

## DOMAIN DAN INDIKATOR LITERASI UNDANG-UNDANG PENGGUNA DI MALAYSIA

Norhafifah Samsudin<sup>1</sup>, Elistina Abu Bakar, Zuroni Md Jusoh, Afida Mastura Muhammad Arif dan Norhasmah Sulaiman<sup>2</sup>

### PENGENALAN

Seksyen 3 Akta Perlindungan Pengguna 1999 telah memberi definisi yang lengkap di mana pengguna di bawah undang-undang ialah mereka yang memperoleh atau menggunakan barang atau perkhidmatan daripada jenis yang lazimnya diperoleh bagi maksud penggunaan diri, rumah tangga atau isi rumah tetapi bukan tujuan membekalkan barangan tersebut secara perdagangan atau menggunakannya dalam satu proses pengilangan. Definisi ini adalah penting kerana menghuraikan ciri-ciri pengguna agar mereka dilindungi dan berupaya untuk menuntut ganti rugi melalui mekanisma tebus rugi yang dikhaskan kepada pengguna seperti Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia sekiranya hak mereka dicabuli.

Walaupun, pengguna telah dilindungi dibawah Akta Perlindungan Pengguna 1999 tetapi sekiranya tidak mendapat sebarang pemahaman tentang undang-undang tersebut maka perlindungan yang diberikan terhadap pengguna akan menjadi sia-sia sahaja (Elistina & Naemah, 2010). Dasar Pengguna Negara (2011) turut menekankan bahawa pengguna perlu mempunyai perlindungan diri iaitu mampu melindungi diri mereka dengan menggunakan perundangan yang sedia ada di Malaysia. Jika dilihat daripada sudut lain, perkara ini dijelaskan melalui pendayaupayaan iaitu pengguna perlu menggunakan segala maklumat yang terdapat di persekitaran diri mereka sebagai satu medium pertahanan diri seperti mampu menjadi individu yang berpengetahuan, cekap dan berwibawa dalam melindungi diri mereka (McGregor, 2005). Malahan, menurut Laily, Sharifah & Syuhaily (2013) pendayaupayaan berkait rapat dengan ' kuasa' dan keupayaan untuk melakukan suatu tindakan oleh individu mahupun organisasi.

Walaupun, konsep pendayaupayaan telah diperkenalkan kepada pengguna tetapi sekiranya pengetahuan daripada aspek undang-undang pengguna kurang ia akan memberikan pelbagai masalah kepada pengguna. Sebagai contohnya, Suraiya & Faridah (2012) menjelaskan pengetahuan yang kurang terhadap hak dan proses tuntutan akan menyebabkan pengguna sukar untuk mempertahankan diri mereka apabila diambil kesempatan oleh pemasar. Selain itu, laporan yang dikeluarkan oleh Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (2016) juga menjelaskan sebanyak 48563 aduan telah diterima oleh mereka dan ia merupakan satu peningkatan berbanding tahun sebelumnya iaitu sebanyak 8.6% dengan kerugian yang melibatkan jumlah RM255,623,706. Malahan, aduan pengguna bagi kategori industri kenderaan bermotor telah membawa kerugian sebanyak RM79,181,869 dengan jumlah aduan sebanyak 3874. Ternyata, kelemahan dari sudut literasi undang-undang telah menyebabkan peningkatan aduan dan kerugian kepada pengguna di Malaysia.

---

<sup>1</sup> Jabatan Pengurusan Sumber dan Pengajian Pengguna, Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia.

<sup>2</sup> Jabatan Pemakanan dan Dietetik, Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan, Universiti Putra Malaysia.

## KAJIAN LITERATUR

Berdasarkan definisi, literasi undang-undang merupakan satu pengetahuan untuk menulis maklumat serta mengetahui fungsi di dalam mahkamah sebagai satu sistem keadilan (Elizabeth, 2009). Namun begitu, Militello, Schimmel & Eberwein (2009); White, (1982); Preston, Mckimm, Kong & Smith, (2011) merasakan bahawa definisi literasi bukan sahaja terletak dalam konteks pengetahuan pengguna tetapi menjurus kepada pemahaman pengguna terhadap undang-undang. Malahan, Doron & Hoffman (2005) turut bersetuju dengan Rasmussen (1983) bahawa literasi undang-undang merupakan kefahaman terhadap perihal perundangan individu demi mencapai kesejahteraan hidup mereka. Terdapat pelbagai isu-isu pengguna yang sering dikaitkan dengan literasi undang-undang di Malaysia.

Lantas, pengkaji telah melihat isu-isu pengguna dalam kajian yang lepas dan tahap literasi undang-undang pengguna dalam isu tersebut. Sebagai contohnya, kajian yang dilakukan oleh Jariah *et al.* (2013a) mengenai hak-hak pengguna di Malaysia menunjukkan hanya 58% kesedaran tahap literasi tentang hak-hak pengguna. Perkara ini secara jelas menunjukkan tahap rendah diperolehi mengenai pengetahuan tentang hak-hak pengguna di Malaysia. Namun begitu, Jariah *et al.* (2013a) menjelaskan bahawa responden yang berumur 18 tahun ke atas banyak mengetahui tentang hak untuk memilih, hak untuk mendapatkan keselamatan dan hak untuk mendapat maklumat dan hak yang paling rendah ialah hak untuk mendengar.

Jariah *et al.* (2013b) juga telah sekali lagi melakukan kajian mengenai pengetahuan tentang hak, tetapi kali ini di kalangan pengguna luar bandar. Jariah *et al.* (2013b) telah menjelaskan bahawa pengetahuan hak-hak pengguna di Malaysia ialah 80% responden telah mengetahui tentang hak mereka untuk mendapatkan keperluan asas, mendapatkan keselamatan, mendapatkan maklumat dan hidup dalam alam persekitaran yang bersih tetapi peratusan yang paling rendah (62%) dicatatkan bagi hak untuk didengar. Oleh itu, Jariah *et al.* (2013a) dan Jariah *et al.* (2013b) telah mendapati responden paling kurang mengetahui tentang hak untuk didengar. Lantas, penekanan haruslah diberikan dalam hak ini bagi kajian seterusnya. Kajian tentang hak-hak pengguna dalam kalangan wanita bekerja juga telah dilakukan oleh Wan Jamaliah *et al.* (2001) dan keputusan yang didapati pengetahuan pengguna berada di tahap sederhana bagi hak-hak pengguna iaitu sebanyak 64.3% sahaja. Sekiranya dilihat pada corak kajian diantara Jariah *et al.* (2013a), Jariah *et al.* (2013b) dan Wan Jamaliah *et al.* (2001) dapatan kajian yang didapati ialah sama iaitu pengguna masih lagi tidak mengetahui hak-hak mereka dengan baik walaupun tahun ketiga-tiga kajian ini mempunyai perbezaan selama 12 tahun.

Kajian yang dilakukan oleh Nurazlina *et al.* (2015) mendapati bahawa pengetahuan yang paling tinggi responden tahu ialah tentang lapan hak secara umum yang mencatatkan skor purata sebanyak 0.78 berbanding pengetahuan tentang logo keselamatan dan Halal iaitu hanya 0.32. Skor purata keseluruhan mengenai pengetahuan tentang undang-undang pula ialah 0.58 daripada markah penuh 1. Ini menunjukkan pengetahuan yang sederhana sahaja walaupun kajian dilakukan dalam kalangan Gerak Pengguna Siswa yang merupakan mahasiswa pelajar yang bergerak dalam persatuan pengguna. Dapatan berkaitan pengetahuan yang sebegini adalah sesuatu yang mengecewakan.

