



JABATAN PERANGKAAN MALAYSIA

SURVEI PENGGUNAAN ICT DAN E-DAGANG OLEH PERTUBUHAN 2020 (BAGI TAHUN RUJUKAN 2019)

PANDUAN MENGISI SOAL SELIDIK

A. UMUM

1. Survei ini dijalankan di bawah peruntukan **Akta Perangkaan 1965 (Disemak-1989)**. Mengikut Akta ini, kandungan soal selidik pertubuhan / individu yang diterima adalah SULIT dan tidak boleh dihebahkan kepada sesiapa atau mana-mana institusi di luar Jabatan ini. Maklumat yang diberikan dalam soal selidik ini akan diterbitkan di peringkat agregat. Akta ini juga memperuntukkan denda ke atas keengganan memberi kerjasama.
2. Semua maklumat yang diberikan di dalam soal selidik ini hendaklah meliputi tahun takwim **2019**. Walau bagaimanapun, bagi pertubuhan yang tahun kewangannya tidak sama dengan tahun takwim, laporan tahun kewangan yang berbeza tidak lebih daripada **enam (6) bulan** dari tahun takwim boleh diterima. Sekiranya akaun tuan belum dimuktamadkan, sila berikan nilai anggaran yang munasabah.

B. SKOP DAN LIPUTAN

1. Survei ini meliputi pertubuhan terpilih dalam semua sektor ekonomi di Malaysia.
2. Survei ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan pertubuhan. Pertubuhan ditakrifkan sebagai **“satu unit ekonomi yang bergiat di bawah satu hak milik atau penguasaan tunggal, iaitu dibawah satu entiti yang sah. Ia menjalankan satu jenis aktiviti ekonomi utama di satu tempat / lokasi fizikal”**. Setiap pertubuhan diberikan klasifikasi industri yang berbeza berdasarkan aktiviti utamanya dan bukannya mengikut aktiviti syarikat induk.
3. Tujuan survei ini dijalankan untuk mengumpul maklumat yang komprehensif dan terkini bagi pertubuhan yang menggunakan ICT dan e-dagang dalam perniagaan.

C. PANDUAN KHUSUS MENGISI SOAL SELIDIK

Soalan 1: Maklumat Pengenalan

- 1.1 Sila berikan nombor pendaftaran syarikat / perniagaan jika berdaftar dengan Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM) atau lain-lain nombor pendaftaran.
- 1.2 Sila nyatakan aktiviti utama pertubuhan tuan berdasarkan perkhidmatan yang diberikan.
- 1.3 Sila nyatakan alamat tempat perniagaan sekiranya ia tidak sama dengan alamat pos di muka hadapan.

Soalan 2: Taraf Sah Organisasi

2.1 Sila tanda 'X' jenis taraf sah organisasi dalam SATU KOTAK sahaja

(a) Hak milik perseorangan

Merujuk kepada perniagaan yang dimiliki, dibiayai dan diuruskan oleh orang perseorangan iaitu pemilik berkenaan. Ia dijalankan semata-mata untuk mendapatkan keuntungan. Pemilik mempunyai hak mutlak bagi setiap urusan perniagaan dan liabiliti perniagaan adalah tidak terhad.

(b) Perkongsian

Merujuk kepada persetujuan bersama sekumpulan individu menjalankan perniagaan melalui kontrak yang telah dipersetujui berdasarkan sumbangan modal yang telah dinyatakan dalam perjanjian berkenaan bagi tujuan untuk mendapat keuntungan. Perniagaan tersebut diuruskan oleh mereka atau salah seorang daripada mereka yang bertindak mewakili semua pihak. Berdasarkan Akta Syarikat 1965, bilangan ahli bagi perniagaan perkongsian mestilah sekurang-kurangnya dua orang dan tidak melebihi had maksimum dua puluh orang. Liabiliti bagi perniagaan perkongsian adalah tidak terhad.

(c) Perkongsian liabiliti terhad

Merujuk kepada perniagaan entiti yang dikawal selia di bawah Akta Perkongsian Liabiliti Terhad 2012. Ia memberi perlindungan liabiliti terhad kepada rakan-rakan kongsinya sama seperti liabiliti terhad yang dinikmati oleh pemegang saham sesebuah syarikat. Ia juga memberi fleksibiliti peraturan perniagaan dalaman melalui pengaturan perkongsian yang serupa dengan sesebuah perkongsian konvensional.

(d) Syarikat sendirian berhad

Merupakan syarikat persendirian yang ditubuhkan bagi tujuan menjalankan perniagaan dengan matlamat untuk mencari keuntungan. Saham dipegang secara tertutup oleh pemegang-pemegang saham yang mempunyai kawalan terhadap operasi syarikat. Dikawal di bawah Akta Syarikat 2016 dan merupakan entiti yang sah terpisah daripada pemilik.

(e) Syarikat awam berhad

Syarikat awam berhad merupakan perniagaan yang ditubuhkan dengan tanggungan berhad, oleh sekurang-kurangnya dua orang untuk menjalankan perniagaan dengan tujuan untuk mencari keuntungan. Saham syarikat awam berhad ini dipegang secara terbuka dan bagi sesebuah syarikat yang disenaraikan di Bursa Malaysia, sahamnya boleh bertukar milik secara bebas. Dikawal di bawah Akta Syarikat 2016 dan merupakan entiti yang sah terpisah daripada pemilik.

(f) Syarikat koperasi

Koperasi adalah organisasi yang ditubuhkan untuk faedah bersama ahli dan didaftarkan di bawah Akta Koperasi 1993. Kumpulan wang yang ada adalah milik bersama untuk memenuhi keperluan ahli-ahlinya.

(g) Perbadanan awam

Merujuk kepada badan khas yang ditubuhkan bagi menjalankan kegiatan perniagaan. Terdiri daripada Badan Berkanun dan Badan Tidak Berkanun.

Ciri-ciri:

- i. Badan Berkanun ditubuhkan di bawah Akta Parlimen atau Enakmen Negeri dan dikawal selia secara langsung oleh menteri yang menggariskan dasar-dasar penting organisasi dan biasanya terlibat dalam pembangunan sosio-ekonomi negara. (cth. MARA dan FELDA); dan
- ii. Badan Tidak Berkanun ditubuhkan di bawah Akta Syarikat 1965 dan Kerajaan mempunyai ekuiti dengan kawalan menteri secara tidak langsung. Menjalankan kegiatan bercirikan perniagaan bagi tujuan memperoleh keuntungan kepada kerajaan selain melaksanakan bidang sosio-ekonomi yang tidak mampu diceburi oleh sektor swasta. (cth. MARA Holdings Sdn Bhd dan FELDA Niaga Sdn Bhd).

(h) Pertubuhan persendirian yang tidak mencari keuntungan

Merujuk kepada syarikat tanpa saham yang ditubuhkan dengan tanggungan terhad. Kebanyakan syarikat ini terdiri daripada pertubuhan kebajikan, keagamaan, pendidikan, kesihatan, kebudayaan, rekreasi dan pertubuhan lain yang membekalkan perkhidmatan sosial dan komuniti kepada isi rumah. Ia memberikan perkhidmatan tersebut secara percuma atau pada harga yang tidak meliputi sepenuhnya kos perkhidmatan. Keuntungan yang diperolehi dilabur semula ke dalam pertubuhan berkenaan.

2.2 Sila tandakan 'X' dalam kotak yang sesuai bagi yang menjawab sama ada 2.1 (a), (b), (c), atau (d) sahaja.

Pertubuhan milikan wanita merujuk kepada pertubuhan sekurang-kurangnya 51 peratus pemilikan ekuiti dipegang oleh wanita **ATAU** pemegang saham terbesar adalah wanita dan pertubuhan diuruskan oleh wanita **ATAU** Ketua Pegawai Eksekutif atau Pengarah Urusan adalah wanita yang memiliki sekurang-kurangnya 10 peratus ekuiti.

Soalan 3: Dana Pemegang Saham Dan Struktur Hak Milik

3.1 Dana pemegang saham:

Dana pemegang saham merujuk kepada pelaburan melalui pembelian atau pemilikan pegangan dalam saham perniagaan bagi mendapatkan sebahagian daripada pendapatan dan aset syarikat-syarikat tersebut.

(a) Modal berbayar

Modal berbayar merupakan modal yang telah dikeluarkan oleh pemilik saham. Setiap syarikat hanya dibenarkan untuk mengeluarkan modal berbayar mengikut had maksimum modal yang dibenarkan yang didaftarkan di SSM.

- i. Bagi pertubuhan hak milik perseorangan, perkongsian atau perkongsian liabiliti terhad, merujuk kepada modal yang dikeluarkan oleh pemilik perseorangan atau rakan kongsi;
- ii. Bagi syarikat sendirian berhad atau syarikat awam berhad, merujuk kepada modal saham yang dikeluarkan oleh syarikat;
- iii. Bagi perbadanan awam, merujuk kepada modal yang dikeluarkan oleh kerajaan Malaysia; dan
- iv. Bagi koperasi, merujuk kepada saham yang dilanggan dan dikeluarkan oleh anggota-anggota, dan / atau modal yuran.

(b) Rizab

Rizab merupakan suatu simpanan khas yang diperuntukkan untuk sesuatu tujuan

- i. Bagi syarikat berhad, merujuk kepada keuntungan atau kerugian yang terkumpul seperti rizab modal, akaun premium saham, rizab am, rizab tukaran mata wang asing dan rizab lain;
- ii. Bagi pertubuhan hak milik perseorangan atau perkongsian, merujuk kepada baki dalam akaun keuntungan dan kerugian; dan
- iii. Bagi koperasi, merujuk kepada keuntungan atau kerugian yang terkumpul dan dana rizab.

3.2 Struktur Hak Milik

Sila laporkan peratus (%) hak milik pertubuhan berdasarkan modal berbayar seperti pada **31 Disember 2019**.

Hak milik sesebuah pertubuhan dikelaskan mengikut taraf residen pemilik modal berbayar terbesar (melebihi 50%) dan bukannya mengikut taraf kewarganegaraan mereka.

3.2.1 Dipegang secara langsung oleh residen Malaysia

Residen Malaysia ialah merujuk kepada individu yang menetap atau syarikat yang beroperasi di Malaysia bagi tempoh sekurang-kurangnya satu tahun dan kepentingan ekonominya berpusat di Malaysia.

