



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

***DOMAIN DAN INDIKATOR LITERASI UNDANG –UNDANG
PENGGUNA DI MALAYSIA***

NORHAFIFAH BINTI SAMSUDIN

FEM 2016 38



DOMAIN DAN INDIKATOR LITERASI UNDANG –UNDANG PENGGUNA DI MALAYSIA

Oleh

NORHAFIFAH BINTI SAMSUDIN

**Tesis ini dikemukakan kepada Sekolah Pengajian Siswazah, Universiti Putra
Malaysia sebagai memenuhi keperluan untuk Ijazah Master Sains**

November 2016

HAK CIPTA

Semua bahan yang terkandung dalam tesis ini, termasuk tanpa had teks, logo, ikon, gambar dan semua karya seni lain, adalah bahan hak cipta Universiti Putra Malaysia kecuali dinyatakan sebaliknya. Penggunaan mana-mana bahan yang terkandung dalam tesis ini dibenarkan untuk tujuan bukan komersil daripada pemegang hak cipta. Penggunaan komersil bahan hanya boleh dibuat dengan kebenaran bertulis terdahulu yang nyata daripada Universiti Putra Malaysia.

Hak cipta © Universiti Putra Malaysia



Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia
sebagai memenuhi keperluan untuk Ijazah Master Sains

DOMAIN DAN INDIKATOR LITERASI UNDANG –UNDANG PENGGUNA DI MALAYSIA

Oleh

NORHAFIFAH BINTI SAMSUDIN

November 2016

Pengerusi : Elistina Binti Abu Bakar, PhD
Fakulti : Ekologi Manusia

Literasi terhadap undang-undang merupakan satu komponen penting dalam mendayaupayakan pengguna. Namun, tiada pengukuran untuk menentukan literasi undang-undang pengguna. Objektif utama kajian ini ialah untuk mengenalpasti domain dan indikator literasi undang-undang di Malaysia dan seterusnya membentuk profil pengguna di Malaysia. Kajian ini melibatkan kutipan data secara kualitatif dan kuantitatif. Kajian kualitatif adalah secara kajian kumpulan berfokus yang terdiri daripada tiga siri dalam kalangan pembuat polisi, ahli akademik, pegawai daripada kementerian yang berkaitan, persatuan pengguna dan pengguna biasa. Hasil analisis yang dibuat secara tematik digunakan untuk membentuk soal selidik yang digunakan dalam kajian lapangan. Seramai 500 responden telah terlibat dalam kaji soal selidik ini yang dipilih secara persampelan rawak berlapis. Hasil keputusan FGD mendapati terdapat lapan domain iaitu hak untuk mendapat keperluan asas (12 indikator), hak untuk mendapat maklumat (1 indikator), hak untuk mendapat pendidikan pengguna (5 indikator), hak untuk mendapat barangan dan perkhidmatan yang selamat (10 indikator), hak untuk membuat pilihan (5 indikator), hak untuk mendapat ganti rugi (11 indikator), hak untuk bersuara (2 indikator) dan hak untuk hidup dalam alam sekitar yang sihat dan selamat (3 indikator). Manakala, hasil analisis faktor telah mendapati terdapat lima domain iaitu hak untuk mendapat barangan dan perkhidmatan yang berkualiti dan selamat (10 indikator), hak untuk mendapat transaksi adil dan ganti rugi (12 indikator), hak untuk mendapat pendidikan pengguna (11 indikator), hak berkaitan perkara kewangan pengguna (6 indikator) dan hak untuk bersuara dan mendapat maklumat (9 indikator). Selain itu, keputusan kajian juga menunjukkan tiada perbezaan tahap literasi penduduk bandar dan luar bandar di Malaysia. Seterusnya, profil pengguna yang perlu diberi perhatian bagi meningkatkan tahap literasi undang-undang pengguna di Malaysia ialah jantina kerana terdapat perbezaan diantara jantina dan tahap literasi undang-undang pengguna di Malaysia. Kajian ini mampu memberikan kepentingan kepada pengguna, kerajaan, pertubuhan bukan kerajaan, pemasar dan pengkaji bidang

kepenggunaan bagi menggubal polisi dan membentuk program kepenggunaan. Domain dan indikator yang dikenalpasti juga boleh digunakan bagi membentuk Indeks literasi undang-undang pengguna di Malaysia.



Abstract of thesis presented to the Senate of Universiti Putra Malaysia in
fulfillment of the requirement for the Degree of Master of Science

DOMAINS AND INDICATORS OF CONSUMER LAW LITERACY IN MALAYSIA

By

NORHAFIFAH BINTI SAMSUDIN

November 2016

Chairman : Elistina Binti Abu Bakar, PhD
Faculty : Human Ecology

Legal literacy is an important component in empowering consumers. However, to our knowledge, there is no available instrument that can measure the consumer law literacy. The main objectives of this research are to identify the domains and indicators of consumer legal literacy in Malaysia and also to determine the consumer profile in Malaysia regarding the legal literacy. This research involved both qualitative and quantitative data collection techniques. For qualitative data, three series of Focus Group Discussion (FGD) were conducted. The participants were policymakers, academicians, officers from related ministries, consumer associations and ordinary consumers. The thematic analysis has been used to come out with the items for questionnaire for field work. A total of 500 respondents had involved in this survey which were chosen through multistage random sampling. The FGD result had identified eight domains namely rights to have basic needs (12 indicators), rights to obtain information (1 indicator), rights to acquire consumer education (5 indicators), right to get safe goods and services (10 indicators), rights to make choices (5 indicators), right to redress (11 indicators), rights to voice out opinions (2 indicators) and rights to live in a clean and safe environment (3 indicators). Meanwhile, for survey data, factor analysis result showed five domains which are rights to get safe and quality goods and services (10 indicators), rights to get redress and fair transactions (12 indicators) rights to acquire consumer education (11 indicators), rights regarding financial matters (6 indicators) and rights to voice out opinion and obtain information (9 indicators). Besides, the result also showed that there was no difference between consumer in urban and rural areas in Malaysia regarding their literacy level. Next, the gender factor has to be taken into consideration because there have difference of level literacy between gender and level consumer legal literacy in Malaysia. Tanya adib bi and has to be included in the consumer profile database in order to increase the consumer law literacy level in Malaysia. The research gives a great contribution to consumers, government, non-government organizations, marketers as well as researchers in consumer field. The

domains and indicators that have been identified in the current study are hoped can be implemented or adapted into the basic of consumer law literacy index in Malaysia.



PENGHARGAAN

Alhamdulillah, bersyukur ke hadrat Allah S.W.T, dengan limpah rahmat yang dikurniakan akhirnya tesis ini berjaya disiapkan seperti mana yang telah diamanahkan. Walaupun terdapat banyak halangan dan masalah yang dihadapi sepanjang menyiapkannya. Jutaan terima kasih diucapkan kepada Dr Elistina Abu Bakar selaku Pengerusi Jawatankuasa Penyeliaan yang telah banyak memberikan bimbingan, tunjuk ajar dan membantu dalam menghasilkan tesis ini. Terima kasih juga saya ucapkan kepada Dr Zuroni Md Jusoh selaku Ahli Jawatankuasa Penyeliaan yang telah banyak memberikan panduan serta tunjuk ajar.

Tidak dilupakan kepada para pensyarah dan staf Jabatan Pengurusan Sumber dan Pengajian Pengguna, Fakulti Ekologi Manusia yang turut memberikan dorongan dan semangat. Jutaan terima kasih diucapkan kepada ibu bapa iaitu Samsudin Hj Yaacob dan Zahara Bt Hassan serta keluarga yang banyak memberikan sokongan dan menyuntik semangat dalam menyiapkan tesis ini. Rakan-rakan seperjuangan yang sama-sama mengharungi dalam menyiapkan tesis dan memberi tunjuk ajar. Terima kasih diucapkan buat semua yang telah membantu bagi menghasilkan tesis ini. Semoga bantuan dan pengorbanan yang disumbangkan mendapat keredhaan Allah S.W.T.

Tesis ini telah dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia dan telah diterima sebagai memenuhi syarat keperluan untuk Ijazah Master Sains. Ahli Jawatankuasa Penyeliaan adalah seperti berikut:

Elistina Binti Abu Bakar, PhD

Pensyarah Kanan
Fakulti Ekologi Manusia
Universiti Putra Malaysia
(Pengerusi)

Zuroni Md Jusoh, PhD

Pensyarah Kanan
Fakulti Ekologi Manusia
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

ROBIAH BINTI YUNUS, PhD

Professor dan Dekan
Sekolah Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh :

Perakuan pelajar siswazah

Saya memperakui bahawa:

- tesis ini adalah hasil kerja saya yang asli;
- setiap petikan, kutipan dan ilustrasi telah dinyatakan sumbernya dengan jelas;
- tesis ini tidak pernah dimajukan sebelum ini, dan tidak dimajukan serentak dengan ini, untuk ijazah lain sama ada di Universiti Putra Malaysia atau institusi lain;
- hak milik intelek dan hakcipta tesis ini adalah hak milik mutlak universiti Putra Malaysia, mengikut Kaedah-kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012;
- kebenaran bertulis daripada penyelia dan Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi) hendaklah diperoleh sebelum tesis ini diterbitkan (dalam bentuk bertulis, cetakan atau elektronik) termasuk buku, jurnal, modul, prosiding, tulisan popular, kertas seminar, manuskrip, poster, laporan, nota kuliah, model pembelajaran atau material lain seperti yang dinyatakan dalam Kaedah-kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012;
- tiada plagiat atau pemalsuan/fakrikasi data dalam tesis ini, dan intergriti ilmiah telah dipatuhi mengikut Kaedah-kaedah Universiti Putra Malaysia (Pengajian Siswazah) 2003 (Semakan2012-2013) dan Kaedah-kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012. Tesis telah dihantar diimbaskan dengan perisian pengesanan plagiat.