Seterusnya, dalam aspek mekanisma tebus rugi. Sakina *et al.* (2015) mendapati bahawa responden yang mengetahui tentang kewujudan mekanisma penyelesaian pertikaian pengguna yang sedia ada hanyalah sebanyak 53.5% dan 46.5% tidak mengetahui tentang kewujudan mekanisma ini. Temyata, perkara ini jelas memaparkan kelemahan pengguna dalam aspek literasi

undang-undang pengguna di Malaysia. Malahan, melalui kajian Jariah *et al.* (2013a) memperlihatkan hanya separuh responden yang mempunyai pengetahuan tentang saluran aduan yang formal. Hal ini mungkin disebabkan saluran aduan yang sering mereka gunakan hanyalah terhadap pekedai dan persatuan pengguna sahaja.

Secara rumusnya, terdapat pelbagai kajian yang dilakukan membabitkan literasi undang-undang pengguna seperti isu pengguna dan tahap literasi undang-undang pengguna yang telah diperbincangkan seperti hak-hak pengguna (Jariah *et al.*, 2013a ;Jariah *et al.*, 2013b) dan mekanisma tebus rugi (Sakina *et al.*, 2015). Dalam hal ini, ternyata kajian tentang domain dan indikator literasi undang-undang pengguna di Malaysia masih perlu dijalankan kerana masih terdapat kelemahan dari sudut tahap literasi undang-undang pengguna di Malaysia.

## **METODOLOGI**

Kaedah kajian yang digunakan dalam kajian ini ialah kualitatif kerana pengkaji ingin mengetahui pandangan dan pendapat responden yang terdiri daripada latar belakang yang berbeza. Kaedah kualitatif yang digunakan ialah Perbincangan Kumpulan Berfokus (FGD). Kajian secara FGD dilakukan kerana pengkaji ingin mengenal pasti masalah pengguna di pasaran di samping menentukan domain dan indikator literasi undang-undang pengguna di Malaysia. Kaedah ini merujuk kepada perbincangan di dalam satu kumpulan yang selalunya terdiri antara 7 hingga 10 orang.

Lokasi Perbincangan Kumpulan Berfokus dilakukan di Jabatan Pengurusan Sumber dan Pengajian Pengguna, Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia. Prosedur Persampelan dalam FGD ini telah dilakukan sebanyak tiga kali kerana setiap peringkat FGD terdiri daripada responden yang mempunyai latar belakang yang berbeza seperti FGD 1 terdiri daripada 7 tenaga pengajar dan ahli akademik yang mempunyai kepakaran dalam pelbagai bidang kepenggunaan. FGD 2 pula melibatkan 10 responden yang terdiri daripada wakil kerajaan dan pertubuhan bukan kerajaan dan FGD 3 terdiri daripada suri rumah, pelajar universiti, lelaki bekerja, guru sekolah, perempuan bekerja, pesara dan peniaga bagi membincangkan isu-isu dan undang-undang yang berkaitan dengan kepenggunaan.

Seterusnya, hanya lima soalan umum berbentuk terbuka disediakan kerana soalan tersebut hanya bertindak sebagai petunjuk dalam membawa kepada perbincangan kajian ini. Soalan tersebut berdasarkan objektif kajian iaitu bagi mengenalpasti definisi literasi undang-undang pengguna, masalah pengguna di pasaran di samping menentukan domain dan indikator literasi undang-undang pengguna di Malaysia. Soalan tersebut ialah 'Apakah definisi literasi?', 'Apakah definisi literasi undang-undang?', 'Apakah isu pengguna yang selalu dihadapi oleh pengguna?', 'Apakah masalah perundangan yang biasa dihadapi pengguna?' dan 'Apa perkara asas yang pengguna harus tahu mengenai undang-undang pengguna?'. Kajian ini juga menggunakan analisis tematik iaitu menumpukan pembahagian tema dalam data yang diperolehi.

## **HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN**

### **Perbincangan Kumpulan Berfokus (*Focus Group Discussion*) Definisi Literasi Undang-Undang**

Pengertian literasi dan literasi undang-undang pengguna merupakan persoalan awal yang telah dilontarkan terhadap responden dalam ketiga-tiga FGD. Responden FGD 1 terdiri daripada ahli

akademik yang berkaitan undang-undang pengguna telah menyatakan literasi undang-undang bermaksud pengguna haruslah tahu bukan sahaja bermaksud 'tahu' tetapi mereka haruslah 'sedar' dan 'faham' tentang hak dan tanggungjawab mereka sebagai seorang pengguna.

Perkara ini ternyata berbeza dengan definisi yang diberikan dalam FGD 3 dalam kalangan pengguna kerana menurut golongan ini adalah memadai sekiranya pengguna tahu akan hak mereka untuk menuntut ganti rugi. Salah seorang daripada mereka menyatakan bahawa

“Adalah mencukupi bagi pengguna untuk tahu di mana mereka boleh membuat aduan, perkara-perkara lain tidak perlu kerana apabila mereka mengadu pihak berkuasa yang akan mengambil tindakan bagi pihak mereka”

Hal ini menunjukkan bagi ahli FGD dalam kalangan pengguna, pengetahuan yang perlu diketahui hanya terhad kepada mengetahui di mana saluran untuk membuat aduan dan menuntut ganti rugi serta tidak lebih daripada itu. Perkara ini sesuai seperti yang diperkatakan oleh Hamdan (2005) bahawa pengguna harus mendapatkan pampasan yang adil dan berpatutan dengan mengetahui saluran aduan di Malaysia. Walau bagaimanapun, apabila ditanya apakah yang dimaksudkan dengan 'tahu' responden bersetuju bahawa perkataan tahu adalah merangkumi sedar dan faham kerana menurut mereka sekiranya mereka tahu bermakna mereka telah sedar dan seterusnya faham perkara yang patut mereka lakukan.

Manakala, dalam FGD 2 responden telah memberi definisi yang lebih terperinci, iaitu definisi literasi undang-undang adalah pengguna berpengetahuan mengenai kaedah tindakan pengguna bagi melindungi diri mereka, sedar tentang undang-undang pengguna dan memahami mengenai pengetahuan hak dan tanggungjawab pengguna. Definisi ini komprehensif dan merangkumi kedua-dua definisi dalam FGD 1 dan 2, iaitu 'sedar', 'tahu' dan 'faham' bagaimana melindungi diri mereka dengan mengetahui tentang hak dan tanggungjawab pengguna. Dalam hal ini, Jadual 1 menunjukkan definisi literasi undang-undang yang disimpulkan dalam ketiga-tiga FGD.

Jadual 1: Definisi Literasi Undang-Undang

Kumpulan	Definisi Literasi Undang-Undang
1	- Definisi literasi undang-undang adalah sedar, tahu dan faham terhadap hak dan tanggungjawab pengguna.
2	- Definisi literasi undang-undang adalah berpengetahuan mengenai cara pengguna melindungi diri mereka, sedar tentang undang-undang pengguna dan faham berkaitan pengetahuan hak dan tanggungjawab pengguna.
3	- Definisi literasi undang-undang adalah pengguna tahu menggunakan hak mereka untuk membuat aduan.

