



FORUM PENGGUNA KOMUNIKASI  
DAN MULTIMEDIA MALAYSIA

**NASKAH PERCUMA**

 consumer.forum.malaysia

Baca online di:  
[www.consumerinfo.my](http://www.consumerinfo.my)

  cfm\_malaysia

**BULETIN  
SETENGAH TAHUN**

H  
2  
  
2  
0  
1  
8

**MOBILITI – INGIN MENAMATKAN  
LANGGANAN TELCO? BACA PANDUANNYA**

Salah cara menamatkan langganan telco boleh  
memberi kesan pada kedudukan kredit CTOS anda

**TUTORIAL – CARA YANG BETUL UNTUK  
MEMFAILKAN MASALAH PERKHIDMATAN**

Tidak berpuas hati dengan kualiti penyedia  
perkhidmatan anda sekarang? Dapatkan cara yang  
betul untuk memfailkan aduan

# SHOUT!

TERBITAN FORUM PENGGUNA KOMUNIKASI  
DAN MULTIMEDIA MALAYSIA

**INTERAKSI BERSAMA...**

## AL- ISHSAL ISHAK

Pengerusi baharu MCMC berkongsi tentang  
kerjaya, hidup dan masa depan dunia digital  
Malaysia



### MENANGI BARANGAN MENARIK CFM

Muat naik gambar artikel  
kegemaran anda dalam isu  
ini di Facebook/Instagram  
berserta hashtag

**#CFMSHOUT**

ISSN 2289-3504



9 772289 350008 >

KDN PP 17752/11/2013 (033132)

## PENGENALAN



### NOTA EDITOR

Pembaca yang dihormati,

Sudah hampir menjelang akhir tahun dan kita telah menyaksikan revolusi luar biasa yang akan mengubah dan membawa negara kita ke peringkat yang seterusnya apabila Standard Mandatori Mengenai Harga Capaian (MSAP) dilaksanakan oleh MCMC untuk jalur lebar tetap bagi menawarkan internet yang lebih laju dengan harga berpatutan buat rakyat Malaysia. Peningkatan kelajuan dan pengurangan kos untuk akses internet akan membawa kesan positif kepada ekonomi dan rakyat.

Untuk isu kali ini, kami mengetengahkan beberapa topik penting supaya anda tidak ketinggalan. Di bahagian Zon App, kami berkongsi pilihan aplikasi yang berkesan untuk membantu anda menguji kelajuan data mudah alih dan jalur lebar supaya anda dapat mengetahui sendiri sama ada anda dapat apa yang anda bayar.

Di ruangan utama, kami bercakap dengan individu tersebut sendiri, iaitu Pengerusi MCMC, YBrs. Encik Al-Ishsal Ishak mengenai peranannya mengetahui Suruhanjaya tersebut dan apa yang beliau lakukan di luar waktu kerja ketika beliau masih belum menerajui salah satu agensi yang paling dinamik dan penting di Malaysia.

Kami juga membawakan beberapa topik kritikal pada edisi kali ini. Ia sesuatu yang tidak dapat dielakkan bagi pengguna yang ingin menukar penyedia perkhidmatan jalur lebar dan mudah alih mereka pada satu tempoh masa tertentu namun ada cara yang betul dan salah dalam melakukannya. Jika anda tidak berpuas hati dengan dengan penyedia perkhidmatan anda, lihat bahagian Tutorial di mana kami akan membimbing anda cara yang betul untuk memfailkan permasalahan servis. Kami juga berkongsi di bahagian Media Sosial tentang bagaimana untuk mengetahui apa yang pengikut dan pelanggan berpotensi anda inginkan melalui kuasa undian media sosial.

Selamat maju jaya dan selamat tahun baharu dari kami semua di CFM.

**Mohd Ashwar Abdul Aziz**  
Editor

#### JAWATANKUASA EDITORIAL

**MOHD ASHWAR  
ABDUL AZIZ**

**AHMAD IZHAM  
KHAIRUDDIN**

**NOOR SHAHDIELLA  
ABD MANAN**

**ROHARRASHIDAH  
ABDUL HALIL**

**NUR AMIRA FAEZAH  
MOHD SHAOFI**

**LIZAWATI MAT ISA**

#### SHOUT!

diterbitkan oleh:

**Forum Pengguna Komunikasi dan  
Multimedia Malaysia (CFM)**

HQ Lama

Suruhanjaya Komunikasi & Multimedia

Malaysia (MCMC)

Jalan Impact, Cyber 6

63000 Cyberjaya, Selangor



03-8320 9033



03-8320 9083



1 800 18 2222



[www.consumerinfo.my](http://www.consumerinfo.my)

[www.cfm.my](http://www.cfm.my)



Muat turun

**MY MOBILE RIGHTS**



#### DICETAK OLEH

Ultimate Print Sdn. Bhd.

Lot 2, Jalan Sepana 15/3,

Off Persiaran Selangor, Seksyen 15,

40200 Shah Alam, Selangor

KDN PP 17752/11/2013 (033132)

## KANDUNGAN

### DIGIT

3

Corak penggunaan Internet dan peranti dalam kalangan rakyat Malaysia

### PAUTAN

4

Ketahui berita terkini mengenai program dan aktiviti Forum Pengguna Komunikasi dan Multimedia Malaysia (CFM)

### MEDIA SOSIAL

6

#### UNDIAN MEDIA SOSIAL UNTUK MEMBINA JENAMA

Ketahui bagaimana anda dapat memanfaatkan kuasa undian media sosial untuk memajukan perniagaan anda

### TOP GEAR

7

#### TELEFON PINTAR DENGAN HAYAT BATERI TERBAIK BAGI TAHUN 2018

Lihat senarai telefon pintar yang menawarkan jangka hayat bateri yang mengagumkan

### INTERAKSI

8

#### AL-ISHSAL ISHAK

Kami berbual dengan Pengerusi MCMC, Al-Ishsal Ishak tentang kerjayanya dan apa yang memotivasikan dirinya

### TUTORIAL

10

#### TIDAK PUAS HATI DENGAN KELAJUAN INTERNET MUDAH ALIH DAN JALUR LEBAR ANDA?

Ini adalah cara yang betul untuk memfailkan aduan

### ISU BULETIN

12

Anda dan Akta Perlindungan Data Peribadi (APDP) 2010

### ZON APP

13

#### APLIKASI UJIAN KELAJUAN INTERNET

Uji kelajuan data mudah alih dan jalur lebar anda dengan aplikasi-aplikasi berguna ini

### MOBILITI

14

Menamatkan langganan telco dengan cara yang salah boleh menjejaskan kedudukan kredit CTOS anda. Ini sebabnya...

### DIGITAL

16

#### HATI-HATI! KEGIATAN LANUN DIGITAL BOLEH MEMBEBAHKAN ANDA LEBIH DARI SEKADAR WANG

Ia boleh membawa anda kepada tindakan undang-undang

# CORAK PENGGUNAAN INTERNET DAN PERANTI DALAM KALANGAN RAKYAT MALAYSIA

Berdasarkan angka terbaharu yang dikeluarkan dalam laporan Digital 2018 oleh *We Are Social & Hootsuite*, kebanyakan rakyat Malaysia mengakses internet setiap hari, sekurang-kurangnya 8 jam 30 minit sehari dan menghabiskan paling kurang 3 jam di media sosial. Kebanyakan rakyat Malaysia juga menunjukkan peningkatan trend melayari internet menggunakan telefon bimbit atau telefon pintar walaupun aktiviti melayari internet melalui laptop dan komputer tetap popular. Terdapat peningkatan dari semasa ke semasa terhadap pemilikan telefon pintar bagi individu yang mungkin didorong oleh pengenalan kepada telefon pintar dengan harga yang lebih berpatutan di pasaran dan juga terdapat peningkatan terhadap pilihan penggunaan internet pada peranti mudah alih dalam kalangan rakyat Malaysia. Situasi ini dijangka akan terus meningkat pada masa hadapan.

## MASA DILUANGKAN DENGAN MEDIA

Data berasaskan tinjauan: Angka mewakili aktiviti yang dilaporkan responden

Purata jumlah waktu harian yang diluankan di internet menggunakan mana-mana peranti



**8 JAM 27 MINIT**

Purata jumlah waktu harian yang diluankan di media sosial menggunakan mana-mana peranti



**3 JAM 00 MINIT**

Purata jumlah waktu tontonan harian (televisyen, penstriman dan video atas permintaan)



**2 JAM 49 MINIT**

Purata jumlah waktu harian diluankan untuk mendengar penstriman muzik



**1 JAM 14 MINIT**

## PENGGUNAAN PERANTI

Peratus Populasi Orang Dewasa di Malaysia yang menggunakan setiap jenis peranti

Telefon bimbit (sebarang jenis)



**96%**

Telefon pintar



**88%**

Komputer riba atau komputer meja



**41%**

Komputer tablet



**18%**

Televisyen (sebarang jenis)



**90%**

Peranti untuk mengakses kandungan internet ke TV



**8%**

Peranti E-reader



**2%**

Peranti berteknologi yang boleh dipakai



**12%**

## PENGGUNAAN INTERNET

Berdasarkan data pengguna internet yang dilaporkan dan penggunaan internet mudah alih oleh pengguna

Jumlah pengguna internet yang aktif



**25.08 JUTA**

Peratus pengguna internet dari keseluruhan populasi



**79%**

Jumlah pengguna internet mudah alih yang aktif



**24.08 JUTA**

Peratus pengguna internet mudah alih dari keseluruhan populasi



**76%**

## KEKERAPAN PENGGUNAAN INTERNET

Berapa kerapkah pengguna mengakses internet untuk perkara peribadi pada sebarang peranti

Setiap hari



**83%**

Sekurang-kurangnya sekali seminggu



**11%**

Sekurang-kurangnya sekali sebulan



**4%**

Kurang dari sekali sebulan



**1%**

## PERKONGSIAN TRAFIK WEB OLEH PERANTI

Berdasarkan perkongsian laman-laman web dari setiap peranti menerusi carian web

Komputer riba dan komputer meja



**40%**

perubahan dari tahun ke tahun  
-5%

Telefon mudah alih



**57%**

perubahan dari tahun ke tahun  
+7%

Peranti tablet



**3%**

perubahan dari tahun ke tahun  
-27%

Lain-lain peranti



**0.02%**

perubahan dari tahun ke tahun  
(N/A)

# AKTIVITI CFM DAN PROGRAM BERSAMA PENGGUNA



**TEMU BUAL BERSAMA NEGERI FM**  
10 Julai 2018 | Seremban, Negeri Sembilan

CFM telah ke udara di slot Pagi stesen Negeri FM diwakili Pengerusi CFM, Mohamad Yusrizal Dato' Yusoff. Topik yang dibincangkan adalah cara untuk berurusan dengan wakil khidmat pelanggan Telco masing-masing agar dapat membantu mereka menyelesaikan isu yang mereka hadapi. CFM juga berkongsi tentang aduan yang diterima CFM berkaitan kualiti perkhidmatan yang dilaporkan oleh pengguna.