Tandatangan: _____ Tarikh: _____

Nama dan No. Matrik: Norhafifah Binti Samsudin , GS37157

Perakuan Ahli Jawatankuasa Penyeliaan:

Dengan ini, diperakukan bahawa:

- penyelidikan dan penulisan tesis ini adalah di bawah seliaan kami;
- tanggungjawab penyeliaan sebagaimana yang dinyatakan dalam Universiti Putra Malaysia (Pengajian Siswazah) 2003 (Semakan 2012-2013) telah dipenuhi.

Tandatangan : _____
Nama Pengerusi
Jawatankuasa
Penyeliaan : Dr. Elistina Binti Abu Bakar

Tandatangan : _____
Nama Ahli
Jawatankuasa
Penyeliaan : Dr. Zuroni Md Jusoh

ISI KANDUNGAN

Muka surat

ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
PENGHARGAAN	v
PENGESAHAN	vi
PERAKUAN	viii
SENARAI JADUAL	xiii
SENARAI RAJAH	xv

BAB

1	PENDAHULUAN	1
	1.1 Pendahuluan	1
	1.2 Pernyataan Masalah	6
	1.3 Soalan Kajian	8
	1.4 Objektif Am	9
	1.5 Objektif Khusus	9
	1.6 Rangka Kajian	9
	1.7 Kepentingan Kajian	10
	1.8 Limitasi Kajian	11
	1.9 Hipotesis	12
	1.10 Kedudukan literasi di dalam teori kepenggunaan	12
	1.11 Definisi pemboleh ubah	17
	1.11.1 Literasi	17
	1.11.2 Literasi Undang-Undang	18
	1.11.3 Undang-Undang Pengguna	18
	1.11.4 Masalah Pengguna	19
	1.11.5 Profil Pengguna	19
	1.12 Rumusan	19
2	KAJIAN LITERATUR	20
	2.1 Pendahuluan	20
	2.2 Definisi Literasi Undang-Undang Pengguna	20
	2.3 Literasi Undang-Undang dan Isu-Isu Pengguna	22
	2.3.1 Hak –hak pengguna	22
	2.3.2 Makanan	23
	2.3.3 Perumahan	24
	2.3.4 Keselamatan Produk	25
	2.3.5 Mekanisma Tebus Rugi	26
	2.3.6 Pembekalan Barangan dan Perkhidmatan	27
	2.3.7 Kontrak Sewa Beli	28
	2.4 Tahap Literasi	28
	2.5 Ringkasan Penyelidikan Terdahulu Literasi Undang - Undang dan Isu Pengguna	33
	2.6 Profil Pengguna	36
	2.7 Perbezaan Pengguna Bandar dan luar Bandar	37

2.8	Rumusan	38
3	METODOLOGI	39
3.1	Pendahuluan	39
3.2	Rekabentuk Kajian	39
3.3	Lokasi Kajian	40
3.4	Prosedur Persampelan	40
3.4.1	Perbincangan Kumpulan Berfokus	40
3.4.2	Kaedah Tinjauan Soal Selidik (Kaji Selidik)	41
3.5	Saiz Sampel bagi Kajian Tinjauan	42
3.6	Instrumen	43
3.6.1	Perbincangan Kumpulan Berfokus (FGD)	43
3.6.2	Kaedah Tinjauan Soal Selidik (Kaji Selidik)	44
3.7	Pra Uji Kaji	44
3.7.1	Ujian Kebolehpercayaan	44
3.7.2	Kesahan Kajian	45
3.7.3	Normaliti	45
3.8	Analisis Data	46
3.8.1	Analisis Kualitatif	46
3.8.2	Analisis Kuantitatif	46
a)	Analisis Faktor	46
b)	Analisis Ujian T	47
c)	Analisis Kuasa Dua	47
3.9	Etika Kajian	47
3.10	Rumusan	47
4	HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN	48
4.1	Pengenalan	48
4.2	Perbincangan Kumpulan Berfokus	48
4.2.1	Definisi Literasi Undang-Undang	48
4.2.2	Masalah Pengguna	50
4.3	Domain dan Indikator Literasi Undang-Undang Pengguna	52
4.3.1	Perbincangan Kumpulan Berfokus Pertama	52
4.3.2	Perbincangan Kumpulan Berfokus Kedua	55
4.3.3	Perbincangan Kumpulan Berfokus Ketiga	60
4.3.4	Gabungan Ketiga-Tiga Perbincangan Kumpulan Berfokus	61
4.4	Dapatan Kajian Daripada Kaji Selidik	73
4.4.1	Latar Belakang Responden	73
4.5	Faktor Analisis	76
4.6	Tahap Pengetahuan Undang-Undang Pengguna	83
4.7	Profil Pengguna terhadap literasi undang-undang	94
4.8	Analisis Ujian T	97
4.9	Rumusan	98
5	KESIMPULAN DAN CADANGAN	99
5.1	Pengenalan	99
5.2	Ringkasan Kajian	99
5.3	Kesimpulan Kajian	100

i.	Menentukan definisi literasi dan literasi undang-Undang pengguna serta mengenalpasti masalah pengguna di Malaysia berkaitan undang-undang.	100
ii.	Menentukan domain dan indikator literasi undang undang pengguna.	100
iii.	Menentukan tahap literasi pengguna Malaysia.	101
iv.	Menentukan perbezaan tahap literasi pengguna di Luar Bandar dan Bandar.	101
v.	Membentuk profil pengguna di Malaysia berkaitan Tahap literasi undang-undang pengguna di Malaysia.	101
5.4	Implikasi Kajian	102
5.4.1	Polisi	102
5.4.2	Teknikal	103
5.4.3	Teoritikal	104
5.5	Cadangan Kajian akan Datang	104
RUJUKAN		105
LAMPIRAN		116
BIODATA PELAJAR		135

SENARAI JADUAL

Jadual	Muka surat
1 Undang-Undang Pengguna	5
2 Rangka Kajian Domain dan Indikator Literasi Undang-Undang Pengguna di Malaysia	9
3 Ringkasan Penyelidikan Terdahulu Literasi Undang-Undang dan Isu Pengguna	33
4 Pengagihan lokasi kajian	41
5 Kawasan Bandar dan Luar Bandar	42
6 Pengagihan Mengikut Negeri	42
7 Pengiraan Responden mengikut Bandar dan Luar Bandar pada setiap negeri	43
8 Nilai <i>Skewness</i> dan <i>Kurtosis</i>	45
9 Definisi Literasi Undang-Undang	49
10 Masalah Pengguna berkaitan Undang-Undang	51
11 Kandungan Perbincangan Kumpulan Berfokus Pertama	53
12 Kandungan Perbincangan Kumpulan Berfokus Kedua	56
13 Kandungan Perbincangan Kumpulan Berfokus Ketiga	60
14 Kandungan Ketiga-tiga Perbincangan Kumpulan Berfokus	62
15 Latar Belakang Responden (n=500 orang)	75
16 Keputusan Ujian KMO dan Bartlett's	76
17 Jumlah Varians Domain	77
18 Ujian Kebolehpercayaan	78
19 Barangan dan perkhidmatan berkualiti dan selamat	79
20 Transaksi adil dan ganti rugi	80

21	Pendidikan pengguna	81
22	Kewangan pengguna dan harga	82
23	Bersuara dan mendapat maklumat	83
24	Tahap pengetahuan barangan dan perkhimatan berkualiti dan selamat	84
25	Tahap pengetahuan transaksi adil dan ganti rugi	86
26	Tahap pengetahuan pendidikan pengguna	88
27	Tahap Pengetahuan kewangan pengguna dan harga	90
28	Bersuara dan mendapat maklumat	92
29	Skor purata dan Sisihan Piawaian	93
30	Tahap Literasi Undang-Undang Pengguna	94
31	Profil Pengguna Terhadap Literasi Undang-Undang	95
32	Keputusan Ujian T Lokasi Kajian Domain dan Indikator Literasi Undang-Undang di Malaysia.	97

SENARAI RAJAH

Rajah	Muka surat
1 Konsep Perlindungan Pengguna	2
2 Teori Sosial Kognitif	14
3 Teori Pendayaupayaan	16
4 <i>Scree Plot</i>	77



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pendahuluan

Pengguna adalah individu ataupun kumpulan yang mengguna, memiliki, mengekal atau melupus produk atau perkhidmatan untuk mengekalkan kepuasan hidup, memenuhi keperluan mereka dan meningkatkan kualiti hidup mereka (Elizabeth, 2009).