3.2.1.1 Individu yang tinggal atau menetap di Malaysia bagi tempoh sekurang-kurangnya satu tahun.

- (a) Bumiputera
 - (i) Melayu
 - (ii) Bumiputera lain. (cth. Iban, Kadazan, Bajau, Murut)
- (b) Cina
- (c) India
- (d) Lain-lain(cth. Sikh)

3.2.1.2 Syarikat dimiliki Bumiputera merujuk kepada:

- (a) Pertubuhan sekurang-sekurngnya 51 peratus milikan saham syarikat milik Bumiputera; atau
- (b) Sekurang-sekurngnya 51 peratus daripada Lembaga Pengarah syarikat dipegang oleh Bumiputera; atau
- (c) Jawatan Ketua Eksekutif, Pengarah Urusan atau Pengurus Besar dan jawatan-jawatan penting lain hendaklah dipegang oleh Bumiputera; atau
- (d) Sekurang-kurangnya 51 peratus daripada pekerja syarikat hendaklah terdiri dari Bumiputera; pengurusan kewangan hendaklah dikuasai oleh Bumiputera; atau
- (e) Carta organisasi dan fungsi pengurusan syarikat hendaklah menunjukkan penguasaan sepenuhnya oleh Bumiputera.

3.2.2 Dipegang secara langsung oleh Agensi Kerajaan Persekutuan, Negeri atau Tempatan

Merujuk kepada badan atau organisasi yang dimiliki oleh Kerajaan Persekutuan, Negeri atau Tempatan. (cth. Khazanah Nasional Berhad, Kumpulan Wang Simpanan Pekerja, Perbadanan Usahawan Nasional Berhad (PUNB) dll.)

3.2.3 Dipegang secara langsung oleh bukan residen Malaysia

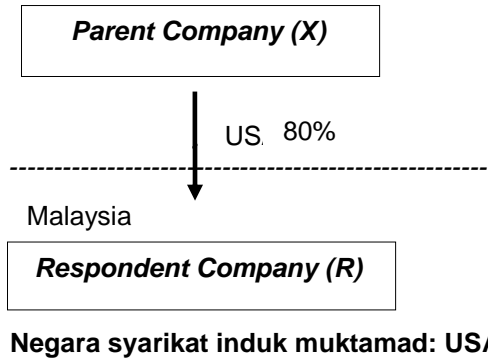
Bukan residen Malaysia merujuk kepada individu yang menetap atau syarikat yang beroperasi di luar Malaysia.

3.3 Jika modal berbayar pertubuhan tuan dipegang melebihi 50 peratus oleh syarikat atau individu di luar negara, secara langsung atau tidak langsung, silanya nyatakan negara syarikat induk muktamad.

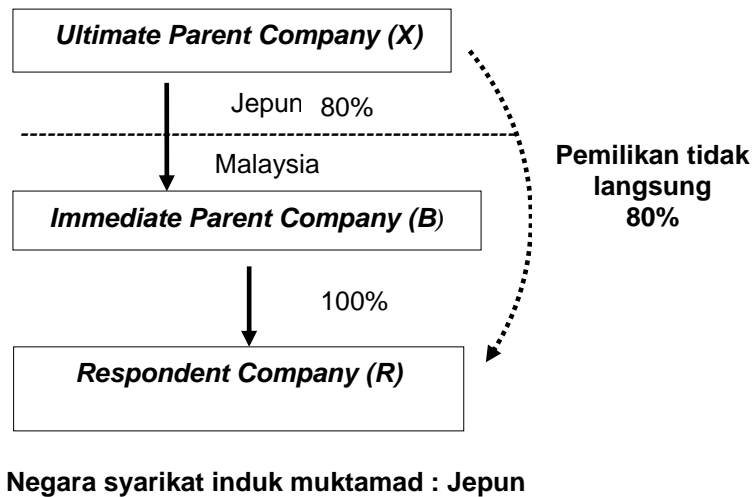
Syarikat induk muktamad merujuk kepada yang memiliki, secara langsung atau tidak langsung, kepentingan milikan ekuiti dalam pertubuhan ini (melebihi 50 peratus). Saham syarikat induk muktamad adalah tidak dimiliki secara majoriti oleh syarikat lain.

Negara merujuk kepada lokasi di mana syarikat induk muktamad menjalankan aktiviti ekonomi / perniagaan.

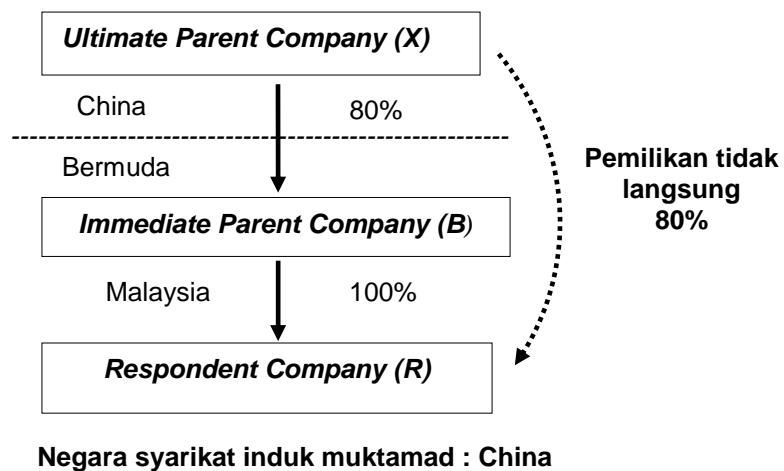
Contoh 1: Pemegangan secara langsung oleh syarikat induk di luar negara



Contoh 2: Pemegangan secara tidak langsung oleh syarikat induk muktamad di luar negara melalui pemegangan syarikat induk di Malaysia



Contoh 3: Pemegangan secara tidak langsung oleh syarikat induk muktamad di luar negara melalui pemegangan syarikat induk *Immediate* di negara asing lain.



Soalan 4: Pekerja / Hasil / Perbelanjaan

4.1 Sila laporkan jumlah pekerja (sepenuh masa dan separuh masa) pertubuhan tuan.

Pekerja termasuk pemilik bekerja, rakan kongsi perniagaan yang aktif, pekerja keluarga yang tidak dibayar, pekerja jangka pendek, pekerja kasual dan semua pekerja pertubuhan yang bekerja.

- (i) **Pekerja sepenuh masa** merujuk kepada mereka yang biasanya bekerja untuk sekurang-kurangnya 6 jam sehari dan 20 hari sebulan serta menerima gaji.
- (ii) **Pekerja separuh Masa** merujuk kepada mereka yang bekerja kurang daripada 6 jam sehari dan / atau kurang daripada 20 hari sebulan dan menerima gaji.

4.2 Sila laporkan jumlah pendapatan (Merujuk kepada jumlah hasil kendalian / perolehan / jualan dan hasil lain)

Pendapatan yang dilaporkan dalam soalan ini mestilah berasaskan kepada Akaun Untung & Rugi / Penyata Kewangan dan dokumen sokongan lain **bagi tahun 2019**. Sila berikan nilai anggaran yang terbaik sekiranya akaun belum dimuktamadkan atau tiada.

4.3 Sila laporkan jumlah perbelanjaan (Merujuk kepada jumlah hasil kendalian / perolehan / jualan dan hasil lain)

Perbelanjaan yang dilaporkan dalam soalan ini mestilah berasaskan kepada Akaun Untung & Rugi / Penyata Kewangan dan dokumen sokongan lain **bagi tahun 2019**. Sila berikan nilai anggaran yang terbaik sekiranya akaun belum dimuktamadkan atau tiada.

Soalan 5: Penggunaan Teknologi Maklumat & Komunikasi (TMK)

5.1 Sila tandakan 'X' dalam kotak yang sesuai sekiranya pertubuhan tuan menggunakan komputer dalam mengendalikan perniagaan.

Penggunaan komputer merujuk kepada komputer peribadi, komputer mudah alih (cth. komputer riba), tablet dan peranti mudah alih yang lain seperti telefon pintar.

5.2 Sila laporkan bilangan pekerja atau anggaran peratusan jumlah pekerja (sepenuh masa dan separuh masa) yang menggunakan komputer untuk tujuan perniagaan.

Peratusan pekerja yang menggunakan komputer semasa bekerja

$$= \left[\frac{\text{Bilangan pekerja yang menggunakan komputer semasa bekerja}}{\text{Jumlah pekerja}} \right] \times 100$$

5.3 Sila tandakan 'X' dalam kotak yang sesuai sekiranya pertubuhan tuan menggunakan internet untuk tujuan perniagaan.

Internet adalah rangkaian komputer awam di seluruh dunia. Ia menyediakan akses kepada beberapa perkhidmatan komunikasi termasuk *World Wide Web* (WWW), e-mel, berita, hiburan, data fail dll.

5.4 Sila laporkan bilangan pekerja atau anggaran peratusan jumlah pekerja (sepenuh masa dan separuh masa) yang menggunakan internet untuk tujuan perniagaan

Peratusan pekerja yang menggunakan internet semasa bekerja

$$= \left[\frac{\text{Bilangan pekerja yang menggunakan internet semasa bekerja}}{\text{Jumlah pekerja}} \right] \times 100$$

5.5 Sila tandakan 'X' dalam kotak yang sesuai sekiranya pertubuhan tuan menggunakan jalur lebar tetap untuk sambungan ke internet.

Jalur lebar tetap merujuk kepada teknologi dengan kelajuan sekurang-kurangnya 256 kbits/s dalam satu atau kedua-dua arah. Perkhidmatan akses internet ke rumah dan premis komersial yang disediakan oleh operator rangkaian tetap (dengan kadar penghantaran data tidak kurang daripada 256 kbits/s). (cth. ADSL, SDSL, VDSL, teknologi fiber optik atau teknologi kabel).

5.6 Sila tandakan 'X' dalam kotak yang sesuai sekiranya pertubuhan tuan menggunakan peranti mudah alih (cth. komputer riba dan telefon pintar) yang membolehkan sambungan ke internet menggunakan rangkaian telefon mudah alih (cth. hotspot) dan bukan wi-fi (cth. Unifi, Streamyx dsb.) untuk tujuan perniagaan.

Sambungan mudah alih ke internet merujuk kepada penggunaan peranti mudah alih (cth. komputer riba dan telefon pintar) melalui rangkaian telefon mudah alih (cth. hotspot) dan bukan Wi-fi (cth. Unifi, Streamyx dsb.) Pertubuhan menyediakan peranti mudah alih kepada pekerja dan membayar pembelian dan caj internet sebenar atau mengikut kadar penggunaan internet yang telah ditetapkan oleh pertubuhan.

5.7 Sila tandakan 'X' dalam kotak yang sesuai, infrastruktur rangkaian yang terlibat dalam pertubuhan tuan (Boleh pilih lebih daripada satu)

(a) Intranet

Merujuk kepada rangkaian komunikasi dalaman menggunakan protokol internet dan membolehkan komunikasi dalam organisasi. Intranet adalah rangkaian peribadi yang menyediakan perkhidmatan yang serupa dengan perkhidmatan internet, seperti *World Wide Web (WWW)*, Protokol Pemindahan Fail (FTP) dan e-mel dan sebagainya dalam organisasi. Ia tidak semestinya disambungkan ke internet.

