



---

# MANUAL PENGGUNA

**Sistem e-Tribunal V2 (e-  
TribunalV2)**

**Untuk**

**Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia  
(TTPM)**

---

**DISEDIAKAN OLEH :**



# SENARAI KANDUNGAN

1.0 PENGENALAN .....	3
1.1 CAPAIAN SISTEM .....	3
1.2 KATEGORI PENGGUNA .....	3
2.0 FUNGSI UMUM .....	4
2.1 DAFTAR AKAUN .....	4
2.1.1 PENDAFTARAN AKAUN WARGANEGARA .....	6
2.1.2 PENDAFTARAN AKAUN BUKAN WARGANEGARA.....	7
2.1.3 PENDAFTARAN AKAUN SYARIKAT .....	8
2.2 LOG MASUK.....	9
2.3 LUPA KATA LALUAN .....	10
2.4 PROFIL SAYA.....	13
2.5 MENUKAR KATA LALUAN .....	14
2.6 LOG KELUAR .....	14
3.0 MENU UTAMA.....	15
3.1 HALAMAN UTAMA .....	15
3.2 PORTAL TTPM .....	15
4.0 MENU PENGGUNA AWAM.....	17
4.1 PROSES ATAS TALIAN .....	17
4.1.1 PERTANYAAN .....	18
4.1.2 BORANG 1 .....	19
4.1.3 BORANG 2 .....	20
4.1.4 BORANG 3 .....	21
4.1.5 BORANG 4 .....	22
4.1.6 NOTIS HENTI.....	23
4.2 CADANGAN .....	24

## 1.0 PENGENALAN

Manual pengguna ini disediakan sebagai panduan untuk menunjukkan fungsi-fungsi operasi Sistem e-Tribunal V2 (e-TribunalV2) untuk Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM).

Sistem e-TribunalV2 merupakan sistem urusan pendaftaran tuntutan pengguna melalui elektronik bagi Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM).

Manual ini dibuat khas untuk pengguna sistem ini bagi memudahkan pengguna memahami cara untuk mengakses dan menggunakan sistem e-TribunalV2.

### 1.1 CAPAIAN SISTEM

Pengguna boleh mengakses sistem ini menggunakan mana-mana laman sesawang seperti Google Chrome versi 59.0.3071, Mozilla Firefox versi 54.0.1 dan Internet Explorer melalui alamat URL berikut: - <https://etribunalv2.kpdnkk.gov.my/login>.

### 1.2 KATEGORI PENGGUNA

PENGGUNA	FUNGSI / CAPAIAN
Superadmin (Pegawai IT TTPM)	Bertanggungjawab untuk melihat, mengemaskini dan mendaftar pengguna sistem baru, kakitangan TTPM dan pengguna.
Kakitangan TTPM	Kakitangan TTPM menguruskan tuntutan daripada pengguna.
Pengguna Awam	Membuat pertanyaan dan tuntutan

*Jadual 1: Kategori Pengguna*

## 2.0 FUNGSI UMUM

Fungsi umum ini menerangkan fungsi yang boleh digunakan oleh semua pengguna. Hal ini kerana, walaupun berbeza pengguna, semua fungsi umum ialah fungsi asas yang terdapat pada sistem. Contoh fungsi-fungsi yang boleh digunakan oleh semua pengguna ialah:


- 2.1 Daftar Akaun
- 2.2 Log Masuk
- 2.3 Lupa Kata Laluan
- 2.4 Melihat Profil Pengguna
- 2.5 Menukar Kata Laluan
- 2.6 Log Keluar

### 2.1 DAFTAR AKAUN

Pengguna Awam atau Pengguna Dalaman hendaklah terlebih dahulu mendaftarkan akaun mereka ke dalam sistem ini untuk memudahkan sistem ini beroperasi.


Langkah 1: Pengguna hendaklah membuka pelayar web contohnya “Google Chrome”.

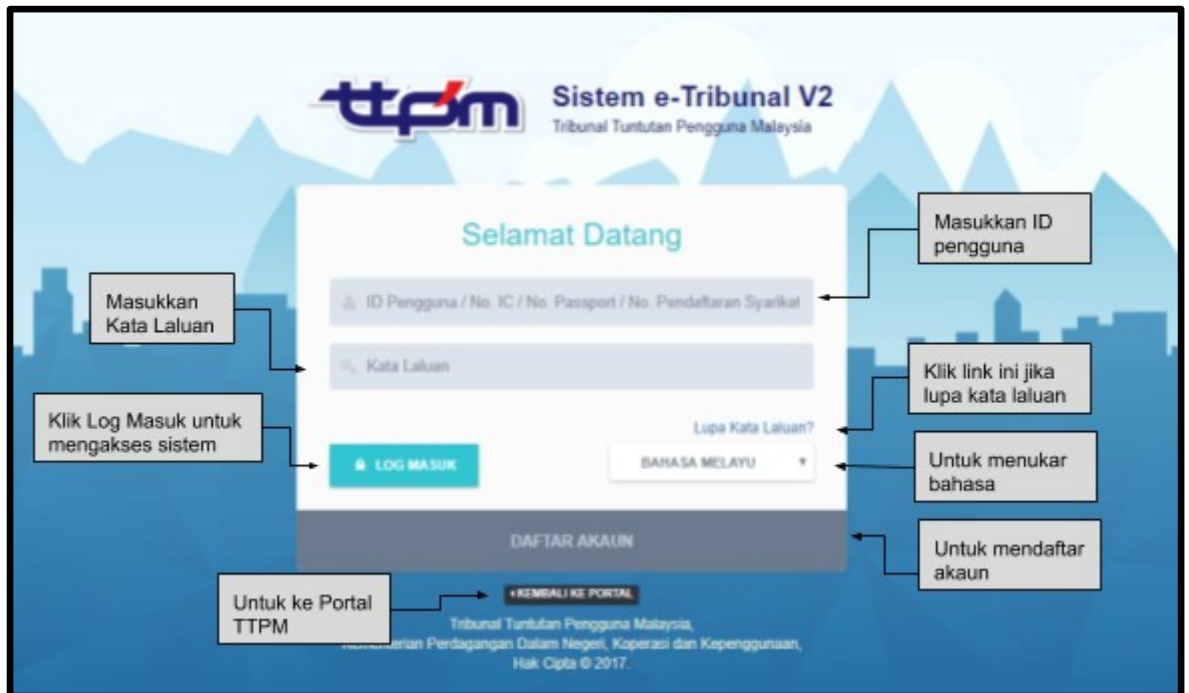
Langkah 2: Taip “<https://etribunalv2.kpdnkk.gov.my/login>” pada enjin carian.

Langkah 3: Klik  untuk mendaftar akaun pengguna.

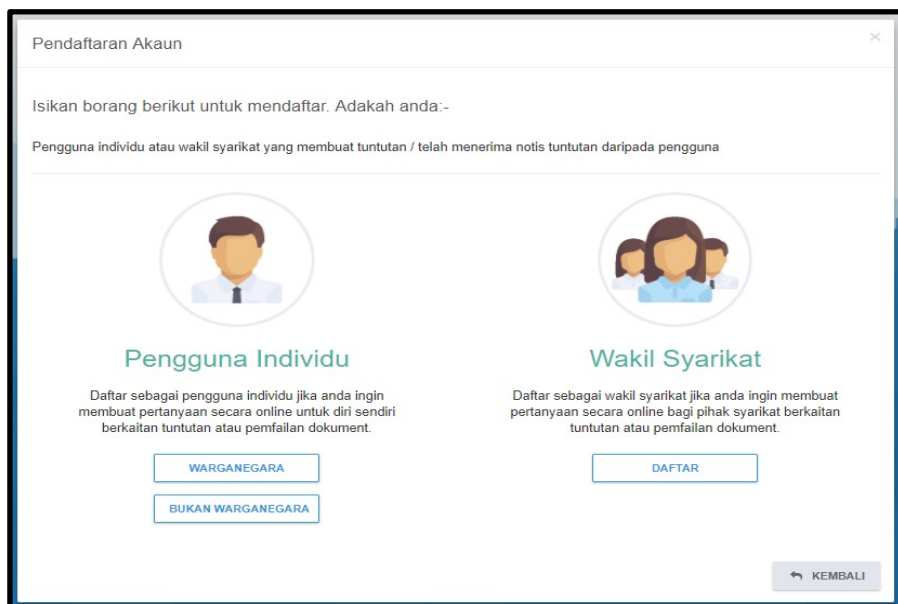
Langkah 4: Pilih jenis akaun seperti “Warganegara”.

