran B6:Tatacara Terimaan Secara Elektronik Melalui Kiosk.

JANM juga menggalas tanggungjawab yang besar dalam memastikan inovasi membangunkan sistem e-Pembayaran di peringkat agensi kerajaan persekutuan adalah mematuhi pekeliling berkuat kuasa, spesifikasi sistem yang selamat untuk digunakan dan tidak mendatangkan kerugian kepada kerajaan khususnya. Tanggungjawab ini digariskan di dalam Arahan Perbendaharaan 138(a), Akauntan Negara bertanggungjawab menentukan sistem perakaunan yang sepatutnya diwujudkan, mengadakan pengawasan yang sesuai serta mengeluarkan apa-apa arahan yang perlu dari semasa ke semasa bagi panduan Pegawai Pengawal dan Pegawai Kewangan Negeri dalam menguruskan perakaunan dan kewangan serta perkara yang berkaitan dengannya. Berdasarkan rekod, bagi tempoh 1998 hingga Jun 2018 sebanyak 202 permohonan pembangunan rekabentuk sistem e-Pembayaran telah diberi kelulusan oleh JANM di peringkat Kerajaan Persekutuan dan melibat 36 agensi yang terlibat membekalkan perkhidmatan kepada pelanggan.

Disamping itu juga JANM turut mengeluarkan SPANM yang berkaitan dengan pembangunan sistem e-Pembayaran sebagai garis panduan kepada agensi kerajaan persekutuan dan negeri yang bercadang membangunkan inovasi sistem e-

Pembayaran. SPANM berkaitan pembangunan sistem e-Pembayaran ini boleh dirujuk seperti berikut:

- i. SPANM Bilangan 1 Tahun 1992:Kelulusan Mengujud Atau Meminda Sistem/Prosedur Perakaunan Jabatan Kerajaan Persekutuan;
- ii. SPANM Bilangan 5 Tahun 2004:Pindaan Cara Penghantaran Permohonan;
- iii. SPANM Bilangan 5 Tahun 2010:Garis Panduan Yang Lebih Terperinci Bagi Permohonan Pembangunan Sistem Perakaunan Kewangan Agensi Kerajaan; dan
- iv. SPANM Bilangan 7 Tahun 2014:Garis Panduan Permohonan Pembangunan Sistem Perakaunan Kewangan Agensi Kerajaan .

Sebagai usaha memantapkan lagi pelaksanaan inovasi e-Pembayaran ini, JANM telah mengeluarkan Manual Panduan Pengguna e-Pembayaran pada Mac 2016 sebagai rujukan oleh agensi kerajaan persekutuan dan negeri. Panduan Pengguna ini boleh dimuat naik melalui portal Jabatan Akauntan Negara Malaysia di alamat www.anm.gov.my (di bawah tajuk perkhidmatan-Tatacara&Panduan-Panduan Pengguna e-Pembayaran). Panduan Pengguna e-Pembayaran membekalkan informasi terperinci pelaksanaan e-Pembayaran melalui portal agensi kerajaan, terimaan di kaunter dan portal bank dengan penjelasan penggunaan kaedah pembayaran secara Kad Kredit, Kad Debit dan Debit/ *Financial Process Exchange*(FPX).



Inisiatif lain yang dijalankan oleh JANM dalam menyokong usaha pelaksanaan inovasi e-Pembayaran dalam sektor awam antaranya adalah mengadakan program

persidangan, seminar, taklimat dan bengkel e-Pembayaran dan sasaran peserta terdiri daripada wakil kementerian dan Jabatan/agensi kerajaan persekutuan serta pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam pelaksanaan e-Pembayaran ini . Pembentang Kertas Kerja terdiri daripada wakil Kementerian Kewangan, JANM, Bank Negara Malaysia serta agensi yang boleh dijadikan contoh berjaya melaksana e-Pembayaran dengan meluas di Sektor Awam. Tujuan program adalah bagi memberi pendedahan dan perkongsian ilmu berkaitan hala tuju pelaksanaan e-Pembayaran dan informasi terkini berkaitan saluran dan mod bayaran paling terkini berada di pasaran di bawah inisiatif e-Pembayaran Sektor Awam.