(b) Extranet

Merujuk kepada rangkaian tertutup yang menggunakan protokol internet dengan selamat dalam perkongsian maklumat perniagaan dengan pembekal, vendor, pelanggan atau rakan kongsi perniagaan lain. Ia juga boleh menjadi sebahagian daripada laman web peribadi perniagaan, yang mana rakan perniagaan boleh melayari selepas disahkan dalam halaman log masuk. Ia merupakan lanjutan intranet satu organisasi ke rangkaian organisasi terpilih, pelanggan, pembekal dan pekerja mudah alih dan lain-lain supaya pihak-pihak ini mengakses data peribadi dan aplikasi organisasi.

(c) Rangkaian kawasan setempat (Local Area Network - LAN)

LAN ialah rangkaian komunikasi data (biasanya 10/100 Mbps atau 1 Gbps dan 1 Gbps = 1000 Mbps) yang menghubungkan komputer peribadi, stesen kerja dan peranti lain ke dalam kawasan yang terhad (seperti satu bangunan atau kampus dalam radius 1 km).

(d) Rangkaian kawasan setempat tanpa wayar (Wireless Local Area Network - WLAN)

WLAN adalah sejenis rangkaian kawasan setempat yang menggunakan gelombang radio frekuensi tinggi dan bukannya wayar untuk berkomunikasi antara peranti yang dibolehkan oleh rangkaian.

(e) Rangkaian kawasan luas (Wide Area Network – WAN)

WAN ialah rangkaian yang menghubungkan komputer dan peranti yang berkaitan dalam kawasan geografi yang luas, seperti rantau atau negara.

(f) Tiada di atas

5.8 Sila tandakan 'X' dalam kotak yang sesuai jika pertubuhan tuan mempunyai web presence.

Web presence merujuk kepada laman web, laman utama atau wujud di laman web entiti lain (termasuk perniagaan yang berkenaan). Tidak termasuk sebarang kemasukan dalam direktori atas talian di mana-mana laman web lain yang mana perniagaan tidak mempunyai kawalan.

Jika "Ya" sila tandakan 'X' dalam kotak yang sesuai, jenis web presence pertubuhan tuan. (Boleh pilih lebih daripada satu)

- (a) Laman web kepunyaan sendiri
- (b) Laman web di entiti lain
- (c) Media sosial (cth. Facebook, Twitter, dan YouTube)
- (d) Platform dagangan (cth. Lazada, Zalora, Shopee)

5.9 Sila tandakan 'X' dalam kotak yang sesuai, tujuan penggunaan internet di pertubuhan tuan. (Boleh pilih lebih daripada satu). Penggunaan internet untuk tujuan peribadi dikecualikan.

- (a) Menghantar atau menerima e-mail
- (b) Telefon melalui internet (cth. *Skype, WhatsApp Call*)
- (c) Menghantar informasi atau pesanan dengan segera
- (d) Mendapatkan maklumat berkenaan barangan atau perkhidmatan
- (e) Mendapatkan maklumat dari organisasi kerajaan
- (f) Berhubung dengan organisasi kerajaan (termasuk muat turun / permohonan borang, pembayaran secara atas talian)
- (g) Perbankan melalui internet
- (h) Mengakses perkhidmatan kewangan yang lain (cth. pembelian insuran)
- (i) Penyediaan perkhidmatan pelanggan
- (j) Penghantaran produk secara atas talian (merujuk kepada produk yang dihantar melalui internet dalam bentuk digital, cth. laporan, perisian, permainan komputer dan perkhidmatan lain atas talian seperti perkhidmatan berkaitan komputer atau perkhidmatan maklumat)
- (k) Perberitahuan jawatan kosong dalaman atau luaran
- (l) Latihan untuk kakitangan (cth. aplikasi e-pembelajaran yang didapati atas intranet atau daripada laman web).
- (m) Lain-lain

5.10 Sila tandakan 'X' dalam kotak yang sesuai, penggunaan teknologi digital yang digunakan oleh pertubuhan tuan. (Boleh pilih lebih daripada satu)

- (a) **Laman web** adalah koleksi halaman web yang berkaitan, termasuk kandungan multimedia, biasanya dikenali dengan nama domain umum, dan dipaparkan pada sekurang-kurangnya satu pelayar web
- (b) **Media sosial** merujuk kepada mereka yang mempunyai profil pengguna, akaun atau lesen pengguna bergantung kepada keperluan dan jenis media sosial. Jenis media sosial adalah rangkaian sosial (cth. Facebook dan Instagram), blog Enterprise atau microblogs Enterprise (cth. Twitter) dan laman web perkongsian kandungan multimedia (cth. YouTube)
- (c) **Internet mudah alih dan teknologi** mengakses internet dari teknologi mudah alih seperti telefon pintar atau tablet. Semua telefon pintar jelas mempunyai sambungan selular, tetapi kebanyakan tablet tidak. Walau bagaimanapun, tablet dengan selular terpasang mempunyai sambungan selular. (cth. jalur lebah mudah alih, komputer riba, telefon pintar, tablet.)
- (d) **Pengkomputeran awan** merujuk kepada penyampaian sumber pengkomputeran (perkakasan dan perisian) oleh pihak (penyedia perkhidmatan) melalui internet kepada pengguna. Penyampaian atau penyediaan ini digambarkan sebagai "perkhidmatan" kerana pengguna hanya "menyewa" sumber pengkomputeran dan bukannya memperolehnya. Ia menyediakan sumber pengkomputeran bersama untuk mencapai skala ekonomi yang serupa dengan utiliti awam (cth. Dropbox, Gmail, Facebook).
- (e) **Analitik data** merujuk kepada set data yang melalui proses mengumpulkan, mengatur, menganalisis yang besar untuk menemui corak yang berbeza dan maklumat berguna kepada organisasi. (cth. Sistem Hadoop, Spark streaming dsb.).
- (f) **Perisian pengurusan** merupakan perisian aplikasi yang membantu pengguna atau pertubuhan dalam melakukan sesuatu aktiviti pengurusan. (cth. Human Resource Management System, Accounting Information System dsb.).
- (g) **Platform kolaborasi atas talian** merujuk kepada platform yang digunakan oleh pertubuhan untuk bekerjasama secara digital. Dalam kebanyakan kes, hal ini merujuk kepada bagaimana kerjasama dilakukan dengan menggunakan internet. (cth. GoToMeeting, Zoom Webinar, Google Meet, StreamYard, Microsoft Team dsb.)

(h) Lain-lain (Sila nyatakan)

(i) Tiada

5.11 Sila tandakan 'X' dalam kotak yang sesuai, sekiranya pertubuhan tuan menyediakan peruntukan kewangan untuk melaksanakan transformasi teknologi digital. (cth. pembangunan sistem, aplikasi, platform, laman web dsb.)

Soalan 6: Perkhidmatan dalam Talian dan Transaksi E-Dagang

6.1 Sila tandakan 'X' dalam kotak yang sesuai, sekiranya pertubuhan tuan terlibat dengan urusan jualan atau pembelian menggunakan internet

Perkhidmatan menggunakan internet digunakan untuk apa-apa jenis perniagaan atau transaksi komersial termasuk berkongsi maklumat melalui internet. Perdagangan merupakan pertukaran produk dan perkhidmatan antara perniagaan, kumpulan dan individu dan dapat dilihat sebagai salah satu kegiatan penting dalam semua perniagaan. Perdagangan elektronik lebih tertumpu kepada penggunaan ICT untuk menghubungkan perniagaan dengan individu, kumpulan dan perniagaan atau perniagaan lain.

6.2 Sila tandakan 'X' dalam kotak yang sesuai, jenis platform yang digunakan pertubuhan tuan untuk urusan jualan atau pembelian menggunakan internet. (Boleh pilih lebih daripada satu)

(a) **Media sosial** merujuk kepada mereka yang mempunyai profil pengguna, akaun atau lesen pengguna bergantung kepada keperluan dan jenis media sosial. Jenis media sosial adalah rangkaian sosial (cth. Facebook, Instagram), blog Enterprise atau microblogs Enterprise (cth. Twitter) dan laman web perkongsian kandungan multimedia (cth. YouTube).

(b) **Laman web** adalah koleksi halaman web yang berkaitan, termasuk kandungan multimedia, biasanya dikenali dengan nama domain umum, dan dipaparkan pada sekurang-kurangnya satu pelayar web.

(c) **Pasaran e-dagang dalam talian** merupakan laman e-dagang di mana maklumat produk atau perkhidmatan disediakan oleh pelbagai entiti perniagaan tetapi transaksi diproses oleh operator pasaran tersebut. (cth. Lazada, Zalora, Shopee)

(d) **Rangkaian persendirian yang ditetapkan** merupakan rangkaian komunikasi dalam organisasi atau di antara kumpulan organisasi yang ditetapkan. (cth. Extranet, Pertukaran Data Elektronik (EDI)).

- **EDI** merupakan rangkaian komputer untuk pertukaran maklumat perniagaan dalam format standard. Ia mengurangkan kertas kerja yang terlibat dalam prosedur perdagangan dan meningkatkan kecekapan.

(e) **Aplikasi Mudah Alih** merupakan aplikasi yang dibangunkan dalam telefon pintar dan peranti mudah alih yang lain. Aplikasi mudah alih biasanya membantu pengguna dengan menyambungkannya ke perkhidmatan internet yang sering diakses melalui *desktop* komputer atau komputer riba, atau membantu mereka memudahkan penggunaan internet pada peranti mudah alih mereka. (cth. Grab app, Lazada mobile app, Dah Makan app, Mudah app, Carousell app dsb.)

6.3 Sila tandakan 'X' dalam kotak yang sesuai, medium pembayaran yang digunakan oleh pertubuhan tuan bagi urusan jualan menggunakan internet. (Boleh pilih lebih daripada satu)

(a) **Perkhidmatan pembayaran elektronik** merupakan perkhidmatan perdagangan yang disediakan oleh pembekal perkhidmatan aplikasi e-dagang yang memberi kuasa kepada kad kredit atau pemprosesan pembayaran langsung untuk e-dagang, peruncit dalam talian atau perniagaan

tradisional (cth. Perbankan internet (Maybank2u, CIMB Click), kad kredit, kad debit, pembayaran dalam talian (FPX, MOLPay), E-Dompet (GrabPay, TNG eWallet, Boost) dsb.)

(b) **Bayaran tunai** merupakan pembayaran yang dilakukan semasa penghantaran barangan atau perkhidmatan.