Langkah 5: Sila isi maklumat yang diperlukan.

Langkah 6: Klik butang  .



Gambar 1: Paparan Laman Log Masuk e-TribunalV2.

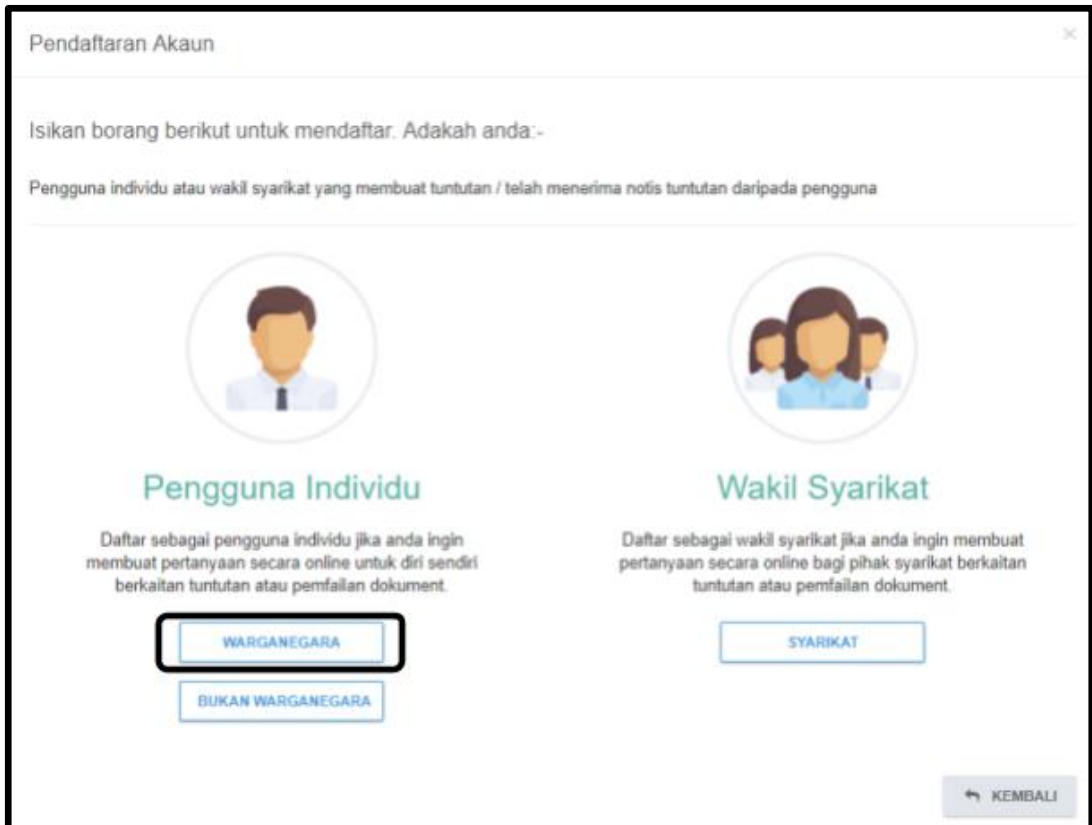


The screenshot shows the 'Pendaftaran Akaun' (Account Registration) page. The page has a white background with a blue header. The title 'Pendaftaran Akaun' is at the top right. Below the title, there is a text box with the instruction: 'Isikan borang berikut untuk mendaftar. Adakah anda:-' (Fill in the following form to register. Are you:-). Below this, there is a text box with the instruction: 'Pengguna individu atau wakil syarikat yang membuat tuntutan / telah menerima notis tuntutan daripada pengguna' (Individual user or company representative making a claim / has received a claim notice from the user). Below this, there are two main sections: 'Pengguna Individu' (Individual User) and 'Wakil Syarikat' (Company Representative). The 'Pengguna Individu' section has a description: 'Daftar sebagai pengguna individu jika anda ingin membuat pertanyaan secara online untuk diri sendiri berkaitan tuntutan atau pemfalan dokument.' (Register as an individual user if you want to make a question online for yourself related to claims or document disclosure). Below this description are two buttons: 'WARGANEGARA' (Citizen) and 'BUKAN WARGANEGARA' (Non-Citizen). The 'Wakil Syarikat' section has a description: 'Daftar sebagai wakil syarikat jika anda ingin membuat pertanyaan secara online bagi pihak syarikat berkaitan tuntutan atau pemfalan dokument.' (Register as a company representative if you want to make a question online on behalf of the company related to claims or document disclosure). Below this description is a button: 'DAFTAR' (Register). At the bottom right, there is a 'KEMBALI' (Back) button.

Gambar 2: Laman Pendaftaran Akaun

Pendaftaran Akaun terbahagi kepada 3 iaitu warganegara, bukan warganegara dan syarikat.

### 2.1.1 PENDAFTARAN AKAUN WARGANEGARA



Gambar 3: Pendaftaran Akaun Warganegara

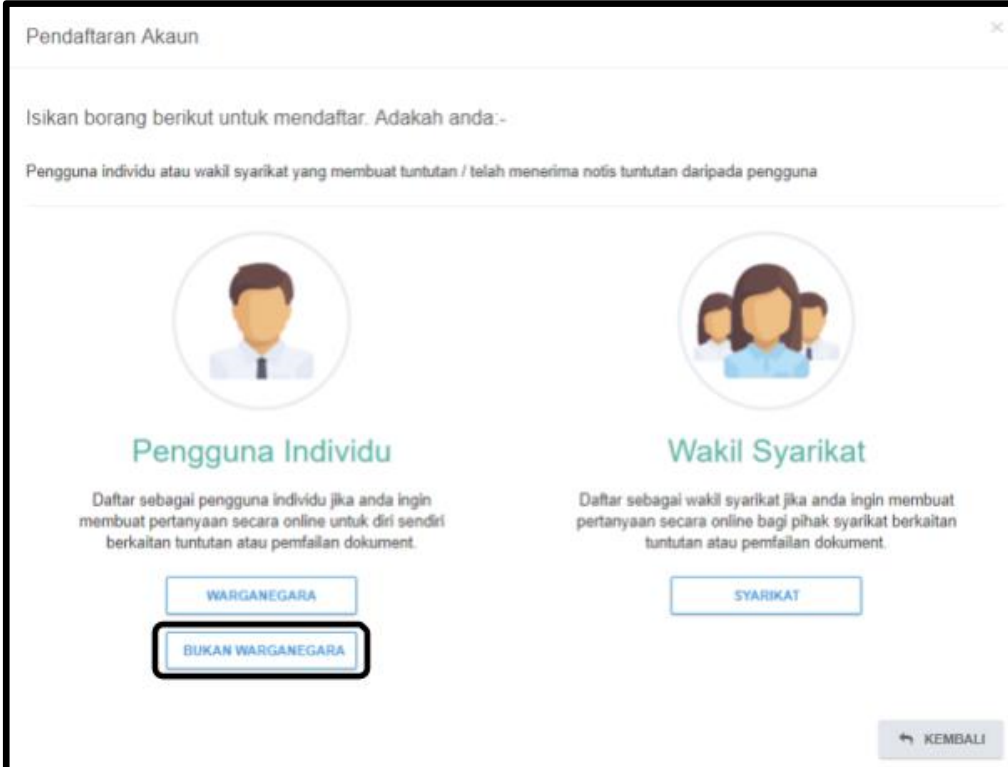
Langkah 1: Klik butang .

