

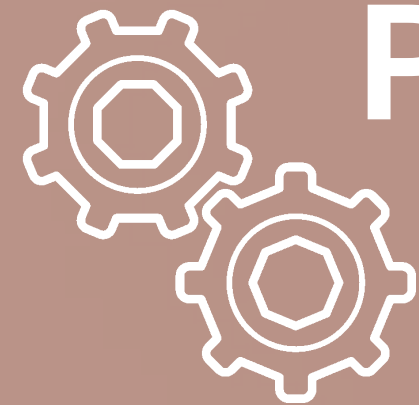
PROGRAM PJJ@USM 101 - PENDIDIKAN SEPANJANG HAYAT

Perlakuan Pengguna Era Digital

Oleh: Dr. Siti Haslina Md Harizan



Topik Pembelajaran



Pengaruh teknologi ke atas perlakuan pengguna

Pengguna digital
vs.

Pengguna tradisional





Hasil Pembelajaran



Menerangkan pengaruh teknologi ke atas perlakuan pengguna



Membezakan ciri-ciri pengguna digital berbanding perlakuan pengguna tradisional



Pengaruh Teknologi Terhadap Perlakuan Pengguna

Teknologi telah mengubah perlakuan pengguna kontemporari dengan ketara dengan membentuk semula cara pengguna berinteraksi dengan jenama, membuat keputusan pembelian dan melibatkan diri dengan produk. Berikut merupakan cara teknologi mempengaruhi perlakuan pengguna:

Memberikan akses kepada maklumat

Teknologi mendemokrasikan akses kepada maklumat

Pengguna kini mempunyai keupayaan sebelum membuat keputusan pembelian

Pengguna mempunyai kuasa untuk membuat pilihan yang lebih termaklum

Membeli-belah di pelbagai saluran (Omnichannel)

Membolehkan pengguna terlibat dengan jenama merentasi pelbagai saluran

Membolehkan pengguna beralih antara pengalaman dalam talian dan luar talian dan sebaliknya dengan mudah

Sebagai contoh, pengguna mungkin menyelidiki produk dalam talian dan kemudian membelinya di kedai, atau sebaliknya.



Pengaruh Teknologi Terhadap Perlakuan Pengguna



Pengaruh Media Sosial

membentuk tingkah laku pengguna melalui Platform seperti Instagram, YouTube dan TikTok.



Pemperibadian dan Pemasaran Bersasar

Membolehkan syarikat mengumpulkan data pengguna yang terperinci, & pemasaran yang sangat diperibadikan



Kepuasan Segera dan Perkhidmatan Atas Permintaan

Membuatkan pengguna menjangkakan pemenuhan keperluan mereka dengan pantas



Pembayaran Digital dan Keselamatan

Membuat transaksi lebih pantas dan selamat, menggalakkan lebih ramai pengguna membeli-belah dalam talian



Interaksi dengan Platform Digital

Mewujudkan hubungan yang lebih dinamik dan berterusan antara pengguna dan perniagaan.



