

## MDEC Mempercepat Pelan Tarik Syarikat GBS Global bernilai tinggi

- *Saiz pasaran GBS di Malaysia dijangka meningkat AS \$ 1.5 bilion pada akhir 2024*

**Cyberjaya, 30 April 2021:** Koridor Raya Multimedia (MSC) mengenal pasti sebanyak 579 syarikat Perkhidmatan Perniagaan Global (GBS) yang aktif dengan 57 peratus daripadanya merupakan pelaburan langsung asing (FDI). Sebanyak 30 peratus pula terdiri daripada GBS asing yang tersenarai dalam Forbes Global 2000 dan Fortune 500 seperti HSBC Electronic Data Processing (Malaysia) Sdn. Bhd., Jabil Global Business Services dan Dassault Systèmes.

Syarikat GBS ini turut menyumbang kira-kira 20 peratus daripada jumlah keseluruhan syarikat MSC yang aktif dan merupakan penyumbang terbesar kepada peningkatan prestasi pelaburan sehingga 50 peratus selain turut mencatatkan peningkatan eksport (66 peratus) dan mencipta peluang pekerjaan (61 peratus).

Di ASEAN, jumlah pusat GBS telah meningkat hampir 70 peratus sejak 2010 dengan Malaysia menjadi 'pangkalan' kepada lebih daripada satu pertiga daripadanya keseluruhannya, diikuti oleh Filipina dan Singapura (Sumber: SSON Analytics).

"Melihat Data Global semasa, nilai GBS di Malaysia dijangka akan meningkat kepada AS \$1.5 bilion pada 2024 berbanding sebanyak AS \$ 1.3 bilion pada 2019. Oleh itu, Malaysia berada pada landasan kukuh untuk terus menarik lebih banyak FDI ke sektor ini. Komitmen kerajaan untuk meningkatkan infrastruktur digital dan menyediakan saluran tenaga kerja yang bersedia secara digital akan membolehkan kita untuk meletakkan negara sebagai lokasi pilihan untuk GBS bernilai tinggi seperti Analisis Automasi Proses Robotik (RPA), Kecerdasan Buatan (AI), data dan keselamatan siber," kata Raymond Siva, Naib Presiden Kanan Bahagian Pelaburan dan Jenama yang juga Ketua Pegawai Pemasaran, Malaysia Digital Economy Corporation (MDEC).

### **Industri yang berkembang pesat, penting dalam ekonomi digital Malaysia**

Sejak 25 tahun yang lalu, Malaysia telah mula memupuk pertumbuhan syarikat teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) dengan pelancaran inisiatif MSC Malaysia untuk menjadikan negara ini sebagai pusat inovasi ICT global.

Bagi menyokong pertumbuhan ini, pada pertengahan tahun 2000 dan ke atas, MDEC terlibat dalam sektor penyumberan luar (SSO). Pada 2011, ia telah memperluaskan usaha untuk mengembangkan ekonomi digital dalam sektor GBS dan sektor-sektor lain yang berkaitan.

Pandemik COVID-19 telah menyebabkan kelembapan ekonomi serta menimbulkan pelbagai implikasi untuk industri termasuk GBS. Antaranya tekanan kos yang berterusan, pasaran yang tidak stabil dan gangguan terhadap sistem rantai telah mendorong penggunaan teknologi untuk menghubungkan pihak berkepentingan pada peringkat global sekaligus membuka peluang kepada GBS menjadi 'mesin transformasi' kepada pelanggan mereka.

"Walaupun terdapat kesukaran ketika pandemik, Malaysia melihat industri GBS mampu bertahan disebabkan persekitaran perniagaan yang kondusif serta mempunyai akses kepada bakat. Perkhidmatan GBS serta Penyumberan Luar Proses Perniagaan (BPO) yang disediakan merupakan sokongan penting kepada industri. Oleh itu, kami akan terus menyokong anggota dan industri serta bersama-sama dengan kerajaan Malaysia," kata Cheah Kok Hoong, Ketua OM. OM yang sebelumnya dikenali sebagai Outsourcing Malaysia adalah inisiatif industri GBS yang dibentuk pada 2006 oleh

Persatuan Industri Komputer dan Multimedia Malaysia (PIKOM) dengan objektif untuk mempromosi dan mengembangkan Malaysia sebagai hab global untuk perkhidmatan perniagaan digital bernilai tinggi.

“Industri perkhidmatan pelanggan global mengalami revolusi besar akibat proses automasi seperti Search Engine Optimization (SEO), kecerdasan buatan (AI) dan teknologi mesin. Perubahan cepat dan laju ini yang didorong oleh teknologi telah menyebabkan perubahan terhadap kemahuan pelanggan. Industri di Malaysia telah meningkatkan kemahiran tenaga kerjanya kepada bernilai lebih tinggi untuk memenuhi permintaan teknologi oleh pelanggan yang mahu meningkatkan pengalaman mereka. Ini akan menjadikan Malaysia sebagai lokasi pilihan bagi syarikat yang ingin memperluas atau menubuhkan pusat penyampaian pengurusan pelanggan baharu,” kata Raymond Devadass, Presiden Persatuan Pusat Hubungan Malaysia.