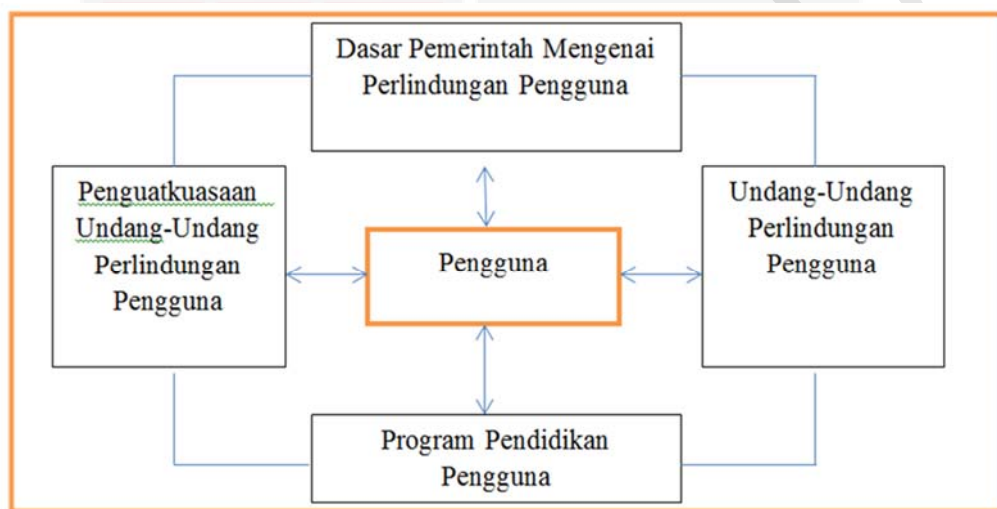
Menurut Presiden Amerika Syarikat, John F Kennedy, Pengguna terdiri daripada semua individu. Mereka adalah kumpulan terbesar dalam sesebuah ekonomi, memberi kesan dan mendapat kesan dalam hampir setiap keputusan ekonomi sama ada secara umum ataupun tidak. Sebanyak 2/3 jumlah perbelanjaan dalam sesebuah ekonomi adalah daripada pengguna. Namun begitu, mereka adalah kumpulan ekonomi yang tidak tersusun dan pandangan mereka sering kali tidak didengari (Deklarasi Hak Pengguna, 1962).

Lanjutan daripada Deklarasi Hak Pengguna 1962 ini, terdapat pelbagai definisi tentang pengguna telah dikeluarkan oleh pengkaji-pengkaji di seluruh dunia melalui pelbagai perspektif berdasarkan bidang masing-masing. Menurut Gabungan Persatuan - Persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA, 2015), pengguna ialah individu yang menggunakan barangan, perkhidmatan atau sumber semulajadi untuk memenuhi keperluan dan kehendak mereka. Perdana Menteri Malaysia yang keempat, Tun Dr. Mahathir Mohamed, juga telah memberi satu takrifan mengenai maksud 'pengguna' dalam ucapan perasmian Hari Pengguna Sedunia pada tahun 1992. Menurut beliau:

'Semua rakyat Malaysia tanpa mengira kedudukan dalam masyarakat adalah pengguna yang menggunakan barangan atau perkhidmatan atau kurniaan alam semulajadi. Pengguna adalah asas segala kegiatan ekonomi.'

Apabila tergubalnya Akta Perlindungan Pengguna 1999 (APP), undang-undang melalui Seksyen 3 APP 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 untuk tujuan membekalkan barangan tersebut secara perdagangan atau menggunakannya dalam suatu proses pengilangan. Definisi ini adalah penting kerana menghuraikan ciri-ciri pengguna agar mereka dilindungi dan berupaya untuk menuntut ganti rugi melalui mekanisme tebus rugi yang dikhaskan kepada pengguna seperti Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia sekiranya hak mereka dicabuli.

Keperluan undang-undang bagi melindungi pengguna adalah penting kerana pengguna dilihat tidak mampu untuk melindungi diri mereka sendiri berpunca daripada kewujudan ketidakseimbangan kuasa antara pengguna dengan pihak pembekal/pengilang/pengeluar (Rachagan, 1992). Idea yang sama dikongsi oleh Ruhl (2011) di mana berpendapat pengguna memerlukan perlindungan kerana kurang pengetahuan terhadap produk, jahil berkaitan terma kontrak, di samping sering bertindak secara tidak rasional. Hal ini disokong oleh Sharifah (2009) yang menyatakan bahawa ciri-ciri pengguna dan keadaan persekitaran pengguna menyebabkan pengguna haruslah diperkasakan melalui pendidikan pengguna. Rajah 1 menunjukkan konsep perlindungan pengguna yang secara jelas menunjukkan undang-undang dan penguatkuasaannya serta program pendidikan adalah komponen penting dalam perlindungan pengguna.



Rajah 1 : Konsep Perlindungan Pengguna (Sumber : Sharifah, 2009)

Undang-undang pengguna didefinisikan sebagai manifesto perundangan yang berobjektifkan untuk memberi perlindungan kepada pengguna (Rachagan, 1992). Sebelum kelahiran Akta Perlindungan Pengguna 1999 (APP), pengguna dilindungi secara tidak langsung di bawah pelbagai statut. Hanya dengan tergalunya APP 1999, pengguna dilindungi secara langsung dengan tertubuhnya Majlis Penasihat Pengguna Malaysia dan Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia. Walaubagaimanapun, ia tidak bererti akta lain tidak terpakai kepada pengguna. Sebagai contoh, kredit pengguna dikawal oleh Akta Sewa Beli 1967, Akta Peminjam Wang 1951 dan Akta Pajak Gadai 1972.

Walaubagaimanapun, undang-undang yang lengkap adalah tidak memadai kecuali ia difahami oleh pengguna (Elistina & Naemah, 2010). Hal ini disokong oleh Dasar Pengguna Negara (DPN) yang menitikberatkan perlindungan sendiri pengguna. Di bawah DPN, undang-undang digubal demi kesejahteraan pengguna dan haruslah berupaya untuk melindungi diri mereka sendiri dengan perundangan yang disediakan. Oleh itu, komponen pengetahuan merupakan satu unsur penting dalam konsep perlindungan sendiri (Dasar Pengguna Negara, 2002). Ini ditekankan oleh

Mcgregor (2005) dalam kajiannya bahawa antara objektif yang hendak dicapai dalam perlindungan sendiri ialah pengguna yang berdaya upaya (*empowered*) di mana mereka menggunakan maklumat bagi merebut peluang di pasaran dan menyiapkan diri supaya berpengetahuan, cekap dan berwibawa, bersifat pendesak serta tidak bergantung kepada orang lain, disamping berupaya untuk melaksanakan advokasi sendiri dalam melindungi diri mereka (McGregor, 2005).

Pada tahun 1991, Perdana Menteri ketika itu Tun Dr Mahathir telah melaksanakan satu visi yang ingin menjadikan Malaysia sebagai satu negara yang maju sepenuhnya, matang dan mempunyai masyarakat yang tinggi pengetahuan menjelang tahun 2020. Visi ini dinamakan Visi 2020 dan dilaksanakan berikutan untuk mencapai status negara maju pada tahun 2020. Dalam visi ini ia merangkumi semua aspek kehidupan iaitu kemakmuran ekonomi, kestabilan politik, tahap pendidikan yang bertaraf dunia, sosial, budaya dan kesejahteraan rohani. Kerajaan telah memulakan langkah ini melalui peningkatan tahap pengetahuan terhadap masyarakat bermula dengan faktor ekonomi sebagai sasaran utama (Mohammad, 1991). Oleh sebab itu, bagi membangunkan pengguna yang berdayaupaya, pengetahuan harus menjadi agenda utama bagi meningkatkan tahap literasi dalam kalangan mereka bukan sahaja literasi dari sudut ekonomi namun termasuklah literasi undang-undang.

Literasi boleh didefinisikan sebagai kapasiti untuk mengekalkan, memperoleh dan menggunakan maklumat serta mempunyai campuran kefahaman, kearifan, pengalaman dan kemahiran (Jamilah, Hasrina, Hamidah & Juliana, 2011). Lantas, pengguna yang berpengetahuan tentang kepenggunaan akan jelas tentang perkara yang mereka mahukan dalam memperolehi hidup yang berkualiti (Zumilah, 2002).

Antara pengetahuan yang penting kepada pengguna ialah pengetahuan undang-undang atau dalam kajian ini ialah literasi undang-undang. Menurut Garman, Miescier & Jones (1992) dan Bannister (1996), pendidikan pengguna seharusnya merangkumi literasi undang-undang. Melalui literasi undang-undang, pengguna akan berdayaupaya kerana mereka akan berhati-hati ketika membuat sebarang keputusan, mendapatkan maklumat tentang hak-hak mereka dan mengetahui tentang advokasi dan mekanisma ganti rugi (Nardo, Loi, Manca & Rosati, 2011). Malahan, Knott, Zwick & Schroeder (2006) menekankan pada salah satu model kajiannya iaitu *Consumer Sovereignty Model* bahawa pengguna perlu bertindak secara rasional berlandaskan undang-undang dan harus fokus kepada kepentingan dirinya dan pengguna-pengguna lain seperti ditetapkan di bawah undang-undang. Pengguna sebegini akan mempunyai kuasa yang boleh menakluki pemasar kerana mereka mempunyai ilmu yang cukup untuk menghadapi pelbagai isu antara dirinya dan pemasar. Maka, peluang pemasar mengambil kesempatan terhadap diri pengguna sebegini adalah rendah (Knot et al., 2006).

