

TAHAP PENGETAHUAN UNDANG-UNDANG PENGGUNA DI MALAYSIA

Norhafifah Samsudin¹

Elistina Abu Bakar¹

Zuroni Mat Jusoh¹

Afida Mastura Muhammad Arif¹

Norhasmah Sulaiman²

¹Jabatan Pengurusan Sumber dan Pengajian Pengguna,

Fakulti Ekologi Manusia,

Universiti Putra Malaysia,

²Jabatan Pemakanan dan Dietetik, Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan,

Universiti Putra Malaysia

Pendahuluan

Undang-undang pengguna ialah undang-undang yang menekankan akan hak pengguna dalam aspek pembekalan barang dan perkhidmatan, keselamatan barang dan perkhidmatan, liabiliti produk, perlakuan yang mengelirukan dan memperdaya serta remedi pengguna (Afida, Elistina & Syuhaily, 2014). Dalam hal ini, konsep pendayaupayaan pengguna mempunyai kaitan dengan pengetahuan undang-undang pengguna kerana pendayaupayaan pengguna merupakan satu konsep yang merangkumi pelbagai konsep yang bersifat kemahiran, hak dan kecekapan termasuklah keupayaan pengguna untuk mengumpul dan menggunakan maklumat serta mempunyai kelebihan di pasaran untuk menyediakan perlindungan undang-undang yang praktikal (Nardo, Loi, Rosati, & Manca, 2011).

Malahan, Knott, Zwick dan Schroeder (2006) menekankan pada salah satu model kajiannya, iaitu *Consumer Sovereignty Model* bahawa pengguna perlu bertindak secara rasional berlandaskan undang-undang dan harus fokus pada kepentingan dirinya dan pengguna-pengguna lain seperti yang ditetapkan di bawah undang-undang. Pengguna sebegini akan mempunyai kuasa yang boleh menakluki pemarkar kerana mereka mempunyai ilmu yang cukup untuk menghadapi pelbagai isu antara dirinya dengan pemarkar. Maka, peluang pemarkar mengambil kesempatan terhadap diri pengguna sebegini adalah rendah (Knot *et al.*, 2006). Oleh itu, pengetahuan undang-undang pengguna amat penting untuk mencapai proses pendayaupayaan pengguna.

Kajian Literatur

Berdasarkan kajian yang lepas, tahap literasi undang-undang pengguna seperti kajian yang dilakukan oleh Jariah, Sharifah dan Laily (2013a) menjurus kepada hak-hak pengguna di Malaysia. Dalam hal ini, keputusan Jariah *et al.* (2013a) menunjukkan kesedaran tahap literasi berkaitan hak-hak pengguna hanyalah sebanyak 58 peratus dan hal ini menunjukkan tahap yang rendah bagi pengetahuan hak-hak pengguna di Malaysia. Tambahan, responden yang terdiri daripada pengguna yang berumur 18 tahun ke atas banyak mengetahui tentang hak untuk memilih, hak untuk mendapat keselamatan dan hak untuk mendapat maklumat dan hak yang paling rendah ialah hak untuk didengari (Jariah *et al.*, 2013a).

Jariah, Fazli dan Laily (2013b) juga telah melakukan kajian mengenai pengetahuan tentang hak pengguna, yang melibatkan pengguna luar bandar. Dapatan kajian mendapati bagi aspek pengetahuan hak-hak pengguna di Malaysia, 80 peratus 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 didengari. Ternyata, kedua-dua kajian iaitu Jariah *et al.* (2013a) dan Jariah *et al.* (2013b) mendapati responden paling kurang mengetahui tentang hak untuk didengari. Oleh itu, penekanan haruslah diberikan dalam hak ini bagi kajian seterusnya. Wan Jamaliah, Kamariah, Norela dan Halimah (2001) juga telah membuat kajian berkaitan hak-hak pengguna dalam kalangan wanita bekerja dan mendapati tahap pengetahuan yang sederhana sahaja terhadap hak-hak pengguna, iaitu sebanyak 64.3 peratus sahaja. Kajian Wan Jamaliah *et al.* telah dilakukan pada tahun 2001 dan selepas 13 tahun kemudian, kajian yang dilakukan oleh Jariah *et al.* (2013a) dan Jariah *et al.* (2013b) menunjukkan dapatan yang hampir sama. Hal ini menunjukkan bahawa pengguna masih lagi tidak mengetahui hak-hak mereka dengan baik walaupun lebih 10 tahun telah berlalu.

Terkini, kajian yang dilakukan oleh Nurazlina, Elistina dan Aini (2015) mendapati bahawa pengetahuan responden yang paling tinggi adalah tentang lapan hak secara umum yang mencatatkan skor purata sebanyak 0.78 berbanding dengan 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. Hal 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 kerana tidak sepatutnya golongan pelajar mempunyai tahap yang sederhana dalam pengetahuan

undang-undang kerana mereka ialah mahasiswa yang sepatutnya mempunyai ilmu pengetahuan yang tinggi.