Langkah 2: Sila isi [No. Kad Pengenalan], [Nama Penuh], [No. Telefon Bimbit], [Emel], [Alamat], [Poskod], [Negeri], [Daerah], [Jantina], [Tarikh Lahir], [Bangsa], [Pekerjaan], [Kata Laluan], [Pengesahan Kata Laluan] dan [Captcha].

Langkah 3: Klik butang daftar .

\*jika ruangan wajib tidak diisi, mesej ralat akan dipaparkan.

### 2.1.2 PENDAFTARAN AKAUN BUKAN WARGANEGARA



Gambar 4: Pendaftaran Akaun Bukan Warganegara

Langkah 1: Klik butang

BUKAN WARGANEGARA

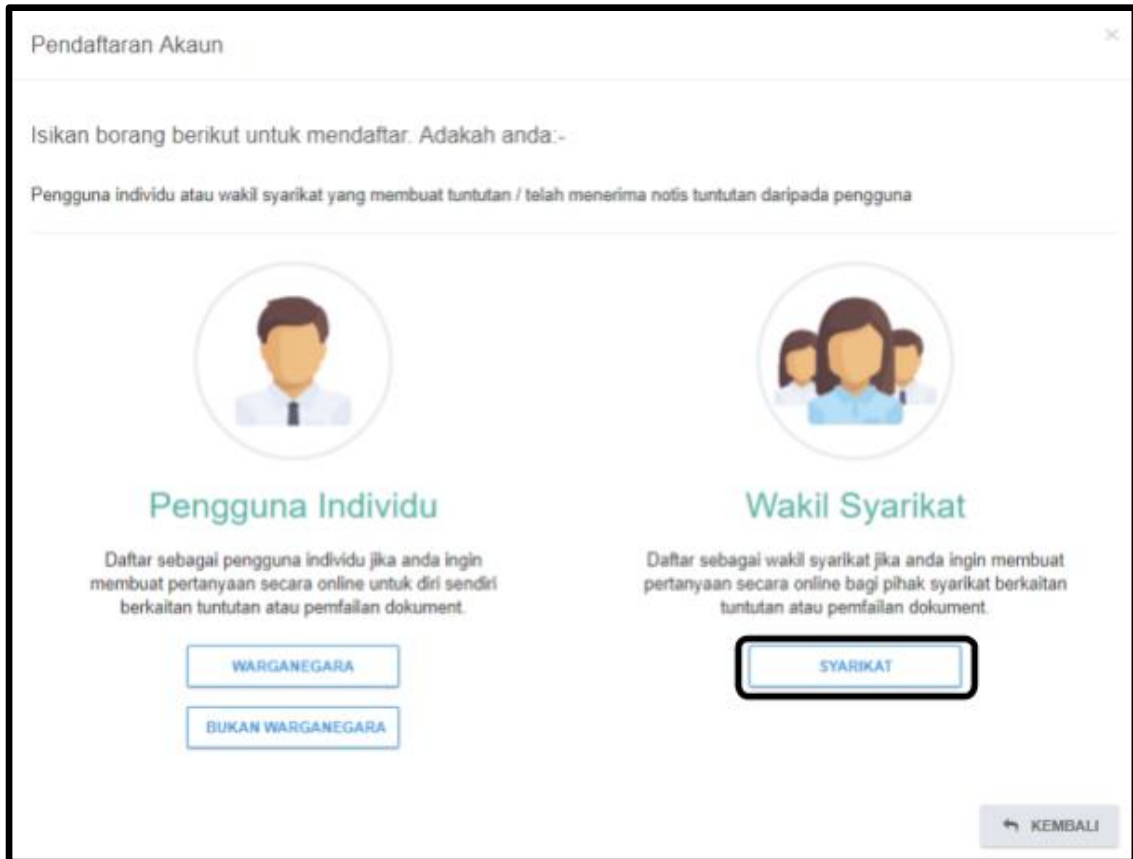
Langkah 2: Sila isi [No. Passport], [Kewarganegaraan], [Nama Penuh], [No. Telefon Bimbit], [Emel], [Alamat], [Poskod], [Negeri], [Daerah], [Jantina], [Tarikh Lahir], [Bangsa], [Pekerjaan], [Kata Laluan], [Pengesahan Kata Laluan] dan [Captcha].

Langkah 3: Klik butang daftar


DAFTAR

\*jika ruangan wajib tidak diisi, mesej ralat akan dipaparkan.

### 2.1.3 PENDAFTARAN AKAUN SYARIKAT



Gambar 5: Pendaftaran Akun Syarikat

Langkah 1: Klik butang daftar .

Langkah 2: Sila isi [No. Pendaftaran Syarikat], [Nama Syarikat], [Emel], [Alamat], [Poskod], [Negeri], [Daerah], [Nama Penuh], [Jenis Identiti], [No. Kad Pengenalan/No. Pasport], [Jawatan], [No. Telefon Bimbit], [Kata Laluan], [Pengesahan Kata Laluan] dan [Captcha].

Langkah 3: Klik butang daftar .

\*jika ruangan wajib tidak diisi, mesej ralat akan dipaparkan.



## 2.2 LOG MASUK

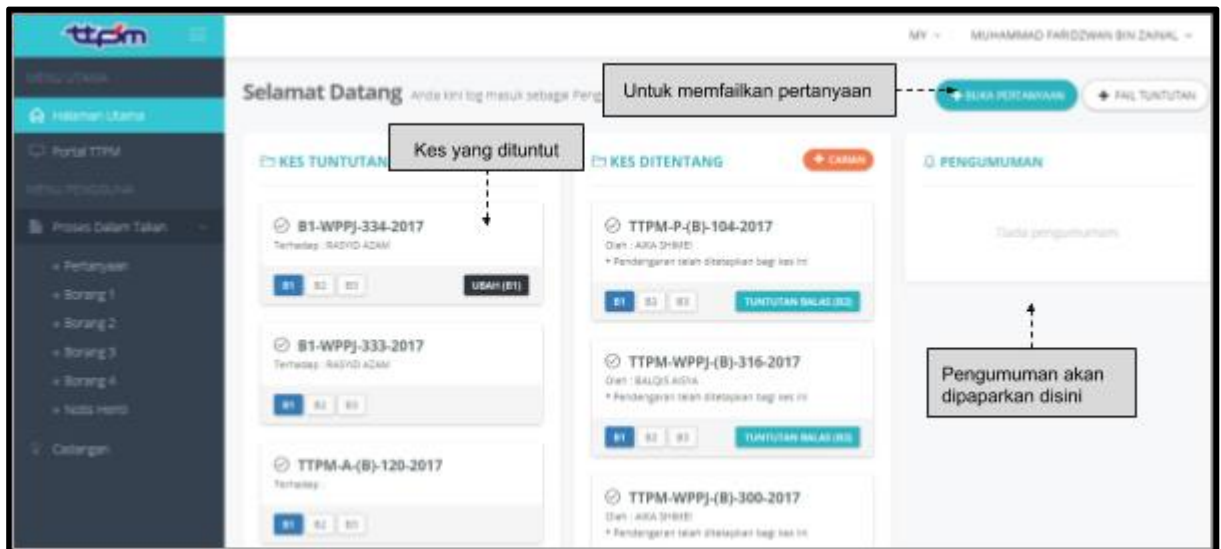
Pengguna boleh log masuk ke dalam sistem apabila sudah mendaftarkan akaun.

Langkah 1: Pengguna hendaklah membuka pelayar web contohnya “Google Chrome”.

Langkah 2: Taip “https://etribunalv2.kpdnkk.gov.my/login” pada enjin carian. Langkah

3: Masukkan id pengguna dan kata laluan.

Langkah 4: Klik Log Masuk 



Gambar 7: Laman Utama Pengguna (Warganegara)




Gambar 6: Laman Utama Pengguna (Syarikat)

## 2.3 LUPA KATA LALUAN

Jika Pengguna lupa kata laluan, mereka boleh mengubah kata laluan lama dan digantikan dengan kata laluan baru. Berikut adalah langkah untuk mengubah kata laluan.