Sebagai contoh, pengetahuan yang kurang terhadap hak dan proses tuntutan akan menyebabkan pengguna sukar untuk mempertahankan diri mereka apabila diambil kesempatan daripada pemasar (Suraiya & Faridah, 2012). Oleh sebab itu, kajian berkaitan literasi undang-undang amat penting untuk memastikan pengguna mampu menjadi pengguna yang berpengetahuan. Malahan, dalam konteks ingin menjadikan pengguna berdayaupaya dari segi literasi undang-undang, Talaat (2005) menegaskan bahawa pengguna perlu mengetahui tentang fungsi undang-undang terutamanya Akta Perlindungan Pengguna 1999 (APP 1999) seperti melindungi pengguna di dalam aspek amalan menipu dan mengelirukan; amalan yang tidak adil dan salah; keselamatan terhadap barangan dan perkhidmatan; jaminan terhadap pembekalan barangan dan perkhidmatan; hak terhadap pembekal berkenaan jaminan bekalan barangan dan perkhidmatan; hak terhadap pengeluar berkenaan jaminan bekalan barangan dan perkhidmatan pengguna; liabiliti untuk kecacatan produk; Majlis Penasihat Pengguna Negara dan Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia. Ternyata melalui penggubalan akta ini, pengguna dapat menuntut hak mereka dan berjaya menjadi pengguna yang berdayaupaya kerana antara objektif APP 1999 ialah untuk melindungi kepentingan pengguna.

Antara undang-undang utama yang berkaitan pengguna secara langsung dan tidak langsung ialah:

Jadual 1 : Undang – Undang Pengguna

Bil	Nama Akta	Isu
1.	Akta Perlindungan Pengguna 1999	Tribunal Tuntutan Pengguna, Pembekalan barangan dan perkhidmatan.
2.	Akta Pemajuan Perumahan (Kawalan dan Perlesenan) 1966	Perumahan.
3.	Akta Kawalan Harga dan Anti Pencatutan 2010	Kawalan Harga Barangan dan Perkhidmatan.
4.	Akta Kualiti Alam Sekitar 1974	Alam Sekitar.
5.	Akta Bankrap 1967	Isu hutang yang diisytiharkan bankrap dan hak rampasan oleh bank.
6.	Akta Perihal Dagangan 2011	Perihal dagangan yang palsu termasuk logo halal.
7.	Akta Sewa Beli 1967	Sewa beli barangan pengguna.
8.	Akta Kontrak 1950	Kontrak antara pengguna dan peniaga.
9.	Akta Pemegang Pajak Gadai 1972	Pajak Gadai.
10.	Akta Pemberi Pinjam Wang 1951	Pinjaman wang oleh pemberi pinjam wang.
11.	Akta Makanan 1983	Keselamatan Makanan.
12.	Akta Jualan Langsung dan Skim Anti Piramid 1993	Jualan langsung termasuk skim cepat kaya.
13.	Akta Timbang Sukat 1972	Spesifikasi alat timbangan.
14.	Akta Kawalan Bekalan 1961	Pengawalan bekalan bagi memenuhi keperluan asas pengguna.

Kesimpulannya, pengguna yang berpengetahuan tentang hak-hak pengguna dan perlindungan undang-undang terhadap diri mereka akan membantu mereka untuk membuat keputusan pembelian yang baik di pasaran dan melindungi diri mereka daripada tertipu dengan pelbagai amalan curang peniaga. Pada masa yang sama, perkara ini akan meningkatkan ekonomi negara dan kesejahteraan pengguna Malaysia.

1.2 Pernyataan Masalah

Dunia globalisasi telah memberikan impak kepada kehidupan pengguna melalui pemindahan teknologi dan keberkesanan dalam produk pengguna (Mcmillan & Rodrik, 2011). Perkara ini menimbulkan banyak isu dalam kehidupan pengguna. Pelbagai isu pengguna yang timbul menunjukkan kelemahan pengguna sebagai seorang pembeli dan ketamakan pemasar dengan mempergunakan kelemahan pengguna sebagai satu strategi pemasaran (Afida, Elistina & Syuhaily, 2014).

Perkara ini dapat dilihat berdasarkan aduan yang difailkan di Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (2014) dan Pusat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) (2014) menunjukkan pelbagai jenis aduan telah dilaporkan. Pada tahun 2013, NCCC telah mencatatkan jumlah aduan sebanyak 41,249 dan peningkatan jumlah aduan terus berlaku pada tahun 2014 iaitu sebanyak 41,531. Manakala, jumlah kerugian yang dialami oleh pengguna menunjukkan peningkatan sebanyak RM68,324,100.66 pada tahun 2014 berbanding 2013 iaitu sebanyak RM61,700,640.56 (NCCC, 2014). Walau bagaimanapun, di Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia jumlah aduan telah menurun pada tahun 2013 iaitu sebanyak 6233 berbanding 7871 pada tahun 2012 (Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Koperasi dan Kepenggunaan, 2014). Namun begitu, jumlah yang didapati masih berada di tahap yang membimbangkan bagi pengguna di Malaysia.

Punca perkara ini terjadi adalah kerana kekurangan maklumat untuk pengguna melindungi mereka daripada penipuan, penyelewengan dan pelabelan menyebabkan pengguna mudah tertipu (Hamdan, 2005). Amalan curang yang masih lagi berleluasa diamalkan oleh peniaga malahan menurut Solomon (2013) yang menekankan bahawa sesetengah pemasar menganggap pemberian maklumat palsu kepada pengguna boleh diterima kerana ia termaktub sebagai salah satu strategi pemasaran yang digunakan oleh mereka. Tambahan pula, pengetahuan yang terhad dari sudut perundangan ternyata menyukarkan pengguna untuk mengelakkan diri daripada menjadi mangsa pemasar yang tidak beretika (EU Consumer Policy Strategy, 2007).

Selain itu, masalah penawaran yang tidak adil atau lebih dikenali sebagai *inequal bargaining position* sering menjadi masalah bukan sahaja pengguna di Malaysia malah di seluruh dunia (Suzanna, Azimon & Sakina, 2011). Pasaran yang semakin besar ataupun *endogenous market* seakan-akan memaksa penawaran yang tidak adil berlaku antara pengguna dan pemasar (Bordo & Meissner, 2012). Penawaran tidak adil juga memberikan pihak pemasar banyak kelebihan kerana segala kontrak

ditetapkan oleh mereka. Maka, pengguna dilihat tidak mempunyai banyak pilihan kerana pengguna mahu mengguna dan membeli barangan dan perkhidmatan yang mereka sediakan.

Pengguna juga sering menghadapi kontrak bentuk seragam dan klausa pengecualian. Kedua - dua perkara ini sering menjadi beban kepada pengguna (Hamdan, 2005). Kontrak Bentuk Seragam menyebabkan pengguna menandatangani kontrak tersebut walaupun ternyata termannya tidak adil kepada pengguna. Kontrak ini adalah pakej yang sering ditawarkan kepada pengguna terutama dalam produk insuran dan perbankan. Kontrak Seragam dikhuatiri tidak memihak kepada pengguna kerana kebiasaannya ia telah ditetapkan oleh pemasar (Suzanna et al., 2011). Kontrak ini dirangka oleh satu pihak sahaja tanpa memberi ruang kepada pihak yang satu lagi untuk merangka terma syaratnya dan akhirnya ia memberi dua pilihan sahaja kepada pengguna sama ada 'terima' atau 'tolak'.

Penyeragaman kontrak daripada pihak pemasar ternyata menyusahkan pengguna kerana mereka tidak mempunyai peluang untuk membuat penawaran. Malahan, pengguna sendiri tidak faham akan isi kandungan kontrak seragam tersebut (Suzanna et al., 2011). Seterusnya, pengguna yang tidak berpengetahuan tentang klausa pengecualian menjadi punca peningkatan masalah terhadap pengguna. Sebagai contohnya, klausa 'kami tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kerosakan barang' sering termaktub didalam kontrak yang ditandatangani. Namun, pengguna yang tidak memahami mengenai klausa ini tidak mengetahui tentang tindakan yang perlu diambil sekiranya barang pembelian rosak. Kelemahan pengetahuan ini akan menyebabkan pengguna tidak dapat menuntut hak mereka (Elistina & Naemah, 2015).

Kurangnya literasi terhadap undang-undang juga menyebabkan pengguna tidak memahami tanggungjawab mereka di bawah kontrak. Sebagai contoh, kajian oleh Elistina, Jariah & Zuroni (2006) menyatakan bahawa 69.8% pelajar universiti tidak mengetahui tentang syarat pinjaman pendidikan Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional (PTPTN) yang perlu mereka penuhi seperti pinjaman mereka akan ditarik balik sekiranya mereka tidak mendapat keputusan peperiksaan yang memuaskan. Kurangnya literasi tentang tanggungjawab mereka akan menyebabkan mereka gagal melunaskan hutang tersebut. Malahan, antara perbuatan tidak bertanggungjawab yang selalu diamalkan oleh pengguna seperti amalan cetak rompak dan membuang sampah merata-rata adalah disebabkan mereka tidak memahami bahawa ia adalah kesalahan di bawah undang-undang (Nurul, 2010).