**CFM SAMPAIKAN PERKONGSIAN INFORMATIF KEPADA WARGA BAHAGIAN TEKNOLOGI PENDIDIKAN (BTP) KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA**

14 Ogos 2018 | Kuala Lumpur

CFM telah dijemput untuk menyampaikan sesi perkongsian di program "Bengkel Penyelarasan Perkhidmatan 1BestariNet" yang dianjurkan oleh Program Management Office ICT Sekolah, Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM). Sesi perkongsian tersebut telah disampaikan oleh Pengarah CFM, Ahmad Izham Khairuddin dan beliau telah berkongsi mengenai peranan CFM dan aduan perkhidmatan internet yang disediakan oleh penyedia internet di Malaysia (ISP). Program tersebut dihadiri seramai 50 orang peserta daripada Jabatan Teknologi & IT KPM dari pelbagai negeri di Malaysia dan diadakan selama sejam dari 2.30 petang hingga 3.30 petang.



**SESI PERKONGSIAN INFORMATIF BERSAMA PELAJAR DAN KAKITANGAN UNIKL**  
20 September 2018 | Kuala Lumpur

Sebagai usaha untuk mendekati pengguna, CFM buat pertama kalinya mengadakan *Pocket Talk* bersama UniKL. Sesi perkongsian tersebut telah dihadiri seramai 100 orang pelajar Multimedia dan Animasi termasuk pensyarah dan kakitangan UniKL. Dalam sesi yang berlangsung selama satu jam tersebut, Pengarah CFM, Ahmad Izham Khairuddin telah menerangkan tentang peranan CFM dan berkongsi tentang tip serta panduan untuk menjadi pengguna yang lebih bijak.



**CFM KONGSI TIP KOMUNIKASI DENGAN PENDENGAR KEDAH FM**  
22 September 2018 | Alor Setar, Kedah

Kedatangan CFM ke Kedah bagi mempromosikan CFM melalui Program sketsa "CFM Gags & Coffee 2.0" telah mendapat sokongan daripada beberapa buah stesen radio tempatan. Program ini telah dipromosikan melalui;

1. Perlis FM (19 September 2018)
2. Langkawi FM (19 September 2018)
3. Mutiara FM (21 September 2018)
4. Kedah FM (22 September 2018)

\*Gambar adalah semasa temu bual Pengerusi CFM, Mohamad Yusrizal Dato' Yusoff bersama Kedah FM yang telah berkongsi kepada pendengar tentang 5 aduan tertinggi yang dilaporkan oleh pengguna Kedah.



**CFM RAIKAN WTISD BERSAMA PENGGUNA DENGAN PROGRAM GAGS & COFFEE 2.0**  
22 September 2018 | Alor Setar, Kedah

Sempena sambutan Hari Telekomunikasi dan Masyarakat Berinformasi Sedunia 2018 (WTISD18) peringkat kebangsaan di Pusat Sains Wilayah Utara anjuran Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia (KKMM), CFM telah mengadakan program *Gags & Coffee* yang diacarakan oleh dua pelawak terkenal iaitu Ebby Yus dan AG Hafiz. Antara topik yang dibincangkan adalah berkaitan masalah rangkaian, bil dan caj, dan juga pemberian perkhidmatan. CFM juga menyediakan hadiah untuk para penonton yang berjaya menjawab beberapa soalan mengenai CFM yang dikemukakan oleh pengacara dalam program tersebut. Sketsa ini diadakan selama sejam dari 4.30 petang hingga 5.30 petang yang dihadiri seramai 300 orang penonton.



**CABARAN UNTUK PENGGUNA DI PROGRAM CFM EXPLORACE**

23 September 2018 | Alor Setar, Kedah

Bagi mengetahui sejauh mana pengetahuan pengguna dalam perkhidmatan telekomunikasi dan multimedia, CFM telah mengadakan program "CFM Explorace" bersama pengguna-pengguna di Kedah. Cabaran permainan yang dijalankan seperti ini dapat memberi pengetahuan baharu kepada pengguna melalui permainan yang menyeronokkan. Program ini disertai seramai 45 orang peserta di mana mereka perlu menyelesaikan beberapa permainan dan menjawab kuiz yang berkaitan dengan CFM dan industri telekomunikasi. Program tersebut dijalankan dari 8.00 pagi hingga 11.00 pagi di Galeri Pameran, Pusat Sains Wilayah Utara, Gunung Keriang. Juara bagi *CFM Explorace* telah memenangi hadiah tunai sebanyak RM1,500.



**CFM ADAKAN SESI PERKONGSIAN DI UUM**  
25 September 2018 | Sintok, Kedah

Program ini merupakan Sesi Perkongsian Industri (KSS) ke-11 dan untuk kali ini diadakan di Universiti Utara Malaysia (UUM). Seramai 500 orang pelajar Fakulti Pengurusan Perniagaan UUM termasuk beberapa orang pensyarah telah menghadiri KSS yang dijalankan dari pukul 8.00 pagi hingga 12.00 tengah hari. Pengerusi CFM, Mohamad Yusrizal Dato' Yusoff telah memberi penerangan tentang peranan CFM untuk membantu pengguna dalam industri komunikasi dan multimedia kepada peserta yang hadir. Selain itu, Pengarah CFM, Ahmad Izham Khairuddin juga turut berkongsi tentang tip untuk memilih pelan mudah alih dan telah menjalankan sesi kuiz secara *online* untuk mengetahui pemahaman para peserta. Pelajar yang berjaya menjawab soalan kuiz dengan betul dan cepat telah diberikan hadiah barangan khas CFM.



**CFM SAMPAIKAN PERKONGSIAN INFORMATIF DI HELP UNIVERSITY**

26 September 2018 | Kuala Lumpur

Seramai 15 orang kakitangan HELP University telah hadir ke sesi *Pocket Talk* CFM yang disampaikan oleh Ahli Majlis CFM iaitu Megat Ishak Maamunor Rashid yang berkongsi maklumat tentang peranan CFM dan juga tip untuk memilih pelan mudah alih. Beliau juga turut menerangkan tentang tip untuk mengelakkan bil melambung tinggi. Sesi perkongsian ini berlangsung selama 2 jam iaitu bermula dari 12.00 tengah hari hingga 2.00 petang.



**CFM KONGSI TIP BERGUNA KEPADA PENDENGAR IKIM FM**

1 Oktober 2018 | Kuala Lumpur

Pengarah CFM, Ahmad Izham Khairuddin berkongsi maklumat dan memberikan penerangan kepada pendengar IKIM FM tentang tip untuk membeli telefon mudah alih baharu atau terpakai. Beliau juga berkongsi tentang cara selamat untuk mengurus pembuangan telefon terpakai agar tidak mencemarkan alam sekitar. Temu bual secara langsung ini telah ke udara secara langsung dari pukul 8.30 pagi hingga 9.30 pagi di konti radio IKIM FM untuk slot Analisis bersama DJ Sufian dan juga DJ Hazwan. Maklumat yang dikongsikan ini bertujuan untuk meningkatkan kesedaran pengguna tentang langkah-langkah yang perlu diambil sebelum membeli telefon terpakai agar tidak tertipu dengan pihak penjual.



**CFM KONGSI TIP ELAK JADI MANGSA PENIPUAN AKAUN TELEFON PINTAR KEPADA PENDENGAR IKIM FM**

8 Oktober 2018 | Kuala Lumpur

Timbalan Pengerusi CFM, Azizan Mohd Affandi telah berkongsi mengenai cara untuk mengenali kaedah sindiket penipuan melalui telefon pintar dan cara untuk mengelak daripada terlibat dengan scam akaun telefon pintar di IKIM FM. Perkongsian ini bertujuan untuk meningkatkan kesedaran masyarakat mengenai bahaya penipuan scam dan mengetahui tentang peranan CFM yang melindungi hak-hak pengguna. Sesi temu bual tersebut berlangsung selama 1 jam bermula jam 8.30 pagi hingga 9.30 pagi dalam slot Analisis.

## PAUTAN



### PERKONGSIAN TIP MENGENAI PENIPUAN SCAM AKAUN TELEFON PINTAR BERSAMA NEGERI FM

9 Oktober 2018 | Seremban, Negeri Sembilan

CFM juga telah berkongsi mengenai bahaya penipuan scam akaun telefon pintar di radio Negeri FM. Pengerusi CFM, Mohamad Yusrizal Dato' Yusoff telah menghadiri sesi temu bual secara langsung bersama stesen radio Negeri Sembilan tersebut yang ke udara dari pukul 8.30 pagi hingga 9.45 pagi.



### POCKET TALK CFM DI UiTM SHAH ALAM

13 Oktober 2018 | Shah Alam, Selangor

CFM telah dijemput untuk berkongsi dan menyampaikan maklumat berkaitan industri di program "Journleap 2.0: Journalism Family Day & Annual General Meeting" yang dianjurkan oleh Program Kewartawanan, Fakulti Komunikasi dan Pengajian Media, UiTM Shah Alam. Pengarah CFM, Ahmad Izham Khairuddin telah berkongsi tentang tip "Elak kecurian data peribadi" kepada 80 orang pelajar dan pensyarah program tersebut. Melalui program ini, CFM dapat berhubung dengan komuniti pelajar universiti dengan lebih dekat dengan berkongsi tentang isu-isu terkini dalam industri komunikasi dan multimedia. Sesi perkongsian maklumat ini telah berlangsung selama satu jam iaitu dari pukul 11.00 pagi hingga 12.00 tengah hari.



### CFM KONGSI TIP KOMUNIKASI SEMASA BANJIR BERSAMA IKIM FM

15 Oktober 2018 | Kuala Lumpur

Pengarah CFM, Ahmad Izham Khairuddin telah memberi penerangan tentang tip komunikasi yang boleh digunakan pengguna semasa menghadapi banjir. Selain itu, beliau juga berkongsi tentang peranan CFM dalam membantu pengguna jika menghadapi masalah telekomunikasi dan multimedia yang tidak diselesaikan oleh penyedia perkhidmatan. Temu bual secara langsung tersebut disiarkan dari 8.30 pagi hingga 9.30 pagi dalam slot Analisis.



### MESYUARAT AGUNG TAHUNAN CFM KALI KE-17

31 Oktober 2018 | Cyberjaya

Pada 31 Oktober lalu, Forum Pengguna Komunikasi dan Multimedia Malaysia (CFM) mengadakan Mesyuarat Agung Tahunan (AGM) kali ke-17 yang berlangsung di Auditorium, Bangunan Lama MCMC. AGM kali ini menyaksikan Ahli Majlis yang dipimpin oleh Pengerusi CFM, Mohamad Yusrizal Dato' Yusoff dari Persatuan Pengguna Kedah (CAKE) telah membincangkan beberapa perkara penting seperti Pembentangan dan Penerimaan Laporan Kewangan 2017 dan Pembentangan Pindaan Perlembagaan bersama ahli-ahli CFM untuk mendapat persetujuan semua. Majlis ini telah bermula pada 9.00 pagi dan tamat pada 1.00 tengah hari.



