

**PELANCARAN PROGRAM PEMBANGUNAN FRANCAIS SERENTAK DENGAN
PERASMIAN PERSIDANGAN FRANCAIS ANTARABANGSA MALAYSIA**

PUSAT DAGANGAN DUNIA PUTRA, KUALA LUMPUR, 27 JANUARI 1994

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh dan salam sejahtera.

Saya mengucapkan terima kasih kepada Unit Penyelarasan dan Pelaksanaan dan Persatuan Francais Malaysia kerana menjemput saya untuk melancarkan Program Pembangunan Francais serta merasmikan Persidangan Francais Antarabangsa Malaysia. Majlis pada hari ini sungguh bermakna kerana inilah julung-julung kalinya Persidangan Francais Antarabangsa diadakan di negara ini.

2. Negara kita telah menunjukkan pertumbuhan ekonomi yang agak cemerlang pada tahun lalu dengan kadar pertumbuhan sebanyak 8.1 peratus. Kadar pertumbuhan ini dijangka akan meningkat lagi jika tidak pun sekurang-kurangnya dipertahankan dalam beberapa tahun yang akan datang. Kesan positif daripada kadar pertumbuhan ekonomi yang tinggi ini ialah pendapatan dan taraf hidup rakyat Malaysia semakin baik.

3. Sebahagian besar penduduk kita telah menjadi semakin mewah atau 'affluent' dan kemajuan ekonomi telah mewujudkan peluang pekerjaan dalam pelbagai sektor. Di samping itu, peratusan isi rumah yang merupakan 'dual income earner' juga telah meningkat. Masyarakat yang mewah sering mempunyai citarasa yang berbeza daripada keluarga atau ibu bapa mereka sebelum ini. Dalam memenuhi keperluan seharian, mereka lebih mementingkan 'convenience', mutu dan khidmat yang cepat atau 'prompt services'.

4. Dengan perubahan citarasa ini, cara-cara melayan pelanggan juga perlu diubahsuai. Perniagaan cara lama yang kurang teratur dan tidak mengambilkira standard, kualiti dan masa tidak lagi sesuai dengan citarasa baru ini.

5. Sebenarnya perubahan telahpun berlaku dan akan berlaku dengan lebih cepat lagi. Para peniaga dan pemberi khidmat atau 'service providers' yang tidak dapat menerima hakikat perubahan ini akan ketinggalan dan mungkin perniagaan dan perkhidmatan mereka akan lenyap. Sebagai contoh, tidak banyak lagi terdapat kedai-kedai kopi di Bandaraya Kuala Lumpur pada masa ini. Kebanyakannya telah diganti dengan restoran makanan segera. Begitu juga kedai runcit telah diganti dengan pasaraya atau 'supermarket' jika tidak pun 'mini-market'. Bengkel kereta di bawah pokok juga telah mula diganti dengan pusat servis kenderaan yang dilengkapi dengan alat-alat diagnostik yang canggih. Perubahan ini sekali lagi membuktikan bahawa masyarakat kita umumnya mementingkan khidmat yang mudah, cepat

dan berkualiti. Gerai-gerai kecil dan tidak teratur di tepi-tepi jalan yang menghalang jalan masuk keluar bagi rumah-rumah dan kedai-kedai akan menjadi perkara lampau. Ini bukan bermakna perniagaan kecil akan terhapus, tetapi cara perniagaan kecil perlu disesuaikan dengan zaman. Sebenarnya dengan keuntungan yang diperolehi oleh peniaga kecil, mereka mampu melabur dalam perniagaan yang lebih canggih.

6. Semua perubahan ini membawa implikasi kepada pembekal-pembekal khidmat bahawa sekiranya mereka mahu berjaya mereka perlu menyesuaikan perkhidmatan dan perniagaan mereka dengan perubahan masa dan keperluan masyarakat. Ini penting kerana keperluan dan kehendak pengguna kian meningkat dan canggih.