Langkah 1: Klik butang “Lupa Kata Laluan” pada menu log masuk. Halaman lupa kata laluan akan terpapar.

Langkah 2: Sila isi alamat emel untuk set semula kata laluan.

Langkah 3: Klik butang .

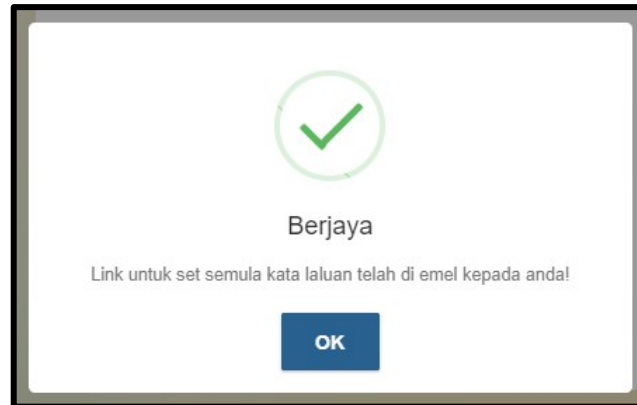
Langkah 4: Klik “Reset Password” di link yang diberikan pada emel.

Langkah 5: Sila isi kata laluan baru.

Langkah 6: Klik “Reset New Password”.

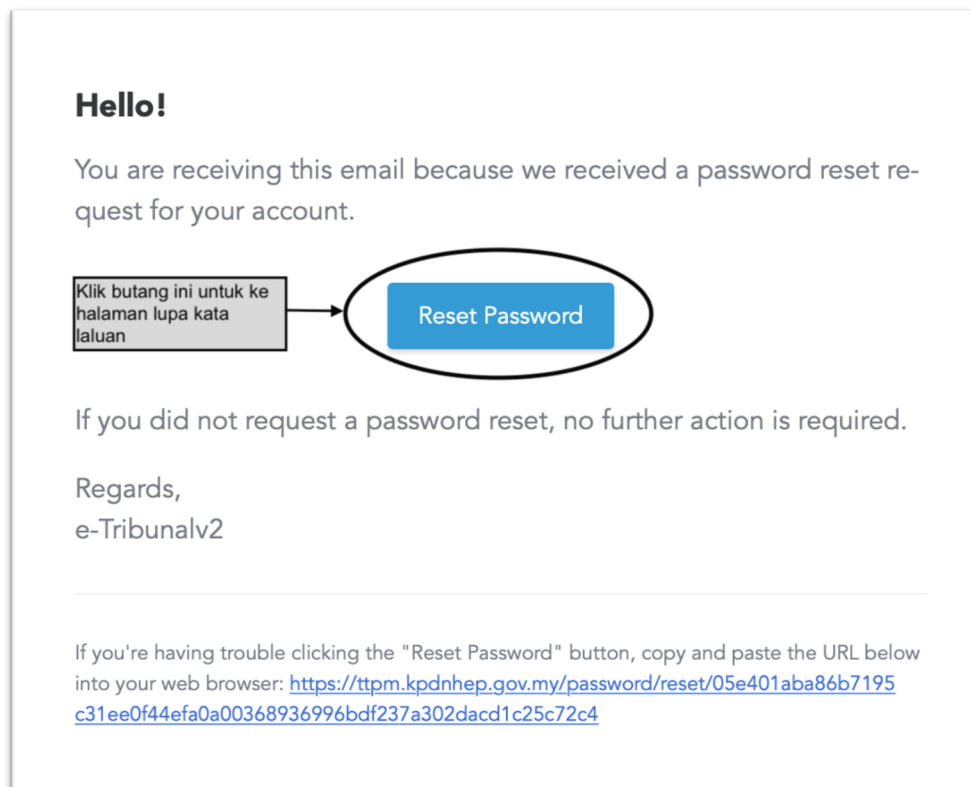


Gambar 8: Halaman Lupa Kata Laluan



Gambar 9: Notifikasi Berjaya

Notifikasi akan dipaparkan setelah pengguna memasukkan email yang sah.



Gambar 10: Butang Set Semula Kata Laluan di dalam emel yang telah dihantar



**Sistem e-Tribunal V2**  
Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia

Masukkan Kata Laluan Baru

## Reset Katalaluan

Kata Laluan

Sahkan Kata Laluan

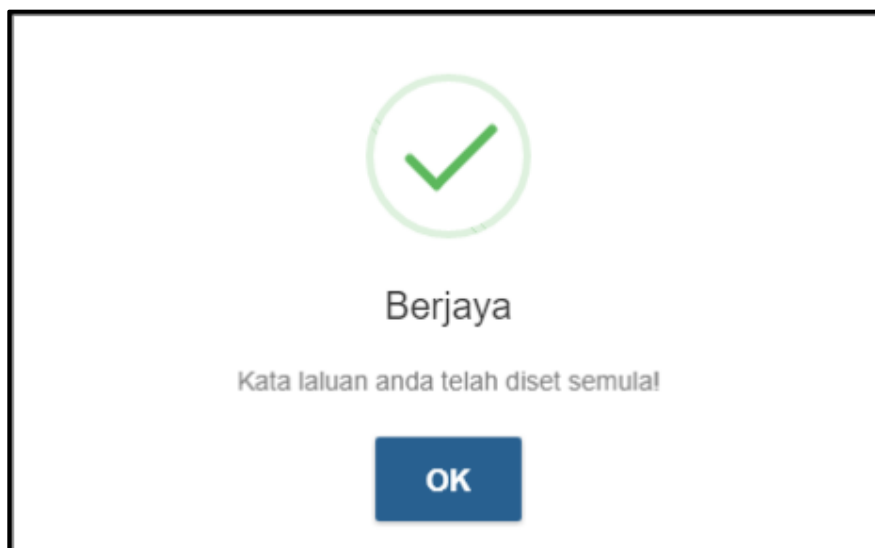
**SET SEMULA KATA LALUAN**

Masukkan Kata Laluan yang sama seperti diatas

Tekan butang ini untuk set semula kata laluan.

Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia,  
Pengadilan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan,  
Hak Cipta © 2017.

Gambar 11: Paparan setelah klik set semula kata laluan daripada emel yang diterima

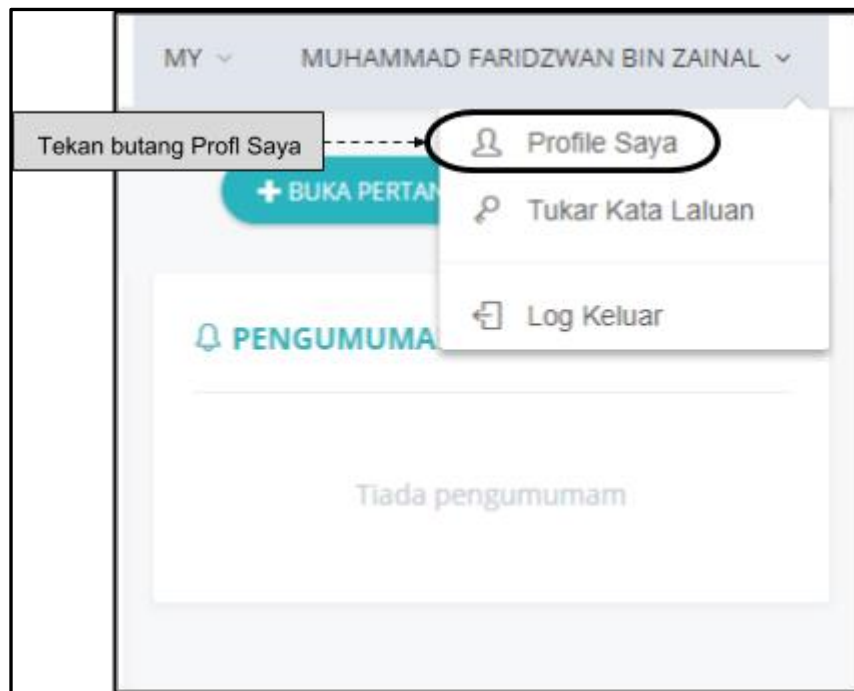


Gambar 12: Notifikasi Berjaya

Notifikasi akan dipaparkan jika penukaran kata laluan berjaya.