6.4 Sila tandakan 'X' dalam kotak yang sesuai, sekiranya pertubuhan tuan menerima pesanan (jualan) barangan atau perkhidmatan menggunakan e-dagang.

Transaksi e-dagang adalah **penjualan dan pembelian** barangan atau perkhidmatan yang dijalankan melalui **rangkaian pengkomputeran / internet** dengan kaedah yang direka untuk tujuan **menerima atau membuat pesanan** (pembelian atau jualan). Urusniaga ini berlaku sama ada antara perniagaan, isi rumah, individu, kerajaan dan organisasi-organisasi awam / swasta lain.

Kaedah **pembayaran dan penghantaran** barangan atau perkhidmatan urusniaga e-dagang ini **boleh dijalankan melalui atau bukan melalui rangkaian pengkomputeran / internet.**

Transaksi e-dagang **termasuk** pesanan yang dibuat di laman web, extranet atau *EDI*. Walau bagaimanapun, **transaksi yang dibuat melalui panggilan telefon, faks, e-mel** dan yang seumpamanya **tidak dikategorikan** sebagai transaksi e-dagang.

6.5 Sila nyatakan jumlah pendapatan atau peratusan pendapatan pesanan (jualan) barangan / perkhidmatan menggunakan e-dagang.

- **Jumlah pendapatan menggunakan e-dagang** merujuk kepada jumlah transaksi e-dagang yang dilaporkan berasaskan nilai pendapatan dalam Penyata Kira-Kira bagi tahun rujukan **2019**.
- **Peratusan pendapatan menggunakan e-dagang** merujuk kepada jumlah pendapatan transaksi e-dagang yang dibahagikan dengan jumlah pendapatan

6.6 Sila nyatakan peratusan pendapatan e-dagang mengikut platform pesanan pelanggan.

- (a) Kemudahan pesanan dalam talian di laman web pembekal / vendor
- (b) Melalui laman web lain (cth. pasaran dalam talian, platform e-dagang, tapak ejen dsb.)
- (c) Rangkaian persendirian yang ditetapkan (cth. Extranet, *EDI* dsb.)
- (d) Lain-lain (sila nyatakan)

6.7 Sila nyatakan peratusan pendapatan e-dagang mengikut jenis pelanggan:

(a) Perniagaan lain

Perniagaan ke Perniagaan (B2B) adalah transaksi perdagangan antara perniagaan yang menjual produk atau perkhidmatan ke perniagaan lain. Sebagai contoh, pengeluar boleh menjual kepada pemborong atau pemborong boleh menjual kepada peruncit

(b) Pengguna individu

Perniagaan kepada Pelanggan (B2C) merupakan pemasaran perniagaan kepada pengguna, transaksi perniagaan sama ada jualan / pembelian atau perkhidmatan kepada pengguna. Kebiasaannya jualan produk terus kepada pengguna di premis perniagaan tetapi kini transaksi jualan / pembelian antara perniagaan dengan pengguna berlaku di atas talian.

(c) Kerajaan dan organisasi bukan perniagaan lain

Perniagaan kepada Kerajaan (B2G) adalah model perniagaan yang merujuk kepada perniagaan yang menjual produk, perkhidmatan atau maklumat kepada kerajaan atau agensi kerajaan. Rangkaian atau model B2G menyediakan cara bagi perniagaan untuk membida projek atau produk kerajaan yang mungkin dibeli atau diperlukan oleh kerajaan untuk organisasi mereka. Ini boleh merangkumi organisasi sektor awam yang mencadangkan tawaran. Kegiatan B2G semakin

dilakukan melalui internet melalui penawaran real-time. B2G juga dirujuk sebagai pemasaran sektor awam.

JUMLAH:Sila pastikan hasil tambah peratusan tersebut adalah bersamaan dengan 100%.

6.8 Sila nyatakan peratusan pendapatan e-dagang mengikut jenis pasaran berikut:

- (a) **Tempatan** - Urusniaga e-dagang yang dilakukan di dalam Malaysia
- (b) **Antarabangsa** - Urusniaga e-dagang yang dilakukan antara dua negara (luar Malaysia)

JUMLAH : Sila pastikan hasil tambah peratusan tersebut adalah bersamaan dengan 100%.

6.9 Sila nyatakan nama negara yang mempunyai pendapatan e-dagang antarabangsa yang tertinggi dengan pertubuhan tuan.

6.10 Sila tandakan 'X' dalam kotak yang sesuai, sekiranya pertubuhan tuan membuat pesanan (pembelian) barangan / perkhidmatan menggunakan e-dagang

Transaksi e-dagang adalah **penjualan atau pembelian** barangan atau perkhidmatan yang dijalankan melalui **rangkaian pengkomputeran / internet** dengan kaedah yang direka untuk tujuan **menerima atau membuat pesanan** (pembelian atau jualan). Urusniaga ini berlaku sama ada antara perniagaan, isi rumah, individu, kerajaan dan organisasi-organisasi awam / swasta lain.

Kaedah **pembayaran dan penghantaran** barangan atau perkhidmatan urusniaga e-dagang ini **boleh dijalankan melalui atau bukan melalui rangkaian pengkomputeran / internet.**

Transaksi e-dagang **termasuk** pesanan yang dibuat di laman web, extranet atau *EDI*. Walau bagaimanapun, **transaksi yang dibuat melalui panggilan telefon, faks, e-mel** dan yang seumpamanya **tidak dikategorikan** sebagai transaksi e-dagang.

6.11 Sila nyatakan jumlah perbelanjaan pembelian barangan atau perkhidmatan menggunakan e-dagang

Nilai perbelanjaan menggunakan e-dagang merujuk kepada jumlah transaksi e-dagang yang dilaporkan berasaskan nilai perbelanjaan dalam Penyata Kira-Kira bagi tahun rujukan 2019.

Peratusan perbelanjaan menggunakan e-dagang merujuk kepada jumlah perbelanjaan transaksi e-dagang yang dibahagikan dengan jumlah perbelanjaan.

6.12 Sila nyatakan peratusan perbelanjaan e-dagang mengikut jenis pelanggan

(a) Perniagaan lain

Perniagaan ke Perniagaan (B2B) adalah transaksi perdagangan antara perniagaan. Dalam kes ini, satu perniagaan menjual produk atau perkhidmatan ke perniagaan lain. Sebagai contoh, pengeluar boleh menjual kepada pemborong atau pemborong boleh menjual kepada peruncit

(b) Pengguna individu

Perniagaan kepada Pelanggan (B2C) merupakan pemasaran perniagaan kepada pengguna transaksi perniagaan sama ada jualan / pembelian atau perkhidmatan kepada pengguna. Kebiasaannya jualan produk terus kepada pengguna di premis perniagaan tetapi kini transaksi jualan / pembelian antara perniagaan dengan pengguna berlaku di atas talian.

(c) Kerajaan dan organisasi bukan perniagaan lain

Perniagaan kepada Kerajaan (B2G) adalah model perniagaan yang merujuk kepada perniagaan yang menjual produk, perkhidmatan atau maklumat kepada kerajaan atau agensi kerajaan.

Rangkaian atau model B2G menyediakan cara bagi perniagaan untuk membida projek atau produk kerajaan yang mungkin dibeli atau diperlukan oleh kerajaan untuk organisasi mereka. Ini boleh merangkumi organisasi sektor awam yang mencadangkan tawaran. Kegiatan B2G semakin dilakukan melalui internet melalui penawaran real-time. B2G juga dirujuk sebagai pemasaran sektor awam.

JUMLAH: Sila pastikan hasil tambah peratusan tersebut adalah bersamaan dengan 100%.

6.13 Sila nyatakan peratusan perbelanjaan e-dagang mengikut jenis pasaran.

- (a) Tempatan** - Urusniaga e-dagang yang dilakukan di dalam Malaysia
- (b) Antarabangsa** - Urusniaga e-dagang yang dilakukan antara dua negara (luar Malaysia)

JUMLAH: Sila pastikan hasil tambah peratusan tersebut adalah bersamaan dengan 100%

6.14 Sila nyatakan nama negara yang mempunyai perbelanjaan e-dagang antarabangsa yang tertinggi dengan pertubuhan tuan.

SOALAN TAMBAHAN
(Bagi Tahun Rujukan 2020)

Soalan 7: Penggunaan ICT Dan E-Dagang semasa

1. Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) (18 Mac – 12 Mei 2020)
2. Perintah Kawalan Pergerakan Bersyarat (PKPB) (13 Mei – 9 Jun 2020)
3. Perintah Kawalan Pergerakan Pemulihan (PKPP) (10 Jun – 31 Ogos 2020)

7.1 Sila tandakan 'X' dalam kotak yang sesuai, status operasi pertubuhan tuan semasa tempoh PKP, PKPB dan PKPP. (Boleh pilih lebih daripada satu)

(a) Tidak beroperasi

Tidak menjalankan perniagaan semasa PKP, PKPB dan PKPP

(b) Beroperasi dengan kelulusan kerajaan

Menjalankan perniagaan dengan mendapat kelulusan daripada pihak kerajaan (cth. Kementerian Perdagangan Antarabangsa dan Industri (MITI), Kementerian Kerja Raya (KKR) atau kementerian / agensi kerajaan lain)

(c) Beroperasi dengan menjalankan perniagaan secara dalam talian

Menjalankan perniagaan secara dalam talian dengan menggunakan platform media sosial (cth. Facebook, Instagram, WhatsApp dsb.)

(d) Beroperasi dengan menjalankan perniagaan menggunakan pasaran e-dagang

Menjalankan perniagaan dengan menggunakan laman web kepunyaan sendiri, rangkaian persendirian yang ditetapkan (cth. Extranet, *EDI*), pasaran e-dagang dalam talian (cth. Lazada, Zalora, Shopee)

(e) Beroperasi dengan bekerja dari rumah

(f) Lain-lain (sila nyatakan)

7.2 Sila tandakan 'X' dalam kotak yang sesuai, sekiranya pertubuhan tuan menggunakan alternatif platform digital semasa PKP, PKPB dan PKPP (cth. e-pembelajaran, laman web Zoom / aplikasi Zoom, Skype, Google Meet, media sosial dsb.)

Platform digital merujuk kepada fasiliti dalam talian yang memudahkan interaksi antara sekurang-kurangnya dua kumpulan seperti pembekal dengan pengguna, guru dengan pelajar, majikan dengan pekerja dsbnya.

7.3 Sila tandakan 'X' dalam kotak yang sesuai, platform komunikasi atas talian yang digunakan oleh pertubuhan tuan semasa tempoh PKP, PKPB dan PKPP (Boleh pilih lebih daripada satu)

(a) E-mel

Merujuk kepada mesej yang dihantar dari satu komputer ke komputer lain melalui internet, menggunakan alamat e-mel web yang ditetapkan.