7. Dengan perubahan citarasa pelanggan, kaedah menjalankan perniagaan juga telah berubah. Perniagaan dan pemberian khidmat secara 'independent' mungkin tidak sesuai lagi, kecuali bagi mereka yang mempunyai modal yang besar. Perniagaan berbentuk 'sole proprietor' dan perkongsian antara dua atau tiga orang rakaniaga tidak menjanjikan pulangan yang tinggi dan tidak membolehkan mereka menikmati faedah perniagaan dan ekonomi yang besar. Perniagaan bentuk ini boleh berkembang tetapi memerlukan masa yang panjang, modal yang besar dan tenaga kerja sendiri oleh pemilik perniagaan berkenaan.

8. Di negara-negara maju misalnya, perniagaan berbentuk 'sole proprietor' atau 'mom and pop store' dan perkongsian ini telah banyak diganti dengan perniagaan yang menggunakan sistem francais. Perniagaan melalui sistem francais telah mengubah bentuk perniagaan di Amerika Syarikat dan negara-negara maju yang lain seperti Kanada, Britain, Perancis dan Jepun.

9. Di Amerika Syarikat sahaja terdapat lebih 558,000 unit perniagaan francais pada tahun 1992 yang menyumbangkan jualan bernilai kira-kira US\$803 billion atau 35 peratus daripada jumlah nilai jualan runcit. Adalah dijangkakan nilai jualan daripada unit-unit francais ini akan meningkat kepada US\$1 trillion pada tahun 2000 dengan satu unit francais dibuka dalam tempoh enam setengah minit di Amerika Syarikat. Pada tahun 1992 juga, perniagaan melalui sistem francais ini telah mewujudkan lebih daripada lapan juta peluang pekerjaan di negara tersebut. Perniagaan melalui sistem francais begitu menarik sekali kerana peratus kejayaannya tinggi berbanding dengan perniagaan kecil biasa. Mengikut kajian, perniagaan francais yang gagal adalah dalam lingkungan lima peratus sahaja berbanding dengan 62.2 peratus bagi perniagaan baru yang bukan berbentuk francais.

10. Begitu juga di Jepun perniagaan melalui sistem francais telah berkembang dengan pesatnya. Pada tahun 1980 hanya

terdapat 48,500 unit perniagaan francais dan ini telah meningkat sebanyak 182 peratus kepada hampir 137,000 unit pada tahun 1990. Manakala nilai jualan pula telah meningkat sebanyak 323 peratus, iaitu daripada US\$14 billion kepada US\$59 billion dalam tempoh yang sama.

11. Jelaslah bahawa 'franchising has become a proven and acceptable method of distributing products and services'. Ini adalah kerana secara keseluruhannya perniagaan melalui sistem francais akan mewujudkan 'a higher level of retailing and service management, increase in productivity, create more efficient distribution of products and services, increase technical assistance and last but not least, it will create a bigger tax base'.

12. Dalam konteks perancangan dan pelaksanaan di negara kita untuk mewujudkan Masyarakat Perdagangan dan Perindustrian Bumiputera yang berdayatahan dan berdayamaju, pelaksanaan perniagaan melalui sistem francais merupakan suatu perubahan yang sesuai.

13. Ini adalah kerana dalam sistem francais, pemilik francais, iaitu francaisor, sudahpun berpengalaman dalam bidang perniagaannya. Sistem perniagaannya dan masalah-masalah telahpun dikenalpasti dan diselesaikan. Barangan atau khidmatnya sudahpun diperkenalkan kepada orang ramai, dan francais tidak perlu menunggu sehingga produknya dikenali baik daripada segi kualiti atau harga. Yang perlu dipelajari oleh francais hanyalah sistem yang disediakan dan pelaksanaan sistem itu dengan tertib. Dengan ini kemungkinan perniagaan gagal dapat dikurangkan.