## 2.4 PROFIL SAYA

Menu Profil Saya bertujuan untuk memudahkan pengguna melihat dan mengemaskini akaun mereka.



Gambar 13: Kedudukan butang Profi Saya

Langkah 1: Di Laman Utama > klik “Profil Saya”.

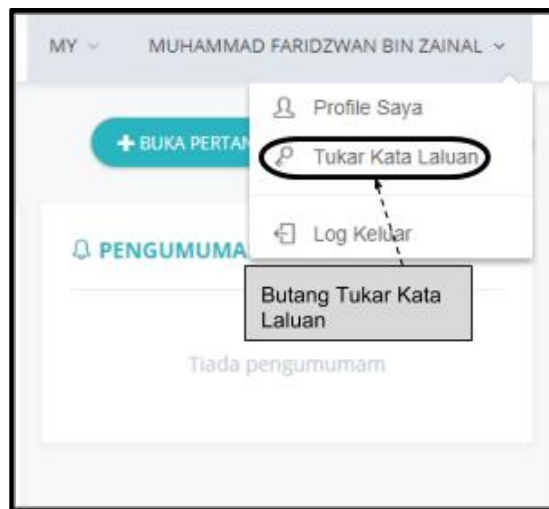
Langkah 2: Isi ruang kosong yang disediakan untuk mengemaskini profil.

Langkah 3: Klik  untuk mengemaskini profil pengguna.

\*jika ada maklumat yang wajib diisi tidak diisi dengan lengkap, mesej ralat akan dipaparkan.

## 2.5 MENUKAR KATA LALUAN

Pengguna boleh mengemaskini kata laluan mereka jika dikehendaki.



Gambar 14: Kedudukan Butang Tukar Kata Laluan

Langkah 1: Di Laman Utama > Tekan “Tukar Kata Laluan”.

Langkah 2: Isi ruang kosong yang disediakan untuk menukar kata laluan.

Langkah 3: Tekan butang “Tukar Kata Laluan” untuk menyimpan kata laluan baru anda di pangkalan data.

\*jika mengisi maklumat dengan salah, mesej ralat akan dipaparkan.

## 2.6 LOG KELUAR

Butang Log Keluar disediakan untuk pengguna untuk log keluar akaun mereka dari sistem.



Gambar 15: Kedudukan Butang Log Keluar

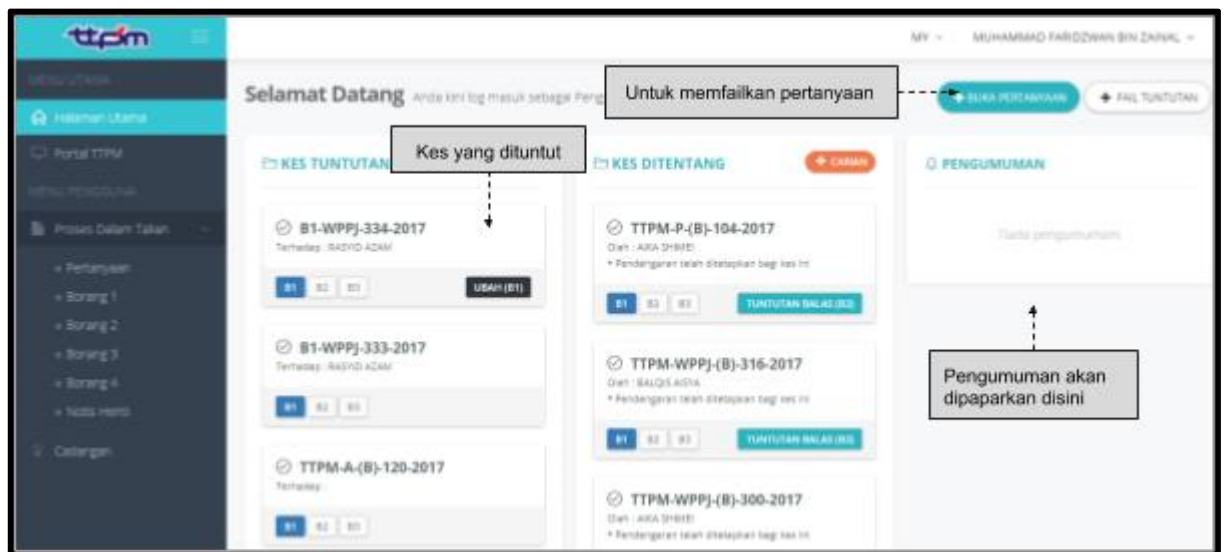
### 3.0 MENU UTAMA

Di dalam Menu Utama terdapat capaian:-

- 3.1 HALAMAN UTAMA
- 3.2 PORTAL TTPM

#### 3.1 HALAMAN UTAMA

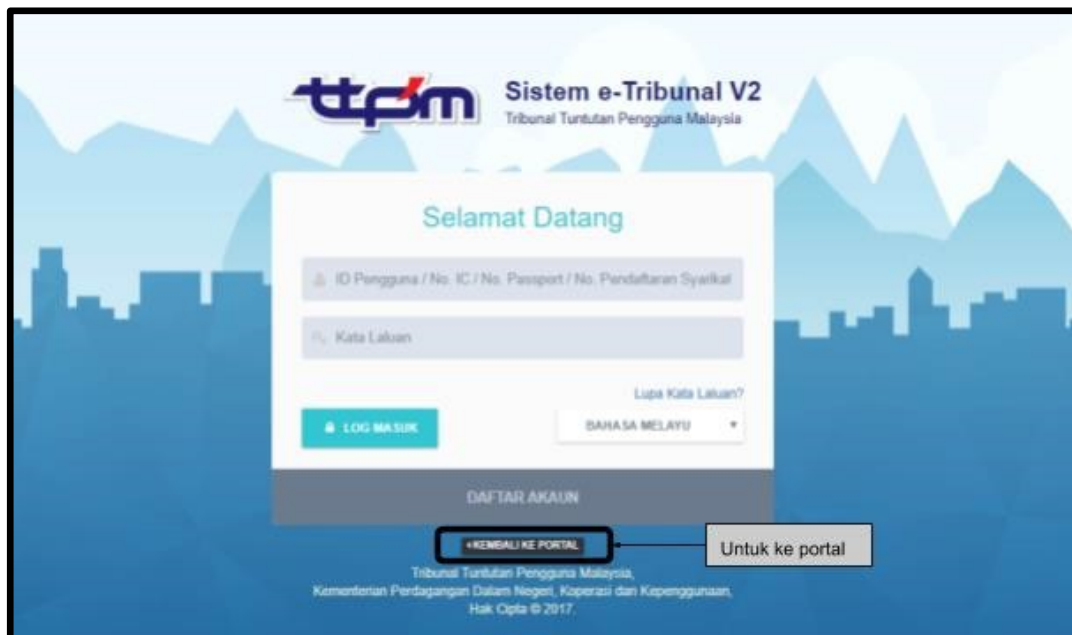
Skrin dibawah akan dipaparkan sekiranya pengguna awam berjaya memasuki sistem ini.