Perkara ini juga selari dengan dapatan kajian Azimon, Naemah dan Elistina (2012) yang menjalankan kajian berkaitan dengan hak-hak pengguna terhadap pelajar universiti di lima Institut Pengajian Tinggi Awam yang terpilih. Keputusan yang diperoleh juga sangat rendah jika dibandingkan dengan keputusan sebelum ini (Jarrah *et al.*, 2013a; Jarrah *et al.*, 2013b), iaitu hanya 5.7 peratus responden sahaja yang berjaya mengenal pasti dengan betul kelapan-lapan hak pengguna yang diiktiraf. Ternyata, pelajar universiti yang sememangnya dikenali dengan pelajar yang mempunyai status pendidikan tinggi turut mempunyai tahap pengetahuan yang rendah mengenai hak-hak pengguna di Malaysia.

Seterusnya, dalam aspek mekanisme tebus rugi. Sakina, Kartini, Shamsuddin, Rahman, Azimon dan Muhammad (2015) mendapati bahawa responden yang mengetahui tentang kewujudan mekanisme penyelesaian pertikaian pengguna yang sedia ada hanyalah sebanyak 53.5 peratus dan selebihnya 46.5 peratus tidak mengetahui tentang kewujudan mekanisme ini. Perkara ini jelas memaparkan kelemahan pengguna dalam aspek literasi undang-undang pengguna di Malaysia. Malahan, kajian Jarrah *et al.* (2013a) memperlihatkan hanya separuh daripada 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.

Selain itu, apabila Wook, Kamalrudin dan Norain (2011) membuat kajian yang memfokuskan pada mekanisme tebus rugi iaitu Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM), hanya 50 peratus responden mengetahui tentang jumlah pampasan maksimum, kos yang terlibat untuk membuat pemfailan tuntutan dan masa yang diambil untuk pendengaran kes di Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia. Hal ini menyokong kesimpulan bahawa tahap literasi undang-undang pengguna masih rendah tentang mekanisme tebus rugi di Malaysia. TTPM ditubuhkan pada tahun 1999, namun selepas 12 tahun penubuhannya, pengguna masih lagi tidak tahu hal berkaitan dengannya. Tambahan, responden terdiri daripada penduduk kawasan Bandar Baru Bangi dan Kajang yang sememangnya hampir dengan TTPM yang terletak di Putrajaya.

Selain pengetahuan berkaitan hak-hak pengguna secara umum dan mekanisme tebus rugi, tahap literasi tentang kontrak sewa beli juga perlulah dilihat bagi mengenal pasti tahap literasi perkara tersebut di Malaysia. Menurut, Zaroni, Husniyah dan Kanmani (2011), tahap pengetahuan responden yang terdiri daripada penyewa tentang Akta Sewa Beli 1967 dan

bidang kuasa akta ini adalah tinggi, iaitu sebanyak 80 peratus responden tahu akan Akta dan kementerian yang mengawalinya. Ternyata kadar tahap literasi pengguna agak tinggi dalam aspek ini, namun apabila Jariah *et al.* (2013b) menjalankan kajian tentang Akta Sewa Beli 1967, hanya 20 peratus responden memberikan jawapan yang betul bagi soalan tersebut. Hal ini mungkin disebabkan kajian Jariah dilakukan dalam kalangan responden di luar bandar dan rata-ratanya tidak begitu terdedah dengan pembelian secara sewa beli.

Seterusnya, dari segi tahap literasi undang-undang pengguna tentang makanan, kajian tentang pelabelan, seperti oleh Nurazlina *et al.* (2015) terhadap ahli Gerakan Pengguna Siswa berkaitan pelabelan seperti logo halal dan tahap pengetahuan yang diperolehi, kajian memperlihatkan pengetahuan responden berada pada tahap yang rendah, iaitu sebanyak 33.8 peratus sahaja yang dapat mengenal pasti logo halal JAKIM yang sah. Namun begitu, kajian yang dilakukan oleh Shamsul, Naimah, Amim dan Sharifah (2006) mendapati tahap pengetahuan responden terhadap logo halal adalah tinggi, iaitu sebanyak 75.4 peratus akan tetapi 24.6 peratus responden tidak mengetahui tentang bentuk logo halal yang dikeluarkan oleh pihak berwajib. Walaupun dalam kajian Shamsul *et al.* (2006) menunjukkan tahap pengetahuan responden tentang logo halal adalah tinggi, namun penekanan yang lebih harus diberikan untuk kajian seterusnya kerana masih terdapat kelemahan seperti keputusan yang didapati dalam kajian Nurazlina *et al.* (2015). Sepatutnya, kekeliruan tentang logo halal ini tidak lagi berlaku kerana menerusi Akta Perihal Dagangan 2011 dan Perintah Perihal Dagangan (Perakuan dan Penandaan Halal) 2011 logo Halal telah diseragamkan dan hanya JAKIM dan MAIN sahaja yang bertanggungjawab mengeluarkan logo ini.