### CFM KONGSI TIPS MENGHADAPI BANJIR BERSAMA PENDENGAR NEGERI FM

13 November 2018 | Seremban, Negeri Sembilan

Slot CFM di radio Negeri FM diteruskan lagi dengan perkongsian mengenai tips menghadapi banjir yang disampaikan oleh Pengerusi CFM, Mohamad Yusrizal Dato' Yusoff. Perkongsian ini adalah untuk pengguna-pengguna yang mengalami situasi banjir di beberapa kawasan ketika itu. Temu bual ini telah bermula pada pukul 8.30 pagi dan tamat pada pukul 9.30 pagi.



### SESI PERKONGSIAN MAKLUMAT INDUSTRI CFM 2018 BERSAMA PENYEDIA PERKHIDMATAN DAN PERSATUAN PENGGUNA

15 - 16 November 2018 | Putrajaya

CFM telah berjaya menghimpunkan 70 orang wakil penyedia perkhidmatan telekomunikasi dan persatuan-persatuan pengguna di dalam satu program iaitu Sesi Perkongsian Maklumat (KSS) selama dua hari di Hotel Marriot, Putrajaya. Program ini menjadi platform untuk kedua-dua pihak saling bertukar maklumat dan membincangkan isu-isu yang dihadapi pengguna. Program KSS ini juga mengadakan perbincangan intelektual dan satu sesi dialog diadakan untuk mengetahui punca sesuatu masalah dan membincangkan cadangan penyelesaian terbaik untuk sesuatu permasalahan berkaitan isu komunikasi dan multimedia. Antara isu yang dibincangkan ialah mengenai liputan rangkaian 4G, kontrak perkhidmatan jalur lebar, penamatan mel suara dan pelbagai isu lain.



### SESI PERKONGSIAN INFORMATIF BERSAMA PELAJAR MASSCOMM UiTM

19 November 2018 | Shah Alam, Selangor

CFM telah berkongsi maklumat industri melalui program *Pocket Talk* bersama 80 orang pelajar dari Fakulti Komunikasi dan Pengajian Media (MassComm), UiTM Shah Alam. Pengarah CFM, Ahmad Izham Khairuddin telah berkongsi tentang "Visual and Perceptual Communication in Enhancing Organisational Performance" di samping memberikan pendedahan kepada para pelajar mengenai peranan CFM dalam membantu pengguna. Sesi perkongsian tersebut telah berlangsung selama sejam bermula 12.30 tengah hari.



### CFM BERNKONGSI MAKLUMAT DI PROGRAM NETWORK INDUSTRY SECURITY TALK, MCMC

21 November 2018 | Cyberjaya

CFM telah mengadakan satu lagi sesi *Pocket Talk* untuk berkongsi maklumat mengenai panggilan palsu dan langkah yang perlu diambil yang disampaikan oleh Pengarah CFM, Ahmad Izham Khairuddin. Perkongsian ini bertujuan untuk memberikan kesedaran kepada para pengguna telefon bimbit tentang jenayah masa kini yang kerap berlaku. Program ini dihadiri 120 orang peserta terdiri daripada para pelajar dan kakitangan MCMC.



### PERTANDINGAN SWAFOTO FILLO BERSAMA PELAJAR DI KOLEJ MELATI, UiTM SHAH ALAM

21 November 2018 | Shah Alam, Selangor

CFM terus menyebarkan perannya yang dapat membantu pengguna kepada para pelajar universiti. CFM telah menjalankan pertandingan swafoto yang telah dijalankan di Kolej Melati, UiTM Shah Alam dan mendapat sambutan meriah daripada para pelajar pelbagai bidang. Pelajar yang menyertai pertandingan ini perlu mengambil gambar yang paling unik bersama maskot CFM, Fillo dan memuat naik gambar tersebut di media sosial mereka dan menyertakan nama akaun media sosial CFM. Tiga orang pelajar telah memenangi hadiah istimewa daripada CFM.



### CFM SERTA PAMERAN "SMART DIGITAL CITIZENS"

27 November 2018 | Kuala Lumpur

CFM menyertai pameran "Smart Digital Citizens" yang dianjurkan oleh Bahagian Teknologi Pendidikan (BTP), Kementerian Pendidikan Malaysia. Menteri Pendidikan, YB Dr. Maszlee Malik telah mengunjungi ruang pameran CFM. Ruang pameran dibuka kepada orang awam untuk menyertai aktiviti-aktiviti yang disediakan. Salah satu aktiviti pameran CFM ialah orang ramai boleh mengambil foto yang dicetak secara percuma selepas menyertai kuiz yang diadakan di ruang pameran. Pegawai CFM, Noor Shahdiella Abd Manan juga telah berkongsi tentang peranan CFM yang membantu menyelesaikan masalah komunikasi dan multimedia pengguna serta turut berkongsi tentang teknologi kecerdasan buatan (AI) kepada 50 peserta program. Pameran ini berlangsung dari 8.00 pagi hingga 5.00 petang.



### TEMU BUAL BERSAMA RINGGIT SENSE PLUS TV3

27 November 2018 | Cyberjaya

Program Ringgit Sense Plus TV3 telah menemui bual Timbalan Pengerusi CFM, Azizan Afandi untuk mengetahui dengan lebih lanjut tentang apa yang perlu dilakukan pengguna apabila menghadapi masalah sambungan internet di samping memberi saranan kepada pengguna sebelum melanggan sebarang perkhidmatan telco dengan mengambil tahu kualiti liputan di kawasan yang didiami. CFM juga berkongsi tentang cara untuk mengesan panggilan palsu, SCAM untuk mengelak daripada menjadi mangsa sindiket penipuan. Temu bual ini telah disiarkan pada 17 Disember 2018 di TV3 pada pukul 6.00 petang.

# UNDIAN MEDIA SOSIAL UNTUK MEMBINA JENAMA

### MEMPERKASAKAN JENAMA DAN BISNES DENGAN KUASA UNDIAN MEDIA SOSIAL

Semua orang tahu bahawa asas sebuah perniagaan yang berjaya adalah dengan mengenali pelanggan – kehendak dan keperluan mereka, dan yang paling penting ialah faktor yang membuatkan mereka memilih sesuatu perniagaan itu yang dapat memberi perkhidmatan yang lebih baik. Persoalannya ialah bagaimana? Tentu sekali dengan bertanya kepada mereka melalui undian.

Sebelum ini, pemilik perniagaan dan jenama melakukan undian dan kumpulan fokus untuk menentukan apa yang pelanggan suka dan tidak suka berkenaan produk dan perkhidmatan mereka. Ia termasuklah aktiviti pergi rumah ke rumah yang melibatkan sekumpulan responden di sesebuah kawasan, yang akan meminta responden untuk mengisi borang dan menjalankan temu bual yang hasilnya kemudian akan disusun untuk mendapatkan jawapan. Ia merupakan sebuah tugas yang boleh dikatakan memakan masa.

Namun kini kita sangat beruntung. Dengan perkembangan media sosial, ia telah membantu memperkasakan kewujudan jenama dengan teknologi baharu yang membenarkan pengusaha empayar perniagaan untuk berhubung dengan pengguna secara lebih pantas bagi memperoleh pendapat daripada pengguna secara konstruktif agar dapat memacu perniagaan untuk pergi lebih jauh. Cara yang termudah adalah dengan memulakan undian media sosial.

### APAKAH ITU UNDIAN MEDIA SOSIAL?

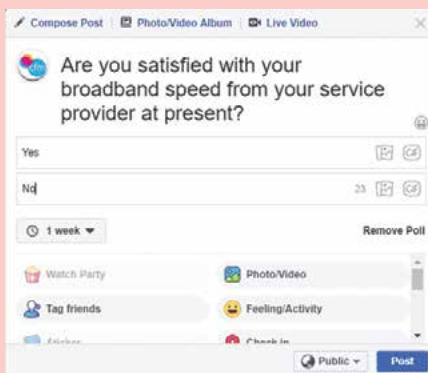
Undian membolehkan pemilik jenama atau perniagaan untuk mengetahui pilihan dan pendapat sekumpulan pengguna. Undian media sosial secara dasarnya bergantung pada platform media sosial sebagai cara berinteraksi dan mendapatkan pendapat secara langsung daripada pengguna.

Daripada menanyakan seribu satu soalan, undian media sosial menggunakan pendekatan dengan bertanya soalan yang pendek, mudah difahami dan menjurus kepada maksud penting. Ia juga menetapkan dua atau tiga pilihan komen balas. Kaedah ini menggalakkan penglibatan responden yang lebih ramai kerana pengguna hanya perlu menekan komen balas yang disediakan daripada perlu berfikir untuk menaip jawapan panjang di telefon pintar.

Walau bagaimanapun, format itu tidak sesuai untuk hasil tinjauan yang rumit di mana hanya tinjauan secara menyeluruh sahaja dapat menyelesaikannya. Namun undian media sosial tetap mempunyai kelebihan tersendiri. Ia membolehkan usahawan untuk mendapatkan pendapat dan idea daripada pengguna di samping melakukan kajian pasaran secara umum dengan kos yang minimum dalam tempoh masa yang singkat.

Terdapat juga kemungkinan undian yang dijalankan akan dikongsi ramai orang dan menjadi tular. Ia memberi peluang yang lebih besar kepada pemilik perniagaan untuk mendekati rangkaian sosial peribadi pelanggan. Pada masa ini, semua media sosial utama – Facebook, Instagram, dan Twitter menawarkan kebolehan untuk mengadakan undian dengan pengikut dan pelanggan dalam beberapa cara dan bentuk.

### MENGAPA PEMILIK BISNES DAN JENAMA MENGGUNAKAN UNDIAN MEDIA SOSIAL?



warna biru atau merah? Adakah anda sukakan produk yang lebih murah berserta diskaun atau lebih banyak hadiah bersamanya sewaktu pelancaran produk? Anda lebih suka liputan jalur lebar yang lebih meluas atau kualiti servis yang lebih baik? Soalan-soalan seperti ini boleh membantu keputusan perniagaan anda dengan cara yang positif.

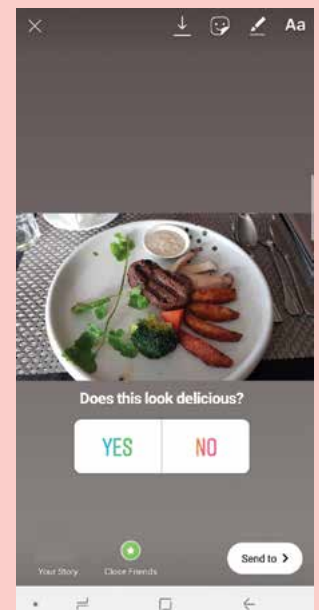
Tidak semestinya semua perlu melibatkan statistik berat atau berkaitan dengan pemasaran – undian media sosial juga boleh digunakan untuk berhubung dengan pengguna dan pengikut dengan soalan santai seperti – Adakah nenas sesuai dijadikan lapisan atas pizza? Anda sokong pasukan A atau pasukan B?