(b) Media sosial

Merujuk kepada mereka yang mempunyai profil pengguna, akaun atau lesen pengguna bergantung kepada keperluan dan jenis media sosial. Jenis media sosial adalah rangkaian sosial (cth. Facebook, Instagram), blog Enterprise atau microblogs Enterprise (cth. Twitter) dan laman web perkongsian kandungan multimedia (cth. YouTube).

(c) Persidangan melalui video atau audio

Merujuk kepada teknologi yang memudahkan komunikasi dan interaksi di antara dua atau lebih pengguna melalui gabungan rangkaian video dan audio berkualiti tinggi melalui rangkaian Internet Protocol (IP) (cth. Skype, Zoom, Google Meet).

(d) Lain-lain (Sila nyatakan)

(e) Tidak berkenaan

- 7.4 Sila tandakan 'X' dalam kotak yang sesuai, sekiranya pertubuhan tuan menghadapi gangguan internet ketika menggunakan platform komunikasi dalam talian semasa tempoh PKP, PKPB dan PKPP.

Gangguan internet merujuk kepada capaian internet yang perlahan, tiada liputan internet serta akses internet yang sukar.

- 7.5 Sila tandakan 'X' dalam kotak yang sesuai, sekiranya pertubuhan tuan terlibat dengan urusan jualan atau pembelian menggunakan internet semasa tempoh PKP, PKPB dan PKPP.

Transaksi e-dagang adalah **penjualan atau pembelian** barangan atau perkhidmatan yang dijalankan melalui **rangkaian pengkomputeran / internet** dengan kaedah yang direka untuk tujuan **menerima atau membuat pesanan** (pembelian atau jualan). Urusniaga ini berlaku sama ada antara perniagaan, isi rumah, individu, kerajaan dan organisasi-organisasi awam / swasta lain.

Kaedah **pembayaran dan penghantaran** barangan atau perkhidmatan urusan niaga e-dagang ini **boleh dijalankan melalui atau bukan melalui rangkaian pengkomputeran / internet**.

Transaksi e-dagang **termasuk** pesanan yang dibuat di laman web, extranet atau *EDI*. Walau bagaimanapun, **transaksi yang dibuat melalui panggilan telefon, faks, e-mel** dan yang seumpamanya **tidak dikategorikan** sebagai transaksi e-dagang

- 7.6 Sila tandakan 'X' dalam kotak yang sesuai, jenis platform pemasaran yang digunakan oleh pertubuhan tuan semasa tempoh PKP, PKPB dan PKP. (Boleh pilih lebih daripada satu)

- (a) **Media sosial** merujuk kepada mereka yang mempunyai profil pengguna, akaun atau lesen pengguna bergantung kepada keperluan dan jenis media sosial. Jenis media sosial adalah rangkaian sosial (cth. Facebook, Instagram), blog Enterprise atau microblogs Enterprise (cth. Twitter) dan laman web perkongsian kandungan multimedia (cth. YouTube).
- (b) **Laman web** adalah koleksi halaman web yang berkaitan, termasuk kandungan multimedia, biasanya dikenali dengan nama domain umum, dan dipaparkan pada sekurang-kurangnya satu pelayar web.
- (c) **Pasaran e-dagang atas talian** merupakan laman e-dagang di mana maklumat produk atau perkhidmatan disediakan oleh pelbagai entiti perniagaan tetapi transaksi diproses oleh operator pasaran tersebut.
- (d) **Rangkaian persendirian yang ditetapkan** merupakan rangkaian komunikasi dalam organisasi atau di antara kumpulan organisasi yang ditetapkan. (Contoh: Pertukaran Data Elektronik (*EDI*)).
- **EDI** merupakan rangkaian komputer untuk pertukaran maklumat perniagaan dalam format standard. Ia mengurangkan kertas kerja yang terlibat dalam prosedur perdagangan dan meningkatkan kecekapan.
- (e) **Aplikasi Mudah Alih** merupakan aplikasi yang dibangunkan dalam telefon pintar dan peranti mudah alih yang lain. Aplikasi mudah alih biasanya membantu pengguna dengan menyambungkannya ke perkhidmatan internet yang sering diakses melalui desktop komputer atau komputer riba, atau membantu mereka memudahkan penggunaan internet pada peranti mudah alih mereka. (cth. Grab app, Lazada mobile app, Dah Makan app, Mudah app, Carousell app).

Soalan 7.7 hingga 7.11 adalah untuk mengukur kesan ke atas jumlah pendapatan, jumlah pendapatan melalui transaksi e-dagang, jumlah pendapatan perkhidmatan dalam talian, jumlah perbelanjaan dan jumlah perbelanjaan melalui transaksi e-dagang pertubuhan tuan semasa tempoh PKP, PKPB dan PKPP berbanding keadaan biasa dengan pilihan jawapan berikut:

- 1 - Meningkatkan kurang 20 peratus
- 2 - Meningkatkan 20 peratus ke 50 peratus
- 3 - Meningkatkan lebih 50 peratus
- 4 - Meningkatkan lebih 100 peratus
- 5 - Menurun kurang 20 peratus
- 6 - Menurun kurang 20 peratus ke 50 peratus
- 7 - Menurun lebih 50 peratus
- 8 - Tiada perubahan
- 9 - Tidak berkaitan

7.7 Jumlah pendapatan

Merujuk kepada hasil kendalian / perolehan / jualan dan hasil lain

7.8 Jumlah pendapatan melalui transaksi e-dagang

7.9 Jumlah pendapatan perkhidmatan dalam talian

7.10 Jumlah perbelanjaan

Merujuk kepada jumlah perbelanjaan kendalian / kos jualan

7.11 Jumlah perbelanjaan melalui transaksi e-dagang

7.12 Sila tandakan 'X' dalam kotak yang sesuai, kesan kewangan (pendapatan / jualan) yang tuanjangkakan untuk pertubuhan tuan sepanjang tahun 2020 (Boleh pilih lebih daripada satu)

- (a) Penurunan pendapatan kerana kos pengangkutan yang tinggi
- (b) Penurunan dalam pendapatan disebabkan oleh jualan yang lebih rendah
- (c) Penurunan jualan kerana permintaan yang lebih rendah
- (d) Penurunan jualan kerana kekurangan stok
- (e) Kenaikan jualan disebabkan semakin ramai membeli secara dalam talian
- (f) Penurunan pendapatan kerana kos perolehan yang lebih tinggi

7.13 Sila tandakan 'X' dalam kotak yang sesuai, jika pertubuhan tuan menerima bantuan / insentif tunai daripada Kerajaan

7.14 Jika menjawab YA, sila tandakan 'X' dalam kotak yang sesuai, pilihan jawapan tuan (Boleh pilih lebih daripada satu)

- (a) Pakej Rangsangan Ekonomi Prihatin Rakyat (PRIHATIN PKS)
- (b) Program Subsidi Upah
- (c) Pakej Khas Telekomunikasi
- (d) Pakej PRIHATIN PLUS
- (e) Geran PRIHATIN PLUS
- (f) Geran / Pinjaman daripada Kerajaan (cth. Geran Padanan Pendigitalan PKS, Geran Automasi Pintar, Pinjaman daripada SME *Technology Transformation* dsb.)
- (g) Pembiayaan PKS PENJANA
- (h) Pembiayaan Mikrokredit PENJANA
- (i) Program "*Shop Malaysia Online*"
- (j) Pembiayaan Mudah Bumiputera
- (k) Pembiayaan Sektor Pelancongan PENJANA
- (l) Subsidi penjagaan anak (Geran secara *one-off* kepada pengendali taska berdaftar)
- (m) Lain-lain (Sila nyatakan)

7.15 Sila nyatakan jumlah bantuan / insentif tunai yang diterima oleh pertubuhan tuan.

7.16 Jika menjawab TIDAK pada soalan 7.13, sila nyatakan SEBAB.

– TERIMA KASIH DI ATAS KERJASAMA ANDA MELENGKAPKAN SOAL SELIDIK INI –

“DATA BERKUALITI UNTUK KESEJAHTERAAN MASA HADAPAN”

Muka surat ini sengaja dibiarkan kosong



DEPARTMENT OF STATISTICS, MALAYSIA

**SURVEY ON USAGE OF ICT AND E-COMMERCE BY ESTABLISHMENT 2020
(FOR REFERENCE YEAR 2019)**

GUIDE TO COMPLETE THE QUESTIONNAIRE

A. GENERAL

1. This survey is conducted under the provisions of the **Statistics Act, 1965 (Revised-1989)**. This Act stipulates that the contents of the establishments / individual returns are **CONFIDENTIAL** and will not be divulged to any person or institution outside the Department. The information provided will be published in aggregate form. The Act provides the penalties for non-compliance.
2. All information furnished in the questionnaire should be in respect of the calendar year **2019**. However, if the financial year of the establishment differs from the calendar year by not more than **six (6) months**, reports relating to the financial year will be accepted. If your account is not finalised, please provide appropriate estimates.

B. SCOPE AND COVERAGE

1. The survey covered selected establishments in all economic sectors in Malaysia.
2. The reporting unit for this survey is **establishment**. An establishment is defined as “**an economic unit that engages, under a single ownership or control, that is, under a single legal entity, in one, or predominantly one kind of economic activity at a single physical location**”. Each establishment was assigned an industry classification based on its principal activity and not that of its parent company.
3. The purpose of this survey is to collect comprehensive and current information on usage of ICT and e-commerce activity by businesses.

C. SPECIFIC GUIDE TO COMPLETE THE QUESTIONNAIRE

Question 1 : Identification Particulars

- 1.1 Please provide the registration number of company / business if registered with the Companies Commission of Malaysia (CCM) or other registration number.
- 1.2 Please specify the principal activity of the establishment based on the services rendered.
- 1.3 Please specify the address of your business operation if it differs from the postal address as stated on the front page.

Question 2 : Legal Organisation

2.1 Please mark 'X' for the type of legal organisation in ONE BOX only

(a) Individual proprietorship

Refers to the business owned, funded and managed by one person that is the owner concerned. The business is purely for profit. The owner has the ultimate right for the business and business liability is unlimited.

(b) Partnership

Refers to the group of individuals who agreed to conduct a business through an agreed contract based on the capital contribution which has been specify in the relevant agreement with the objective of making a profit. The business is managed by all or any one acting for all parties. As per Company Act 1965, trading partnership must comprise at least two members and should not exceed a maximum of twenty members. Liability for the business partnership is unlimited.