Bukan sahaja logo halal dikaji oleh pengkaji lepas, bahkan isu pelabelan secara keseluruhan juga dikaji. Dapatan menunjukkan tahap pengetahuan adalah sederhana dalam kajian yang dilakukan terhadap pelajar Universiti Putra Malaysia (UPM) yang mengambil kursus Pemakanan, Kesihatan dan Persekitaran, iaitu hanya 54.6 peratus dapat menjawab soalan berkaitan label dengan betul (Norhasmah & Elistina, 2013). Tambahan, 13 tahun sebelum itu, Wan Jamaliah *et al.* (2000) juga telah melakukan kajian dari segi pelabelan dan didapati bahawa pengetahuan responden adalah sangat rendah kerana sebanyak 97.7 peratus responden tidak mengetahui akan label pemakanan adalah wajib di bawah undang-undang. Ternyata, walaupun jarak tempoh kajian dilakukan adalah panjang, namun dapatan yang diperolehi hampir sama, iaitu pada tahap rendah dan sederhana bagi pelabelan makanan. Tambahan, kajian Norhasmah dan Elistina (2013) adalah terhadap kalangan pelajar yang mengambil kursus pemakanan, justeru dapatan kajian tersebut amat memeranjatkan. Dikhuatiri, sekiranya kajian berkaitan pelabelan

terhadap pengguna yang tidak pernah mengambil kursus pemakanan, peratusan akan menjadi lebih rendah. Selain logo halal, tahap pengetahuan logo keselamatan juga amat rendah, seperti yang diperolehi oleh Nurazlina *et al.* (2015) apabila mendapati pengguna tidak dapat mengenal pasti dengan betul logo *European Standards*.

Bagi tahap literasi undang-undang pengguna dalam aspek perumahan pula, memperlihatkan kajian yang dilakukan oleh Husniyah, Afida, Bukryman dan Elistina (2010) berkaitan pinjaman perumahan dalam kalangan responden yang bekerja dalam sektor awam dan majoriti responden mempunyai tahap pengetahuan yang tinggi, iaitu sebanyak 75.5 peratus mengetahui akan hak-hak pinjaman tentang perumahan di bawah undang-undang. Keputusan yang diperolehi oleh Husniyah *et al.* (2010) ternyata berbeza dengan Lusardi dan Mitchell (2007) apabila kajian tentang isu perumahan di Amerika Syarikat yang berkaitan gadai janji perumahan menunjukkan keputusan yang sebaliknya. Kajian mereka memperlihatkan bahawa responden pertengahan usia dan lebih tua telah menjawab soalan tentang bayaran kompaun yang dikenakan sekiranya lambat membayar pinjaman secara salah. Hal ini menunjukkan responden pada usia tersebut kurang peka dengan tindakan undang-undang yang dikenakan kepada mereka sekiranya menghadapi masalah dalam gadai janji perumahan. Perkara ini selari dengan kajian Cumming dan Wilson (2005) yang bersetuju dengan dapatan kajian ini apabila mendapati bahawa tahap literasi responden yang berusia ini tidak faham akan tanggungjawab mereka di bawah undang-undang berkaitan pinjaman, justeru akan memberikan kesan kepada mereka kerana tindakan undang-undang boleh diambil terhadap mereka. Literatur menunjukkan sekurang-kurangnya pengguna Malaysia lebih berpengetahuan tentang pinjaman perumahan mereka berbanding dengan pengguna di negara lain (Husniyah *et al.*, 2010). Hal ini adalah sesuatu yang positif kerana sekurang-kurangnya dalam aspek pinjaman perumahan, mereka berliterasi. Dapatan ini juga mungkin disebabkan responden adalah dalam kalangan pekerja sektor awam yang rata-ratanya mengambil pinjaman perumahan yang disediakan oleh kerajaan. Namun, tiada kajian seumpama itu dilakukan dalam kalangan pengguna sektor swasta, jadi berlaku kesukaran dalam mengenal pasti tahap literasi pengguna Malaysia berkaitan dengannya.

Berdasarkan keputusan kajian lepas yang dibincangkan, dapat disimpulkan bahawa tahap literasi undang-undang pengguna di Malaysia hanyalah merujuk isu-isu tertentu sahaja seperti hak-hak pengguna, perumahan, mekanisme tebus rugi dan makanan. Malahan, keputusan yang diperolehi kebanyakannya menunjukkan pengguna di Malaysia mencapai tahap rendah, seperti undang-undang pengguna yang merujuk pengenalan logo halal. Walaupun begitu, perbandingan dapatan setiap kajian juga tidak begitu adil kerana instrumen yang digunakan adalah berbeza-beza. Belum terdapat satu

instrumen standard untuk mengukur tahap literasi undang-undang ini, justeru menyebabkan tahap literasi undang-undang dalam kalangan pengguna Malaysia belum benar-benar dikenal pasti. Oleh itu, domain dan indikator bagi literasi undang-undang pengguna ini adalah penting supaya instrumen standard dapat dicadangkan dan seterusnya dapat digunakan untuk mengenal pasti tahap literasi undang-undang pengguna di Malaysia.