**Kesan pengaruh teknologi
terhadap perlakuan pengguna,
maka terhasillah...**

Pengguna Digital





Peningkatan Pengguna Digital



UTAMA MUTAKHIR GLOBAL ARENA RAP/RAPXTRA BISNES ADDIN WM METROTV TITIPAN KASIH GALERI

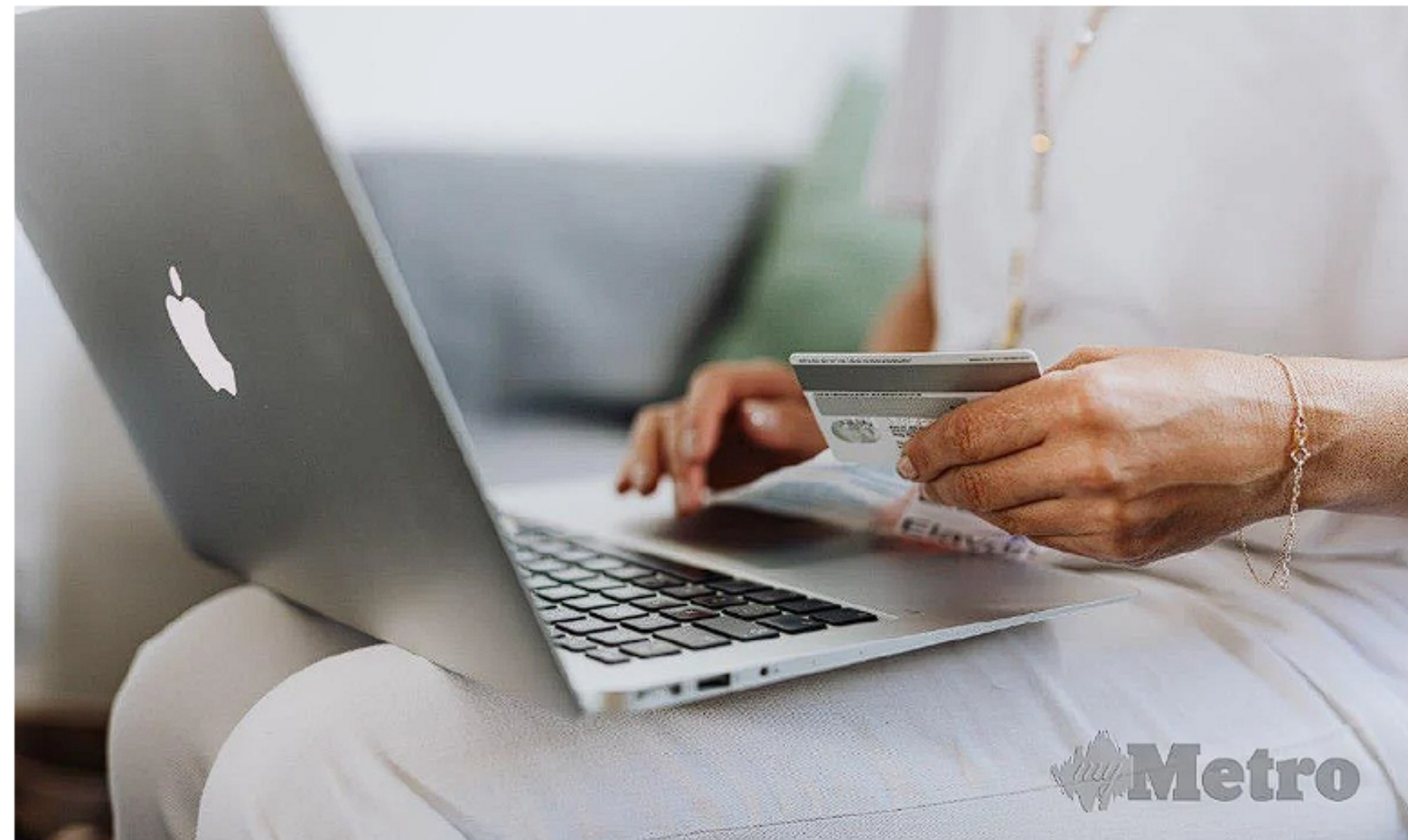
BERITA SUKAN DUNIA HIBURAN BISNES RENCANA GAYA HIDUP SIHAT

PASARAN KORPORAT AUTO HARTANAH TEKNOLOGI USAHAWAN LAIN-LAIN (BISNES)

Iklan ditutup oleh Google

Kadar penetrasi digital tinggi

Muhammad Saufi Hassan
saufi@mediaprima.com.my



Google Ads Pay only for what works with Google Ads

Pengguna digital Malaysia tertinggi di Asia Tenggara

Oleh Mohd Zaky Zainuddin - September 26, 2021 @ 7:01pm
zaky@bh.com.my



datareportal.com/reports/digital-2024-malaysia

Internet use in Malaysia in 2024

There were **33.59 million** internet users in Malaysia in January 2024.

Malaysia's internet penetration rate stood at **97.4 percent** of the total population at the start of 2024.

Kepios analysis indicates that internet users in Malaysia **increased** by **357 thousand** (+1.1 percent) between January 2023 and January 2024.

For perspective, these user figures reveal that **897.3 thousand** people in Malaysia did **not** use the internet at the start of 2024, suggesting that **2.6 percent** of the population remained offline at the beginning of the year.

Ciri-ciri Pengguna Digital



Ciri-ciri Pengguna Digital



Antara ciri-ciri penting pengguna digital:

Interaksi Berbilang Saluran

Pengguna digital terlibat dengan jenama merentas pelbagai platform dalam talian, termasuk tapak laman sesawang, media sosial dan aplikasi mudah alih.

Interaksi ini tidak terhad kepada kedai fizikal, membolehkan penglibatan yang lebih dinamik dan berterusan dengan jenama.

Proses Membuat Keputusan Tidak Linear

Proses membuat keputusan pengguna digital adalah lebih kompleks dan tidak linear.

Mereka mungkin bermula dengan penyelidikan produk dalam talian, mendapatkan pendapat di media sosial, membandingkan alternatif pada tapak semakan, dan membuat pembelian pada platform e-dagang, sering berulang antara peringkat.

Akses kepada Lambakan Maklumat

Pengguna digital mempunyai akses kepada pelbagai sumber maklumat.

Mereka boleh membaca ulasan produk, menonton video unboxing, membandingkan harga merentas berbilang platform dan mencari kandungan yang dijana pengguna untuk memaklumkan keputusan mereka.

Pasaran Global

Pengguna digital tidak dihadkan oleh geografi. Mereka boleh membeli produk dari seluruh dunia, yang membawa kepada pilihan yang lebih luas dan pendedahan kepada jenama global.



Ciri-ciri Pengguna Tradisional

Ciri-ciri utama perlakuan pengguna tradisional adalah seperti:

Kekangan Geografi

Pilihan pengguna sering dipengaruhi oleh batasan geografi, kerana mereka terdedah terutamanya kepada produk dan jenama yang tersedia dalam kawasan tempatan mereka.

Interaksi Fizikal

Secara tradisinya, pengguna melibatkan diri dengan produk dan jenama melalui interaksi fizikal di kedai fizikal. Ini melibatkan pengalaman sentuhan, seperti menyentuh atau mencuba produk sebelum membuat keputusan pembelian.

Proses Membuat Keputusan Linear

Proses membuat keputusan pengguna tradisional sering dilihat sebagai linear, biasanya mengikut laluan yang boleh diramal: pengecaman masalah, carian maklumat, penilaian alternatif, keputusan pembelian dan tingkah laku selepas pembelian.

Sumber Maklumat Terhad

Pengguna mengumpulkan maklumat daripada bilangan sumber yang terhad, seperti dari mulut ke mulut, iklan dan paparan dalam kedai. Akses kepada ulasan produk dan data perbandingan agak terhad.



Adakah anda pengguna digital?

Semak ciri-ciri pengguna digital yang ada pada diri anda.

Sekiranya anda memenuhi kesemua atau hampir kesemua ciri-ciri pengguna digital, maka anda sememangnya seorang **PENGGUNA DIGITAL**

Pertanyaan lanjut:



sitihaslina@usm.my