Dalam hal ini, tidak dapat dinafikan bahawa literasi undang-undang adalah penting kepada pengguna. Namun begitu, tiada indeks dan instrumen yang boleh mengukur tahap literasi undang-undang pengguna di Malaysia. Kebanyakan pengkaji hanya mengukur tahap literasi pengguna dalam aspek tertentu sahaja seperti Norhasmah & Elistina (2013) tentang undang-undang yang berkaitan makanan, Elistina et al., (2006) tentang undang-undang yang berkaitan pinjaman pendidikan PTPTN dan

Fazli, Husniyah, Hariza et al., (2004) tentang undang-undang pinjaman perumahan. Ketiadaan instrumen untuk mengukur literasi undang-undang menyebabkan kajian terperinci mengenainya tidak dapat dilakukan dan tahap literasi pengguna Malaysia juga tidak dapat ditentukan.

Tambahan pula, kebanyakan pengkaji di luar negara banyak mengukur literasi undang-undang daripada sudut pendayaupayaan pengguna seperti dalam kajian Haddix & Sealey-Ruiz (2012) dan Fuchs & Schreier (2012). Malahan, Suruhanjaya Eropah (*European Commission*) telah membentuk satu indeks yang mengukur tahap pendayaupayaan pengguna menerusi aspek kemahiran, kesedaran dan penglibatan mereka dalam membuat keputusan pembelian. Namun, menurut Nardo et al., (2011), indeks ini berfungsi untuk mencari jawapan tentang tahap pendayaupayaan pengguna dan indeks ini hanya menyentuh terlalu sedikit tentang undang-undang pengguna. Sebagai contoh, dalam indeks pendayaupayaan oleh Suruhanjaya Eropah ini, literasi undang-undang diletakkan di bawah komponen kesedaran yang diukur hanya melalui 3 item sahaja.

Oleh sebab itu, objektif utama kajian ini ialah untuk mengenal pasti domain dan indikator bagi mengukur tahap literasi pengguna agar pengukuran dapat dilakukan dengan lebih tepat. Hal ini kerana tiada kayu ukur untuk mengukur tahap literasi undang-undang di Malaysia. Seterusnya, selepas domain dan indikator ditentukan, instrumen untuk mengukur literasi dapat dibentuk dan ini akan memudahkan para pengkaji untuk melakukan kajian berkaitan literasi undang-undang pada masa hadapan. Profil pengguna juga dapat dibentuk agar program dan pendidikan pengguna dapat disampaikan kepada kumpulan sasaran dengan lebih efektif. Malahan, perbezaan literasi undang-undang pengguna di Malaysia akan juga ditentukan antara penduduk luar bandar dan bandar. Hal ini kerana menurut Nor Rashidah (2013), pengguna luar bandar masih berhadapan dengan masalah keciciran daripada segi pendidikan, pendapatan dan juga akses kepada sumber pengguna. Justeru, penduduk di luar bandar akan mengalami kesukaran dalam mendalami literasi undang-undang bagi mempertahankan diri mereka.

Lantas, maklumat daripada kajian ini boleh menjadi asas bagi pembentukan indeks literasi undang-undang di Malaysia. Oleh sebab itu, dengan mengenal pasti domain dan indikator yang tepat bagi literasi undang-undang pengguna di Malaysia, pelbagai program yang tepat boleh dibentuk bagi memastikan input bagi literasi undang-undang mencapai kumpulan sasaran dan maklumat yang tepat dapat disampaikan.

1.3 Soalan Kajian

- i Apakah definisi literasi dan literasi undang-undang pengguna serta masalah pengguna di Malaysia berkaitan undang-undang?
- ii Apakah domain dan indikator literasi undang-undang pengguna ?
- iii Apakah tahap literasi undang-undang pengguna di Malaysia?

- iv Adakah terdapat perbezaan tahap literasi pengguna di luar bandar dan bandar?
- v Apakah profil pengguna di Malaysia berkaitan tahap literasi undang-undang pengguna di Malaysia?

1.4 Objektif Am

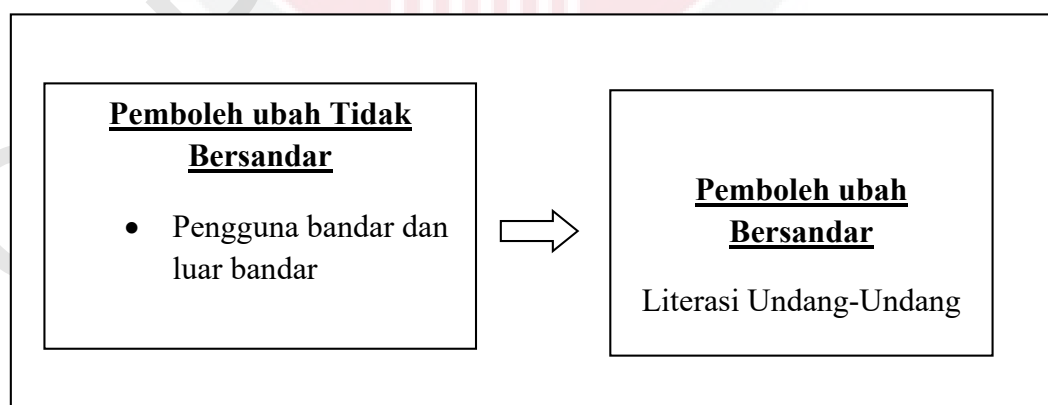
Untuk mengenal pasti domain dan indikator literasi undang-undang di Malaysia dan seterusnya membentuk profil pengguna di Malaysia.

1.5 Objektif Khusus

- i Untuk menentukan definisi literasi dan literasi undang-undang pengguna serta mengenalpasti masalah pengguna di Malaysia berkaitan undang-undang.
- ii Untuk menentukan domain dan indikator literasi undang-undang pengguna.
- iii Untuk menentukan tahap literasi pengguna Malaysia.
- iv Untuk menentukan perbezaan tahap literasi pengguna di luar bandar dan bandar.
- v Untuk membentuk profil pengguna di Malaysia berkaitan tahap literasi undang-undang pengguna di Malaysia.

1.6 Rangka Kajian

Jadual 2 : Rangka Kajian Domain dan Indikator Literasi Undang-Undang Pengguna di Malaysia.



1.7 Kepentingan Kajian

Dalam merungkai kepentingan kajian ini, pengkaji akan membahagikan kepentingan kajian ini kepada lima pihak yang berkaitan iaitu pengguna, kerajaan terutamanya Kementerian Perdagangan dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, Pertubuhan Bukan Kerajaan (NGO), pemasar dan pengkaji dalam bidang kepenggunaan. Dalam hal ini, literasi undang-undang jarang dikaji dengan terperinci di Malaysia. Oleh itu, kepentingan kajian ini sangat penting kepada kelima-lima pihak yang dinyatakan kerana dapat membantu pihak tersebut untuk membuat sesuatu keputusan seperti penggubalan dasar baru, penambahbaikan dasar dan undang-undang dan perletakan silibus baru pendidikan pengguna di Malaysia.

Pihak kerajaan boleh menguatkan polisi yang sedia ada ataupun menambahbaikan undang-undang yang ada bagi melindungi pengguna di Malaysia. Kerajaan juga boleh meningkatkan program-program kepenggunaan bagi memantapkan literasi undang-undang pengguna di Malaysia. Selain itu, Kementerian Pendidikan Malaysia boleh mewujudkan silibus tentang literasi undang-undang yang tepat di peringkat sekolah rendah dan menengah supaya pengguna mengetahui tentang hak dan tanggungjawab mereka sebagai seorang pengguna di bawah undang-undang semenjak di bangku sekolah lagi.

Seterusnya, pihak yang mempunyai kepentingan di dalam kajian ini adalah Pertubuhan Bukan Kerajaan (NGO). Sebagai contoh, Persatuan Pendidikan dan Penyelidikan untuk Pengguna-Pengguna Malaysia (*ERA Consumer*) berfungsi untuk memberikan pendidikan dan kesedaran kepada pengguna melalui program-program yang dijalankan seperti Program Pendidikan Hak Pengguna. Malahan, di luar negara, *Caribbean Association for Feminist Research & Action* (CAFRA) telah mengimplicasikan proses perancangan literasi dalam program mereka dan program ini menjurus terhadap keperluan yang diperlukan oleh pengguna (Roberta, 1992).