Hasil ketiga-tiga FGD ini, satu definisi literasi undang-undang pengguna telah dikenal pasti di mana literasi bermakna pengguna sedar, tahu dan faham tentang hak dan tanggungjawab pengguna di bawah undang-undang. Walaupun responden tidak menyatakan dengan jelas apakah

yang dimaksudkan dengan hak pengguna, ia tidak seharusnya terhad kepada hak untuk menuntut ganti rugi sahaja. Malah, turut merangkumi tujuh hak pengguna lain seperti yang dikeluarkan oleh *Consumer International* (2014), iaitu hak untuk mendapat keperluan asas, hak untuk mendapat barangan dan perkhidmatan yang selamat, hak untuk mendapat maklumat, hak untuk membuat pilihan, hak untuk menyuarakan pendapat, hak untuk mendapat pendidikan pengguna dan hak untuk hidup dalam alam sekitar yang sihat dan selamat.

Walau bagaimanapun, perbezaan antara sedar, tahu dan faham adalah susah untuk dibezakan di mana ia diakui oleh salah seorang responden dalam FGD 2, yang menyatakan “susah untuk membezakan sedar, tahu dan faham dan susah juga untuk menentukan yang mana datang dulu sama ada sedar wujud sebelum tahu atau sedar wujud selepas faham kerana ia seperti persoalan mana yang datang dulu sama ada ‘chicken’ atau ‘egg’.” Oleh itu, memadamkan kalau dinyatakan pengguna haruslah sedar, tahu dan faham hak dan tanggungjawab mereka. Kesemua hasil FGD ini bersetuju bahawa literasi tidak termasuk kemahiran. Adalah memadai sekiranya pengguna sedar akan kewujudan undang-undang tersebut, tahu mengenainya dan faham serta tidak perlu menjadikan mereka seorang yang mahir dalam undang-undang bagi menyatakan mereka mempunyai literasi yang tinggi.

Berbeza dengan White (1982) dan Doron & Hoffman (2005) yang menekankan literasi undang-undang bermakna kemahiran sepenuhnya seseorang individu terhadap perihal yang berkaitan perundangan. Malahan, Gross & Latham (2012) menekankan bahawa definisi literasi berdasarkan tahap kemahiran individu seperti tahu membaca dan menulis abjad serta dalam literasi kewangan. Danes & Haberman (2007) juga percaya bahawa definisi literasi kewangan terletak kepada kelakuan individu menguruskan sumber kewangan mereka. Sebagai contoh, kemahiran dalam menguruskan sumber seperti perbelanjaan aset. Namun, ternyata hasil FGD ini menekankan bahawa individu haruslah sedar, tahu dan faham tentang hak dan tanggungjawab mereka dan bukanlah mereka seharusnya mahir dalam selok belok perundangan.

Oleh itu, pengukuran literasi lebih menjurus kepada kefahaman pengguna, bukanlah seharusnya berkemahiran dalam bidang undang-undang pengguna. Item untuk mengukur literasi adalah lebih kepada pengukuran pengetahuan dan kefahaman, bukannya kemahiran. Sekiranya pengguna dapat menjawab item yang dibentuk untuk menguji literasi dengan betul, ini menunjukkan pengguna ‘sedar’, ‘tahu’ dan ‘faham’ tentang perkara tersebut.

### **Masalah Pengguna**

Perbincangan Kumpulan Berfokus diteruskan dengan mendapatkan persepsi responden berkaitan masalah pengguna yang berkaitan dengan undang-undang. Persoalan ini adalah penting kerana sebelum melihat kepada perkara-perkara yang pengguna harus tahu berkaitan undang-undang, pengguna perlu mengetahui masalah mereka. Jadual 2 meringkaskan dapatan kajian daripada ketiga-tiga FGD.

Jadual 2: Masalah Pengguna berkaitan Undang-Undang

<b>Masalah Pengguna</b>
<b>Perbincangan Kumpulan Berfokus Satu</b>
- Bahasa undang-undang susah difahami. (Kelemahan Pengguna)

- 
- Pengguna sukar untuk mengambil sebarang tindakan kerana pelbagai prosedur aduan yang mengelirukan pengguna. (Prosedur)
  - Pengguna tidak tahu bagaimana untuk mengurus sumber kewangan mereka berlandaskan undang-undang. (Kelemahan Pengguna)
  - Pengguna merasakan kurang pendedahan dan aktiviti pendidikan dalam meningkatkan kefahaman pengguna berkaitan undang-undang. (Kurang Pendidikan)
- 

#### **Perbincangan Kumpulan Berfokus Dua**

---

- Pengguna beranggapan maklumat tentang undang-undang pengguna adalah kurang di Malaysia (Kurang Pendidikan).
  - Pengguna tidak tahu baca logo (Kelemahan Pengguna).
  - Pengguna merasakan sistem pendidikan berkaitan perundangan adalah kurang. (Kurang Pendidikan).
  - Penguatkuasaan undang-undang yang lemah (Penguatkuasaan)
  - Bidang kuasa kementerian di Malaysia tidak jelas yang mengelirukan pengguna (Prosedur/Penguatkuasaan).
- 

#### **Perbincangan Kumpulan Berfokus Tiga**

---

- Pembekal tidak menghormati undang-undang (Penguatkuasaan).
  - Pengguna berhadapan dengan pelbagai prosedur yang mengelirukan seperti prosedur aduan (Prosedur).
  - Pengguna terpaksa mengikuti syarat-syarat yang ditetapkan oleh peniaga dan tidak mengetahui bagaimana untuk tawar-menawar (Kelemahan Pengguna)
- 

Perbincangan mengenai masalah pengguna berkaitan undang-undang dapat dibahagikan kepada empat tema, iaitu kelemahan pengguna itu sendiri, prosedur, penguatkuasaan dan pendidikan. Kelemahan pengguna termasuklah kesukaran memahami bahasa undang-undang, memahami label atau logo dan kurang pengetahuan mengenai cara untuk melindungi diri mereka sendiri. Perkara ini disebabkan pengguna terdedah dengan pelbagai pilihan barang dan perkhidmatan di Malaysia maka pengguna yang lemah akan mengalami masalah pengguna (Afida *et al.*, 2014).

Maka, perkara ini jelas menunjukkan bahawa undang-undang itu sendiri adalah sukar difahami oleh pengguna. Bahasa undang-undang adalah kompleks dan logo atau label yang seharusnya memberi maklumat kepada pengguna adalah tidak difahami oleh mereka. Pengguna juga selalu terdedah kepada situasi di mana mereka tidak mengetahui perkara yang patut mereka lakukan dalam keadaan tertentu kerana terperangkap dengan keadaan dan desakan peniaga. Sebagai contoh, pengguna terpaksa mengikuti syarat-syarat yang ditetapkan oleh peniaga dan tidak mengetahui bagaimana untuk tawar-menawar dengan pemasar hasil daripada ketidakseimbangan kuasa antara pengguna dan pihak pemasar (Rachagan, 1992).

Selain daripada kelemahan pengguna dalam memahami undang-undang, prosedur undang-undang yang rumit seperti tidak tahu mengenai prosedur untuk membuat tuntutan dan masalah penguatkuasaan oleh Kementerian yang berbeza juga mengelirukan pengguna. Hamdan (2005) mengakui bahawa Kementerian yang berbeza akan menjadi batu penghalang kepada pengguna untuk mendapatkan keadilan sekiranya mereka tidak mengetahui skop tugas Kementerian tersebut. Perkara ini juga diakui oleh responden dalam FGD 1 dan 2. Contohnya, isu pengguna berkaitan kesihatan di bawah Kementerian Kesihatan, perumahan di bawah Kementerian Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan dan kewangan di bawah Kementerian Kewangan. Begitu juga, saluran aduan yang berbeza seperti kewangan di bawah Biro Pengantaraan Kewangan, perumahan di bawah Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah, komunikasi pula di bawah Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia dan kesihatan haruslah dirujuk ke mahkamah.