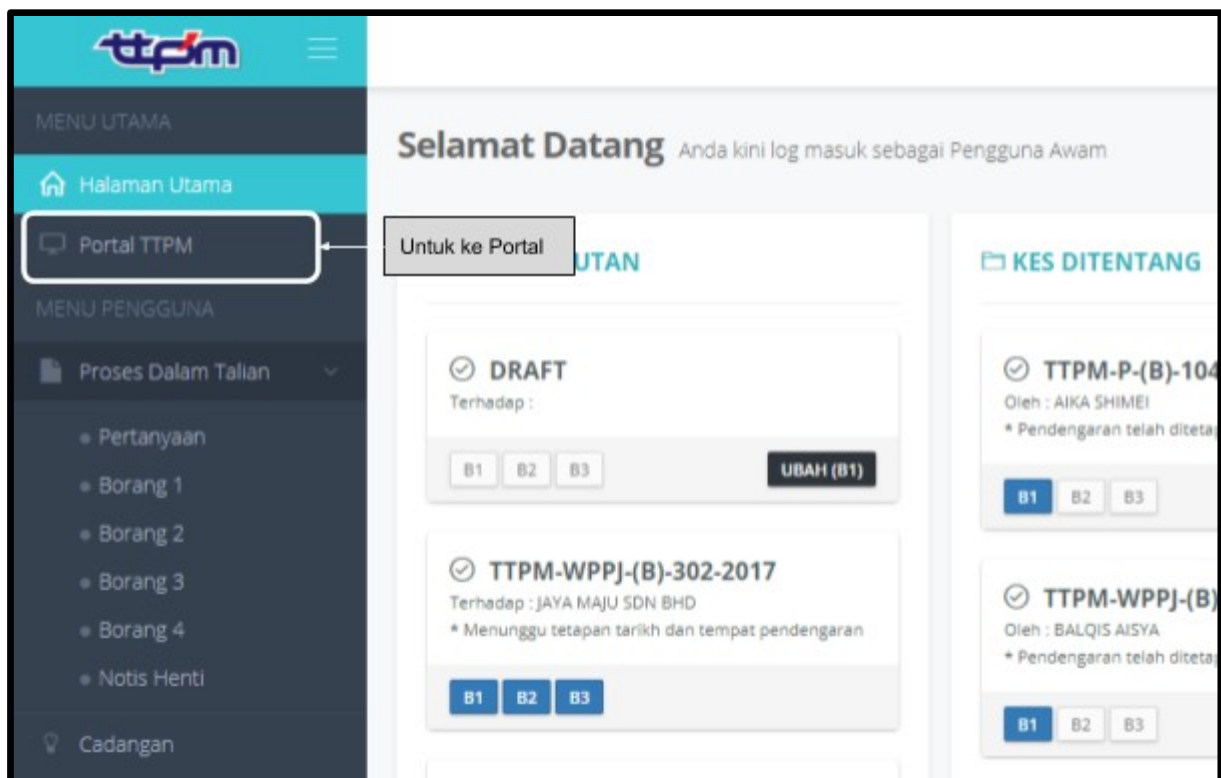
Gambar 16: Paparan Laman Utama Pengguna

#### 3.2 PORTAL TTPM

Pengguna boleh ke portal TTPM dengan 2 cara iaitu sebelum Log Masuk atau Selepas Log Masuk.



Gambar 17: Kedudukan Butang ke Portal



Gambar 18: Kedudukan Butang ke Portal



## **4.0 MENU PENGGUNA AWAM**

Di dalam Menu Pengguna Awam terdapat 2 'Sub-Module' iaitu:-

- 4.1 PROSES DALAM TALIAN
- 4.2 CADANGAN

### **4.1 PROSES ATAS TALIAN**

Terdapat 6 proses atas talian yang dapat diakses oleh Super Admin:

- 4.1.1 Pertanyaan
- 4.1.2 Borang 1
- 4.1.3 Borang 2
- 4.1.4 Borang 3
- 4.1.5 Borang 4
- 4.1.6 Notis Henti

#### 4.1.1 PERTANYAAN


Pertanyaan boleh dilakukan oleh Pengguna Awam. Pengguna Awam boleh memilih sama ada mahu memfailkan Pertanyaan Awam atau Pertanyaan Tuntutan. Jika pilih Pertanyaan Tuntutan, laman Borang 1 akan dipaparkan untuk Pengguna Awam memfailkan Borang 1.




Bil.	No. Rujukan	Nama	Tarikh Pertanyaan	Jenis Pertanyaan	Kaedah Pertanyaan	Status	Tindakan
1	O-B-100-2017	NUR AINA BINTI ZAHIR	20/09/2017	Tuntutan	Sistem Atas Talian	Telah Dijawab	

Gambar 19: Paparan Laman Pertanyaan

Langkah 1: Tekan “Proses Atas Talian” > “Pertanyaan”.

Langkah 2: Pilih [Jenis], [Cawangan], [Kaedah], [Status] kemudian klik butang  untuk menapis carian

Langkah 3: Tekan butang  untuk menambah pertanyaan.

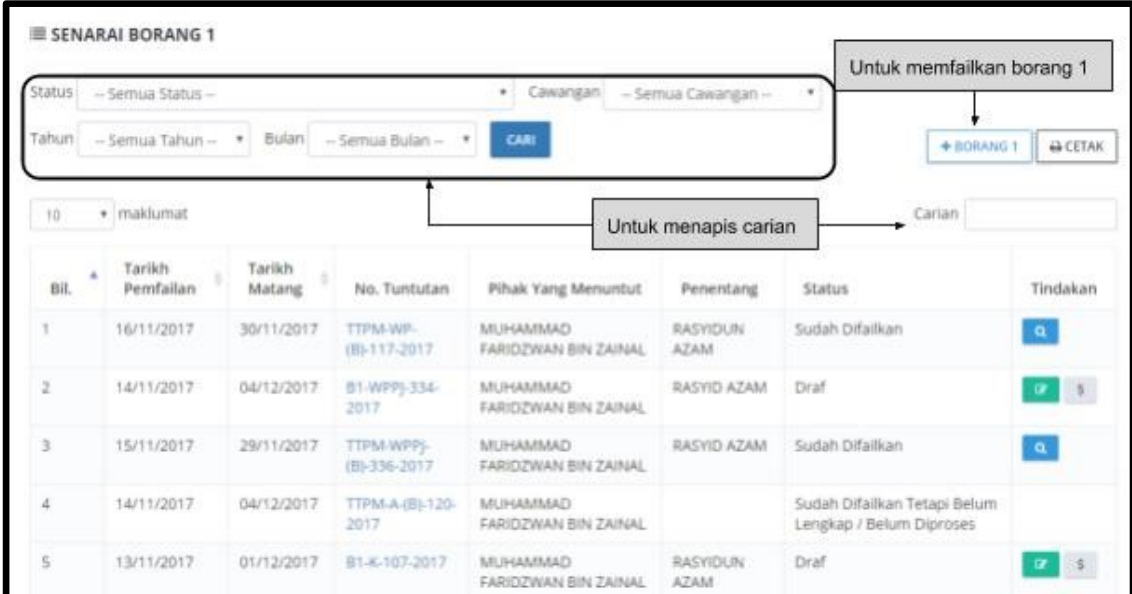
Langkah 4: Isi maklumat dalam ruang kosong kemudian klik  \*Jika ada ruangan wajib tidak di isi, mesej ralat akan dipaparkan.

Klik ikon  untuk melihat maklumat pertanyaan.

Klik ikon  untuk mencetak data.

#### 4.1.2 BORANG 1

Borang 1 akan difailkan oleh individu yang ingin membuat tuntutan sama ada dalam bentuk barang atau perkhidmatan.









**SENARAI BORANG 1**

Status:  \* Cawangan:  Tahun:  Bulan:  **CARI**

Untuk memfailkan borang 1: **+ BORANG 1** **CETAK**

Untuk menapis carian: Carian:

Bil.	Tarikh Pemfailan	Tarikh Matang	No. Tuntutan	Pihak Yang Menuntut	Penentang	Status	Tindakan
1	16/11/2017	30/11/2017	TTPM-WP-(B)-117-2017	MUHAMMAD FARIDZWAN BIN ZAINAL	RASYIDUN AZAM	Sudah Difailkan	
2	14/11/2017	04/12/2017	B1-WPPJ-334-2017	MUHAMMAD FARIDZWAN BIN ZAINAL	RASYID AZAM	Draf	 
3	15/11/2017	29/11/2017	TTPM-WPPJ-(B)-336-2017	MUHAMMAD FARIDZWAN BIN ZAINAL	RASYID AZAM	Sudah Difailkan	
4	14/11/2017	04/12/2017	TTPM-A-(B)-120-2017	MUHAMMAD FARIDZWAN BIN ZAINAL		Sudah Difailkan Tetapi Belum Lengkap / Belum Diproses	
5	13/11/2017	01/12/2017	B1-K-107-2017	MUHAMMAD FARIDZWAN BIN ZAINAL	RASYIDUN AZAM	Draf	 

Gambar 20: Paparan Laman Borang 1

Langkah 1: Tekan “Proses Atas Talian” > “Borang 1”


Langkah 2: Pilih [Status], [Cawangan], [Tahun], [Bulan] kemudian klik **CARI** .