Metodologi

Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif, iaitu menggunakan pengumpulan data melalui soal selidik. Soalan kajian ini diubah suai daripada Azimon *et al.* (2012) dan Nurazlina *et al.* (2015). Lokasi kajian adalah di Semenanjung Malaysia dan responden telah dipilih melalui teknik persampelan rawak berperingkat. Pada peringkat pertama, pemilihan lokasi adalah secara rawak. Lokasi kajian telah dipilih mengikut zon Malaysia iaitu Zon Utara, Zon Selatan, Zon Timur dan Zon Barat. Sebuah negeri akan dipilih secara rawak berdasarkan zon. Oleh itu, Pulau Pinang telah dipilih mewakili Zon Utara, Negeri Sembilan bagi Zon Selatan, Kelantan bagi Zon Timur dan Selangor bagi Zon Barat. Secara keseluruhannya, sebanyak 500 responden telah mengambil bahagian dalam kajian ini.

Hasil Kajian dan Perbincangan

Latar belakang responden

Pada bahagian ini, latar belakang responden dibincangkan dan diterangkan secara teliti mengikut analisis deskriptif yang telah dijalankan. Dalam bab ini, perkara yang dibincangkan adalah mengenai ciri latar belakang responden seperti jantina, umur, kedudukan dalam keluarga, etnik, pendidikan, status diri, jenis pekerjaan, kategori pekerjaan, pendapatan dan lokasi.

Jadual 1 menunjukkan taburan 500 orang responden, yang mewakili jantina lelaki sebanyak 46.8 peratus manakala 53.2 peratus adalah responden perempuan. Manakala kategori umur, responden telah dibahagikan kepada lima bahagian, iaitu berumur 17 hingga 27 adalah sebanyak 41.4 peratus, berumur 28 hingga 38 adalah sebanyak 18.8 peratus, berumur 39 hingga 49 adalah sebanyak 17.4 peratus, berumur 50 hingga 60 adalah sebanyak 19.4 peratus, dan berumur 60 ke atas mewakili peratusan sebanyak 3.0 peratus. Dalam hal ini, pembahagian umur adalah merujuk kategori umur, seperti generasi *Baby Boom*, Generasi X dan Generasi Y (Solomon, 2013). Lantas, keputusan yang diperoleh menunjukkan responden yang berumur antara 17 hingga 27 tahun banyak mengambil bahagian dalam kajian ini.

Selain itu, kedudukan responden dalam isi rumah pula adalah 35.0 peratus mewakili ketua isi rumah, 18.8 peratus adalah pasangan dan 46.2 peratus mewakili ahli isi rumah. Seterusnya, etnik responden pula terbahagi kepada tiga bahagian iaitu Melayu, Cina dan India. Dalam hal ini, jumlah pengguna Melayu adalah sebanyak 268 (53.65%) responden dan Cina sebanyak 110 (22.0%) responden dan diikuti dengan India sebanyak 122 (24.4%) responden. Berdasarkan keputusan yang diperolehi, jelas menunjukkan bahawa jumlah responden Melayu adalah yang tertinggi dalam kajian ini.

Bagi tahap pendidikan responden pula, pendidikan peringkat ijazah sarjana muda mencatatkan sebanyak 30.8%, pendidikan peringkat sekolah menengah sebanyak 29.0 peratus, 26.8 peratus untuk pendidikan sijil atau diploma, 8.6 peratus untuk sarjana atau ijazah kedoktoran, 3.0 peratus untuk sekolah rendah, 0.6 peratus untuk tidak pernah bersekolah dan lain-lain tahap sebanyak 1.2 peratus. Manakala, 50.8 peratus responden terdiri daripada mereka yang sudah berkahwin dan 44.8 peratus masih belum berkahwin serta lain-lain sebanyak 4.4 peratus.

Selain itu, keputusan bagi pekerjaan responden menunjukkan responden terdiri daripada kakitangan kerajaan iaitu sebanyak 27.2 peratus dan yang paling rendah mewakili pesara iaitu sebanyak 6.0 peratus. Seterusnya, pendapatan responden pula adalah di bawah RM1000 iaitu sebanyak 31.2 peratus, diikuti RM1001 hingga RM2000 iaitu sebanyak 18.4 peratus, RM2001 hingga RM3000 sebanyak 25.6 peratus, RM3001 hingga RM4000 sebanyak 9.0 peratus, RM4001 sehingga RM5000 sebanyak 6.8 peratus, dan atas RM5000 ialah sebanyak 9.0 peratus. Selain itu, lokasi bandar mencatatkan peratusan sebanyak 60 peratus atau sebanyak 300 orang dan luar bandar sebanyak 40 peratus atau sebanyak 200 orang.