Dapatan kajian ini juga dapat membantu Pertubuhan Bukan Kerajaan (NGO) seperti *ERA Consumer*, *Consumer Association of Penang* (CAP) dan Persatuan Pengguna Islam untuk mencari asas kepada pembentukan program bagi memberikan ilmu pengetahuan dan menguatkan keyakinan diri pengguna bagi berhadapan dengan pemasar. Dalam hal ini, terdapat dua perkara daripada kajian ini yang akan memberikan kelebihan kepada Pertubuhan Bukan Kerajaan (NGO) untuk melaksanakan program berkaitan literasi undang-undang pengguna iaitu input daripada kajian ini seperti domain dan indikator literasi undang-undang pengguna yang lebih terperinci dan tepat. Perkara ini membolehkan persatuan mengetahui tahap literasi pengguna dan seterusnya segala maklumat dan ilmu yang diberikan adalah selari dengan tahap literasi pengguna.

Selain itu, penentuan profil pengguna yang merupakan salah satu output kajian ini diharap dapat memberi panduan kepada NGO untuk memberikan penumpuan kepada kumpulan sasaran pengguna bagi memberikan ilmu literasi undang-undang

kepada mereka. Malahan, kajian ini juga mengukur tahap literasi luar bandar dan bandar. Perkara ini diharap dapat membantu NGO untuk menghasilkan program yang sesuai untuk penduduk luar bandar dan bandar. Dalam hal ini, pelbagai modul boleh dibentuk hasil kajian domain dan indikator literasi undang-undang pengguna di Malaysia.

Pemasar juga dapat mengambil faedah daripada kajian ini seperti mereka boleh melihat literasi undang-undang pengguna sebagai salah satu potensi untuk meningkatkan strategi pemasaran mereka. Pengguna yang mempunyai literasi undang-undang akan lebih bijak dan lebih memahami hak mereka. Oleh itu, pemasar boleh menjadikan perkara ini sebagai petunjuk untuk meningkatkan mutu kualiti barangan dan perkhidmatan mereka untuk pengguna. Malahan, melalui perkara ini setiap aduan pengguna akan diambil serius oleh pemasar kerana pemasar mengetahui kemampuan pengguna yang mempunyai literasi undang-undang dalam memenuhi hak mereka sebagai pengguna. Pengguna yang berliterasi juga akan lebih bertanggungjawab dan beretika contohnya mereka mengetahui tentang tanggungjawab untuk membayar hutang dalam pembelian kredit dan mereka membeli barang dari pembekal yang sah sahaja. Ini secara tidak langsung akan menguntungkan peniaga itu sendiri.

Bagi pengkaji bidang kepenggunaan pula, dapatan kajian ini dapat mengembangkan lagi bidang kepenggunaan. Tambahan pula, kajian mengenai literasi undang-undang tidak banyak dilakukan di Malaysia. Oleh itu, domain dan indikator yang dikenal pasti dalam kajian ini diharap dapat dikembangkan lagi dalam kajian kepenggunaan. Seterusnya, pengkaji dalam bidang ini boleh menggunakan instrumen dalam kajian ini dan seterusnya membentuk indeks literasi undang-undang pengguna di Malaysia. Perkaitan literasi undang-undang dengan pendayaupayaan pengguna juga perlu dilihat dengan lebih terperinci dan secara tidak langsung dapat meletakkan peranan literasi undang-undang dalam teori berkaitan kepenggunaan.

Kesimpulannya, kajian ini dapat memberikan faedah terhadap pengguna, pemasar, pertubuhan bukan kerajaan, kerajaan dan pengkaji bidang kepenggunaan bagi meningkatkan kemampuan semua pihak di Malaysia dalam hal yang membabitkan kesejahteraan pengguna.

1.8 Limitasi Kajian

Dalam kajian ini, hanya aspek literasi undang-undang yang dikaji dengan mendalam. Undang-undang disini bermaksud undang-undang yang berkaitan dengan transaksi pengguna. Kajian ini juga hanya dihadkan di Semenanjung Malaysia sahaja kerana sesetengah undang-undang tidak terpakai di Sabah dan Sarawak seperti Akta Pemajuan Perumahan (Kawalan dan Perlesenan) 1966.

Kajian ini merupakan kajian yang menentukan domain dan indikator literasi undang-undang pengguna. Namun begitu, ia bukan kajian yang membentuk indeks literasi undang-undang pengguna di Malaysia. Justeru, kajian ini diharap dapat disambungkan sehingga tahap membentuk indeks bagi tujuan tersebut pada masa akan datang.

Selain itu, kajian ini telah menggunakan Perbincangan Kumpulan Berfokus sebagai salah satu kaedah kajian. Oleh sebab itu, pernyataan-pernyataan yang dikemukakan di dalam soal selidik kajian ini hanya berkisarkan kepada hasil Perbincangan Kumpulan Berfokus (FGD) iaitu tema-tema yang telah ditentukan oleh responden dalam perbincangan ini. Maka, instrumen yang dibentuk tidak merangkumi tema pengguna yang tidak disentuh didalam FGD.

Kajian ini juga bukanlah kajian berbentuk deduktif atau kajian untuk melihat perkaitan (*correlational study*) yang selalunya digunakan oleh pengkaji bagi menguji dan melihat perkaitan setiap pemboleh ubah di dalam teori. Oleh itu, perbincangan teori lebih kepada melihat kedudukan literasi dan bukannya melihat perkaitan literasi dengan pemboleh ubah lain di dalam teori.

1.9 Hipotesis

H1: Tiada perbezaan signifikan antara penduduk luar bandar dan bandar dengan tahap literasi undang-undang pengguna di Malaysia.

1.10 Kedudukan literasi di dalam teori kepenggunaan

Walaupun kajian ini bukanlah kajian deduktif untuk menguji teori, namun perbincangan mengenai teori dilakukan untuk melihat kedudukan literasi dalam teori sedia ada. Perbincangan ini lebih kepada untuk menunjukkan literasi adalah amat penting dalam aspek pendidikan dan pendayaupayaan pengguna. Literasi merupakan aset penting untuk menentukan jenis tindakan yang diambil pengguna adalah tepat, selari dengan kapasiti literasi diri mereka ataupun sebaliknya. Literasi merupakan aspek yang luas dan boleh dikaitkan dengan pelbagai bidang lain. Antaranya ialah literasi dalam bidang pendidikan (Gross & Latham, 2012), literasi kewangan (Huston, 2010; Danes & Haberman, 2007), literasi kesihatan (Holmstrom & Roing, 2009) dan literasi teknologi maklumat dan komunikasi (Leung & Lee, 2012). Dalam setiap bidang, terdapat pelbagai teori tersendiri yang menggambarkan kepentingan literasi kepada individu dan masyarakat serta impak literasi tersebut dalam mempengaruhi tindakan seseorang. Namun, kajian ini tidak melihat kepada faktor yang mempengaruhi literasi hanya kepada kedudukan literasi dalam teori-teori berkaitan.

Salah satu teori berkaitan dengan literasi ialah Teori Pembelajaran Kognitif yang dipelopori oleh Piaget (1964) yang menjelaskan proses pembelajaran kognitif manusia dan tingkah laku mereka berdasarkan maklumat ataupun pengalaman yang dialami oleh manusia. Menurut Lefrancois (2012), teori ini telah mengemukakan beberapa konsep bagaimana proses pembelajaran kognitif boleh berlaku. Antaranya ialah literasi yang dibina melalui pembelajaran masa lampau ataupun dalam erti kata lain adalah berdasarkan pengalaman individu itu sendiri. Dalam hal ini, pembelajaran masa lampau boleh dikategorikan sebagai satu proses literasi dalam teori ini.

Pembelajaran masa lampau boleh dikaitkan dengan pengalaman seseorang tersebut sebagai seorang pengguna kerana McGregor (2005) menjelaskan bahawa pengguna perlu mempunyai pendidikan pengguna melalui pengalaman supaya boleh menjadi seseorang yang bertanggungjawab di dalam aspek kepenggunaan mereka. Rachagan (2003) menjelaskan literasi undang-undang pengguna juga merupakan satu bentuk pendidikan kepada pengguna kerana ia merupakan satu bentuk perlindungan di mana undang-undang mengiktiraf hak-hak pengguna. Perkara yang penting ialah pengguna harus tahu tentang hak mereka. Lantas, kesan literasi kepada peniaga ialah mampu meletakkan tanggungjawab untuk menjalankan perniagaan dengan jujur dan undang-undang menyediakan medium untuk mengadu kepada pengguna apabila hak mereka dicabuli (Rachagan, 2003).

Kesan daripada proses literasi yang diperolehi daripada pembelajaran dan pengalaman masa lampau seperti dikemukakan oleh Piaget (1964) mampu membawa pengguna untuk melindungi mereka daripada mendapat kecederaan akibat produk dan perkhidmatan yang tidak selamat dan tidak berkualiti. Selain itu, bagi melindungi kepentingan awam pengguna seperti memberi banyak pilihan serta boleh mencegah daripada berlakunya monopoli di pasaran (Mohanty, 1984).