“Peranan teknologi dan perkhidmatan digital telah terbukti terutamanya setelah teretusnya pandemik COVID-19 yang telah mendorong kepantasan digitalisasi dan menonjolkan GBS sebagai tonggak utama untuk ketahanan dan ketangkasan organisasi. Banyak organisasi bergantung pada GBS untuk membantu mereka meneroka dan menyampaikan inovasi, automasi, perkhidmatan canggih dan cara kerja baharu. Skop GBS ketika ini meliputi kewangan, teknologi maklumat (IT), sumber manusia, perolehan dan sebagainya yang dapat memberi perkhidmatan di sektor tempatan atau luar negara,” tambah Raymond Siva.

Ini disokong berdasarkan kaji selidik oleh Shared Services Market Report (SSON) yang menunjukkan bahawa perkhidmatan perniagaan SSO dan GBS telah mengalami evolusi dan pengembangan ekonomi digital yang pesat adalah kunci bagi memacu industri berkenaan ke hadapan.

Hasil kajian mengatakan bahawa penyatuan teknologi digital telah mentakrifkan semula syarikat dari segi kecemerlangan proses, pengurusan modal insan, pengembangan kemahiran data dan teknologi serta tenaga kerja digital yang berkemampuan terhadap teknologi automasi proses robotik (RPA)

“Trend ini jelas di Malaysia apabila syarikat yang memanfaatkan model GBS untuk mengadaptasi dan mempercepat transformasi digital dapat mengalihkan fokus *cost arbitrage* kepada perkhidmatan berdasarkan nilai,” kata Raymond Siva.

Kewangan, Sumber Manusia dan Khidmat Pelanggan merupakan perkhidmatan yang paling umum, automatik pintar dan analisis data kini terdapat di antara rangkaian perkhidmatan teratas. Nilai tambah dan penjimatan kos dari memperkemas dan memusatkan fungsi teras adalah faktor utama yang mendorong semakin banyak syarikat melakukan aktiviti perniagaan mereka secara luar.

Syarikat juga menyedari bahawa digitalisasi adalah pemboleh utama untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dan pekerja. Kriteria yang paling kritikal adalah wujudnya kemahiran dan kepakaran dalam teknologi digital baharu.

“Malaysia kini menjadi lokasi kepada hampir separuh daripada semua perkhidmatan berasaskan analisis di ASEAN. Untuk mempercepat pertumbuhan ini, MDEC melibatkan pelbagai industri untuk mendengar keperluan mereka, mengembangkan kerangka dan peraturan yang progresif dan kondusif dan menyediakan saluran bakat digital yang berkemampuan,” tambahnya.

Sokongan kerajaan yang digariskan Rangka Tindakan Ekonomi Digital Malaysia (MyDIGITAL) melalui pelbagai fasa hingga 2030 untuk mendorong peningkatan ekonomi bernilai tinggi di negara ini dan menjadi pengeksport utama teknologi tempatan dan penyelesaian digital akan melengkapkan seluruh ekonomi digital kebangsaan inisiatif pembangunan seperti sektor GBS negara pada tahun-tahun akan datang.

Langkah seperti ini akan meningkatkan keyakinan pelabur dan syarikat-syarikat ini menjadikan Malaysia sebagai pangkalan pilihan mereka berbanding lokasi GBS lain seperti India dan China.

“MDEC akan terus memimpin transformasi ekonomi digital negara ke arah aspirasi Malaysia 5.0 yang memungkinkannya masyarakat terintegrasi dengan teknologi Revolusi Perindustrian 4.0 (IR4.0) termasuk

## KENYATAAN MEDIA



internet kebendaan (IoT), analisis data, AI dan teknologi blockchain. MDEC telah memulakan inisiatif untuk memperkasakan lebih banyak rakyat Malaysia yang mahir secara digital, membolehkan perniagaan yang dipacu secara digital dan menarik lebih banyak pelaburan digital. Menerusi teras ini, MDEC dapat menciptakan peluang baharu untuk rakyat dan perniagaan, menyumbang kepada pertumbuhan ekonomi digital yang lestari dan adil, dan dengan bersemangat berusaha untuk menjadikan Malaysia sebagai Nadi ASEAN Digital, ”kata Raymond Siva.

**-TAMAT-**

### **Mengenai Malaysia Digital Economy Corporation (MDEC)**

Malaysia Digital Economy Corporation (MDEC) adalah agensi kerajaan di bawah seliaan Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia (KKMM) yang diberi kepercayaan untuk memimpin ekonomi digital Malaysia ke hadapan.

Diperbadankan pada 1996 untuk mengawasi pengembangan inisiatif MSC Malaysia, mandat utama MDEC hari ini adalah untuk mempercepat pertumbuhan rakyat Malaysia yang mahir secara digital, perniagaan bertenaga digital dan pelaburan digital di Malaysia. MDEC difokuskan untuk mewujudkan pertumbuhan yang inklusif dan berkualiti tinggi melalui inisiatif digitalisasi di seluruh negara yang sejajar dengan Wawasan Kemakmuran Bersama 2030 (WKB2030) dan Malaysia 5.0 serta pantas bergerak ke arah menjadikan Malaysia sebagai Nadi Digital ASEAN.

#KitaBinaBersama #MemacuDigitalMalaysiaKeHadapan

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai inisiatif Ekonomi Digital MDEC, sila kunjungi kami di [www.mdec.my](http://www.mdec.my) atau ikuti kami di: Facebook: <https://www.facebook.com/MyMDEC/> Twitter: @mymdec

Untuk pertanyaan media, sila hubungi ;

Dashika Gnaneswaran -[dashika.gnaneswaran@mdec.com.my](mailto:dashika.gnaneswaran@mdec.com.my)  
Simon Yap – [simon.yap@mdec.com.my](mailto:simon.yap@mdec.com.my)