(c) Limited liabilities partnership

Refers to business entity regulated under the Limited Liability Partnerships Act 2012. It is featured with the protection of limited liability to its partners similar to the limited liability enjoyed by shareholders of a company coupled with flexibility of internal business regulation through partnership arrangement similar to a conventional partnership.

(d) Private limited company

A private company established to undertake a business with the objective of making a profit. The shares are closely held by the shareholders of the company who have control over its operation. Regulated under the Companies Act 2016 and is a legal entity separate from the owners.

(e) Public limited company

A public limited company is a company established, with limited liability, by a minimum of two persons to operate the business with the objective of making a profit. The shares in a public limited company are openly held and in the case of company listed on the Bursa Malaysia, the shares are freely transferable. Regulated under the Companies Act 2016 and is a legal entity separate from the owner.

(f) Co-operative

Refers to a voluntary association with an unrestricted number of members and registered under the Co-operatives Act 1993. Funds are collectively owned to meet the needs of the members.

(g) Public corporation

Refers to bodies set up for the purpose of conducting business activities which consists of Statutory Bodies and Non-Statutory Bodies.

Characteristics:

- i. Statutory body established under an Act of Parliament or of the State and regulated directly by the minister whom formulated the key policies of the organisation and are usually involved in the socio-economic development (e.g., MARA and FELDA); and*
- ii. Non-Statutory Bodies established under the Companies Act 1965 and the Government has equity with indirect control from the minister. Business is characterised by activities for the purposes of gain to the government in addition to socio-economic areas who cannot be undertaken by private sector activity (e.g., Mara Holdings Sdn Bhd and FELDA Niaga Sdn Bhd).*

(h) Private non-profit making organisation

Refers to non-stock company set up with limited liability. It comprises mainly welfare, religious, educational, health, cultural, recreational and other organisations providing social and community services to households. These services are provided free of charge or at prices which do not necessarily or fully cover the cost of providing such services. Profit made is re-invested in the organisation.

2.2 Please mark 'X' in the appropriate box for those who answered in item 2.1 (a), (b), (c) or (d) only.

Woman-owned establishment refers to a minimum of 51 per cent of the equity held by a woman **OR** the biggest shareholders are woman and the establishment is managed by a woman **OR** the Chief Executive or Managing Director Officer is a woman that owns at least 10 per cent of the equity.

Question 3: Shareholders' Fund and Ownership Structure

3.1 Shareholders' fund

Shareholders' fund refers to investment through the purchase or ownership stake in the business to get some share of the income and the assets of the companies.

(a) Paid-up capital

Paid-up capital is the capital that has been issued by the shareholder. Each company is allowed to issue the share capital by a maximum limit of the authorised capital registered in the CCM.

- i. For Individual proprietorship or partnership establishment, this refer to the capital contributed by the proprietor or partners;
- ii. For private or public limited companies, it refers to the paid-up sharecapital of companies;
- iii. For public corporation, it refers to the capital paid by the Malaysian government; and
- iv. For co-operative, it refers to the shares subscribed and paid by members, and / or subscription capital.

(b) Reserves

Reserves are a special fund amount allocated for certain purposes.

- i. For Limited companies, it refers to the accumulated profit or loss, capital reserves, share premium account, general reserve, foreign exchange reserves and other reserves;
- ii. For Individual proprietorship or partnership establishment, it refers to the balance in the profit and loss account; and
- iii. For Co-operative, it refers to accumulated profit or loss and reserve fund.

3.2 Ownership Structure

Please report the percentage (%) of ownership of the establishment based on the paid-up capital as at **31 December 2019**.

The ownership of an establishment is classified by the residential status of the owner(s) of the majority (more than 50%) of the paid up capital and not by their citizenship status.

3.2.1 Held directly by Malaysian resident

A Malaysian Resident is referring to individuals who live and company operating in Malaysia for a period of at least one year and their economic interests were based in Malaysia.

3.2.1.1 Individuals who live or reside in Malaysia for a period of at least one year:

- (a) Bumiputera
 - (i) Malays
 - (ii) Other Bumiputera (e.g., Iban, Kadazan, Bajau, Murut)
- (b) Chinese
- (c) Indians
- (d) Others (e.g., Sikh)

3.2.1.2 Company owned by Bumiputera refers to:

- (a) Refers to an establishment of at least 51 per cent owned by Bumiputera; or
- (b) At least 51 per cent of the company's Board of Director held by Bumiputera; or
- (c) The Chief Executive. Managing Director or General Manager positions shall be held by Bumiputera; or
- (d) At least 51 per cent of the company's employees shall be Bumiputera; financial management governed by Bumiputera; or

(e) The organisational chart and management function of the company shall show full control by the Bumiputera.

3.2.2 Held directly by Federal, State and Local Government Agencies

Refers to organisations owned by the Federal, State or Local Government. (e.g., Khazanah Nasional Berhad, Employee Provident Fund, Perbadanan Usahawan Nasional Berhad (PUNB) etc.)

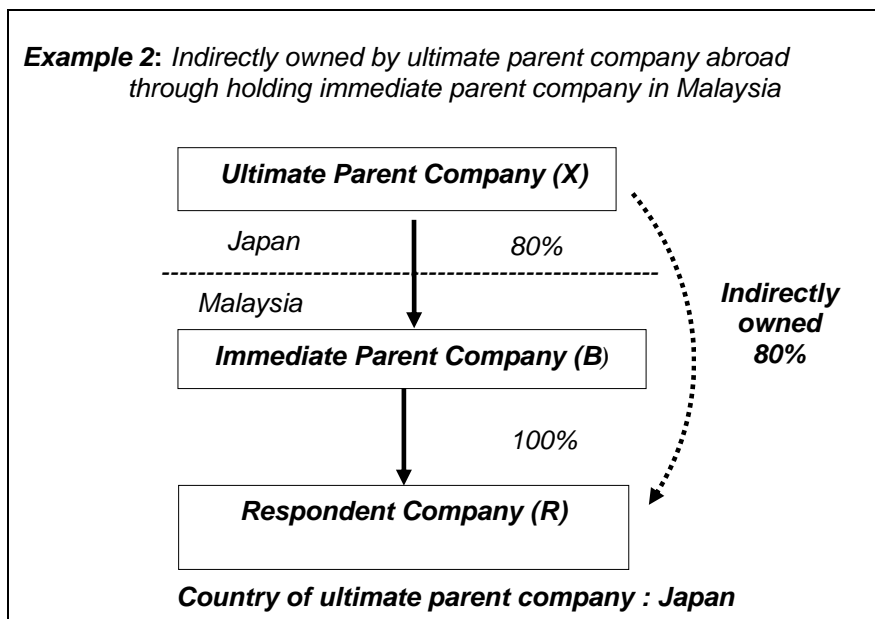
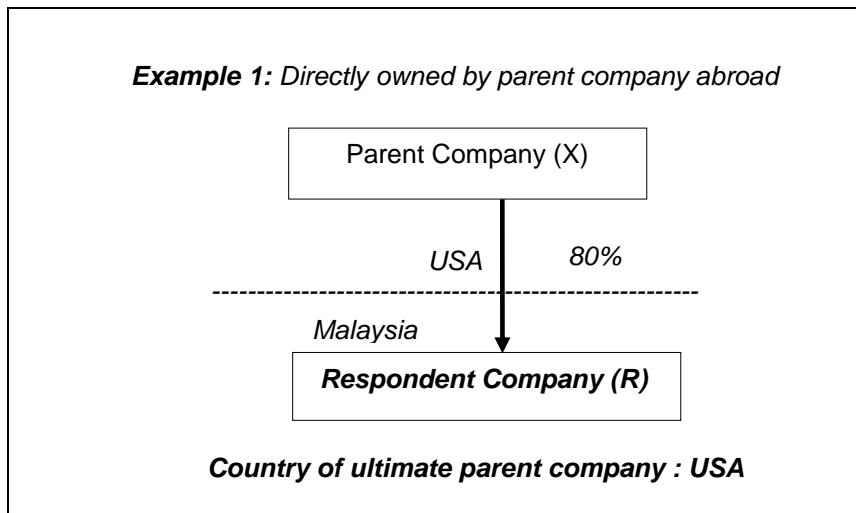
3.2.3 Held directly by non-Malaysian resident

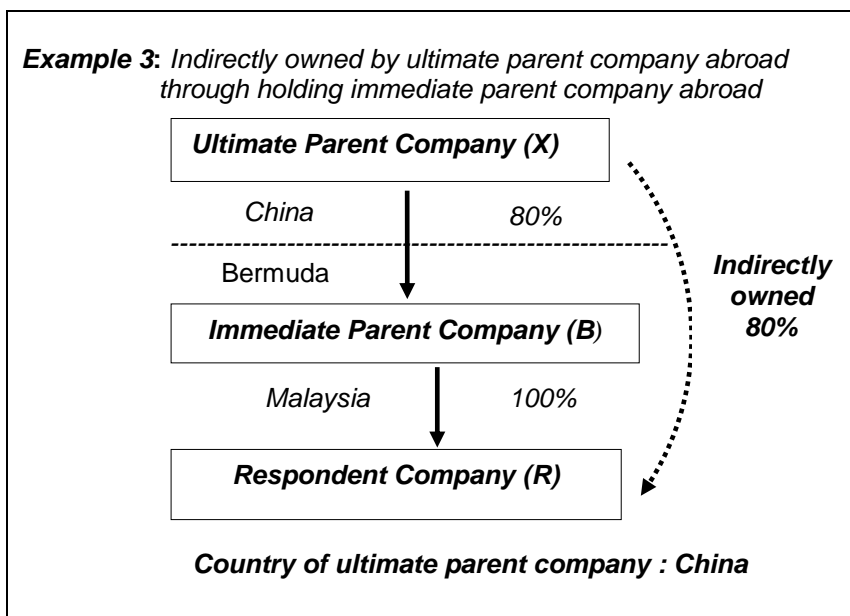
A **non-Malaysian resident** is referring to individuals who live or companies operating outside Malaysia.

3.3 If paid-up capital is directly or indirectly held more than 50 per cent by a foreign company / individual, please specify the country of the ultimate parent company.

Ultimate parent company refers to the companies that owned, directly or indirectly, the effective equity interest in this establishment (more than 50 per cent). The share of ultimate parent company is not majority owned by another company.

The country refers to location where the ultimate parent company is undertaking economic activities / business





Question 4 : Person Engaged / Revenue / Expenditure

4.1 Please report the total number of persons engaged (both full time and part time)

Persons employed include working proprietors, active business partners, unpaid family workers, short term employees, casual employees and all employees of the establishment who worked in the establishment.

- (i) **Full-time employees** refer to those who typically work for at least 6 hours a day and 20 days a month and received pay.
- (ii) **Part-time employees** refer to those who worked less than 6 hours a day and / or less than 20 days a month and received pay.