Jadual 1: Latar Belakang Responden (n=500 orang)

Pemboleh Ubah	N	%
Jantina		
Lelaki	234	46.8
Perempuan	266	53.2
Umur		
17-27	207	41.4
28-38	94	18.8
39-49	87	17.4
50-60	97	19.4
>60	15	3.0
Kedudukan		
Ketua Isi Rumah	175	35.0
Pasangan	94	18.8
Ahli Isi Rumah	231	46.2

Jadual 1 (sambungan)

Pemboleh Ubah	N	%
Etnik		
Melayu	268	53.6
Cina	110	22.0
India	122	24.2
Pendidikan		
Tidak pernah bersekolah	3	0.6
Sekolah Rendah	15	3.0
Sekolah Menengah	145	29.0
Pendidikan Sijil atau Diploma	134	26.8
Ijazah Sarjana Muda	154	30.8
Sarjana atau Ph.D	43	8.6
Lain-lain	6	1.2
Status		
Berkahwin	254	50.8
Bujang	224	44.8
Lain-lain	22	4.4
Pekerjaan		
Kakitangan Kerajaan	136	27.2
Kakitangan Swasta	97	19.4
Ahli Perniagaan/bekerja sendiri	71	14.2
Suri Rumah	101	20.2
Pelajar	65	13.0
Pesara	30	6.0
Pendapatan		
Bawah RM1000	156	31.2
RM1001-RM2000	92	18.4
RM2001-RM3000	128	25.6
RM3001-RM4000	45	9.0
RM4001-RM5000	34	6.8
Atas RM5000	45	9.0
Lokasi		
Bandar	300	60
Luar Bandar	200	40

Tahap pengetahuan undang-undang pengguna


Tujuan kajian ini dilakukan ialah untuk menganalisis tahap pengetahuan undang-undang pengguna di Malaysia. Dalam hal ini, analisis deskriptif telah dilakukan bagi menganalisis tahap pengetahuan pengguna berkenaan undang-undang pengguna di Malaysia. Oleh itu, markah '1' telah diberikan untuk setiap jawapan yang betul dan '0' bagi pernyataan yang salah. Pengkaji telah memberikan 48 soalan, iaitu 25 soalan yang salah dan 16 soalan yang betul.

Selain itu, terdapat juga soalan yang memerlukan responden untuk mengisi tempat kosong seperti bahagian pengenalanpastian logo-logo keselamatan pengguna. Jadual 2 menunjukkan keputusan hasil analisis deskriptif yang dijalankan.

Jadual 2: Tahap Pengetahuan Undang-Undang Pengguna Malaysia

Perkara	Pernyataan	Dijawab dengan Betul	Dijawab dengan Salah
		(n / %)	(n / %)
Hak untuk mendapat barangan dan perkhidmatan yang berkualiti dan selamat.	1) Barangan import yang halal hanya memerlukan logo halal negara tersebut dan badan tersebut perlu diiktiraf oleh JAKIM.	288 (57.6)	212 (42.4)
	2) Label makanan import dibenarkan dalam bahasa Malaysia atau bahasa Inggeris sahaja.	297 (59.4)	203 (40.6)
	3) Pembeli perlu membayar 10% daripada harga rumah sebagai pendahuluan di bawah undang-undang.	256 (51.2)	244 (48.8)
	4) Semua produk kecantikan perlu didaftarkan dengan Kementerian Kesihatan kerana ia tergolong dalam jenis ubat-ubatan.	291 (58.2)	209 (41.8)
	5) Ubat tradisional perlu didaftarkan dengan Kementerian Kesihatan.	306 (61.2)	194 (38.8)
	6) Barang elektrik hanya sah dijual dengan logo <i>Standard and Industrial of Research Institute of Malaysia</i> (SIRIM).	305 (61.0)	195 (39.0)
	7) Racun makhluk perosak seperti lingkaran ubat nyamuk dan ubat anai-anai perlu didaftarkan.	285 (57.0)	215 (43.0)
	8) Pengguna boleh mengambil tindakan sekiranya tidak berpuas hati terhadap perkhidmatan Jabatan Kerajaan di Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri.	283 (56.6)	217 (43.4)
	9) Peniaga melakukan kesalahan sekiranya mengiklankan jualan murah dengan mengurangkan kuantiti barangan tersebut.	273 (54.6)	227 (45.4)

Jadual 2 (sambungan)