Langkah 3: Klik **+ BORANG 1** untuk mengisi borang 1.

Langkah 4: Masukkan semua data yang wajib diisi kemudian tekan butang hantar.

\*Jika ada ruangan wajib tidak di isi, mesej ralat akan dipaparkan.

Klik ikon  untuk melihat borang 1.

Klik ikon  untuk kemaskini borang 1.


Klik ikon  untuk membuat bayaran.

Klik ikon **CETAK** untuk mencetak data.

### 4.1.3 BORANG 2


Borang 2 boleh diisi oleh pihak Penentang yang ingin membuat pembelaan atas tuntutan yang difailkan ke atas Penentang.



Bil.	Tarikh Pemfailan	Tarikh Matang	No. Tuntutan	Pihak Yang Menuntut	Penentang	Status	Tindakan
1			TTPM-WPPJ-(P)-265-2017	MUHAMMAD FARIDZWAN BIN ZAINAL	AIKA SHIMEI	Draf Borang 2	  
2	27/11/2017	11/12/2017	TTPM-WPPJ-(B)-255-2017	PW	AIKA SHIMEI	Sudah Difailkan	

Gambar 21: Paparan Laman Borang 2

Langkah 1: Tekan “Proses Atas Talian” > “Borang 2”


Langkah 2: Pilih [Status], [Cawangan], [Tahun], [Bulan] kemudian klik .


Langkah 3: Klik  untuk mengisi borang 2.

Langkah 4: Masukkan semua data yang wajib diisi kemudian tekan butang hantar.

\*Jika ada ruangan wajib tidak di isi, mesej ralat akan dipaparkan

Klik ikon  untuk melihat borang 2.

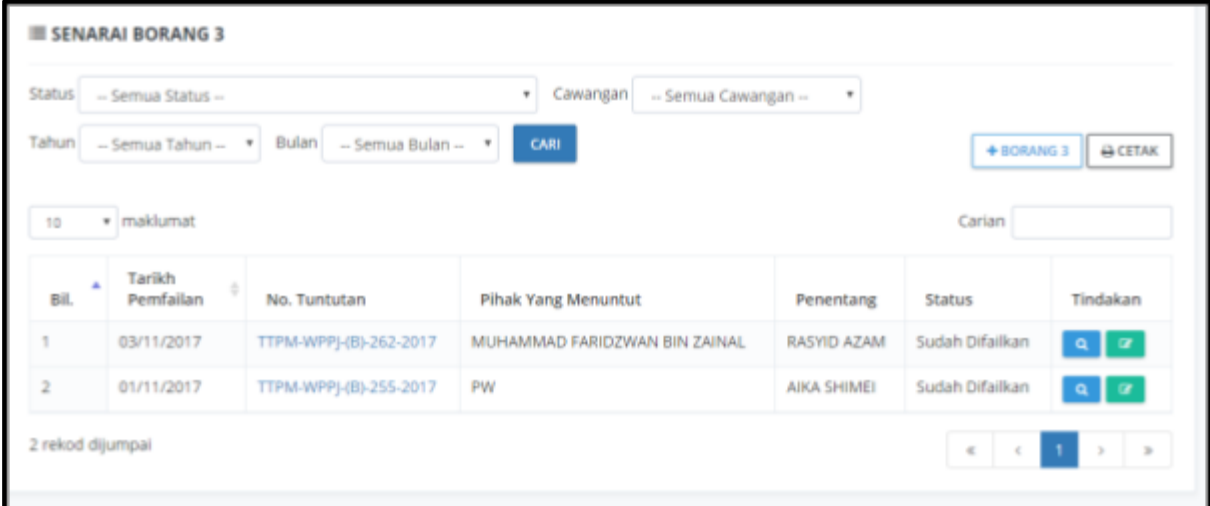
Klik ikon  untuk kemaskini borang 2.

Klik ikon  untuk membuat bayaran.





Klik ikon  untuk mencetak data.

#### 4.1.4 BORANG 3

Borang 3 dapat difailkan oleh Pihak Yang Menuntut (PYM) sekiranya pihak Penentang memfailkan tuntutan balas.




The screenshot shows the 'SENARAI BORANG 3' (Form 3 List) interface. It includes filters for Status, Cawangan, Tahun, and Bulan, along with a 'CARI' (Search) button. Below the filters is a table with 2 records. The table has columns: Bil., Tarikh Pemfailan, No. Tuntutan, Pihak Yang Menuntut, Penentang, Status, and Tindakan. The first record is for MUHAMMAD FARIDZWAN BIN ZAINAL, and the second is for PW. Both records have a status of 'Sudah Difailkan'. The interface also includes a '+ BORANG 3' button, a 'CETAK' (Print) button, and a search bar.

Bil.	Tarikh Pemfailan	No. Tuntutan	Pihak Yang Menuntut	Penentang	Status	Tindakan
1	03/11/2017	TTPM-WPPJ-(B)-262-2017	MUHAMMAD FARIDZWAN BIN ZAINAL	RASYID AZAM	Sudah Difailkan	 
2	01/11/2017	TTPM-WPPJ-(B)-255-2017	PW	AIKA SHIMEI	Sudah Difailkan	 

Gambar 22: Paparan Laman Borang 3

Langkah 1: Tekan “Proses Atas Talian” > “Borang 3”


Langkah 2: Pilih [Status], [Cawangan], [Tahun], [Bulan] kemudian klik .

Langkah 3: Klik  untuk mengisi borang 3.

Langkah 4: Masukkan semua data yang wajib diisi kemudian tekan butang hantar.

\*Jika ada ruangan wajib tidak di isi, mesej ralat akan dipaparkan.

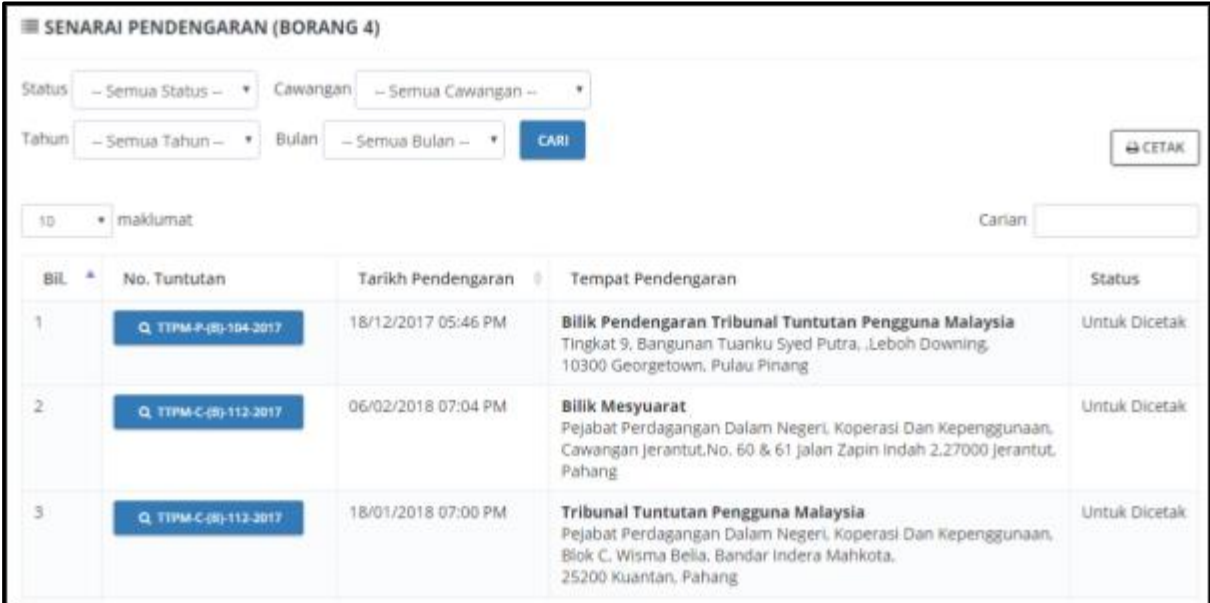
Klik ikon  untuk melihat borang 3.