Proses ini amat mengelirukan pengguna dan diakui oleh wakil daripada Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia sebagai salah seorang responden dalam FGD 2 iaitu bidang kuasa Kementerian yang berbeza menjadi punca kepada masalah pengguna. Responden juga merasakan aktiviti pendidikan dan maklumat berkaitan undang-undang adalah kurang dan ini menyebabkan pengguna lebih tidak terdedah kepada undang-undang dan tidak memahami perkara yang mereka patut lakukan dalam keadaan tertentu berdasarkan peruntukan undang-undang. Oleh itu, kekurangan pengetahuan tentang undang-undang menjadikan pengguna tidak berdayaupaya dan mempunyai keyakinan diri yang rendah (Ahmad & Oranye, 2010).

## PERBINCANGAN KUMPULAN BERFOKUS DOMAIN DAN INDIKATOR LITERASI UNDANG-UNDANG PENGGUNA

### Perbincangan Kumpulan Berfokus Pertama

Berdasarkan dapatan FGD, literasi ialah berkenaan pengguna sedar, tahu dan faham tentang hak dan tanggungjawab pengguna di bawah undang-undang. Perbincangan ini juga untuk menentukan domain dan indikator literasi undang-undang di Malaysia dan tema adalah berdasarkan domain mengikut hak-hak pengguna di Malaysia. Hak-hak pengguna adalah seperti yang diiktiraf sejagat, iaitu hak untuk mendapatkan keperluan asas, hak untuk mendapatkan barangan dan perkhidmatan yang selamat, hak untuk mendapat maklumat, hak untuk mendapat ganti rugi dan hak untuk hidup dalam alam sekitar yang sihat dan selamat. Hanya 5 hak yang dipersetujui di dalam FGD 1 ini untuk dijadikan domain kerana terdapat pertindihan dalam tiga hak lagi. Jadual 3 menunjukkan hasil perbincangan FGD 1.

Jadual 3: Kandungan Perbincangan Kumpulan Berfokus Pertama

No.	Hak-hak Pengguna	Tema
1.	Hak untuk mendapatkan keperluan asas	<p><b>Makanan</b></p> <p>Pengetahuan berkaitan (i) pensijilan logo halal dan (ii) tarikh penamatan produk makanan 'expiry date'.</p> <p><b>Perumahan</b></p> <p>Pengetahuan berkaitan tanggungjawab pengguna terhadap (i) pinjaman</p>

---

		perumahan dan (ii) pengubahsuaian perumahan.
2.	Hak untuk mendapat barangan dan perkhidmatan yang selamat	<p><b>Label/Logo</b></p> <p>Pengetahuan berkaitan label/logo keselamatan pada barangan pengguna.</p> <p><b>Pendaftaran Produk</b></p> <p>Pengetahuan berkaitan (i) produk kecantikan, (ii) ubat-ubatan dan (iii) racun makhluk perosak.</p>
3.	Hak untuk mendapat maklumat	<p><b>Hak pengguna</b></p> <p>Pengetahuan berkaitan kuantiti barangan dilabel harus tepat agar barangan yang diperoleh sama seperti yang dinyatakan.</p>
4.	Hak untuk mendapat ganti rugi	<p><b>Tuntutan Pengguna</b></p> <p>Pengetahuan berkaitan (i) Bidang kuasa Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia, (ii) Bidangkuasa Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah dan (iii) Lain-lain saluran aduan (Pengamal Perubatan/ Insuran oleh bank dan perkhidmatan).</p> <p><b>Remedi</b></p> <p>Pengetahuan berkaitan (i) hak pemulangan barangan pengguna sekiranya terdapat kerosakan dan (ii) perletakkan klausa 'kami tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kerosakan' oleh peniaga.</p>
5.	Hak untuk hidup dalam alam sekitar yang sihat dan selamat	<p><b>Tanggungjawab Terhadap Alam Sekitar</b></p> <p>Pengetahuan berkaitan (i) jenis hukuman terhadap pesalah yang mencemarkan alam sekitar.</p>

---

Menerusi domain hak untuk mendapatkan keperluan asas, pengguna merasakan keperluan asas yang paling utama adalah makanan dan perumahan. Keutamaan perkara ini selari dengan Grunert *et al.*, (2010) yang telah membuat kajian tentang pelabelan makanan bagi memberikan maklumat kepada pengguna. Dalam indikator makanan, pengguna haruslah mengetahui logo atau label halal dan penandaan tarikh penamatan produk makanan pada label makanan kerana perkara tersebut mencerminkan keselamatan makanan. Manakala, perumahan menjurus kepada pengetahuan asas, iaitu tanggungjawab pengguna terhadap pinjaman perumahan dan pengubahsuaian perumahan. Kesukaran pengguna untuk memahami peraturan berkaitan pinjaman pengguna menyebabkan mereka mengalami masalah dalam pembuatan keputusan (Mak & Braspenning, 2012). Ini juga selari dengan kajian yang menyatakan pengguna perlu mempunyai pengetahuan berkaitan pinjaman perumahan (Husniyah *et al.*, 2010).

Selain itu, indikator hak untuk mendapat barangan dan perkhidmatan yang selamat tertumpu kepada pengetahuan berkaitan label atau logo keselamatan pada barangan pengguna. Kumpulan



FGD ini juga mengenal pasti bahawa pendaftaran produk amat penting dan harus diketahui oleh pengguna. Menerusi bahagian ini, pendaftaran produk mewakili pengetahuan berkaitan produk kecantikan, ubat-ubatan dan racun makhluk perosak. Merujuk kepada isu produk kecantikan, Kementerian Kesihatan Malaysia menetapkan bahawa semua produk kecantikan perlu mendapatkan kelulusan daripada Biro Pengawalan Farmaseutikal Kebangsaan sebelum produk tersebut boleh dipasarkan di pasaran Malaysia untuk tujuan keselamatan pengguna. Kumpulan FGD ini merasakan pengguna harus mengetahui mengenainya untuk tujuan keselamatan.

Selain itu, bagi hak untuk mendapat maklumat pula, pengguna perlu memahami maklumat berkaitan barangan dan perkhidmatan yang tertera di label. Contohnya, pengetahuan tentang membaca label, iaitu kuantiti barangan yang dibeli haruslah sama seperti yang dinyatakan oleh pembekal. Literasi berkaitan pembacaan label diperlukan dalam proses pembuatan keputusan pengguna seperti yang dinyatakan oleh Jariah *et al.*, (2013a) yang menegaskan bahawa pengguna harus mendapatkan maklumat yang betul bagi membuat pilihan pembelian yang bijak.

Manakala, domain hak untuk mendapat ganti rugi merangkumi pengetahuan tentang kaedah tuntutan pengguna dan remedi. Dalam hal ini, tema tuntutan pengguna mewakili pengetahuan tentang bidang kuasa Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia dan Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah serta lain-lain saluran aduan yang ada di Malaysia. Lain-lain saluran aduan adalah aduan terhadap pengamal perubatan, perkhidmatan insuran dan bank serta telekomunikasi kerana perkara ini ditekankan oleh responden semasa sesi perbincangan dilakukan.