Kesimpulannya, undian media sosial bukan sahaja amat berkesan dari segi kos (ia sememangnya percuma!), tetapi ia adalah cara yang pantas dan berkesan untuk mendapatkan pandangan secara langsung daripada pelanggan. Ia menjadikannya satu senjata tambahan yang amat diperlukan bagi mana-mana perniagaan. Ia juga memerlukan beberapa percubaan untuk menguasainya tetapi hasilnya pasti berbaloi. Selamat mengundi!

Manfaat menggunakan undian media sosial ialah menerima sudut pandang dan maklum balas mengenai produk dan perkhidmatan yang ditawarkan pemilik perniagaan atau jenama daripada pengguna dan bagaimana untuk menjadikannya bertambah baik. Satu lagi manfaat utamanya ialah untuk menggalakkan perbualan bermakna antara pengguna dan pemilik jenama, di mana ia akan membantu meningkatkan kepentingan dan profil perniagaan.

Dari sisi lain, undian media sosial juga bermanfaat kepada pengguna kerana ia membolehkan suara kita sebagai pengguna didengari dan ia penting untuk membantu kita mendapatkan produk dan perkhidmatan yang kita mahu seperti liputan jalur lebar dan kualiti perkhidmatan yang lebih baik.

Beberapa contoh soalan yang sesuai untuk undian di media sosial ialah seperti – Produk terbaharu akan datang perlu muncul dengan



# TELEFON PINTAR DENGAN HAYAT BATERI TERBAIK BAGI TAHUN 2018

Telefon pintar kini semakin canggih dengan paparan skrin yang lebih besar, pemproses yang lebih hebat, dan juga teknologi kamera yang mengagumkan. Namun tanpa keupayaan bateri yang mencukupi, sebuah telefon hanyalah kaca dan logam ciptaan yang cantik. Oleh sebab itulah telefon pintar direka untuk terus memenuhi keperluan hayat bateri yang lebih baik untuk bertahan sepanjang hari tanpa perlu bergantung kepada pengecas bateri mudah alih.

Untuk mencapai matlamat itu, pengeluar telefon pintar pada hari ini menggunakan pelbagai teknik reka bentuk seperti mencipta pemproses yang lebih cekap dan menambahkan perisian tetap daripada terus menyumbat bateri yang lebih besar ke dalam telefon pintar. Hanya dengan cara ini, bateri boleh bertahan lebih lama.

Walau bagaimanapun, jangka hayat bateri juga bergantung kepada kekerapan penggunaan seseorang (maaf 'kaki permainan video' dan 'kaki layan penstriman video!'), enam telefon pintar ini merupakan contoh terbaik untuk menunjukkan teknologi jangka hayat bateri yang hebat dengan kadar penggunaan yang normal. Telefon pintar yang memiliki bateri dengan jangka hayat luar biasa ini pastinya akan menjadi teman baik anda.

## ASUS ZENFONE MAX PRO M1

<https://www.asus.com/my/Phone/ZenFone-Max-Pro-M1/>



Asus Max Pro M1 ini telah direka bukan sahaja untuk menawarkan bateri yang luar biasa, tetapi juga memiliki pelbagai perkakasan ideal untuk pengguna kasual. Telefon ini dilengkapi paparan HD+ penuh bersaiz 6 inci, pemproses Snapdragon 636 octacore yang sangat efisien, beserta teknologi dwi-kamera di belakang. Ia datang dengan pelbagai konfigurasi storan berkelajuan 6GB RAM dan bersaiz 64GB yang boleh dibesarkan. Sesuatu yang pasti menarik perhatian ialah baterinya yang berkuasa 5,000mAh dan mampu menampung 28 jam waktu melayari web atau sekitar 20 jam menonton video secara berulang.

## SAMSUNG GALAXY NOTE9

<https://www.samsung.com/my/smartphones/galaxy-note9/>



Sebagai produk terhebat keluaran Samsung setakat ini, Samsung Galaxy Note9 telah menggabungkan pemproses Exynos 9810 yang luar biasa, paparan WQHD+ Super AMOLED sebesar 6.4 inci, keluasan storan sehingga 512GB, dwi-kamera belakang yang hebat (12-MP+12-MP) dengan 2x zoom optikal dan terdapat stylus di dalamnya. Samsung juga telah memuatkan bateri besar berkuasa 4,000mAh serta menyokong pengecasan pantas. Ia membolehkan anda menonton video secara berulang selama 20 jam dan melayari laman web selama 16 jam.

## XIAOMI MI MAX 3

<https://www.mi.com/my/max3/>



Xiaomi Mi Max 3 adalah gabungan ciri-ciri menarik yang melihatkan Xiaomi menggabungkan paparan FHD+ bersaiz 6.9 inci dengan nisbah aspek 18:9, pemproses Snapdragon 636 yang cekap, kelajuan RAM 4GB dan storan 64GB yang boleh dibesarkan. Ia menjadikan telefon pintar ini masih bersaiz poket dan boleh dipegang sebelah tangan. Bahagian belakang Mi Mix 3 ini menggabungkan dwi-kamera (12-MP + 5-MP) manakala bahagian hadapan dilengkapi kamera swafoto bersaiz 8-MP. Bagi menawarkan hayat bateri yang terbaik, Xiaomi tidak mengencilkan mana-mana bahagian dan berhasil memuatkan bateri berkuasa 5,500mAh ke dalam Mi Max 3. Dengan itu, ia mampu berfungsi dan bertahan selama 17 jam waktu melayari internet dan 15 jam waktu menonton video.

## APPLE IPHONE XR

<https://www.apple.com/my/iphone-xr>



Salah satu telefon pintar terbaharu keluaran iPhone iaitu iPhone XR menjadi telefon pintar yang lebih menonjol berbanding 'adik-beradik'nya yang lain kerana hayat baterinya yang mampu bertahan sehingga 16 jam waktu menonton penstriman video dan 15 jam penggunaan internet. Bateri lithium ion di dalamnya juga menyokong

pengecasan tanpa wayar. Kunci kepada jangka hayat bateri yang lama ini ada pada paparan Liquid Retina bersaiz 6.1 inci yang cekap dan canggih serta dipasangkan dengan pemproses dari 'generasi baharu' Apple iaitu A12 Bionic. Telefon pintar ini juga memiliki nilai tambah dengan keupayaan kalis air IP67 berserta kamera belakang 12-MP F/1.8 yang memukau. Inilah telefon pintar keluaran Apple yang terbaik bagi tahun 2018.

## HUAWEI MATE 20 X

<https://consumer.huawei.com/my/phones/mate20-x/>



Dengan saiz yang hampir menyerupai sebuah tablet, Huawei Mate 20 X menawarkan banyak kelebihan dari sudut prestasi dan ketahanan. Ia dilengkapi dengan paparan FHD+ OLED bersaiz 7.2 inci, pemproses Kirin 980 baharu bersaiz 7nm yang efisien, pembesar suara stereo, kelajuan RAM 6GB dan storan bersaiz 128GB. Ia juga dilengkapi dengan tri-kamera Leica (sudut lebar ultra bersaiz 40-MP + 20-MP + telefoto bersaiz 8-MP) untuk menghasilkan gambar yang lebih menarik dan digabungkan dengan kamera hadapan 24-MP. Hadir dengan tujuan untuk menandingi telefon pintar yang lain di pasaran, telefon pintar gergasi ini juga dimuatkan dengan bateri gergasi berkapasiti 5,000mAh yang mampu menawarkan lebih 20 jam masa menonton video secara berulang.

## HUAWEI HONOR 8X

<https://www.hihonor.com/my/product/10060562825570.html>



Honor 8X dilengkapi skrin bersaiz 6.5 inci, paparan beresolusi 2340 x 1080 piksel, pemproses Kirin 710 yang sangat efisien, kelajuan RAM 4GB dan storan bersaiz 128GB yang boleh dibesarkan berserta dwi-kamera belakang (20-MP+2-MP). Honor 8x juga memiliki bateri 3,750mAh yang menawarkan kecekapan luar biasa dengan gabungan pengurusan kuasa yang cekap dan saiz bateri yang besar. Dengan kemampuan itu, telefon pintar ini boleh menampung 20 jam lebih masa melayari internet dan sekitar 14 jam masa menonton video secara berulang.

*\*Hayat bateri yang ditunjukkan ialah anggaran relatif dan akan berubah mengikut keadaan sebenar berdasarkan pelbagai faktor lain seperti kecerahan skrin, penggunaan data atau WiFi, tetapan kuasa dan banyak lagi.*

# INTERAKSI BERSAMA AL-ISHSAL ISHAK

## PENGERUSI SURUHANJAYA KOMUNIKASI DAN MULTIMEDIA MALAYSIA (MCMC)

Dikurniakan pelbagai bakat, Al-Ishsal Ishak memainkan peranan penting untuk menggerakkan beberapa inisiatif vital dalam ruang digital di Malaysia. Beliau merupakan salah seorang perintis yang telah terlibat dengan Koridor Raya Multimedia (MSC), pernah berada di Lembaga Perbadanan Ekonomi Digital Malaysia (MDEC) dan juga merupakan bekas ahli Majlis Teknologi Maklumat Kebangsaan (NITC) sebelum dilantik sebagai Pengerusi MCMC.

### 1. Ceritakan sedikit berkenaan diri anda. Anda boleh bertutur dalam bahasa apa? Apakah yang sering anda lakukan pada waktu lapang?

Saya fasih berbahasa Inggeris dan Bahasa Malaysia dengan sedikit kebolehan berbahasa Jepun, Sepanyol, dan Perancis. Saya juga ada belajar sedikit Bahasa Mandarin disebabkan isteri saya fasih dalam bahasa tersebut. Saya sebenarnya seorang yang gemarkan aksi berkelajuan tinggi, jadi saya luangkan sedikit waktu lapang di trek perlumbaan Sepang. Ia merupakan cara saya melepaskan stress sebelum saya terlibat aktif dalam pertandingan-pertandingan triathlon.

Saya menyertai acara *Iron Man Triathlon* pertama saya pada tahun 2008. Kemudiannya saya ada menyertai beberapa acara triathlon dan berazam untuk menyertai satu lagi acara pada tahun ini sebagai meraikan peralihan umur saya yang ke-50. Dari sudut persediaan, saya telah bekerja keras meningkatkan ketahanan diri dengan melakukan larian berkala di sekitar tasik Cyberjaya.