14. Kejayaan pelaksanaan sistem francais memerlukan 'mutual trust' dan 'collective responsibilities' terutamanya antara francaisor dan francais. Francaisor ingin mempertahankan jenamanya dan segala rahsia perdagangan yang istimewa baginya, manakala pihak francais pula ingin menjaga semangat keusahawannya dan memperolehi keuntungan daripada pelaburannya. Tanpa semangat dan kesanggupan bekerja dalam satu 'network', perniagaan ala francais tidak mungkin berjaya dan kedua-dua pihak tentunya akan mengalami kerugian.

15. Di negara kita yang berbilang kaum ini permuafakatan dalam perniagaan seperti ini adalah sesuai kerana ia membantu mewujudkan suatu rangkaian perniagaan yang amat baik. Permuafakatan atau 'marriage' melalui sistem francais ini merupakan salah satu asas penting pencapaian matlamat Wawasan 2020, iaitu pewujudan sebuah negara maju yang bersatupadu, kukuh dan yang berasaskan satu bangsa Malaysia.

16. Kita seharusnya menerima hakikat bahawa negara kita menjelang abad 21 akan mempunyai perniagaan yang tidak lagi berbentuk 'sole proprietorship'. Perniagaan secara keluarga tidak lagi boleh digunakan sebagai suatu 'growth strategy'. Tetapi jika kaedah francais digunakan, perniagaan secara keluarga masih boleh dikembangkan, iaitu dengan satu keluarga memiliki dan mengurus satu 'outlet' sendiri. Ini akan menjamin bahawa minat dan dedikasi ada bagi setiap outlet. Dengan kaedah ini juga, peluang terbuka untuk usahawan dan peniaga Bumiputera yang mempunyai modal dan penuh komited melibatkan diri dalam perniagaan berkenaan. Melalui cara ini perkongsian pengalaman, 'know-how' dan sumber kewangan dapat dilakukan. Sementara pembukaan cawangan milik syarikat induk memerlukan penyeliaan dari jauh, francais 'outlet' akan diurus oleh francais sendiri. Modalnya hanya untuk 'outletnya' sahaja. Peluang Bumiputera memasuki perniagaan yang terkenal bertambah dengan sistem ini. Namun sistem francais bukanlah cara untuk berniaga tanpa modal sendiri sama sekali dan tanpa risiko. Sistem francais adalah sistem perniagaan dan bukan sistem mendapat duit percuma.

17. Kaedah francais harus dijadikan satu strategi yang kreatif dan inovatif untuk mewujudkan unit atau 'outlet' perniagaan yang baru. Apa yang lebih menarik lagi bagi peniaga atau syarikat yang sudah menfrancaiskan perniagaan mereka ialah, mereka dapat memperluaskan perniagaan mereka tanpa menambah modal dan kakitangan sendiri. Di masa yang sama kos tetap atau 'overhead' dan promosi boleh diagihkan dan dengan itu dikurangkan.

18. Semua ini membolehkan pihak francaisor menumpu kepada kerja-kerja Penyelidikan dan Pembangunan atau R & D. 'Outlet' francais dalam bentuk 'networking' adalah lebih bersifat 'complementary'. Sebenarnya perniagaan francais merupakan satu falsafah perniagaan yang menggabungkan di antara satu entiti perniagaan besar yang mempunyai 'reputation' dan sudah 'established' dengan francais yang mempunyai inisiatif, modal dan pengetahuan mengenai pasaran tempatan.

19. Untuk menggalakkan proses pembangunan ekonomi negara ini dan mewujudkan kecekapan dalam pengurusan ekonomi, Kerajaan telah melaksanakan pelbagai dasar yang inovatif. Program penswastan jabatan dan agensi kerajaan adalah contoh yang baik. Masanya telah tiba bagi kita memperkenalkan sistem 'franchising' sebagai salah satu strategi yang baik untuk syarikat-syarikat Kerajaan.