Status pencapaian penggunaan e-Pembayaran Sektor Awam

PSPSA 2016-2020 mensasarkan 60% pencapaian penggunaan perkhidmatan e-Pembayaran menjelang tahun 2020. Mesyuarat Jawatankuasa Kerja *Task Force* PEMUDAH Bagi Memperkemaskan Pelaksanaan e-Payment di Sektor Awam (JKTF) Bilangan 1 Tahun 2018 bertarikh 20 April 2018 melaporkan status pencapaian penggunaan e-Pembayaran Sektor Awam sehingga 31 Mac 2018, adalah seperti Jadual 1 berikut:

Tahun	Transaksi <i>Online</i>	Transaksi Manual	Jumlah Transaksi	%
				e-Pembayaran
2017	43,929,531	56,300,289	100,229,820	43.8
2018	9,074,271	11,417,299	20,491,570	44.3

Jadual 1: Status pencapaian penggunaan e-Pembayaran seperti pada 31 Mac 2018

Walaupun pencapaian penggunaan perkhidmatan e-Pembayaran seperti pada 31 Mac 2018 boleh dianggap rendah, namun demikian peratus pencapaian menampakkan peningkatan sebanyak 0.5% berbanding peratus pencapaian penggunaan perkhidmatan e-Pembayaran bagi tahun 2017 iaitu 43.8% daripada jumlah transaksi. MAMPU juga telah berkongsi keputusan kajian Sistem e-Rating Perkhidmatan Dalam Talian atau e-Pembayaran yang bertujuan menilai kepuasan pelanggan e-Pembayaran bagi tahun 2017 ke atas lima(5) perkhidmatan e-Pembayaran Sektor Awam dan bilangan responden seramai 22,217 bagi tempoh kajian pada 14 Ogos hingga 30 Oktober 2017. Keputusan pencapaian tahap

kepuasan pengguna e-Pembayaran adalah 71.9% berpuas hati, 15.6% Tidak berpuas hati dan bakinya 12.5% adalah normal.

Isu Dan Cabaran Dalam Pelaksanaan e-Pembayaran

Disebalik kebaikan dan manfaat yang dihasilkan oleh inovasi e-Pembayaran ini wujud beberapa isu dan cabaran seperti berikut:

- i. Rakyat tidak menyedari kewujudan perkhidmatan e-Pembayaran yang disediakan oleh agensi kerajaan;
- ii. Keyakinan pengguna ke atas sistem e-Pembayaran serta aspek keselamatan transaksi, kerahsiaan, ketersediaan dan kesahihan maklumat e-Pembayaran yang digunakan masih rendah;
- iii. Terdapat agensi kerajaan mempunyai masalah menyediakan peruntukan kemudahan perkhidmatan e-Pembayaran;
- iv. Kesukaran kemudahan capaian internet di kawasan luar bandar ; dan
- v. Wujudnya jurang pengetahuan berkaitan teknologi maklumat di kalangan masyarakat bandar dan luar bandar.

Kesimpulan

Inovasi perkhidmatan pembayaran di dalam talian atau e-Pembayaran ini diharapkan dapat menjadi platform terbaik untuk menyediakan kemudahan pembayaran dengan lebih cepat, sistematik dan cekap kepada pelanggan. Kerjasama dan kolaborasi padu di antara agensi dapat diperkukuhkan lagi melalui program advokasi dan kempen kesedaran yang akan melonjakkan tahap pencapaian penggunaan e-Pembayaran di Sektor Awam. Manakala pelanggan perlu berani menerima perubahan mengikut peredaran teknologi yang bergerak dengan pantas. Hasilnya, matlamat menjadikan e-Pembayaran sebagai pilihan utama perkhidmatan pembayaran Sektor Awam yang kondusif, selamat dan efisien dapat direalisasikan menjelang tahun 2020.