### 2. Tiga perkara yang anda tidak boleh hidup tanpanya...

Pertama sekali ialah keluarga. Kedua adalah data, khususnya metrik data peribadi seperti kadar denyutan jantung dan kualiti tidur saya kerana ia membantu saya mengukur kecergasan dan kemajuan diri saya. Akhir sekali, sukan dan senaman yang membantu bagi mengurangkan stress.

### 3. Telefon bimbit pertama yang anda miliki dan yang terbaik pernah anda ada?

Saya tidak ingat telefon bimbit pertama yang saya miliki tetapi seingat saya Nokia pada tahun 1992. Jika telefon bimbit terbaik agak susah untuk saya katakan kerana saya sering menukar telefon setiap tahun tetapi saya sentiasa menjadi penyokong Android. Namun di bahagian pengkomputeran, saya lebih memilih Mac.

### 4. Tempat-tempat yang anda paling suka. Mengapa?

Pulau-pulau tropika. Saya suka lokasi tempatan seperti Pulau Tioman dan Pulau Redang kerana mudah untuk pergi ke sana melalui satu penerbangan. Saya sukakan ketenangan dan kedamaian yang saya boleh dapati apabila berada di pulau-pulau yang tenang ini.

### 5. Filem kegemaran anda sepanjang masa?

*Dead Poets Society* oleh Robin Williams.

### 6. Jika anda memiliki kuasa luar biasa, ia pastila...

Pastinya kuasa dimiliki oleh Professor Xavier dari X-Men. Bagaimana anda boleh tahu persamaannya? Cakera keras Mac saya pun diberi nama Cerebro.

### 7. Bagaimanakah hari biasa anda di pejabat?

Saya akan mulakan hari saya awal kerana biasanya saya akan menetapkan jam penggera pada pukul 3.00 pagi dan paling lewat pukul 5.00 pagi sebelum saya bergerak ke pejabat sekitar pukul 7.15 pagi. Jika hari berjalan baik dan lancar, saya akan masuk ke pejabat pada pukul

8.15 pagi dan menghadiri sekitar lapan atau sembilan mesyuarat yang saya ada pada hari itu. Saya lebih suka makan malam di rumah dengan keluarga saya walaupun kadang-kadang saya perlu menghadiri majlis-majlis rasmi di sebelah malam. Saya akan cuba mendapatkan tidur yang secukupnya walaupun secara puratanya saya hanya dapat tidur sekitar empat jam setengah sehari.

### 8. Apakah pengalaman sepanjang pernah bekerja di Pos Malaysia, AirAsia, Malaysia Airlines, Baraka Telecom, MDEC, dan Tune yang boleh anda terapkan dalam peranan baharu anda di MCMC?

Sebagai seorang ketua, anda perlu memberi fokus kepada gambaran menyeluruh tanpa terlepas pandang pada setiap perinciannya, terutama dengan setiap orang yang bekerja dengan anda.

Anda tidak seharusnya kehilangan empati, toleransi, dan kesefahaman dengan rakan sekerja anda. Dalam peranan kepimpinan, terlalu mudah untuk kita terlepas pandang berkenaan perkara-perkara sederhana seperti ini. Ia amat penting bagi membimbing organisasi.

Untuk menjadi pemimpin yang berjaya, anda perlu mempunyai empati untuk memahami perspektif dan pengalaman yang dibawa oleh orang lain. Anda juga perlu memiliki toleransi untuk menerima pandangan yang berbeza dan pemahaman untuk membimbing semua orang ke arah matlamat kejayaan yang sama. Saya rasa itu merupakan pengalaman tidak ternilai yang saya pegang sepanjang karier saya dan ia adalah sesuatu yang perlu seseorang pemimpin usahakan untuk kuasai agar dapat menjalankan tugas dengan baik dan membantu syarikat, tidak kira besar atau kecil, menuju kejayaan.

## INTERAKSI

9. Setakat ini, apakah cabaran terbesar yang anda hadapi dalam jawatan yang dipegang sekarang? Bagaimana anda merancang untuk mengatasinya?

Komunikasi sentiasa menjadi cabaran. Ia kelihatan ironik, namun cabaran terbesar berkaitan peranan saya ialah berkomunikasi tentang matlamat kami dengan sifat empati. Adalah lumrah manusia, termasuk diri saya, suka mendengar tentang apa yang kita suka dengar, jadi kita perlu mengulangi dan menyampaikan mesej kita dengan cara yang akan dihargai dan difahami oleh pihak berkepentingan dan kita perlu selalu mengulangi mesej yang sama untuk memperkukuhkannya.

10. Apakah yang anda fikir dapat diperbaiki dari segi kelajuan dan kualiti sambungan jalur lebar di Malaysia pada waktu ini?

Kualiti jalur lebar di Malaysia telah menjadi topik besar seperti yang sedang diperjuangkan oleh Menteri Komunikasi dan Multimedia kita, YB Gobind Singh Deo, dari waktu beliau mengambil alih jawatan tersebut iaitu untuk menambah baik sambungan jalur lebar.

Dunia tidak akan pernah sempurna namun kami akan terus berusaha untuk membawa isu ini ke arah yang lebih baik. Oleh itu, kami sentiasa menyambut baik maklum balas dan aduan supaya kita boleh perbaiki. Platform seperti CFM telah bertindak sebagai suara dan jambatan kepada pengguna yang bukan sahaja sebagai saluran untuk menyuarkan aduan tetapi juga untuk memperjuangkan usaha-usaha penting yang lain dalam ekosistem digital Malaysia. Penggunaan media sosial telah memudahkan hal ini untuk dilaksanakan.

Biasanya, ia mengambil masa selama tiga bulan untuk satu-satu surat sampai ke perhatian menteri, namun sekarang rakyat boleh *tweet*, *tag*, dan berkomunikasi secara pantas dengan adanya kuasa media sosial. Kuasa untuk berkomunikasi tentang idea secara pantas perlulah hadir dengan rasa tanggungjawab yang tinggi. Adalah penting untuk diperhatikan bahawa suara yang paling lantang mungkin tidak mewakili suara majoriti kerana tidak semua orang mempunyai akses kepada media sosial. Oleh itu kami perlu sentiasa waspada dan bertindak sebagai 'penapis' di dalam industri supaya dapat mengimbangi keperluan orang ramai.

Pada masa ini, Malaysia secara konsisten berada di tangga teratas bagi 25% kebolehdapatan jalur lebar global berdasarkan laporan A4A1 (*Alliance for Affordable Internet*) namun terdapat keperluan berterusan untuk memastikan kualiti, harga dan kebolehdapatan jalur lebar menjadi lebih baik kerana kita tidak boleh sentiasa berpuas hati.

Sebagai contoh, terdapat pertikaian harga gentian berbanding tembaga, Unifi, dan faktor lain. Namun kita memahami cabaran yang dihadapi Telekom Malaysia. Oleh itu, kami bersedia untuk berkerja dengan mereka bagi mengatasi cabaran-cabaran ini. Apa yang paling penting, kami berusaha untuk menjadi lebih baik dan kami mengalu-alukan maklum balas untuk terus menambah baik.

**"Komunikasi sentiasa menjadi cabaran. Ia kelihatan ironik, namun cabaran terbesar berkaitan peranan saya ialah berkomunikasi tentang matlamat kami dengan sifat empati."**

**- AL-ISHSAL ISHAK -**



11. Bagaimana anda melihat CFM sebagai forum pengguna di Malaysia setakat ini?

Dahulu, penyebaran maklumat adalah proses satu hala. Hari ini, ia adalah proses tidak linear, dua hala yang interaktif jadi ada kedua-dua faktor tarik dan tolak. CFM berfungsi sebagai faktor tarikan yang sangat kuat kerana ia bertindak sebagai jambatan antara pengguna dan industri. Selain itu, piagam CFM iaitu untuk menjadi suara utama untuk mempertahankan hak pengguna telah meletakkannya di tempat dan masa yang betul bagi melihat perubahan sebenar. Jika kita mengetepikan politik dan kecenderungan organisasi antara pihak berkepentingan dalam industri telekomunikasi dan memberi fokus kepada penyelesaian dengan cara bekerjasama, kita dapat mencapai keputusan yang memuaskan.

CFM juga bertindak sebagai saluran untuk mendidik pengguna mengenai tanggungjawab sebagai warga digital dan mengajar mereka menjadi celik digital dalam dunia digital baharu seperti privasi data peribadi dan penggunaan media sosial yang bertanggungjawab. Ia perlukan usaha berpasukan untuk merapatkan jurang digital dan membawa kesedaran tentang celik digital kepada pengguna supaya mereka menjadi warga digital yang baik.

12. Sebagai Pengerusi MCMC, apakah harapan anda untuk CFM capai dalam tempoh 2 tahun akan datang?

Pengguna mempunyai beberapa saluran rasmi untuk menghubungi kami. CFM perlu menjadi jambatan utama mereka untuk memastikan suara mereka didengari. Pada masa ini, kita mempunyai Aduan SKMM dan media sosial seperti Twitter. CFM boleh menyelaraskan dan mengharmonikan komunikasi dengan pengguna dan menguruskan permintaan mereka dan pada masa yang sama berkongsi kepada industri tentang apa yang diperlukan dan dimahukan oleh pengguna.

CFM juga boleh bertindak sebagai jalan untuk memahami cabaran industri telekomunikasi contohnya seperti proses memasang gentian bukanlah kerja yang boleh disiapkan dalam satu malam – tetapi ia memakan masa. CFM berada di kedudukan yang sangat sesuai antara industri dan pengguna. CFM perlu bertindak sebagai pemudah cara dan pengawal selia maklumat dan komunikasi. Dengan cara itu, CFM mampu menjadi juara, suara, entiti yang dipercayai semua pihak untuk memupuk persefahaman dan kerjasama yang lebih baik.

13. Ada sebarang nasihat atau sesuatu yang anda ingin sampaikan kepada pembaca SHOUT dan industri secara keseluruhannya – jalur lebar, mudah alih?

Saya secara peribadi hidup dengan mantera daripada seorang lelaki terkenal, 'Stay hungry, stay foolish'. Begitulah cara saya menjalani hidup saya. Kekal bertenaga, kekal muda di hati, jelajah merentas pelbagai industri, selalu bersikap ingin tahu untuk mempelajari perkara-perkara baharu, melakukan banyak penyelidikan, banyak membaca, dan banyak melakukan penambahbaikan untuk diri sendiri. Jangan sesekali menutup idea-idea baharu kerana dunia sentiasa bergerak dan terus ke hadapan.

# TIDAK PUAS HATI DENGAN KELAJUAN INTERNET MUDAH ALIH DAN JALUR LEBAR ANDA? INI ADALAH CARA YANG BETUL UNTUK MEMBUAT ADUAN

Semua orang tidak suka kelajuan internet yang perlahan apatah lagi perlu merenung ikon 'loading' apabila memasuki laman web atau menonton video. Keadaan biasa apabila situasi ini berlaku ialah dengan menyalahkan penyedia perkhidmatan anda walaupun ia tidak semestinya kesalahan mereka. Faktor-faktor lain juga boleh mempengaruhi kualiti kelajuan muat turun dan muat naik dari servis selular atau jalur lebar tetap anda.