Klik ikon  untuk kemaskini borang 3.

Klik ikon  untuk mencetak data.

#### 4.1.5 BORANG 4


Borang 4 hanya memaparkan Senarai Pendengaran yang sudah di rekodkan. Paparan Borang 4 boleh melihat maklumat tuntutan dan boleh mencetak.



BIL	No. Tuntutan	Tarikh Pendengaran	Tempat Pendengaran	Status
1	 TTPM-P-(B)-194-2017	18/12/2017 05:46 PM	Bilik Pendengaran Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia Tingkat 9, Bangunan Tuanku Syed Putra, Leboh Downing, 10300 Georgetown, Pulau Pinang	Untuk Dicetak
2	 TTPM-C-(B)-112-2017	06/02/2018 07:04 PM	Bilik Mesyuarat Pejabat Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan, Cawangan Jerantut, No. 60 & 61 Jalan Zapin Indah 2.27000 Jerantut, Pahang	Untuk Dicetak
3	 TTPM-C-(B)-112-2017	18/01/2018 07:00 PM	Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia Pejabat Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan, Blok C, Wisma Belia, Bandar Indera Mahkota, 25200 Kuantan, Pahang	Untuk Dicetak

Gambar 23: Paparan Laman Borang 4

Langkah 1: Tekan “Proses Atas Talian” > “Borang 4”.

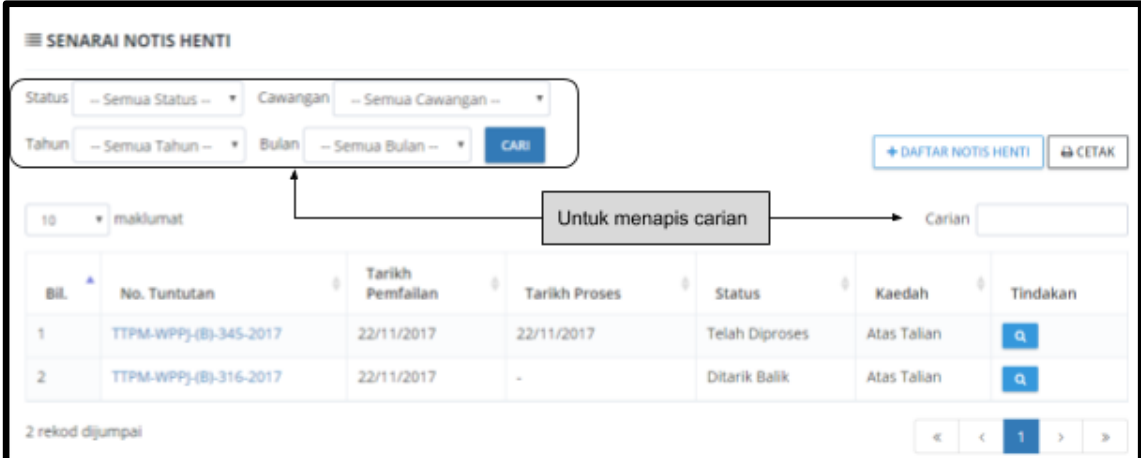
Langkah 2: Pilih [Status], [Cawangan], [Tahun], [Bulan] kemudian klik  .



Langkah 3: Untuk melihat maklumat mengenai kes, klik pada No. Tuntutan.

Klik ikon  untuk mencetak data.

#### 4.1.6 NOTIS HENTI

Notis Henti adalah borang yang difaillkan oleh penuntut untuk menarik balik tuntutan.




BIL.	No. Tuntutan	Tarikh Pemfailan	Tarikh Proses	Status	Kaedah	Tindakan
1	TTPM-WPPJ-(B)-345-2017	22/11/2017	22/11/2017	Telah Diproses	Atas Talian	
2	TTPM-WPPJ-(B)-316-2017	22/11/2017	-	Ditarik Balik	Atas Talian	


Gambar 24: Paparan Laman Notis Henti

Langkah 1: Klik capaian “Proses Atas Talian”>”Notis Henti”.

Langkah 2: Pilih [Status] [Cawangan] [Tahun] dan [Bulan] untuk menapis carian.

Langkah 3: Klik butang .

Langkah 4: Pilih Nombor Tuntutan dan klik butang hijau di kolum Tindakan.

Langkah 5: Masukkan maklumat yang diperlukan kemudian klik .

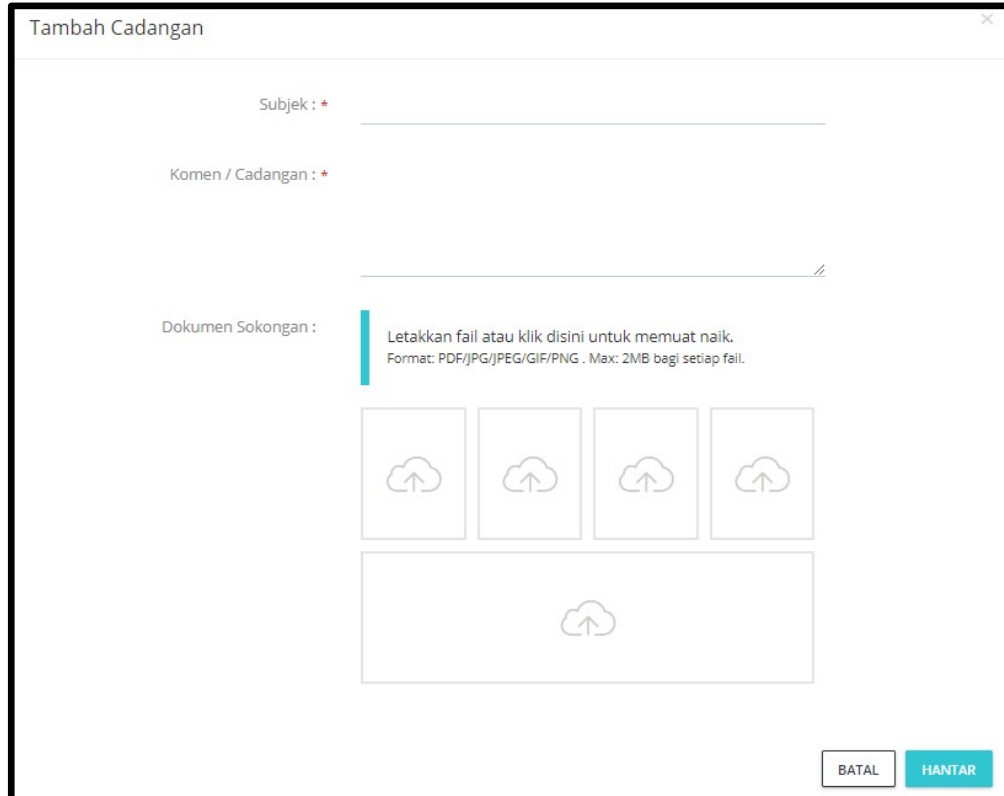
Klik ikon  untuk melihat Notis Henti.

Klik ikon  untuk kemaskini Notis Henti.

Klik ikon  untuk mencetak data.

## 4.2 CADANGAN

“Sub-Module” ini berfungsi untuk Pengguna TTPM menjawab dan melihat cadangan yang telah dihantar oleh Pengguna Awam.



Gambar 25: Paparan Laman Cadangan

Langkah 1: Klik capaian “Cadangan”.

Langkah 2: Masukkan [Subjek], [Komen/Cadangan] dan [Dokumen Sokongan]

kemudian klik butang  untuk memfailkan cadangan.