Perkara	Pernyataan	Dijawab dengan Betul	Dijawab dengan Salah
		(n / %)	(n / %)
	<p>10) Responden perlu mengenal pasti logo <i>Standard of Industrial Research Institute of Malaysia</i>.</p> 	288 (57.6)	212 (42.4)
Hak untuk mendapat transaksi adil dan ganti rugi	11) Semua makanan diproses diwajibkan untuk mempunyai tanda tarikh luput.	200 (40)	300 (60)
	12) Tempoh kecacatan yang diberikan kepada pemaju untuk membaiki kerosakan rumah ialah 24 bulan daripada tarikh serah kunci rumah.	212 (42.4)	288 (57.6)
	13) Semua iklan ubat-ubatan hendaklah mendapat kelulusan daripada Kementerian Kesihatan.	291 (58.2)	209 (41.8)
	14) Tempoh bertenang dalam jualan langsung ialah 10 hari waktu bekerja.	205 (41.0)	295 (59.0)
	15) Tribunal Tuntutan Pengguna boleh mendengar tuntutan berhubung kes di bawah Akta Perlindungan Pengguna 1999.	200 (40)	300 (60)
	16) Tuntutan pengguna berhubung isu perumahan yang kurang daripada RM50000 boleh difailkan di Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah.	285 (57.0)	215 (43.0)
	17) Pengguna berhak untuk memulangkan atau menukarkan semula barangan yang dibeli akibat kerosakan walaupun terdapat notis barangan yang dijual tidak boleh dikembalikan atau ditukar.	218 (43.6)	282 (56.4)
	18) Sekiranya pengguna menerima sesuatu barangan secara pos tetapi tidak pernah membuat tempahan, maka dia tidak perlu membayar untuk barangan tersebut.	198 (39.6)	302 (60.4)

Jadual 2 (sambungan)

Perkara	Pernyataan	Dijawab dengan Betul	Dijawab dengan Salah
		(n / %)	(n / %)
	19) Dalam jualan langsung, pengguna boleh memulangkan barangan tanpa sebarang alasan dalam tempoh 10 hari selepas jualan.	242 (48.4)	258 (51.6)
	20) Pengguna yang membuat pembelian atas talian (e-dagang) boleh menukar fikiran selepas 10 hari sekiranya mendapat tawaran yang lebih baik daripada peniaga lain.	215 (43.0)	285 (57.0)
	21) Hak untuk ganti rugi tidak hanya tertakluk terma dan syarat dalam kad waranti sesuatu barangan atau perkhidmatan yang dibeli sahaja.	214 (42.8)	286 (57.2)
	22) Responden perlu mengenal pasti logo halal yang dikeluarkan oleh Jabatan Kemajuan Islam Malaysia.	208 (41.6)	292 (58.4)
Hak untuk mendapat pendidikan pengguna	23) Majlis Agama Islam Negeri mempunyai bidang kuasa untuk mengeluarkan pengesahan halal.	259 (51.8)	241 (48.2)
	24) Pemaju boleh dikenakan faedah sekiranya lambat menyiapkan rumah seperti yang dijanjikan.	372 (74.4)	128 (25.6)
	25) Pembeli tidak boleh membuat pengubahsuaian selagi sijil 'certification of completion' tidak dikeluarkan walaupun kunci telah diserahkan.	395 (79.0)	105 (21.0)
	26) Kes rumah terbengkalai tidak boleh dirujuk ke Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah.	372 (74.4)	128 (25.6)
	27) Pengguna yang tidak berkemampuan boleh mendapatkan bantuan perundangan daripada Jabatan Bantuan Guaman.	396 (79.2)	104 (20.8)



Jadual 2 (sambungan)

Perkara	Pernyataan	Dijawab dengan Betul	Dijawab dengan Salah
		(n / %)	(n / %)
	28) Pengguna boleh membuat tuntutan secara berkumpulan di Malaysia	360 (72.0)	140 (28.0)
	29) Individu yang melakukan pencemaran sungai dengan sisa makanan, minyak dan gris boleh dikenakan hukuman denda dan penjara.	432 (86.4)	68 (13.6)
	30) Membuang sampah merata-rata merupakan kesalahan.	430 (86.0)	70 (14.0)
	31) Sekiranya pengguna meninggal dunia warisnya harus menyambung pembayaran atas kenderaan yang dibeli secara sewa beli.	356 (71.2)	144 (28.8)
	32) Responden diminta untuk mengenal pasti logo kitar semula.	458 (91.6)	42 (8.4)
	33) Responden diminta untuk mengenal pasti logo 'Mudah Terbakar'.	381 (76.2)	119 (23.8)
Hak berkaitan kewangan pengguna dan harga.	34) Harga makanan yang dinyatakan dilabel/pembungkusan makanan sudah termasuk jumlah cukai yang dikenakan.	372 (74.4)	128 (25.6)
	35) Pembeli tidak akan kehilangan kesemua wang depositnya sekiranya gagal untuk mendapatkan pinjaman pembelian rumah.	234 (46.8)	266 (53.2)
	36) Pemiutang berhak merampas kesemua harta daripada individu yang telah diisytiharkan bankrap.	314 (62.8)	186 (37.2)
	37) Syarikat skim cepat kaya boleh didakwa kerana terlibat dalam kegiatan yang melanggar undang-undang.	284 (56.8)	216 (43.2)





Jadual 2 (sambungan)