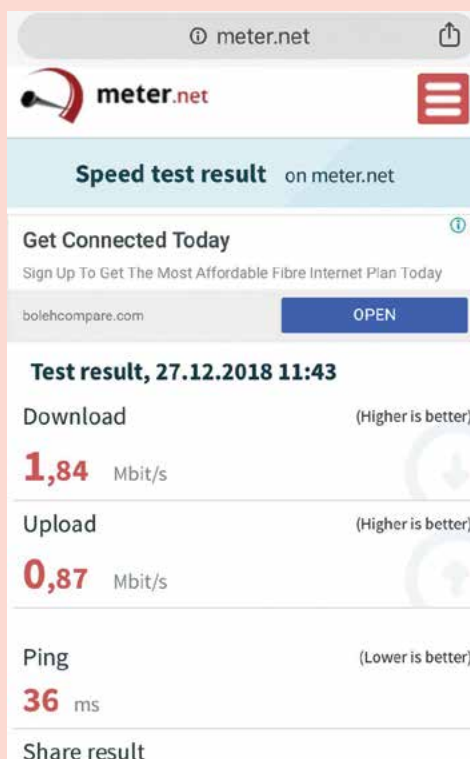
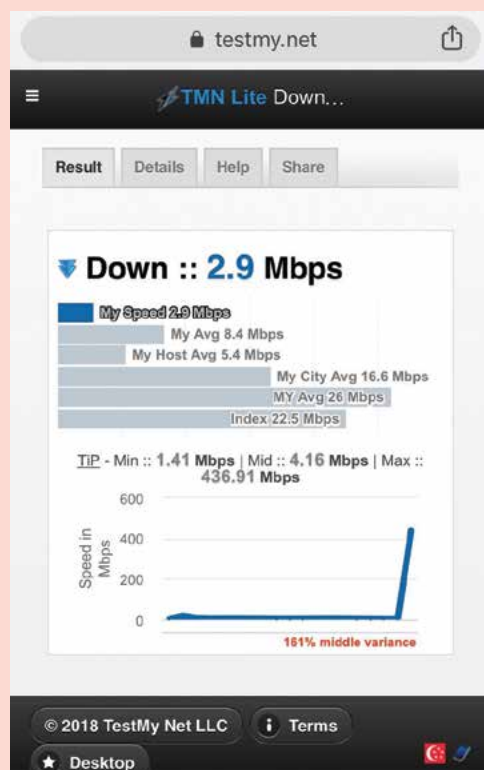
Sebelum anda mengemukakan keluhan anda secara rasmi kepada penyedia perkhidmatan, anda perlu terlebih dahulu melakukan sedikit ujian untuk melihat sebab-sebab lain yang mungkin memberi kesan kepada kelajuan internet yang kurang baik. Hal ini kerana ia boleh menjadi salah satu faktor atau gabungan kesemua faktor yang lain seperti – router yang rosak, komponen fizikal rosak, perisian hasad atau seseorang sedang mengganggu data anda secara diam-diam. Namun setelah kesemua faktor ini disemak dan dipastikan bukan punca kelajuan internet anda terjejas, anda perlu lakukan langkah yang lebih mendalam iaitu – melakukan ujian terperinci terhadap kualiti rangkaian anda.

Untuk mendapatkan bantuan segera, anda perlu berikan kepada penyedia perkhidmatan selular atau jalur lebar anda dan CFM tentang maklumat yang mereka perlukan untuk membantu mereka menjawab aduan anda. Untuk melakukannya, ikuti langkah-langkah berikut:

## 1. BAGAIMANA UNTUK MENGUJI DAN MENGEMUKAKAN LAPORAN ADUAN KELAJUAN INTERNET?

Anda perlu memuat turun aplikasi untuk menguji kelajuan internet melalui stor aplikasi di telefon pintar anda – sama ada Google Play atau Apple Play Store. Anda boleh lihat isu terkini di ruang **Zon App** untuk mendapatkan senarai berkenaan cadangan aplikasi-aplikasi terbaik untuk menguji kelajuan internet. Untuk menguji sambungan penghala (router) jalur lebar anda, anda perlu melakukannya melalui laman web sama ada di laman [www.speedtest.net](http://www.speedtest.net) atau di laman lain yang serupa seperti <https://testmy.net/> dan [www.meter.net](http://www.meter.net)

## 2. CARA MENGUJI SAMBUNGAN INTERNET MUDAH ALIH ANDA



Pastikan anda menutup WiFi pada telefon sebelum anda memulakan ujian dan hidupkan sambungan data anda. Pastikan anda menutup sebarang sambungan ke Rangkaian Persendirian Maya (Virtual Private Network, VPN) untuk mendapatkan bacaan yang tepat.



## TUTORIAL

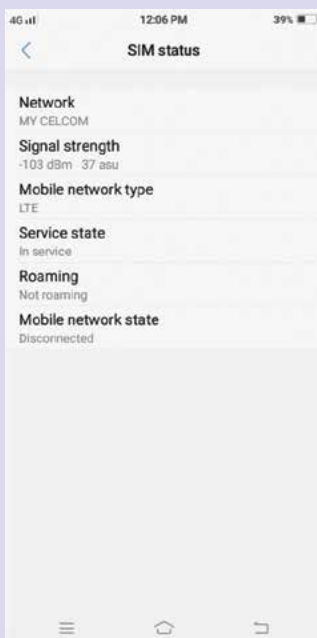
# TIDAK PUAS HATI DENGAN KELAJUAN INTERNET MUDAH ALIH DAN JALUR LEBAR ANDA? INI ADALAH CARA YANG BETUL UNTUK MEMBUAT ADUAN

### 3. CARA MENGUJI SAMBUNGAN JALUR LEBAR ANDA

Sambungkan komputer atau komputer riba anda kepada penghala menggunakan kabel Ethernet. Matikan WiFi anda. Pastikan sebarang sambungan ke VPN ditutup buat sementara waktu sepanjang tempoh ujian dan pastikan tiada program lain disambungkan ke internet. Buka laman carian dan buka laman web [www.speedtest.net](http://www.speedtest.net) atau alternatif yang serupa seperti <https://testmy.net/> dan [www.meter.net](http://www.meter.net) untuk memulakan ujian anda.



### 4. SIMPAN KEPUTUSAN UJIAN



Sebaik sahaja anda selesai melakukan ujian kelajuan, lakukan 'screenshot' – biasanya dengan menekan butang *Volume Down* dan *Power* secara serentak bagi telefon Android manakala butang *Volume Up* dan *Power* bagi iPhone. Untuk melakukan tangkapan skrin di komputer, anda hanya perlu menekan butang *Print Screen* dan tampilkan imej di *Paint* kemudian simpan gambar tersebut. Ulang ujian ini di dalam dan di luar rumah dan dapatkan keputusan bagi kedua-duanya. Anda tidak perlu melakukan ujian luar rumah jika anda menguji kelajuan penghala jalur lebar.

Untuk telefon pintar, anda perlu mendapatkan maklumat tambahan mengenai peranti anda. Pergi ke tetapan telefon pintar anda (*Settings > About Phone > Status > SIM card status*) dan simpan rekod status kad SIM anda pada masa itu dengan 'screenshot'. Ia akan menyenaraikan rangkaian sambungan anda, kekuatan isyarat dan kekuatan rangkaian anda yang pasti akan membantu bagi menyelesaikan masalah anda.

### 5. HANTAR ADUAN ANDA

Hantar laporan anda kepada pihak penyedia perkhidmatan. Sekiranya hasil yang anda dapat tidak diselesaikan atau tidak memuaskan, anda boleh serahkan laporan anda kepada [aduan.skmm.gov.my](http://aduan.skmm.gov.my), isi kesemua ruang dengan butir-butir lengkap dan lampirkan hasil tangkapan skrin bagi hasil ujian prestasi kelajuan internet anda di dalam dan di luar rumah (abaikan keputusan ujian di luar rumah jika anda menguji kelajuan WiFi). Bagi aduan kualiti kelajuan internet di telefon pintar, jangan lupa untuk menyertakan sekali 'screenshot' status kad SIM anda.



# ANDA DAN AKTA PERLINDUNGAN DATA PERIBADI 2010

Jumlah maklumat yang didedahkan oleh orang ramai secara dalam talian amat mengejutkan. Ada yang menjalankan transaksi perbankan, membeli barang secara dalam talian, berinteraksi di media sosial dan terlibat dengan seribu satu lagi transaksi yang menuntut pengguna untuk berkongsi data peribadi bagi tujuan log masuk, mendaftar dan macam-macam lagi.

Masalahnya sekarang ialah apa yang akan berlaku jika data tersebut disalahgunakan, atau lebih dahsyat lagi jika ia sampai ke tangan orang yang salah. Contoh yang paling dekat dengan diri kita ialah apabila sesetengah bank, syarikat insuran, syarikat kredit atau pemasaran pelbagai peringkat (MLM) yang tidak diketahui asalnya tiba-tiba menghubungi anda. Situasi yang lebih teruk lagi ialah apabila identiti anda dicuri oleh penjenayah siber yang ingin mendapatkan maklumat peribadi yang mencukupi untuk menggodam akaun media sosial dan akaun bank anda. Jika data mengenai anda telah disalahgunakan atau diberikan kepada pihak yang salah, di sinilah Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 memainkan peranan. Namun apakah akta ini sebenarnya? Berikut ialah beberapa penerangan ringkas tentang bagaimana akta ini berfungsi dan mengapa ia relevan (dan penting) buat anda.

## APAKAH ITU AKTA PERLINDUNGAN DATA PERIBADI (APDP) 2010?

Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 atau APDP telah diluluskan oleh Parlimen Malaysia pada tahun 2010 dan dikuatkuasakan pada 15 November 2013. Ia merupakan satu set undang-undang yang mentadbir syarikat-syarikat di Malaysia dari sudut bagaimana mereka melindungi **data peribadi** pekerja dan pelanggan yang berurusan dengan mereka.

## APAKAH ITU DATA PERIBADI?

Secara umumnya, data peribadi ditakrifkan sebagai maklumat yang boleh digunakan untuk mengenal pasti seseorang melalui transaksi komersial. Definisi yang lebih jelas ialah ia merangkumi liputan maklumat bermula dari maklumat yang nyata seperti nama, nombor kad pengenalan, nombor pasport, alamat rumah atau e-mel termasuklah data pekerja atau bahan tidak langsung lain yang boleh diproses untuk menentukan identiti seperti rakaman dari video pengawasan atau laporan perubatan. Semua data ini ditakrifkan sebagai maklumat yang dilindungi dan memerlukan **persetujuan anda secara bertulis** untuk digunakan. Namun ada pengecualian untuk perkara ini jika data itu diperoleh dari laporan kredit oleh agensi pelapor dan beberapa pengecualian khusus seperti tujuan perubatan dan pekerjaan.