Remedi pula memfokuskan berkenaan pengetahuan terhadap hak pemulangan barangan pengguna sekiranya terdapat kerosakan dengan perletakkan klausa 'kami tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kerosakan' oleh peniaga. Perkara ini disebut '*exclusion clause*', iaitu pemasar cuba untuk mengurangkan tanggungan mereka terhadap pengguna dengan memasukkan '*exclusion clause*' ke dalam kontrak (Sakina, Suzanna, Azimon & Ong 2012). Beale (1980) menjelaskan bahawa pengguna tidak tahu tentang 'print kecil' pada barangan mereka dan mereka merasakan tidak berbaloi untuk menghabiskan masa dan wang bagi mengetahui tentang 'print kecil' atau '*exclusion clauses*' pada barangan mereka dan sebaliknya mereka telah mengabaikannya. Dalam hal ini, Fazli (2014) menjelaskan sekiranya pengguna tidak mengambil tahu tentang hak mereka sebagai pengguna termasuk mengambil tahu tentang perkara ini, maka segala peraturan yang dijalankan tidak akan mengurangkan masalah pengguna.

Akhir sekali, domain hak untuk hidup dalam alam sekitar yang sihat dan selamat, ialah pengetahuan yang berkaitan jenis hukuman terhadap pesalah yang mencemarkan alam sekitar. Mengikut Akta Kualiti Alam Sekitar 1974, hukuman yang dikenakan kepada pesalah alam sekitar merangkumi bayaran denda tidak melebihi 10 ribu ringgit atau dipenjarakan tidak melebihi dua tahun atau kedua-duanya sekali. Ternyata, pengetahuan bagi hukuman ini penting supaya pengguna sedar, tahu dan faham tentang kepentingan alam sekitar terhadap diri mereka dan tidak melakukan aktiviti yang boleh mencemarkan alam sekitar.

### **Perbincangan Kumpulan Berfokus Kedua**

Perbincangan FGD Kedua juga telah mengenal pasti sebanyak tujuh domain dan selepas ditemakan mengikut hak – hak pengguna di Malaysia terdapat tujuh hak, iaitu hak untuk mendapat keperluan asas, hak untuk mendapat barangan dan perkhidmatan yang selamat, hak untuk mendapat ganti rugi, hak untuk hidup dalam alam sekitar yang sihat dan selamat, hak untuk

membuat pilihan, hak untuk bersuara dan hak untuk mendapat pendidikan pengguna. Jadual 4 menunjukkan kandungan FGD 2.

Jadual 4: Kandungan Perbincangan Kumpulan Berfokus Kedua

No.	Hak-hak Pengguna	Tema
1.	Hak untuk mendapatkan keperluan asas	<p><b>Makanan</b></p> <p>Pengetahuan berkaitan (i) pihak yang mengeluarkan pengesahan halal dan (ii) label atau logo halal makanan import.</p> <p><b>Perumahan</b></p> <p>Pengetahuan berkaitan (i) status tanah perumahan sama ada pertanian atau perindustrian dan (ii) Harga rumah yang perlu dibayar oleh pengguna dan (iii) Faedah yang dikenakan kepada pemaju sekiranya lambat menyiapkan rumah.</p>
2.	Hak untuk mendapat barangan dan perkhidmatan yang selamat	<p><b>Label/logo</b></p> <p>Pengetahuan berkaitan (i) label/logo keselamatan pada barangan pengguna dan (ii) pengesahan jualan barangan elektrik yang dijual di pasaran.</p>
3.	Hak untuk mendapat ganti rugi	<p><b>Tuntutan Pengguna</b></p> <p>Pengetahuan berkaitan (i) saluran aduan</p>
4.	Hak untuk hidup dalam alam sekitar yang sihat dan selamat	<p><b>Tanggungjawab Terhadap Alam Sekitar</b></p> <p>pengetahuan berkaitan (i) logo kitar semula dan (ii) kesalahan yang berkaitan alam sekitar seperti membuang sampah merata-rata.</p>
5.	Hak untuk membuat pilihan	<p><b>Jualan Langsung</b></p> <p>pengetahuan berkaitan (i) tempoh bertenang dalam jualan langsung dan (ii) pemulangan barangan selepas jualan oleh pengguna.</p> <p><b>Sewa Beli</b></p> <p>pengetahuan berkaitan (i) pilihan pengguna untuk membuat pembayaran awal dan (ii) Pilihan pihak bank untuk membuat rampasan barang diatas kegagalan pembayaran.</p> <p><b>Jualan Atas Talian</b></p> <p>Pengetahuan berkaitan (i) hak memilih untuk barangan yang tidak ditempah secara atas talian dan (ii) pilihan untuk pemulangan barangan yang dibeli secara atas talian kepada pembekal dalam tempoh bertenang.</p>

---

6.	Hak untuk bersuara	<p><b>Hak Pengguna</b></p> <p>Pengetahuan berkaitan (i) pengguna perlu membuat tuntutan secara individu dan bukan berkumpulan.</p>
<hr/>		
7.	Hak untuk mendapat pendidikan pengguna	<p><b>Muflis</b></p> <p>Pengetahuan berkaitan (i) jumlah hutang pengguna yang diisytiharkan muflis dan (ii) hak pemiutang untuk merampas barangan pengguna yang muflis.</p> <p><b>Skim Cepat Kaya</b></p> <p>Pengetahuan berkaitan (i) skim cepat kaya merupakan kesalahan di bawah undang-undang Akta Jualan Langsung dan Skim Anti- Piramid 1993.</p> <p><b>Sewa Beli</b></p> <p>Pengetahuan berkaitan (i) tanggungjawab waris untuk meneruskan pembayaran sewabeli sekiranya penyewa meninggal dunia dan (ii) hak penyewa sekiranya telah membayar hampir keseluruhan hutang sewa beli</p>

---

Pada perbincangan ini, domain hak untuk mendapat keperluan asas merangkumi dua keperluan asas pengguna, iaitu makanan dan perumahan selaras dengan pendapat responden dalam FGD 1. Jika dilihat kepada isu makanan, pengetahuan berkaitan pihak yang mengeluarkan pengesahan halal dan label makanan import merupakan perkara penting yang harus diketahui oleh pengguna. Hal tersebut selaras dengan kajian yang dijalankan oleh Grunert *et al.*, (2010), Khazizul, Sabariah & Syed (2011), Shamsul *et al.*, (2006) dan Boston, Burciu & Grosu (2010) yang menekankan mengenai isu halal dan label produk makanan pengguna.

Bagi masalah perumahan pula, responden merasakan bahawa status tanah perlu diketahui oleh pengguna kerana responden merasakan banyak kes di mana pengguna mendirikan rumah di atas tanah berstatus pertanian atau tersilap membeli rumah yang berstatus pertanian kerana harganya lebih murah sedangkan niat pembelian ialah untuk mendirikan rumah. Selain itu, di bawah tema perumahan, pengetahuan berkaitan harga rumah yang perlu dibayar oleh pengguna serta faedah yang dikenakan kepada pemaju sekiranya lambat menyiapkan rumah juga penting bagi pengetahuan responden.

Seterusnya, domain hak untuk mendapat barangan dan perkhidmatan yang selamat merujuk kepada pengetahuan berkaitan logo atau label keselamatan seperti label *Standard of Industrial Research Institute of Malaysian* (SIRIM), label mudah terbakar, *Malaysia Certificate Recognition Label* dan *Hazard Analysis Critical Control Point*. Responden merasakan adalah sesuatu yang mengecewakan sekiranya label-label tersebut tidak difahami oleh pengguna sedangkan matlamat label ialah untuk memberi panduan dan amaran kepada pengguna agar lebih berwaspada. Pengguna juga perlu mengetahui bahawa logo SIRIM adalah wajib untuk jualan barangan elektrik yang dijual di pasaran Malaysia.