20. Tambahan pula perniagaan francais membolehkan kita mengurus pelaburan yang kita lakukan, tidak seperti pelaburan dalam saham. Penyertaan melalui pembelian saham tidak menjanjikan keupayaan kita untuk memiliki perniagaan tersebut

dan menentukan arah tujuannya kerana polisi dan pengurusan perniagaannya dibuat oleh pihak lain. Pulangan daripada perniagaan francais pula adalah sama jika tidak pun lebih daripada dividen dan 'market appreciation' saham-saham yang dibeli. Walau bagaimanapun ini tidak bermakna pelaburan di pasaran saham tidak baik. Jika kita berhati-hati dan tidak terlalu mengharapkan kekayaan yang senang, kita boleh melabur dalam pasaran saham. Pasaran ini bukan untuk bermain-main.

21. Meskipun perniagaan francais mempunyai potensi yang besar dan menguntungkan banyak pihak, perhatian perlulah diberikan kepada konsep kerjasama francisor-francaisi. Struktur perhubungan daripada segi perjanjian perundangan hendaklah memberi kepuasan kepada francisor dan francaisi yang terlibat. Saya difahamkan bahawa Persatuan Francais Malaysia baru ditubuhkan dan mempunyai peranan untuk melaksanakan kawalan dalaman atau 'self-regulatory' bagi menggalakkan pertumbuhan francais yang sihat.

22. Memandangkan perniagaan francais merupakan satu cara perniagaan yang baru bagi kita, program promosi untuk memperluaskan pemahaman konsep francais perlulah dilaksanakan secara komprehensif, agresif dan kerap.

23. Perniagaan francais juga tidak semestinya hanya tertumpu kepada perniagaan yang memerlukan modal yang besar sehingga menyulitkan bakal-bakal francaisi untuk melibatkan diri. Jika ini dibiarkan berlaku sampai bila pun perniagaan mengikut kaedah francais tidak dapat diperkembangkan di Malaysia. Banyak perniagaan dan perkhidmatan francais yang tidak memerlukan modal yang besar. Perkhidmatan kedai gunting rambut, membaiki kasut dan lain-lain adalah contoh yang baik. Jenis perniagaan lain perlulah dikenali pasti dan dimajukan pakej francaisinya.

24. Salah satu perniagaan tempatan yang belum dieksploit potensinya secara sepenuhnya ialah 'hospitality business'. Perniagaan yang termasuk dalam konteks ini ialah perkhidmatan tempat penginapan, agen pelancongan dan perjalanan dan 'cultural entertainment'. Sifat 'hospitality' atau 'layanannya' sebenarnya tidak asing bagi budaya sesuatu masyarakat dan negara. Memandangkan industri pelancongan akan berkembang dengan pesat di Malaysia, sudah sampailah masanya untuk mereka yang terlibat dalam perniagaan 'hospitality' ini membangunkan satu perkhidmatan yang berasaskan budaya tempatan seperti layanan tetamu dan hiasan dalaman tempat penginapan.

25. Memandangkan potensi perniagaan francais yang begitu besar di negara ini, Kerajaan telah menerima sistem francais sebagai salah satu strategi ke arah pembentukan satu Masyarakat Perdagangan dan Perindustrian Bumiputera yang berdayatahan dan

berdayamaju selaras dengan Dasar Pembangunan Nasional. Semua urusan bersabit dengan francais akan dikendalikan sepenuhnya oleh Unit Penyelarasan Pelaksanaan, iaitu sebagai Pusat Francais Setempat. Di samping menentukan produk-produk francais yang sesuai, pemilihan bakal-bakal francaisi dan francaisi induk adalah kritikal.

26. Kejayaan pelaksanaan Program Pembangunan Francais banyak bergantung kepada kerjasama semua pihak yang terlibat. Di sini saya suka mengucapkan tahniah kepada semua francaisi yang telah berjaya menyertai program ini. Bagi francaisor-francaisor yang telah bersetuju menyertai program yang ditaja oleh Kerajaan ini, saya mengucapkan terima kasih di atas kesanggupan membantu menjayakan Program Pembangunan Francais ini.

27. Dengan ini, saya dengan sukacitanya melancarkan Program Pembangunan Francais dan seterusnya merasmikan Persidangan Francais Antarabangsa Malaysia.