Perkara	Pernyataan	Dijawab dengan Betul	Dijawab dengan Salah
		(n / %)	(n / %)
	38) Adalah merupakan kesalahan kepada peniaga sekiranya meletakkan klausa 'kami tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kerosakan'.	276 (55.2)	224 (44.8)
	39) Penyewa berhak mendapat rebat sekiranya menamatkan perjanjian sewa beli lebih awal.	337 (67.4)	163 (32.6)
Hak untuk bersuara dan mendapat maklumat	40) Kes berkaitan insuran dan bank boleh dirujuk pada pihak Biro Pengantara Kewangan.	237 (47.4)	263 (52.6)
	41) Kes dalam industri komunikasi dan multimedia boleh dirujuk kepada Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia.	224 (44.8)	276 (55.2)
	42) Aduan tentang pengamal perubatan tidak boleh dirujuk ke Tribunal Tuntutan Pengguna.	226 (45.2)	274 (54.8)
	43) Tuntutan yang boleh dituntut di Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia adalah tidak melebihi RM25000.	224 (44.8)	276 (55.2)
	44) Pengguna boleh diisytiharkan mufliis jika mempunyai hutang yang tidak mampu dibayar melebihi RM30000.	260 (52.0)	240 (48.0)
	45) Jika pengguna gagal membuat pembayaran dua kali berturut-turut, bank berhak mengambil semula kenderaan yang dibeli melalui sewa beli tetapi sekiranya hampir 75% jumlah bayaran telah dijelaskan bank tidak berhak.	300 (60)	200 (40)
	46) Responden perlu mengenal pasti logo <i>Malaysia Conformity Mark</i> .	40 (8.0)	460 (92.0)



Jadual 2 (sambungan)

Perkara	Pernyataan	Dijawab dengan Betul	Dijawab dengan Salah
		(n / %)	(n / %)
	47) Responden perlu mengenal pasti logo <i>CE Marking</i> . 	22 (4.4)	478 (95.6)
	48) Responden perlu mengenal pasti logo <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i> . 	381 (76.2)	119 (23.8)

Keputusan menunjukkan kebanyakan responden telah menjawab 52.6 peratus salah iaitu untuk soalan ‘Kes berkaitan insuran dan bank boleh dirujuk pada Biro Pengantara Kewangan’. Tambahan, soalan untuk ‘Kes dalam industri komunikasi dan multimedia boleh dirujuk kepada Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia’ mendapat 55.2 peratus bagi jawapan yang salah.

Manakala, bagi soalan tentang ‘Aduan tentang pengamal perubatan tidak boleh dirujuk ke Tribunal Tuntutan Pengguna’ telah mencatatkan peratusan sebanyak 54.8 peratus untuk jawapan salah dan bagi soalan ‘Tuntutan yang boleh dituntut di Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia ialah tidak melebihi RM25000’ ialah sebanyak 55.2 peratus untuk jawapan salah. Tambahan, soalan tentang ‘Pengguna boleh diisytiharkan mufliis jika hutang yang tidak mampu dibayar melebihi RM30000’ mencatatkan peratusan sebanyak 48 peratus bagi jawapan salah dan ternyata perkara ini jelas menunjukkan kelemahan pengguna dari sudut literasi undang-undang mereka.

Selain itu, persoalan tentang transaksi sewa beli juga turut ditanya bagi mengetahui tahap literasi undang-undang pengguna tentang perkara ini. Dalam hal ini, soalan ‘Jika pengguna gagal membuat pembayaran dua kali berturut-turut, bank berhak mengambil semula kenderaan yang dibeli melalui sewa beli kecuali sekiranya hampir 75 peratus jumlah bayaran telah dijelaskan’ telah dijawab dengan salah sebanyak 40 peratus. Secara tidak langsung, perkara ini jelas menunjukkan kelemahan pengguna dari sudut ini

walaupun transaksi sewa beli sering dilakukan oleh pengguna tetapi literasi undang-undang masih ditahap yang rendah. Jika dilihat, 60 peratus responden telah menjawab betul bagi soalan ini tetapi jumlah peratusan sebanyak 40 peratus masih boleh dikategorikan sebagai satu jumlah yang banyak.

Manakala, bagi bahagian soalan yang berkaitan dengan logo keselamatan, keputusan yang diperoleh amat mendukacitakan apabila label untuk keselamatan *Malaysia Conformity Mark* dan *CE Marking* mencatatkan jumlah sebanyak 92 peratus dan 95.6 peratus responden telah menjawab salah. Ternyata, keputusan ini tidak sepatutnya berlaku ketika Malaysia mahu menuju ke Negara maju kerana kekurangan literasi undang-undang pengguna mampu memberikan kesan kepada hasrat Malaysia untuk menjadi sebuah negara maju. Selain itu, label keselamatan untuk '*Hazard Analysis Critical Control Point*' telah mencatatkan keputusan sebanyak 76.2% dengan jawapan betul. Lantas, keputusan ini jelas menunjukkan responden lebih mengetahui tentang label keselamatan ini berbanding *Malaysia Conformity Mark* dan *CE Marking*.