Seterusnya, bagi domain hak untuk menuntut ganti rugi, indikatornya ialah tentang kaedah untuk mendapatkan ganti rugi, iaitu saluran aduan. Jika dilihat kepada FGD 1, hak untuk menuntut

ganti rugi merangkumi tuntutan pengguna dan remedi tetapi pada FGD 2, responden lebih menumpukan perhatian terhadap kepentingan literasi undang-undang pengguna yang menjurus kepada saluran aduan di Malaysia. Antara saluran aduan yang perlu diketahui oleh pengguna ialah Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia dan Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah, iaitu di bawah bidang kuasa Kementerian Perdagangan dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan serta Kementerian Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan. Penekanan literasi terhadap saluran aduan dapat memudahkan pengguna untuk membuat sebarang aduan berkaitan amalan curang pemasar.

Selain itu, hak untuk hidup di dalam alam sekitar yang sihat dan selamat bertemakan tanggungjawab terhadap alam sekitar dan indikator di bawah tema ini lebih kepada pengetahuan berkaitan logo atau label kitar semula dan kesalahan yang berkaitan alam sekitar seperti membuang sampah merata-rata. Kepentingan tentang label kitar semula jelas dalam kajian Furlow & Knott (2009) yang mendapati bahawa pengguna kerap membaca label produk yang boleh dikitar semula. Lantas, tema yang dipilih bagi kategori hak untuk hidup di dalam alam sekitar tentang label kitar semula dan kesalahan yang berkaitan kitar semula adalah tepat.

Hak seterusnya ialah hak untuk membuat pilihan. Menerusi hak ini, tema yang diperoleh telah dibahagikan kepada tiga bahagian, iaitu jualan langsung, sewa beli dan jualan atas talian. Tema jualan langsung menjurus kepada pengetahuan tentang tempoh bertenang dalam jualan langsung dan pemulangan barangan selepas jualan oleh pengguna. Kepentingan isu ini telah dibuktikan oleh Afida *et al.*, (2014) yang telah mengupas isu ini dalam buku yang bertajuk "*Perlindungan Pengguna ke arah Memperkasakan Pengguna di Malaysia*" dengan menerangkan mengenai kelemahan jualan ini kepada pengguna seperti ditipu oleh penjual. Oleh sebab itu, pengguna haruslah tahu tentang saluran aduan yang tepat bagi memudahkan aduan dilakukan berkenaan jualan langsung, sewa beli dan jualan atas talian.

Manakala, bagi sewa beli pula, responden mempercayai bahawa pengetahuan tentang hak pilihan untuk pembayaran awal oleh pengguna dan hak pihak bank merampas barang sekiranya gagal membuat pembayaran. Namun begitu, dalam tema jualan atas talian, pengetahuan yang penting adalah berkaitan hak memilih untuk barangan yang tidak ditempah secara atas talian dan pilihan untuk pemulangan barangan yang dibeli secara atas talian kepada pembekal dalam tempoh bertenang. Ketiga-tiga tema ini merangkumi urusan perjanjian kontrak antara penjual dan pemasar. Banyak artikel lain seperti hasil penulisan Afida *et al.*, (2014), Sakina *et al.*, (2012) dan Beale (1980) yang menjelaskan bahawa klausa pengecualian sering terdapat dalam kontrak dan sekiranya pengguna tidak mengetahui, maka ia akan menjadi masalah kepada mereka. Lantas, pengetahuan pengguna terhadap perkara ini amat penting.

Seterusnya, dalam hak untuk bersuara hanya satu indikator yang dikenal pasti, iaitu suara pengguna untuk membuat tuntutan. Zumilah *et al.*, (2013) juga menyebut bahawa pengguna kurang literasi tentang persoalan yang menyentuh hak mereka. Dalam hal ini, pengguna perlu tahu bahawa di Malaysia tuntutan berkumpulan tidak dibenarkan dan pengguna harus tahu mereka perlu membuat aduan sendiri.

Hak untuk mendapatkan pendidikan pengguna pula telah dibahagikan kepada tiga tema iaitu tema muflis, skim cepat kaya dan sewa beli. Ketiga-tiga tema ini telah ditekankan oleh responden FGD 2 ini. Tema muflis mewakili pengetahuan berkaitan jumlah hutang pengguna yang diisytiharkan muflis dan hak pemiutang untuk merampas barangan pengguna yang muflis. Menurut Jabatan Insolvensi Malaysia (2014), setakat November 2014 sebanyak 110826 pengguna telah diisytiharkan

mufliis dan responden FGD 2 ini merasakan pengetahuan berkaitan mufliis adalah perlu kerana statistik pengguna mufliis telah meningkat saban tahun.

Manakala, bagi tema skim cepat kaya pula merangkumi pengetahuan berkaitan skim cepat kaya yang merupakan kesalahan di bawah undang-undang Akta Jualan Langsung dan Skim Anti-Piramid 1993. Menurut Akta tersebut, syarikat malahan pengguna sendiri yang menjalankan kegiatan ini akan dikenakan hukuman denda dan penjara. Oleh itu, pengetahuan ini amat penting untuk memastikan pengguna ataupun syarikat tidak terjebak dengan kegiatan ini memandangkan perkara ini hanyalah satu skim yang berniat menipu pengguna. Mengikut laporan Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (2013), skim cepat kaya ialah satu skim yang dijalankan oleh syarikat pelaburan yang beroperasi secara haram. Setelah mengutip wang daripada pengguna, mereka akan menutup syarikat tersebut dan melarikan diri dengan wang pelaburan pengguna. Dalam hal ini, Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (2013) menjelaskan sebanyak 19.9 % aduan diterima tentang skim cepat kaya oleh pengguna. Ternyata dalam hal ini, masalah skim cepat kaya masih menghantui pengguna pada masa kini.

Selain itu, bagi sewa beli pula, pengetahuan yang dirasakan penting bagi responden untuk FGD 2 ini ialah tentang tanggungjawab waris untuk meneruskan pembayaran sewa beli sekiranya penyewa meninggal dunia serta berkenaan hak penyewa sekiranya telah membayar hampir keseluruhan hutang sewa beli. Perkara ini disebabkan responden FGD 2 ini merasakan pengetahuan berkaitan tanggungjawab waris bagi menyelesaikan bayaran ansuran sewa beli adalah penting supaya pengguna boleh berwaspada dengan mengambil insuran contohnya apabila pembeli meninggal dunia maka waris boleh mengambil wang insuran untuk meneruskan pembayaran sewa beli pembeli.

### Perbincangan Kumpulan Berfokus Ketiga

Berdasarkan FGD ketiga, iaitu respondennya dalam kalangan pengguna, hanya terdapat tiga domain yang ditekankan oleh responden, iaitu hak untuk mendapat keperluan asas, hak untuk mendapat ganti rugi dan hak untuk bersuara. Menerusi FGD ini, responden merasakan hanya ketiga-tiga hak ini penting bagi pengguna ketahui. Jadual 5 menunjukkan kandungan FGD 3.