4.2 Please report the total income (refers to operating revenue / turnover / sales and other revenue)

The income reported in this question should be based on the Profit & Loss Account / Financial Statements and other supporting documents **for the year 2019**. Please provide the best estimate value if the account is not finalised or not.

4.3 Total expenditure (refers to operating expenditure / cost of sales)

The expenditure reported in this question should be based on the Profit & Loss Account / Financial Statements and other supporting documents **for the year 2019**. Please provide the best estimate value if the account is not finalised or not.

Question 5 : Usage of Information & Communication Technology (ICT)

5.1 Please mark 'X' in the appropriate box if your establishment use computer in running a business.

Computer refers to a personal computer, portable computers (e.g., laptop), tablet and other portable devices such as smartphone.

5.2 Please report persons engaged (both full time and part time) use computer for business purposes.

Percentage of persons employed used a computer at work

$$= \left[\frac{\text{Number of persons employed used a computer at work}}{\text{Total number of persons employed}} \right] \times 100$$

5.3 Please mark 'X' in the appropriate box if your establishment use internet for business purposes.

Internet is a worldwide public computer network. It provides access to multiple communication services including the World Wide Web (WWW), email, news, entertainment, data files etc.

5.4 Please report the persons engaged (both full time and part time) have access to the internet for business purposes

Percentage of persons employed access to the internet at work

$$= \left[\frac{\text{Number of persons employed access to the internet at work}}{\text{Total number of persons employed}} \right] \times 100$$

5.5 Please mark 'X' in the appropriate box if your establishment use any type of fixed connection to the internet.

Fixed broadband refers to technologies at speeds of at least 256 kbits/s in one or both direction. A high speed internet access service to homes and commercial premises provided by fixed network operates (with a data transmission rate not less than 256 kbits/s). (e.g., ADSL, SDSL, VDSL, fibre optic technology or cable technology).

5.6 Please mark 'X' in the appropriate box if your establishment use portable devices (e.g., laptop and smartphone) that allow a mobile connection to the internet using mobile phone network (e.g., hotspot) for business purposes.

Mobile connection to the internet refers to the use of mobile devices (e.g., laptop and smartphones) connect to the internet through a mobile phone network (e.g., hotspot) instead of Wi-fi (e.g., Unifi, Streamyx etc.) Your establishment provide portable devices to the persons employed, and paying for all or at least up to a limit, the subscription and the use costs.

5.7 Please mark 'X' in the appropriate box, the network infrastructure used by your establishment (May choose more than one)

(a) Intranet

Refers to the internal communications network using internet protocols and allowing communication within the organisation. Intranet is a private network that provides services similar to internet services, such as World Wide Web (WWW), File Transfer Protocol (FTP) and e-mail etc. within organisation. It is not necessarily connected to the internet.

(b) Extranet

Refers to a closed network that uses internet protocols to secure the sharing of business information with suppliers, vendors, customers or other business partners. It also can be part of a personal website business, where business partners can navigate after being confirmed in the login page. Its the extension of intranet of one organisation to the networks of selected organisations, customers, suppliers and mobile workers etc. in order for these parties to access the organisation's private data and applications.

(c) Local Area Network (LAN)

LAN is a data communication network (usually 10/100 Mbps or 1 Gbps, and 1 Gbps = 1000 Mbps) that connects personal computers, workstations and other devices into a limited area (such as a single building or campus within 1 km radius).

(d) Wireless Local Area Network (WLAN)

WLAN is a type of local area network that uses high frequency radio waves rather than wires to communicate between network-enabled devices.

(e) Wide Area Network (WAN)

WAN is a network that connects computers and associated devices within a wide geographic area, such as a region or country.

(f) None of the above

5.8 Please mark 'X' in the appropriate box, if your establishment have a web presence.

Web presence refers to web page, home page or presence on another entity's website (including a related business). Excluding any entry in the online directory at any other site where the business does not have control over the content of the webpage.

If "Yes" please mark 'X' in the appropriate box, the type of web presence of your organisation. (May choose more than one)

- (a) Website owned by your establishment
- (b) Presence on another entity's website
- (c) Social media (e.g., Facebook, Twitter, YouTube)
- (d) E-Marketplace (e.g., Lazada, Zalora, Shopee)

5.9 Please mark 'X' in the appropriate box the purpose of usage of the internet at your establishment during the reporting period. (May choose more than one). Use of the internet for personal purpose is excluded.

- (a) Sending or receiving email
- (b) Telephoning over the internet (VoIP) (e.g., Skype, WhatsApp Call)
- (c) Posting information or instant messaging
- (d) Getting information about goods or services
- (e) Getting information from government organisations
- (f) Interacting with government organisations (include downloading / requesting forms, making online payments)
- (g) Internet banking
- (h) Accessing other financial services (e.g., purchases of insurance)
- (i) Providing customer service
- (j) Delivering products online (refers to products delivered over the internet in digitised form, e.g., reports, software, computer games and online services such as computer related services or information services)
- (k) Internal or external recruitment
- (l) Staff training (e.g., e-learning applications available on an intranet or from the website)
- (m) Others

5.10 Please mark 'X' in the appropriate box, the adoption of digital technologies used by your establishment (May choose more than one)

- (a) A website** is a collection of related web pages, including multimedia content, typically identified with a common domain name and published on at least one web server.
- (b) Social media** are considered those that have user profile, an account or a user license depending on the requirements and the type of social media. Types of social media are social networks (e.g., Facebook, Instagram), Enterprise's blog or microblogs (e.g., Twitter) and multimedia content sharing websites (e.g., YouTube).
- (c) Mobile internet and technologies** accessing the internet from mobile technologies like smartphones or tablets. All smartphones obviously have cellular connections, but most tablets do not. However, tablets with cellular connectivity have a cellular connection. (e.g., mobile broadband, laptop, smartphone, tablet etc.)

- (d) **Cloud computing** refers to the delivery of computing resources (hardware and software) by the party (the service provider) over the internet to a user. This delivery or provision is described as a “service” because the user merely “rent” the computing resources rather than actually acquiring them. It provides shared computing resources to achieve economies of scale similar to a public utility (e.g., the electricity grid). (e.g., Dropbox, Gmail, Facebook etc.)
- (e) **Data analytics** refers to a set of data that goes through the process of collecting, organizing, analyzing large numbers to discover different patterns and useful information to organisations. (e.g., Hadoop systems, Spark streaming etc.)
- (f) **Management software** is application software that assists users or organisations in performing a management activity. (e.g., Human Resource Management System, Accounting Information System etc.)
- (g) **Online collaborative platforms** refer to the platform used by organisations to collaborate digitally. In most cases, this refers to how the collaboration is done using the internet. (e.g., Go ToMeeting, Zoom Webinar, Google Meet, StreamYard, Microsoft Teams etc.)
- (h) **Others (Please specify)**
- (i) **None**

5.11 Please mark ‘X’ in the appropriate box, if your establishment allocate any financing in implementing digital technology transformation. (e.g., development of system, application, platform, website etc.)

Question 6 : Online Services and E-Commerce Transaction

6.1 Please mark ‘X’ in the appropriate box, if your establishment involved in sales and purchases transaction using internet

Internet-based services used for any type of business or commercial transaction including information over the internet. Trade is a product and service between businesses, groups and individuals and can be seen as one of the most important activities in all businesses. Electronic commerce is more focused on the use of ICT for business relationships with individuals, groups and businesses or other businesses.

6.2 Please mark ‘X’ in the appropriate box the type of platform that your establishment uses for sales or purchase transactions using internet. (May choose more than one)

- a) **Social media** are considered those that have user profile, an account or a user license depending on the requirements and the type of social media. Types of social media are social networks (e.g., Facebook, Instagram), Enterprise’s blog or microblogs (e.g., Twitter) and multimedia content sharing websites (e.g., YouTube).
- b) **A website** is a collection of related web pages, including multimedia content, typically identified with a common domain name and published on at least one web server.
- c) **An online e-commerce marketplace** is an e-commerce site where product or service information is provided by various business entities but transactions are processed by the market operator. (e.g., Lazada, Zalora, Shopee)
- d) **Designated private network** refers to a communications network within an organisation or among a group of designated organisations. (e.g., Electronic Data Interchange (**EDI**)).
- **EDI** is the computer to computer exchange of business information in a standard format. It reduces the paperwork involved in trading procedures and improves efficiency
- e) **Mobile Apps** is a term to use to describe application (apps) that run on smartphones and other mobile devices. Mobile applications usually help users by connecting them to internet services more commonly accessed on desktop or notebook computers, or help them by making it easier to use the internet on their portable devices. (e.g., Grab app, Lazada mobile app, Dah Makan app Mudah app, Carousell app etc.)

6.3 Please mark 'X' in the appropriate box the method of payment that your establishment used for transactions using internet (May choose more than one)

(a) Payment gateway is a merchant service provided by an e-commerce application service provider that authorises credit card or direct payments processing for e-commerce, online retailers or traditional business. (e.g., Internet banking (Maybank2u, CIMB Click), Credit card, Debit card, Bank transfer (FPX, MOLPay), E-Wallet (GrabPay, TNG eWallet, Boost) etc.)

(b) Cash on delivery are payments made during delivery of goods or services.

6.4 Please mark 'X' in the appropriate box if your establishment received orders (make sales) for goods or services via e-commerce.

E-Commerce transactions is the **sale or purchase** of goods or services over the **network computing / internet** with designed method for the purpose of **receive or make a booking** (purchase or sale). The transaction is between businesses, households, individuals, governments and organisations of other public / private.

The method of **payment and the delivery of goods** or services for e-commerce transactions can be carried out either **through network computing / internet or not**.

E-Commerce transactions, **including** orders placed on the website, extranet or EDI. However, the **transactions made by telephone, fax, e-mail** and the like are **not been categorised** as e-commerce transactions.

6.5 Please indicate the total income or percentage of income that received orders (sales) for goods or services via e-commerce

- **The value of e-commerce income** refers to e-commerce income transactions from services rendered and other transactions made during the **reference year of 2019**. It consists of operating and non-operating income and based on the Trading and Profit & Loss Account for the reference year.
- **The percentage of e-commerce income** refers to the total value of e-commerce income transactions divided by the total income.

6.6 Please indicate the percentage breakdown of value of e-commerce income by platform of orders placed by customers

- (a) Via online ordering facility on the website of suppliers / vendors
- (b) Via another website (e.g., online marketplace, e-commerce platform, agent's site etc.)
- (c) Designated private network (e.g., extranet, EDI etc.)
- (d) Others (please specify)

6.7 Please indicate the percentage of e-commerce income by type of customers

(a) Other business

Business to Business (B2B) is a commerce transaction between businesses which sells products or services to another business. For example, a manufacturer can sell to a wholesaler or a wholesaler can sell to a retailer.