Kesimpulan

Tahap pengetahuan undang-undang pengguna ternyata membimbangkan setelah melihat keputusan kajian ini kerana tahap literasi undang-undang pengguna di Malaysia secara keseluruhannya adalah rendah. Keputusan kajian ini disokong oeh Jariah *et al.* (2013a) apabila mendapati tahap pengetahuan responden tentang hak-hak pengguna di Malaysia adalah rendah. Pengetahuan undang-undang pengguna amat perlu dalam menjalani kehidupan pada zaman yang serba moden ini bagi mengelakkan diri daripada menjadi mangsa pemasar yang mengamalkan amalan curang. Sehubungan itu, pihak kerajaan perlu meningkatkan pengetahuan undang-undang pengguna dalam setiap program yang dilaksanakan. Pertubuhan bukan kerajaan (NGO) pula boleh menyebarkan fahaman tentang pengetahuan undang-undang pengguna ini kepada pengguna supaya mereka mudah fahami tanpa mengelirukan diri mereka. Polisi yang dirangka perlu mengambil kira salah satu isu yang diperoleh daripada kajian ini, iaitu berkenaan pengguna yang lemah dalam literasi undang-undang. Oleh itu, program pendidikan berkaitan undang-undang haruslah menjadi asas terhadap polisi yang digubal. Dengan kata lain, DPN perlulah disesuaikan dengan keperluan pengguna dalam aspek literasi undang-undang pengguna.

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).

Azimon, A.A., Naemah, A., & Elistina, A.B. (2012). Prosiding daripada Seminar Kebangsaan Macfea ke-16: *Celik Undang-Undang: Sejauhmana Kesedaran Pengguna Mahasiswa terhadap Hak Kepenggunaan dan Hak Membuat Tuntutan*. Palm Garden Hotel: Putrajaya.

Cumming, J.J. & Wilson, J.M. (2005). *Literacy, Numeracy and Alternative Dispute Resolution*. National Centre for Vocational Education Research.

Dillman, D.A. (2000). *Mail and Internet Surveys: The tailored design method (2nd Edition)*. New York: Wiley.

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.

Jariah, M., Sharifah, A.H., & Laily, P. (2013a). Realiti Keupayaan Pengguna Malaysia. Dalam Zumilah, Z., Elistina A. B., dan Nor Rashidah, Z. (ed.) *Malaysia Negara Maju Realiti dan Cabaran Pengguna* (pp.19-45). Serdang: MACFEA.

Jariah, M., Fazli, M.S., & Laily, P. (2013b). Cabaran Pengguna Luar Bandar. Dalam Zumilah, Z., Elistina A.B., dan Rashidah, N.Z. (ed.) *Malaysia Negara Maju Realiti dan Cabaran Pengguna* (pp.47-73). Serdang: MACFEA.

Knott, J.D., Zwick, D., & Schroeder, J.E. (2006). Mapping consumer power: an integrative framework for marketing and consumer research. *European Journal of Marketing*, 9 (40), 950-971.

Lusardi, A. & Mitchell, O. (2007). Baby boomer retirement security: the roles planning, financial literacy and housing wealth. *Journal of Monetary Economics*, 54,205-224.

Nardo, M., Loi, M., Manca, A., & Rosati, R. (2011). Consumer Empowerment Index. Dimuat turun pada 4 Februari 2014, daripada <http://ipsc.jrc.ec.europa.eu>

Norhasmah, S. & Elistina, A.B. (2013). Realiti Tingkahlaku Pengguna Mahasiswa Terhadap pemakanan dan pelabelan makanan. Dalam Zumilah Z., Elistina, A.B., dan Nor Rashidah, Z. (Ed) *Malaysia Negara Maju, Realiti dan Cabaran Pengguna*, (pp149-168). Serdang: Persatuan Ekonomi Pengguna dan Keluarga Malaysia (MACFEA).

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.

Shamsul, A.Z.B., Naimah, M. , Amim, M.O., & Sharifah, A.Z. (2006). Tahap pengetahuan pengguna terhadap konsep halal dan haram serta penggunaan bahan tambah (food additives) dalam makanan. *Jurnal Pengguna Malaysia*, 8, 58-67.

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., dan Shamsuddin, S. (Ed), *Pengguna dan Undang- Undang*. (pp 199-223). Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia Bangi.

Solomon, M.R. (2013). *Consumer Behaviour Buying, Having and Being (10th Ed.)*. England: Pearson.

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.

Wook, E., Kamalrudin, M.S, & Norain, M.A. (2011). Kepekaan terhadap hak Membuat tuntutan ganti rugi. *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics*, 14, 72-87.

Zuroni, M.J., Husniyah, A.R., & Kanmani, A.P.S. (2011). Pengetahuan dan sikap pengguna terhadap transaksi sewa beli. *Jurnal Pengguna Malaysia*, 17, 1-21.