Jadual 5: Kandungan Perbincangan Kumpulan Berfokus Ketiga

No.	Hak-hak Pengguna	Tema
1.	Hak untuk mendapatkan keperluan asas	<p><b>Makanan</b></p> <p>Pengetahuan berkaitan (i) label atau logo makanan daripada luar negara yang memasuki pasaran malaysia dan (ii) harga sudah termasuk cukai.</p> <p><b>Perumahan</b></p> <p>Pengetahuan berkaitan (i) deposit perumahan yang diberikan kepada pemaju oleh pembeli rumah dan (ii) tempoh yang diberikan kepada pemaju untuk memperbaiki kerosakan rumah.</p>

---

2.	Hak untuk mendapat ganti rugi	<p><b>Saluran Aduan</b></p> <p>Pengetahuan berkaitan (i) bidang kuasa tribunal tuntutan pembeli rumah.</p> <p><b>Saluran Aduan</b></p> <p>Pengetahuan berkaitan (i) Bidang kuasa Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia dan (ii) Jumlah tuntutan yang dibenarkan di Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia</p>
<hr/>		
3.	Hak untuk bersuara	<p><b>Hak Pengguna</b></p> <p>Pengetahuan berkaitan bantuan kepada pengguna untuk bersuara.</p>

---

Merujuk domain bagi hak untuk mendapat keperluan asas, terdapat dua tema yang ditekankan dalam FGD ketiga ini sama dengan FGD 1 dan 2, iaitu tema makanan dan perumahan. Menerusi tema makanan, pengetahuan yang ditekankan ialah label atau logo makanan daripada luar negara yang memasuki pasaran Malaysia dan harga makanan yang merangkumi cukai oleh kerajaan. Perkara ini menunjukkan golongan pengguna amat mementingkan label makanan dan harga selari dengan kajian Norhasmah & Elistina (2013) yang telah menjalankan satu kajian mengenai pengetahuan pelabelan makanan pengguna di Malaysia.

Manakala, bagi tema perumahan pula menjurus pengetahuan yang berkaitan pembayaran perumahan, iaitu deposit perumahan yang perlu diberikan kepada pemaju oleh pembeli rumah dan tempoh yang diberikan kepada pemaju untuk memperbaiki kerosakan rumah. Pengetahuan ini penting dan selari dengan laporan yang dikeluarkan oleh Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (2013) yang menunjukkan aduan mengenai pembinaan dan kualiti perumahan mencapai tahap 27.9% dan terletak pada paras kedua tertinggi berbanding isu sektor perumahan yang lain. Lantas, dengan kekuatan pengetahuan bahagian ini diharap peratus aduan berkurangan.

Domain hak untuk mendapat ganti rugi pula mempunyai hanya satu tema, iaitu tentang saluran aduan yang perlu diketahui oleh pengguna. Dalam hal ini, responden beranggapan perkara yang wajib diketahui oleh pengguna dalam mendapatkan ilmu literasi undang-undang ialah bidang kuasa Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah, bidang kuasa Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia dan jumlah tuntutan yang dibenarkan di Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia. Selain itu, domain bagi hak untuk bersuara hanya terdapat satu tema, iaitu hak pengguna dan pengetahuan tema ini lebih menjurus bantuan perundangan kepada pengguna untuk bersuara. Hal ini jelas menunjukkan golongan pengguna amat mementingkan pengetahuan berkaitan saluran undang-undang dan bantuan kepada pengguna untuk bersuara. Seperti yang dinyatakan dalam perbincangan FGD 3 sebelum ini bahawa pengguna hanya mementingkan saluran aduan dalam perkara yang perlu diketahui oleh pengguna.

Akhirnya, setelah dianalisis ketiga-tiga perbincangan tersebut domain yang diperolehi adalah merangkumi kelapan-lapan hak pengguna iaitu domain hak untuk mendapat keperluan asas merangkumi dua tema yang penting, iaitu daripada segi makanan dan perumahan. Manakala, hak untuk mendapat maklumat hanya terdapat satu tema berkaitan maklumat tentang kuantiti barangan dan hak untuk mendapat pendidikan pengguna terdapat tiga tema, iaitu muflis, skim cepat kaya dan sewa beli.

Seterusnya, hak untuk mendapat barangan dan perkhidmatan yang selamat hanya terdapat dua tema yang ditekankan, iaitu tentang label atau logo keselamatan dan pendaftaran produk pengguna di Malaysia. Manakala, hak untuk membuat pilihan merangkumi tiga tema, iaitu jualan langsung, sewa beli dan jualan atas talian, hak untuk mendapat ganti rugi merangkumi tiga perkara, iaitu tentang Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia, lain-lain saluran aduan dan remedi. Selain itu, hak untuk bersuara telah dibahagikan kepada dua tema dan merangkumi hak pengguna dan tuntutan pengguna dan hak untuk hidup dalam alam sekitar yang sihat dan selamat hanya satu tema sahaja dibentuk iaitu tanggungjawab terhadap alam sekitar.

## KESIMPULAN

Sebagai rumusannya, hasil ketiga-tiga FGD telah menghasilkan satu definisi literasi yang merangkumi kesedaran, pengetahuan dan pemahaman pengguna. Definisi literasi undang-undang pengguna pula ialah kesedaran, pengetahuan dan pemahaman terhadap hak dan tanggungjawab pengguna. Perkara ini juga selari dengan kajian literatur yang juga memfokuskan literasi kepada maksud pengetahuan dan pemahaman (UNESCO, 2006; Mcgregor, 2013). Manakala, bagi mengenal pasti masalah pengguna di Malaysia yang berkaitan dengan undang-undang menjurus kepada kelemahan pengguna itu sendiri seperti tidak memahami bahasa undang-undang, prosedur aduan yang mengelirukan, penguatkuasaan yang lemah daripada pihak kerajaan dan kurang pendidikan berkaitan undang-undang pengguna.

Selain itu, terdapat lapan domain yang merangkumi hak-hak pengguna di Malaysia dan mempunyai 48 indikator hasil kajian ini. Hasil perolehan ini boleh memberikan sumbangan kepada polisi pendidikan seperti membantu struktur pengajaran lebih fokus kepada pendidikan pengguna yang diperlukan oleh pengguna di Malaysia kerana domain dan indikator akan menentukan perkara yang perlu dimasukkan ke dalam polisi pendidikan di Malaysia seperti domain bersuara dan mendapat maklumat yang merangkumi indikator tentang tuntutan Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia dan logo keselamatan produk pengguna untuk membantu pengguna lebih berpengetahuan berbanding dahulu. Selain itu, domain dan indikator ini boleh digunakan dalam kajian yang akan datang seperti kajian kuantitatif dalam membentuk faktor literasi undang-undang pengguna di Malaysia.

## PENGHARGAAN

Geran ini dibiayai oleh Kementerian Pengajian Tinggi, Skim Geran Penyelidikan Fundamental dengan tajuk *Developing Malaysian Consumer Legal Literacy Index*, FRGS/1/2012/SS08/UPM /02/23

## RUJUKAN

- Afida, M. M. A., Elistina, A.B., & Syuhaily, O. (2014). *Perlindungan ke arah memperkasakan pengguna di Malaysia*. Serdang: Persatuan Ekonomi Pengguna dan Keluarga Malaysia (MACFEA).
- Ahmad, N., & Oranye, N.O. (2010). Empowerment, Job Satisfaction and Organizational commitment: a comparative analysis of nurses working in Malaysia and England. *Journal of Nursing Management*, 18:582-591.