## APAKAH TANGGUNGJAWAB YANG DIPEGANG SYARIKAT DENGAN DATA PERIBADI ANDA?

Mengikut undang-undang, syarikat-syarikat di Malaysia perlu memberitahu pelanggan mereka tentang kenapa mereka mengumpul data peribadi, kenapa ia diproses dan bagaimana ia akan digunakan berdasarkan 7 prinsip perlindungan data peribadi di bawah APDP. Berikut ialah senarainya:

- Prinsip Am**  
 Pelanggan perlu memberi persetujuan untuk menggunakan data peribadi apabila berkaitan urusan dengan syarikat
- Prinsip Notis dan Pilihan**  
 Syarikat mesti memaklumkan kepada anda berkenaan data yang mereka dapat daripada anda dan apa yang akan mereka lakukan berserta had penggunaannya
- Prinsip Penzahiran**  
 Prinsip ini mengawal undang-undang bahawa syarikat tidak boleh menggunakan data anda untuk apa-apa selain daripada apa yang mereka sebutkan
- Prinsip Keselamatan**  
 Syarikat mesti mengambil langkah yang munasabah untuk memastikan data peribadi disimpan dalam keadaan selamat dan terjamin
- Prinsip Penyimpanan**  
 Prinsip ini merangkumi seberapa lama data itu dibenarkan disimpan oleh sesebuah syarikat
- Prinsip Integriti Data**  
 Pada asasnya, tanggungjawab sesebuah syarikat ialah untuk memastikan data peribadi anda itu betul dan tepat
- Prinsip Akses**  
 Secara umumnya, memberi hak untuk mengakses dan mengemas kini data peribadi anda seperti yang diperlukan

## DATA PERIBADI SAYA TELAH DISALAH GUNA. APA YANG PERLU SAYA LAKUKAN?

Jika anda mengalami situasi di mana terdapat syarikat tidak berdaftar atau mana-mana syarikat memiliki data peribadi anda tanpa kebenaran dan pengetahuan, anda boleh failkan laporan ke Pesuruhjaya Perlindungan Data Peribadi untuk dijalankan siasatan. Secara umumnya, jika ada data peribadi anda disalahgunakan bagi tujuan pemasaran atau syarikat yang memegang data peribadi anda melanggar salah satu atau kesemua tujuh prinsip di atas, anda berhak membuat laporan.

Untuk butiran yang lebih tepat mengenai APDP serta cara memfailkan laporan, sila layari <http://www.pdp.gov.my/index.php/my/>

*\*Artikel ini tidak boleh ditafsirkan sebagai nasihat undang-undang dan ia hanya untuk tujuan maklumat sahaja. Sila berunding dengan pakar undang-undang yang berkeelayakan.*

# APLIKASI UJIAN KELAJUAN INTERNET YANG PENTING UNTUK MENGUJI KELAJUAN DATA MUDAH ALIH DAN JALUR LEBAR ANDA

Anda perlu menguji kelajuan dan kualiti sambungan internet supaya anda dapat pastikan kualiti perkhidmatan yang anda langgan dari telco atau penyedia perkhidmatan jalur lebar bertepatan dengan apa yang dijanjikan. Ia juga bagi mengenal pasti sebarang kekurangan di mana-mana bahagian atau terdapat masalah yang perlu diselesaikan.

Berikut adalah beberapa pilihan aplikasi untuk menguji kelajuan internet yang boleh membantu menguji kelajuan data mudah alih dan jalur lebar anda.

## METEOR: APLIKASI PERCUMA MENGUJI KELAJUAN DAN PRESTASI APLIKASI LAIN



Aplikasi ujian sambungan ini memiliki antaramuka yang ringkas di mana ia sesuai untuk penggunaan kasual untuk menguji keupayaan muat turun, muat naik, dan ping sambungan WiFi atau jalur lebar di rumah atau mudah alih. Aplikasi ini menjadi tumpuan berbanding aplikasi ujian kualiti kelajuan dan sambungan yang lain kerana ia menggunakan metodologi yang unik di mana ia menyatakan kelajuan jangkaan berbanding kelajuan puncak yang tidak mungkin berlaku dalam senario sebenar. Apa yang paling terbaik berkenaan aplikasi Meteor ini ialah ia memiliki kebolehan terkini bagi menguji kadar muat turun, muat naik, dan ping untuk aplikasi kegemaran anda termasuklah Gmail, Facebook, Whatsapp dan lain-lain. Ia juga dapat memastikan supaya setiap aplikasi tersebut berfungsi dalam keadaan yang bersesuaian. Seperti beberapa pilihan aplikasi yang lain, Meteor juga boleh dimuat turun dan digunakan secara percuma.

## OPENSIGNAL – UJI KELAJUAN & ALAT RANGKAIAN PERCUMA PETA WiFi 3G 4G



Perisian isyarat rangkaian dan WiFi yang hebat dan percuma ini berupaya membantu untuk memeriksa kelajuan WiFi dan rangkaian mudah alih anda dengan cepat, ringkas, dan mudah. Malah, ia boleh lakukan lebih dari itu. Anda juga boleh menyemak dan menyumbang kepada peta sumber orang ramai yang meliputi hampir setiap lokasi di dalam planet ini. Ia juga memberitahu anda banyak perkara tambahan yang anda tidak pernah terfikir untuk semak seperti kualiti liputan isyarat atau gangguan di kawasan-kawasan tertentu melalui peta haba. Anda juga boleh melihat kawasan dan arah menara telefon terdekat bagi perkhidmatan telco anda. Malahan anda boleh bandingkan setiap satunya untuk mengetahui kualiti sambungan dan penggunaan data dari semasa ke semasa. Apa yang paling menarik ialah aplikasi ini bebas dari iklan dan tidak mengenakan anda caj walau satu sen pun.

## SPEEDTEST BY OOKLA



Aplikasi menguji kelajuan internet yang mudah digunakan ini membantu anda untuk menguji kadar kelajuan muat turun, muat naik, ping, dan kadar kehilangan paket dengan satu klik sahaja. Aplikasi ini juga menawarkan peta liputan bagi semua telco gergasi di Malaysia yang sangat ringkas bagi anda mencari penyedia perkhidmatan terbaik bagi kawasan yang sering anda duduki. Aplikasi Speedtest yang direka oleh Ookla ini juga akan menyimpan ujian kelajuan yang anda lakukan sebelumnya supaya anda boleh menyemak rekod prestasi kualiti rangkaian anda bila-bila masa pada waktu terluang. Walau bagaimanapun, aplikasi ini menyokong pameran iklan yang akan sedikit mengganggu penggunaannya. Anda boleh membuang iklannya dengan caj bayaran yang berpatutan.

## SENSORLY: LIPUTAN 4G DAN UJI KELAJUAN



Aplikasi pengujian liputan rangkaian yang bersumberkan orang ramai ini sangat mudah dan berguna jika anda jenis yang gemar menukar ke penyedia perkhidmatan telco yang baharu. Hal ini kerana aplikasi ini bukan sahaja menawarkan peta liputan dari syarikat-syarikat telco gergasi di Malaysia malahan juga meliputi rangkaian 4G, LTE, 3G, dan 2G dari seluruh dunia berserta kemas kini daripada pengguna-pengguna lain secara harian. Selain dari kebolehan umumnya yang boleh menguji kelajuan transmisi data, ia juga membenarkan anda untuk memuat naik dan berkongsi maklumat ke media sosial dengan pantas. Malahan anda boleh berkongsi hasil ujian dengan ramai pengguna untuk menyumbang bagi membentuk peta liputan yang lebih tepat di kawasan yang sering anda duduki.

## TESTMY.NET



Laman percuma yang diberi nama Test My Internet ini membenarkan anda untuk menguji kelajuan sambungan internet secara komprehensif melalui senario penggunaan realistik berbanding senario dalam keadaan terbaik. Ia menjadikan hasil ujian daripada aplikasi ini lebih tepat melalui gambaran mengenai kelajuan internet semasa anda. Satu siri arahan yang jelas dan mudah diikuti membolehkan ujian dilakukan dengan pantas dan hasilnya mudah difahami. Ia juga memiliki pilihan siri yang lebih mendalam buat pengguna yang lebih mahir. Nota penting, laman web TestMy.Net membolehkan anda untuk merekod kelajuan dan kualiti sambungan internet anda dari semasa ke semasa dan ini kemudian boleh dikongsi dengan penyedia perkhidmatan internet anda. Mereka boleh membantu menyelesaikan jika anda mengalami sebarang kesulitan.

# TARAF KREDIT CTOS BOLEH TERJEJAS JIKA ANDA MENAMATKAN LANGGANAN TELCO DENGAN CARA YANG SALAH. BERIKUT PENJELASANNYA

Kadangkala anda merasakan ada sesuatu yang tidak kena dengan perkhidmatan telco anda dan sudah tiba masanya untuk anda hentikan langganan tersebut. Atau mungkin anda ingin berpindah ke luar negara atau anda sedang berpindah ke kawasan lain di Malaysia di mana ada perkhidmatan telco yang menawarkan liputan yang lebih baik. Ada kemungkinan juga anda ingin menukar ke telco yang lain untuk mendapatkan tawaran yang lebih menarik. Semua sebab-sebab itu munasabah belaka dan boleh dipertimbangkan.

Namun seperti lumrah hidup, 'berpisah' dengan perkhidmatan telco juga perlu dilakukan dengan cara yang betul dan mengikut langkah yang tepat. Ia tidak semudah membuka pintu dan keluar berlalu pergi. Langganan telco ini terikat dengan perjanjian yang seakan dengan pinjaman bank dan perjanjian-perjanjian yang lain. Ia perlu ditamatkan dengan cara yang menyenangkan kedua-dua belah pihak iaitu - anda dan pihak penyedia perkhidmatan yang bakal anda tinggalkan. Kegagalan untuk melakukannya dengan cara yang betul akan memberi kesan kepada penarafan kredit anda dan peluang untuk anda mendaftar kepada perkhidmatan pelanggan telekomunikasi yang lain atau mendapatkan pinjaman daripada institusi kewangan.

## JADI, APAKAH ITU CTOS DAN BAGAIMANA IA MEMPENGARUHI PENARAFAN KREDIT SAYA?

*Credit Tip Off Service* (CTOS) ialah organisasi persendirian yang menyediakan laporan kredit untuk digunakan oleh pelbagai organisasi komersial. Ia juga digunakan sebagai tambahan selain daripada Sistem Maklumat Rujukan Kredit Berpusat (CCRIS), sistem unik yang dicipta oleh Bank Negara. Kedua-dua CTOS dan CCRIS digunakan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang kelayakan kredit peminjam.