(b) Individual consumers

Business to Customers (B2C) is a Business-to-customer **marketing** refers to the tactics and best practices used to promote products and services among consumers. Traditionally, the term was used to refer to any type of process of selling products directly to consumers including shopping in-store, but is now more commonly used to describe transactions between online retailers and their customer.

(c) Government and other non-business organisations

Business to Government (B2G) is a business model that refers to businesses selling products, services or information to governments or government agencies B2G networks or models provide a way for businesses to bid on government projects or products that governments might purchase or need for their organisations. This can encompass public sector organisations that propose the bids.

B2G activities are increasingly being conducted via the internet through real-time bidding. B2G is also referred to as public sector marketing.

TOTAL: Please make sure the some of the percentages is equal to 100%

6.8 Please indicate the percentage of e-commerce income by type of market

- (a) **Domestic** - e-commerce transactions conducted in Malaysia
(b) **International** - e-commerce transactions are conducted between two countries (outside Malaysia)

TOTAL: Please make sure the some of the percentages is equal to 100%

6.9 Please indicate the name of the country that has the highest international e-commerce income with your establishment.

6.10 Please mark 'X' in the appropriate box if your establishment place orders (make purchases) for goods / services via e-commerce.

E-Commerce transactions is the **sale or purchase** of goods or services over the **network computing / internet** with designed method for the purpose of **receive or make a booking** (purchase or sale). The transaction is between businesses, households, individuals, governments and organisations of other public / private.

The method of **payment and the delivery of goods** or services e-commerce transactions can be carried out either **through network computing / internet or not**.

E-Commerce transaction **including** orders placed on the website, extranet or EDI. However, the **transactions made by telephone, fax, e-mail** and the like are **not been categorized** as e-commerce transactions.

6.11 Please indicate the total expenditure purchases for goods or services via e-commerce

- **The value of e-commerce expenditure transactions** refers to e-commerce expenditure transactions from services rendered and other transactions made during the **reference year of 2019**. It consists of operating and non-operating income and based on the Trading and Profit & Loss Account for the reference year.
- **The percentage of e-commerce expenditure transactions** refers to the total value of e-commerce expenditure transactions divided by the total income.

6.12 Please indicate the percentage of e-commerce expenditure by types of customer

(a) Other business

Business to Business (B2B) is a commerce transaction between businesses. In this case, one business sells products or services to another business. For example, a manufacturer can sell to a wholesaler, or a wholesaler can sell to a retailer.

(b) Individual consumers

Business to Customers (B2C) is a Business-to-customer **marketing** refers to the tactics and best practices used to promote products and services among consumers. Traditionally, the term was used to refer to any type of process of selling products directly to consumers including shopping in-store but is now more commonly used to describe transactions between online retailers and their customer.

(c) Government and other non-business organisations

Business to Government (B2G) is a business model that refers to businesses selling products, services or information to governments or government agencies B2G networks or models provide a way for businesses to bid on government projects or products that governments might purchase or need for their organisations. This can encompass public sector organisations that propose the bids. B2G activities are increasingly being conducted via the internet through real-time bidding. B2G is also referred to as public sector marketing.

TOTAL: Please make sure the some of the percentages is equal to 100%

6.13 Please indicate the percentage of e-commerce expenditure by types of market

- (a) Domestic** - e-commerce transactions conducted in Malaysia
- (b) International** - e-commerce transactions are conducted between two countries (outside Malaysia)

TOTAL: Please make sure the some of the percentages is equal to 100%

6.14 Please indicate the name of the country that has the highest international e-commerce expenditure with your establishment

ADDITIONAL QUESTION
(For Reference Year 2020)

Question 7 Usage of ICT and E-Commerce during

1. ***Movement Control Order (MCO) (18 March – 12 May 2020)***
2. ***Conditional Movement Control Order (CMCO) (13 May – 9 June 2020)***
3. ***Recovery Movement Control Order (RMCO) (10 June – 31 August 2020)***

7.1 Please mark 'X' in the appropriate box if your establishment operated during the period of MCO, CMCO and RMCO. (May choose more than one).

(a) Not operating

Did not conduct any business at all

(b) Operating with the government approval

Operate business with the government approval (e.g., Ministry of International Trade and Industry (MITI), Ministry of Works (KKR) or other ministry / government agencies).

(c) Operating with online businesses

Operate an online business using social media platforms (e.g., Facebook, Instagram, WhatsApp etc.)

(d) Operating businesses using online e-commerce marketplace

Operating business using your own website, designated private networks (e.g., Extranet, EDI), online e-commerce marketplace (e.g., Lazada, Zalora, Shopee)

(e) Operating with working from home

(f) Others (Please specify)

7.2 Please mark 'X' in the appropriate box if your establishment used digital platform alternatives during the MCO, CMCO and RMCO (e.g., e-learning, zoom website / applications Zoom, Skype, Google Meet, social media etc).

Digital platforms are online businesses that facilitate interactions between at least two different groups with one typically being suppliers and the other consumers.

7.3 Please mark 'X' in the appropriate box, the online discussion communication platform used by your establishment during the MCO, CMCO and RMCO period. (May choose more than one)

(a) E-mail

Refer to a message sent from one computer to another over the internet using a set webmail server address.

(b) Social media

Refer to those that have user profile, an account or a user license depending on the requirements and the type of social media. Types of social media are social networks (e.g., Facebook, Instagram), Enterprise's blog or microblogs (e.g., Twitter) and multimedia content sharing websites (e.g., YouTube).

(c) Video Conferencing

Refer to a technology that facilitates the communication and interaction of two or more users through a combination of high-quality audio and video over Internet Protocol (IP) networks (e.g., Skype, Zoom, Google Meet)

(d) Others (Please specify)

(e) Not applicable

7.4 Please mark 'X' in the appropriate box if your establishment having internet disruption while using the online communication platform during the MCO, CMCO and RMCO.

Internet disruption refers to slow internet access, lack of internet coverage and difficult internet access.

7.5 Please mark 'X' in the appropriate box if your establishment involved in sales and purchases transaction using internet during the MCO, CMCO and RMCO.

*E-commerce transactions is the **sale or purchase** of goods or services over the **network computing / internet** with designed method for the purpose of **receive or make a booking** (purchase or sale). The transaction is between businesses, households, individuals, governments and organisations of other public / private.*

*The method of **payment and the delivery of goods** or services e-commerce transactions can be carried out either **through network computing / internet or not**.*

*E-commerce transactions **including** orders placed on the website, extranet or EDI. However, the **transactions made by telephone, fax, e-mail** and the like are **not been categorized** as e-commerce transactions.*

7.6 Please mark 'X' in the appropriate box, the type of marketing platform that your establishment used during MCO, CMCO and RMCO. (May choose more than one)

(a) Social media are considered those that have user profile, an account or a user license depending on the requirements and the type of social media. Types of social media are social networks (e.g., Facebook, Instagram), Enterprise's blog or microblogs (e.g., Twitter) and multimedia content sharing websites (e.g., YouTube).

(b) A website is a collection of related web pages, including multimedia content, typically identified with a common domain name, and published on at least one web server.

(c) An online e-commerce marketplace is an e-commerce site where product or service information is provided by various business entities but transactions are processed by the market operator.

(d) Designated private network refers to a communications network within an organisation or among a group of designated organisations. (e.g., Electronic Data Interchange (**EDI**)).

- **EDI** is the computer to computer exchange of business information in a standard format. It reduces the paperwork involved in trading procedures and improves efficiency.

(e) Mobile Apps is a term to use to describe application (apps) that run on smartphones and other mobile devices. Mobile applications usually help users by connecting them to internet services more commonly accessed on desktop or notebook computers, or help them by making it easier to use the internet on their portable devices. (e.g., Grab app, Lazada mobile app, Dah Makan app, Mudah app, Carousell app).

Questions 7.7 to 7.11 are to measure the effect to the total income, total income via e-commerce transactions, total income via online services, total expenditure and total expenditure via e-commerce transactions of your establishment during MCO, CMCO and RMCO compared to normal situation.

Please fill in the number in the appropriate box for Questions 7.7, 7.8, 7.9, 7.10 and 7.11:

- 1 – Increase less than 20 per cent**
- 2 – Increase 20 per cent to 50 per cent**
- 3 – Increase more than 50 per cent**
- 4 – Increase more than 100 per cent**
- 5 – Decrease than 20 per cent**
- 6 – Decrease than 20 per cent to 50 per cent**
- 7 – Decrease more than 50 per cent**
- 8 – No changes**
- 9 – Not applicable**

7.7 Total income

Refers to operation revenue / turnover / sales and other revenue

7.8 Total income via e-commerce transactions

7.9 Total income via online services

7.10 Total expenditure

Refers to operating expenditure / cost of sales

7.11 Total expenditure via e-commerce transactions

7.12 Please mark 'X' in the appropriate box, the financial impact (income / sales) that your establishment expects throughout the entire year 2020.

- (a) *Decline in earnings due to higher transport costs*
- (b) *Decline in earnings due to lower sales*
- (c) *Decline in sales due to lower demand*
- (d) *Decline in sales due to lack of stocks*
- (e) *Increase in sales due to people increasingly buying online*
- (f) *Decline in earnings due to higher procurement costs*

7.13 Please mark 'X' in the appropriate box, if your establishment received any assistance / cash incentives from the Government.

7.14 If YES, please mark 'X' in the appropriate box, any of the following options. (May choose more than one)

- (a) *Prihatin Rakyat Economic Stimulus Package (PRIHATIN SME)*
- (b) *Wage Subsidy Programme*
- (c) *Telecommunication Special Packages*
- (d) *PRIHATIN PLUS Package*
- (e) *Special PRIHATIN Grant*
- (f) *Grant / Loan from Government (e.g., SME Digitalisation Matching Grant, Smart Automation Grant, SME Technology Transformation Grant etc.)*
- (g) *PENJANA SME Financing*
- (h) *PENJANA Microfinancing*
- (i) *"Shop Malaysia Online" Programme*
- (j) *Bumiputera Relief Financing*
- (k) *PENJANA Tourism Financing*
- (l) *Child Care Subsidy (One-off grant to registered child care)*
- (m) *Others (Please specify)*

7.15 Please indicate the cash assistance / cash incentives that your establishment received from Government.

7.16 If answered NO at question 7.13, please indicate REASONS.

- THANK YOU FOR YOUR COOPERATION IN COMPLETING THIS QUESTIONNAIRES -

"BETTER DATA FOR A BETTER FUTURE"