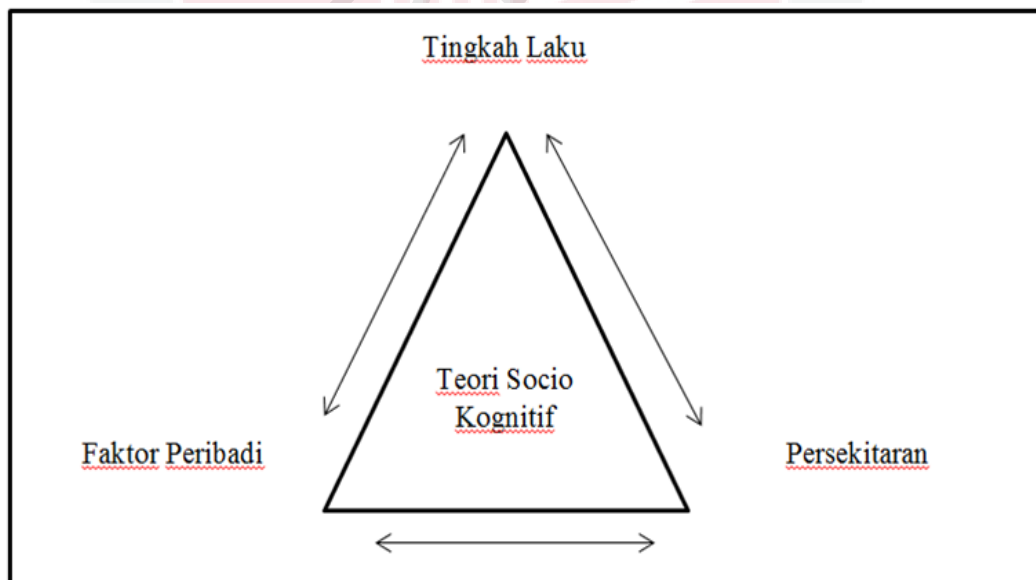
Selain daripada pembelajaran masa lampau, Piaget (1964) juga menekankan bahawa pembelajaran berdasarkan pemprosesan maklumat juga menjadi aspek utama dalam proses literasi berdasarkan teori ini. Beliau beranggapan penghantaran maklumat terhadap sistem otak manusia menjadikan mereka dapat memproses maklumat tersebut dengan lebih cekap. Malahan, Rasmussen (1983) bersetuju dengan Piaget (1964) bahawa maklumat yang diproses dan diperolehi akan dapat membantu pengguna membuat sesuatu keputusan dengan bijak.

Antara maklumat yang harus disampaikan ialah berkaitan literasi undang-undang pengguna apabila McGregor (2005) menekankan bahawa maklumat tersebut mampu memberikan kesan positif kepada individu dengan menjadikan individu lebih berdayaupaya untuk menghadapi pasaran ekonomi dengan yakin dan berdikari. Bukan sahaja literasi ini mampu memberikan kelebihan kepada pengguna malah organisasi boleh menjadi cekap dengan membuat keputusan yang bijak, membangunkan program yang cekap dan bijak menggunakan sumber dalam organisasi tersebut (Salzer, 1997). Pembelajaran berdasarkan pemprosesan

maklumat ini juga memberikan kelebihan kepada ahli komuniti dengan proses perkongsian maklumat antara individu yang berbeza dan kumpulan sosial dalam masyarakat bagi memantapkan lagi literasi undang-undang antara mereka (Leverack, 2006).

Seterusnya, Teori Pembelajaran Kognitif oleh Piaget (1964) telah dikembangkan oleh Bandura (1989). Teori beliau telah digelar sebagai Teori Sosial Kognitif dan ia menjelaskan bahawa kognitif perlu melibatkan penekanan terhadap faktor persekitaran, tingkah laku dan faktor peribadi seperti kognitif dan dirinya sendiri yang menyebabkan individu mampu mengetahui, sedar dan memahami sesuatu maklumat yang diterima. Jika dilihat pada Rajah 2 yang memperlihatkan Teori Bandura, persekitaran dan faktor peribadi termasuk kognitif akan mempengaruhi tingkah laku individu.

Dalam hal ini, persekitaran yang dimaksudkan ialah yang merangkumi polisi dan undang-undang sesebuah negara maka ia akan mempengaruhi faktor peribadi individu seperti cara pemikiran mereka akan berpandukan polisi dan undang-undang yang ditetapkan lantas memberi kesan terhadap tingkah laku individu tersebut. Mengikut Wook, Kamalrudin & Norain (2011), kesan literasi undang-undang terhadap individu membolehkan mereka peka tentang hak mereka untuk membuat tuntutan dan mendapatkan penyelesaian atau ganti rugi bagi setiap barangan yang mempunyai kecacatan selaras dengan teori yang dikeluarkan oleh Bandura (1989).



Rajah 2 : Teori Sosial Kognitif (Sumber: Bandura, 1989)

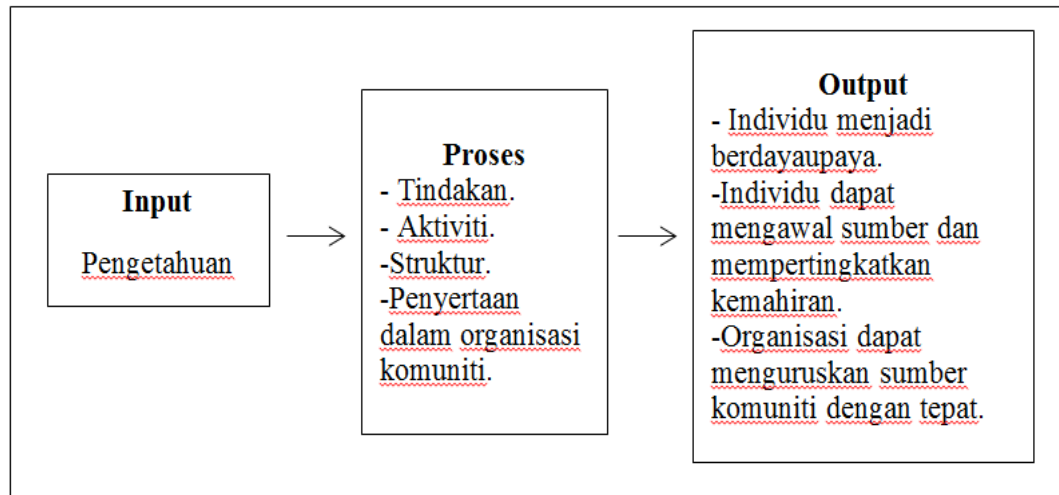
Tingkah laku yang dimaksudkan dalam aspek pengguna ialah merujuk kepada aktiviti kepenggunaan pengguna. Sekiranya, kerajaan (persekitaran) menyediakan undang-undang yang komprehensif dan pengguna mempunyai literasi terhadap

undang-undang (faktor peribadi), maka tingkah laku kepenggunaan yang diamalkan oleh pengguna akan membantu mereka dalam mempertahankan diri mereka sekiranya berhadapan dengan amalan curang peniaga.

Setelah membincangkan tentang kedudukan literasi dalam Teori Pembelajaran Kognitif oleh Piaget (1964) dan Teori Sosial Kognitif oleh Bandura (1989), pengkaji beralih kepada Teori Pendayaupayaan yang dipelopori oleh Perkin & Zimmerman (1995). Pendayaupayaan merupakan satu proses dan output proses tersebut merangkumi tindakan, aktiviti atau struktur yang dilihat sama ada mempengaruhi tindakan individu tersebut ataupun sebaliknya. Teori ini menegaskan bahawa pendayaupayaan merupakan satu proses pemahaman iaitu literasi didalam pembangunan diri individu dan ia juga memberi kesan kepada pembangunan organisasi serta komuniti.

Malahan, Golub & McInerney (2010) mengaplikasikan proses pendayaupayaan Perkin & Zimmerman (1995) sebagai satu cara individu boleh mengelakkan diri daripada menjadi mangsa persekitaran seperti aspek ekonomi. Proses ini memberi kepentingan kepada konsep pendayaupayaan dan kemampuan individu dalam menyelesaikan masalah melalui literasi. Perkin & Zimmerman (1995) menegaskan bahawa pendayaupayaan adalah rantai tentang kekuatan individu dan kompetensi, sistem pertahanan secara semulajadi dan tindakan melindungi secara sosial dalam aspek polisi serta perubahan individu. Oleh sebab itu, literasi undang-undang mampu menjadikan pengguna seorang yang berdayaupaya di pasaran.

Menurut Perkin & Zimmerman (1995) lagi, teori ini diterima pakai terhadap tiga konteks pengguna dalam peringkat individu, organisasi dan komuniti. Ketiga-tiga pengguna ini akan mendapat input iaitu maklumat dan pengetahuan bagi menjalankan proses tindakan, aktiviti, dan penglibatan di dalam sesuatu organisasi dengan menggunakan pengetahuan tersebut. Seterusnya, output yang diperoleh daripada hasil ini akan melahirkan individu, organisasi dan komuniti yang berdayaupaya dan cekap. Ahmad & Oranye (2010) bersetuju dengan teori ini kerana literasi akan menjadikan pengguna berdayaupaya dan mempunyai keyakinan diri yang tinggi. Malahan, Ahmad & Oranye (2010) memberikan cadangan untuk pengguna menjadi seorang yang berdayaupaya mereka perlu menanamkan motivasi diri bagi mendapat output yang berkesan iaitu dengan mempertingkatkan literasi dan kemahiran diri. Rajah 3 menunjukkan teori yang dipelopori oleh Perkin & Zimmerman (1995).