Sekiranya pelanggan tidak membayar bil dalam jumlah yang memuaskan, nama mereka mungkin akan dimasukkan ke dalam pangkalan data CTOS sebagai pembayar yang lalai. Hal ini akan memberi kesan kepada kelayakan kredit pelanggan apabila mereka ingin memohon pinjaman dan turut memberi kesan jika mereka ingin mendaftar untuk kontrak telefon pintar pada masa hadapan. Semuanya tercatat di dalam rekod prestasi yang menunjukkan bahawa mereka tidak membayar mengikut masa dan tidak komited dengan tanggungjawab kewangan mereka. Dalam kes-kes yang lebih teruk, pengguna boleh disenarai hitam dan dihalang daripada mendaftar dengan mana-mana penyedia perkhidmatan.

Mengikut rekod Forum Pengguna Komunikasi dan Multimedia Malaysia (CFM), terdapat sebanyak 560 kes dari Januari 2014 hingga 2017 di mana pengguna telah dimasukkan ke dalam senarai CTOS atas sebab-sebab berikut.

## FAKTOR YANG BOLEH MENYEBABKAN ANDA DISENARAIKAN DI DALAM CTOS



Pembayaran bil yang tidak memuaskan



Maklumat yang mengelirukan dari wakil jualan



Pengadu tidak dapat menggunakan perkhidmatan



Tingkah laku pengguna



Aduan yang tidak dapat diselesaikan



Penamatan perkhidmatan gagal



Pendaftaran palsu



Sistem pengeliran yang kurang baik

# TARAF KREDIT CTOS BOLEH TERJEJAS JIKA ANDA MENAMATKAN LANGGANAN TELCO DENGAN CARA YANG SALAH. BERIKUT PENJELASANNYA

## BAGAIMANAKAH CARA MENAMATKAN KONTRAK DENGAN PENYEDIA PERKHIDMATAN ANDA (SECARA BERHEMAH)?

1 Setiap penyedia perkhidmatan mempunyai prosedur yang sedikit berbeza untuk menamatkan akaun perkhidmatan. Lawati laman web penyedia perkhidmatan anda dan biasanya diri dengan mereka atau hubungi talian khidmat pelanggan untuk mendapatkan penjelasan. Anda juga perlu tahu mengenai **kitaran bil** anda iaitu bila ia bermula dan berakhir dan jika anda telah menanggung sebarang caj yang luar daripada biasa. Anda juga perlu mengambil perhatian mengenai bayaran penalti yang terlibat jika anda menamatkan kontrak lebih awal dan anda tetap perlu membayar kepada mereka walaupun anda tidak gembira dengan servis mereka. Selain itu, anda juga perlu tahu bahawa kredit untuk akaun prabayar tidak boleh dipindahkan ke akaun prabayar anda dengan penyedia perkhidmatan yang baharu.

Ini adalah kitaran bil anda.

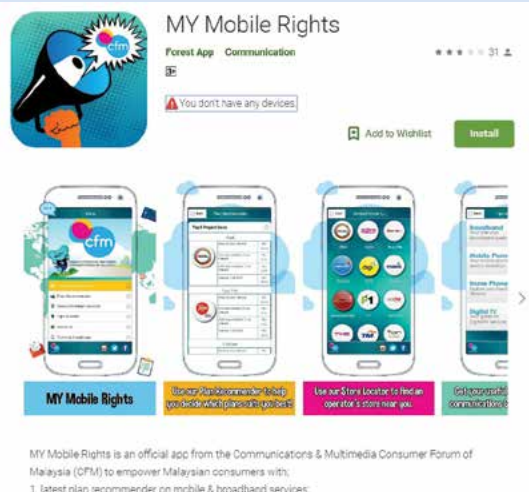
2 Sekiranya anda telah menamatkan servis dengan penyedia perkhidmatan anda, pastikan anda mendapat **penyata bil akhir** untuk mengesahkan jika ada sebarang caj tertunggak daripada mereka. Untuk mengelakkan sebarang masalah dengan mana-mana penyedia perkhidmatan pada masa hadapan, anda perlu **membayar penuh semua caj tertunggak** yang dikenakan. Jika caj yang dikenakan adalah prorata, anda juga bertanggungjawab untuk membayar jumlah tunggakan tersebut. Jika jumlah tersebut tidak dibayar penuh mengikut masa yang ditetapkan, pengguna berpotensi untuk dimasukkan ke dalam senarai CTOS.

\*Contoh penyata bil akhir untuk penamatan servis

3 Pengguna perlu pastikan mereka **menerima surat** dari penyedia perkhidmatan yang menyatakan penamatan servis dan segala bayaran tertunggak telah dibayar penuh selain daripada menerima **penyata bil akhir**. Kedua-duanya merupakan bukti penting jika ada sebarang pertikaian bil pada masa hadapan. Jadi simpan kedua-duanya di tempat yang selamat.

4 Sekiranya anda mempunyai sebarang pertikaian atau masalah, sila hubungi penyedia perkhidmatan anda terlebih dahulu. Jika hasilnya tidak memuaskan, sila hubungi CFM melalui e-mel di [aduan@cfm.org.my](mailto:aduan@cfm.org.my), buat laporan di portal [aduan.skmm.gov.my](http://aduan.skmm.gov.my), atau melalui aplikasi **MY Mobile Rights** atau talian bebas tol rasmi di 1-800-18-2222.

My Mobile Rights (MMR) adalah aplikasi rasmi CFM yang boleh didapati di Google Play Store dan Apple App store.



## HATI-HATI! KEGIATAN LANUN DIGITAL BOLEH MERAGUT LEBIH DARI WANG ANDA!

Walaupun dikatakan perkara paling indah dalam hidup itu adalah sesuatu yang boleh didapati secara percuma, namun kata-kata itu tidak terpakai untuk kegiatan lanun digital atau dikenali sebagai cetak rompak digital. Tidak tahu apa-apa mengenainya bukanlah alasan, dan fakta bahawa menggunakan perkhidmatan langganan penstriman video, laman perkongsian fail atau dekoder (*set top box*) secara haram itu lebih murah dari saluran yang sah tidak sama sekali akan melepaskan anda dari tindakan undang-undang.

Lebih teruk lagi jika anda berkongsi pautan filem atau drama yang dicetak rompak kepada kawan-kawan anda di media sosial. Semua ini akan membawa anda ke muka pengadilan kerana perbuatan bersubhat dengan kegiatan cetak rompak digital adalah salah di sisi undang-undang malahan tidak bertamadun. Namun apakah sebenarnya yang dimaksudkan dengan cetak rompak digital? Jadual ini merangkumkan fakta-fakta yang berkaitan...

### APAKAH ITU CETAK ROMPAK DIGITAL?



- Cetak rompak digital ialah kegiatan menyalin dan berkongsi kandungan seperti filem, buku digital (*e-book*), permainan video atau kandungan lain tanpa kebenaran pemilik yang memegang hak cipta asal
- Menggunakan *set top box* secara haram untuk menonton kandungan juga dikira sebagai cetak rompak digital kerana pencipta asal kandungan tersebut tidak mendapat yuran perlesenan kandungan yang ditonton secara haram di *set top box*
- Menggunakan perisian cetak rompak tanpa lesen di rumah atau di pejabat
- Menggunakan servis perkongsian fail untuk menyebar, berkongsi, atau memuat turun kandungan digital dan menstrim filem atas talian juga dikira menyumbang kepada kegiatan lanun digital

### KENAPA KEGIATAN CETAK ROMPAK DIGITAL ITU SALAH?



- Cetak rompak digital menafikan bahagian pendapatan bagi pemilik hak cipta yang asal dan akhirnya tidak mendorong mereka untuk melahirkan lebih banyak karya dan kandungan baharu
- Sekiranya anda memuat turun kandungan digital yang dicetak rompak seperti perisian, permainan video, dan filem, selalunya ia terpaut bersama perisian hasad (*malware*) dan virus
- Anda tidakindungi oleh sebarang undang-undang jika anda menggunakan perisian dan kandungan secara haram. Jika berlaku sebarang masalah atau *set top box* cetak rompak anda hilang, ada tidak berhak untuk menerima bayaran balik, sokongan teknikal apatah lagi membuat sebarang aduan rasmi
- Anda membuka ruang risiko kepada kecurian identiti kerana laman perkongsian fail melalui individu-ke-individu atau memuat turun kandungan secara haram boleh mendedahkan butiran peribadi anda kepada penggodam

### UNDANG-UNDANG APA YANG ANDA LANGGAR?



Tindakan 'merompak' kandungan digital bermakna anda telah melanggar beberapa undang-undang di Malaysia dan mungkin juga di luar negara. Di Malaysia, anda boleh dipertanggungjawabkan dengan tindakan undang-undang di bawah:

- Seksyen 41 Akta Hak Cipta 1987
- Seksyen 232 (b) Akta Komunikasi dan Multimedia 1998
- Seksyen 239 Akta Komunikasi & Multimedia 1998

### BAGAIMANAKAH SAYA BOLEH MENGENALI KANDUNGAN DIGITAL ITU TELAH DICETAK ROMPAK?



- Kandungan digital yang dicetak rompak seperti filem-filem yang dirakam biasanya memiliki paparan resolusi yang rendah dan kualiti audio yang teruk supaya anda tidak dapat menikmati dengan sewajarnya. Sekiranya filem tersebut masih ditayangkan di pawagam namun boleh didapati di saluran-saluran lain, ia kemungkinan telah dicetak rompak
- Jika ada sesuatu yang boleh didapati dengan harga yang tidak masuk akal, atau ia muncul di laman web yang pelik dengan pop-up iklan yang terlalu banyak dan meminta anda memuat turun perisian tambahan yang pelik ke dalam komputer atau telefon, ia kemungkinan adalah kandungan cetak rompak
- Jika penjualnya mempunyai reputasi yang buruk, maklum balas negatif dan meminta anda untuk berunding harga secara asing dan bukan di platform jualan yang asal, mereka kemungkinan menawarkan kandungan yang telah dicetak rompak
- Pembungkusan produk tidak mempunyai hologram sekuriti rasmi dan nampak seperti direka, rekaannya pula buruk dan tidak meyakinkan. Lebih teruk lagi jika ia langsung tiada pembungkusan. Ia kemungkinan besar ialah barang cetak rompak

Akhirnya, perkara yang betul (dan selamat) malahan paling mudah untuk dilakukan ialah dengan melanggan dan mendapatkan kandungan dari saluran-saluran yang sah. Jika anda melihat kejadian atau kegiatan cetak rompak digital, lakukan perkara yang betul dan bantu laporkan kepada pihak berkuasa dengan mencari borang Pelanggaran Hak Cipta, borang Akta Hak Cipta Milenium Digital (DMCA) atau borang Penyalahgunaan terhadap perkongsian yang berkaitan atau platform penstriman dan isi borang dengan lengkap.

Bagi kes-kes pelanggaran hak cipta, anda boleh menghantar surat rasmi kepada **Kementerian Perdagangan Dalam Negeri & Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP)** atau melalui laman **E-Aduan KPDNHEP**. Ingat, jangan jadi lanun digital!