- Beale, H.G. (1980). *Remedies for breach of contract modern legal studies*. Sweet & Maxwell, Limited.
- Boston, L., Burciu, A., & Grosu, V. (2010). The consumerism and consumer protection policies in the European community. *Theoretical & Applied Economics*, 4 (4): 19-34.
- Consumer International. (2014). The Global Voice For Consumer. Dimuat turun pada 3 Januari 2014 daripada <http://www.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights/>
- Dasar Pengguna Negara. (2011). Dasar Pengguna Negara. Dimuat turun pada 5 Januari 2014 daripada <http://www.kpdnkk.gov.my/index.php/my/kpdnkk/2013-01-31-07-00-49/dasar-pengguna-negara>
- Doron, I., & Hoffman, A. (2005). Time for law: Legal Literacy and Gerontological Education. *Educational Gerontology*, 31(8):627-642.
- Danes, S.M., & Haberman, H. (2007). Teen Financial Knowledge, Self Efficiency and Behaviour: A Gendered View. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 18 (2): 1-13.
- Elistina, A.B., & Naemah, A. (2010). Pengetahuan berhubung hak-hak pengguna semasa berurusan dengan bengkel kenderaan. *Jurnal Pengguna Malaysia*, 14 : 1-10.
- Elizabeth, B.G. (2009). *Consumer economics issues and behavior*. Florida: PEARSON Prentice Hall.
- Fazli, M.S. (2014). The development of consumer protection policies in Malaysia. *International Journal of Business and Social Research*, 4(6):98-108.
- Furlow, N.E., & Knott, C. (2009). Who's reading the label? Millennial's use of environmental products labels. *The Journal of Applied Business and Economics*, 10(3): 1-20.
- Gross, M., & Latham, D. (2012). What's skill got to do with it?: Information literacy skills and self views of ability among first year college students. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 63(3):574-583.
- Grunert, K.G., Wills, J.M., & Fernandez-Celemin, L. (2010). Nutrition knowledge and use and understanding of nutrition information on food labels among consumer in the UK. *Appetite*, 55:177-189.
- Husniyah, A.R., Afida, M.M.A., Bukryman, S., & Elistina, A.B. (2010). Literasi pengguna dalam perjanjian pinjaman perumahan. *Jurnal Pengguna Malaysia*, 15:99-109.
- Hamdan, M. (2005). Perjuangan perundangan pengguna. Selangor:IBS Buku Sdn Bhd.
- Jariah, M., Sharifah, A.H., & Laily, P. (2013a). Realiti keupayaan pengguna Malaysia. Dalam Zumilah, Z., Elistina A.B., & Rashidah, N.Z. (Ed) Malaysia negara maju realiti dan cabaran pengguna (pp. 19-45.). Serdang.MACFEA.
- Jariah, M., Fazli, M.S., & Sharifah, A.H. (2013b). Cabaran pengguna luar bandar. Dalam Zumilah, Z., Elistina A.B., & Rashidah, N.Z. (Ed) Malaysia negara maju realiti dan cabaran pengguna (pp. 47-73.). Serdang.MACFEA.
- Jabatan Insolvensi Malaysia. (2014). Dimuat turun pada 6 Januari 2015 di [http://www.insolvensi.gov.my/images/documents/Statistics/Search/Nov\\_2014/Statistik\\_2014-11.pdf](http://www.insolvensi.gov.my/images/documents/Statistics/Search/Nov_2014/Statistik_2014-11.pdf)
- Khazizul, M.P., Sabariah, J., & Syed, J.A.N.S.M. (2011). The training needs for Halal logistics industry in Malaysia. *Jurnal Pengguna Malaysia*, 17:34-55.
- Laily, P., Sharifah, A.H., & Syuhaily, O. (2013). *Kajian Pembangunan Indeks Pendayaupayaan Pengguna Malaysia*, Putrajaya. Bahagian Penyelidikan dan Dasar Kepenggunaan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan.



- McGregor, S. (2005). Sustainable Consumer Empowerment through critical Consumer Education: A Typology of Consumer Education Approaches. *International Journal of Consumer Studies*, 29 (5): 437-447.
- Militello, M., Schimmel, D., & Eerwein, H. J. (2009). If they knew, they would change: How Legal Knowledge Impacts Principals Practice. *NASSP Bulletin*, 93 (1):27-52.
- Mak, V., & Braspenning, J. (2012). Errare humanum est. financial literacy in European consumer credit law. *Journal of Consumer Policy*, 35(3):307-332.
- McGregor, S. (2013). Globalizing and humanizing education: A New Research Agenda. *Journal of HEIS*, 10 (1): 2-9.
- Nurazlina, D., Elistina, A. B., & Aini, M. S. (2015). Consumer Legal Literacy, Values and Consumerism Practices among Members of Consumer Association in Malaysia. *Asian Social Science*, 11 (12):189-199.
- Norhasmah, S., & Elistina, A. B. (2013). Realiti Tingkahlaku Pengguna Mahasiswa Terhadap pemakanan dan pelabelan makanan. Dalam Zumilah Z., Elistina, A. B., & Nor Rashidah, Z. (Ed) *Malaysia Negara Maju, Realiti dan Cabaran Pengguna*, (pp149-168). Serdang:Persatuan Ekonomi Pengguna & Keluarga Malaysia (MACFEA).
- Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (2016). *Laporan Tahunan Aduan Pengguna di Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional*. Selangor. Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional.
- Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (2013). *Laporan Tahunan Aduan Pengguna di Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional*. Selangor. Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional.
- Preston-Shoot, M., Mckimm, J., Kong, W. M., & Smith, S. (2011). Readiness for Legally literate medical practice? Student perceptions of their undergraduate medico-legal education. *Journal of Medical Ethics*, 37 (10):616-622.
- Rachagan, S. (1992). *Consumer Law Reform – A report, United Nations Development Programme and Consumer Association of Selangor and Federal Territory*. Selangor:UNDP.
- Rasmussen, J. (1983). Skills, Rules and Knowledge; Signals, Signs and Symbols and Other Distinctions in Human Performance Model. *System, Man and Cybernetics, IEEE Transactions on* 13 (3):257-266.
- Sakina, S. A. Y., Suzanna, M. I., Azimon, A. A., & Ong, T. C. (2012). Corporate Responsibility via Malaysian Contract Law: A concern for Consumer Protection. *Pertanika Journal of Social Sciences & Humanities*, 20 (1): 12-20.
- Sakina, S. A. Y., Kartini, A. T. K., Shamsuddin, S., Rahmah, I., Azimon, A. A., & Muhammad Rizal, R. (2015). Isu Pengguna dan Kepenggunaan. Dalam Sakina, S. A. Y., Rahmah, I., & Shamsuddin, S. (Ed), *Pengguna dan Undang- Undang*. (pp 199-223). Bangi:Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia Bangi.
- Shamsul, A. Z. B., Naimah, M. S., Amim, M.O., & Sharifah, A. Z. (2006). Tahap Pengetahuan Pengguna Terhadap Konsep Halal dan Haram serta penggunaan bahan tambah (Food Addictives) dalam makanan. *Jurnal Pengguna Malaysia*, 8:58-67.
- Suraiya, I., & Faridah, N. M. Z. (2012). Impact of Consumer Awareness and Knowledge to Consumer Effective Behaviour. *Asian Social Science*, 8(13):108-114.
- United Nations Educational, Scientific & Cultural. (2006). Understanding of Literacy (Education for all Monitoring Report). Dimuat turun pada 4 Februari 2014 daripada [http://www.unesco.org/education/GMR2006/full/chapt6\\_eng.pdf](http://www.unesco.org/education/GMR2006/full/chapt6_eng.pdf)

- White, J. B. (1982). Invisible Discourse of the Law: Reflections on Legal Literacy And General Education, *The University of Colorado Law Review*, 54:143.
- Wan Jamaliah, W. J., Kamariah, O., Norela, N., & Halimah, A. (2001). Consumer Awareness, Knowledge, Attitudes and Practices related to consumer protection: An exploratory study among working in the Klang Valley. *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics*, 4:26-36.
- Zumilah, Z., Elistina, A. B., & Rashidah, N. Z. (2013). Pengenalan. Dalam Zumilah, Z., Elistina, A. B., & Rashidah, N. Z. (Ed) *Malaysian Negara Maju Realiti Dan Cabaran Pengguna*, (pp 1-9). Serdang: Persatuan Ekonomi Pengguna & Keluarga Malaysia (MACFEA).