Rajah 3 : Teori Pendayaupayaan (Sumber: Perkin & Zimmerman ,1995)

Kedudukan literasi dalam pendayaupayaan adalah selari dengan laporan oleh *International Development Law Organization* tentang pendayaupayaan undang-undang (Golub & McInerney, 2010). Menerusi laporan ini, pendayaupayaan undang-undang merujuk kepada pendekatan yang digunakan untuk memperkenalkan kepada masyarakat tentang kepentingan memahami undang-undang. Selain itu, literasi undang-undang dalam teori pendayaupayaan juga jelas digunakan dalam *The Consumer Empowerment Index EU* apabila literasi undang-undang telah digunakan bagi mengukur kesedaran pengguna tentang pendayaupayaan undang-undang pengguna seperti amalan ketidakadilan peniaga, tempoh bertenang dan tempoh waranti produk pengguna (Nardo et al., 2011).

Dalam hal ini, jelaslah bahawa pendayaupayaan sangat penting bagi memastikan bahawa individu mampu menyuarakan pendapat mereka berdasarkan undang-undang yang mereka ketahui. Golub & McInerney (2010), juga telah menekankan bagaimana masyarakat miskin akan berubah berdasarkan aspek pendayaupayaan undang-undang kerana mereka mengetahui hak mereka. Walaupun laporan *International Development Law Organization* ini tidak menspesifikasikan aspek pengguna tetapi dapat disimpulkan bahawa pendayaupayaan undang-undang atau dalam kajian ini dikenali sebagai literasi undang-undang mampu mengubah individu menjadi lebih baik dengan ilmu dan maklumat yang dimiliki.

Selain itu, Micklitz, Reisch & Hagen (2011) juga mendapati undang-undang akan memberi kesan kepada kelakuan masyarakat di dalam sistem pasaran ekonomi kerana bagaimana pengguna memproses maklumat yang diterima akan menentukan keupayaan kognitif mereka untuk menyelesaikan sesuatu isu. Hal ini juga akan disokong oleh Howells (2005) yang menyatakan undang-undang perlu lebih komprehensif agar pengguna dapat maklumat yang lebih tepat seperti undang-undang yang mengawal pengiklanan dan perihal dagangan.

Sememangnya, pengguna adalah kumpulan ekonomi terbesar dan keputusan ekonomi yang mereka lakukan adalah amat signifikan secara kelompok, apatah lagi dalam sesebuah negara maju. Bagaimanapun, pengguna selalunya kurang memahami undang-undang pengguna sama ada pengetahuan tentang hak mahupun tanggungjawab mereka (Zumilah, Elistina & Rashidah, 2013). Oleh sebab itu, literasi undang-undang pengguna amat penting kerana melaluinya pengguna mampu menentukan barangan dan perkhidmatan yang dikeluarkan oleh pemasar serta mampu mempengaruhi pembangunan arah tuju negara melalui barangan dan perkhidmatan yang mereka beli serta gunakan (Jariah, Sharifah & Laily, 2013a). Dengan kata lain, ia akan menjadikan pengguna berdayaupaya.

Kesimpulannya, Teori Kognitif Piaget (1964), Teori Sosial Kognitif Bandura (1989) dan Teori Pendayaupayaan Perkins & Zimmerman (1995) kesemuanya menjelaskan kedudukan literasi dalam tingkahlaku individu iaitu dalam konteks kajian ini ialah pengguna. Dengan kata lain, tingkahlaku pengguna dipengaruhi oleh tahap literasi mereka termasuk literasi undang-undang.

Contohnya, terdapat juga literatur yang membincangkan kesan sekiranya pengguna tidak mengetahui tentang literasi undang-undang pengguna. Seperti yang diperoleh dalam kajian Jariah, Fazli & Sharifah (2013b) kurang 20 % responden memberikan jawapan yang betul mengenai Akta Sewa Beli, maka kesannya kepada pengguna ialah apabila mereka berurusan dengan peniaga, mereka tidak akan memahami terma transaksi sewa beli seperti kontrak dan perkara ini akan menyukarkan pengguna malah peniaga dalam melaksanakan tanggungjawab yang ditetapkan dalam kontrak tersebut.

Tambahan pula, pengguna akan menjadi tidak beretika apabila tidak mempunyai literasi undang-undang apabila dalam kajian Elistina & Nazura (2005) yang mengkaji tentang pengetahuan dan sikap pengguna terhadap amalan cetak rompak perisian komputer di Malaysia mendapati 68.3 % pengguna bersetuju untuk menggunakan cetak rompak perisian komputer. Ternyata, kelemahan tentang literasi undang-undang telah memberikan kesan kepada amalan pengguna kerana mereka mendapati penggunaan perisian cetak rompak ialah perkara biasa dan wajar dilakukan. Perbincangan diteruskan lagi dengan definisi literasi undang-undang pengguna berdasarkan tinjauan literatur.

1.11 Definisi Pemboleh ubah

1.11.1 Literasi

Konseptual

Pengetahuan boleh didefinisikan sebagai kapasiti untuk mengekalkan, memperoleh dan menggunakan maklumat serta mempunyai campuran kefahaman, kearifan, pengalaman dan kemahiran (Jamilah et al., 2011).

Operasional

Literasi didefinisikan seperti didalam perbincangan kumpulan berfokus ialah sebagai menyedari, mengetahui dan memahami tentang sesuatu maklumat yang diterima oleh individu.

1.11.2 Literasi Undang-Undang

Konseptual

Literasi undang-undang adalah kemahiran untuk menulis maklumat serta menjadi fungsi didalam mahkamah serta mencapai matlamat dalam sistem keadilan (Elizabeth, 2009).

Operasional

Literasi undang-undang yang seperti didefinisikan didalam perbincangan kumpulan berfokus sebagai menyedari, mengetahui dan memahami tentang maklumat berkaitan undang-undang termasuklah hak untuk mendapat barangan dan perkhidmatan yang berkualiti dan selamat, hak untuk mendapat transaksi adil dan ganti rugi, hak untuk mendapat pendidikan pengguna, hak berkaitan perkara kewangan pengguna, dan hak untuk bersuara dan mendapat maklumat.

1.11.3 Undang – Undang Pengguna

Konseptual

Undang - undang pengguna ialah undang - undang yang menekankan hak pengguna dalam pembekalan barang dan perkhidmatan, keselamatan barang dan perkhidmatan, liabiliti produk, pelakuan yang mengelirukan dan memperdaya serta remedi pengguna (Afida et al., 2014).

Operasional

Undang-undang pengguna ialah undang-undang yang disentuh dalam Perbincangan Kumpulan Berfokus yang berkaitan hak-hak pengguna. Undang-undang ini merangkumi hak untuk mendapat barangan dan perkhidmatan yang berkualiti dan selamat, hak untuk mendapat transaksi adil dan ganti rugi, hak untuk mendapat pendidikan pengguna, hak berkaitan kewangan pengguna dan hak untuk bersuara dan mendapat maklumat.

1.11.4 Masalah Pengguna

Konseptual

Masalah pengguna ialah pengguna mempunyai pendapatan yang kurang untuk berbelanja bagi memenuhi keperluan mereka kerana mempunyai sumber kewangan yang tidak mencukupi. (Levin & Milgrom, 2004)

Operasional

Masalah pengguna ialah masalah pengguna yang disentuh didalam Perbincangan Kumpulan Berfokus iaitu kelemahan pengguna memahami bahasa undang-undang, prosedur aduan yang sukar, kurang pendidikan tentang literasi undang-undang pengguna dan penguatkuasaan yang lemah.

1.11.5 Profil Pengguna

Konseptual

Profil pengguna ialah pengenalan tingkahlaku individu dalam perhubungan untuk melihat bagaimana mereka menghabiskan sumber (masa, wang, usaha) pada produk perkhidmatan. (Miragaia, Conde & Soares, 2016)

Operasional

Profil pengguna ialah ciri-ciri demografi dan sosioekonomi pengguna tentang tahap pengetahuan pengguna mengenai literasi undang-undang pengguna di Malaysia.

1.12 Rumusan

Kesimpulannya, tidak terdapat banyak kajian yang berkaitan dengan literasi undang-undang. Begitu juga dengan teori kepenggunaan yang menekankan literasi secara umum seperti Teori Pembelajaran Kognitif Piaget (1964), Teori Sosial Kognitif Bandura (1989) dan Teori Pendayaupayaan oleh Perkin & Zimmerman (1995). Selain itu, masalah pengguna seperti kekurangan maklumat perundangan, penawaran yang tidak adil, kontrak bentuk seragam dan klausa pengecualian dan tiada indeks dan instrumen yang mengukur tahap literasi undang-undang pengguna di Malaysia juga menjadi isu kepada peningkatan masalah pengguna di Malaysia. Oleh sebab itu, kajian ini diharap berupaya untuk menentukan domain dan indikator literasi undang-undang pengguna di Malaysia supaya dapat digunakan bagi kajian yang seterusnya.

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.
- Ahmed, S., Creanga, A.A., Gillespie, D.G., & Tsui, A.O. (2010). Economic Status, Education and Empowerment: Implications for maternal health service utilization in developing countries. *PloS One*, 5(6):1-7.
- Ahris, Y. (2004). Sistem Maklumat Bandar dan Wilayah: Kronologi Pembangunan dan Penggunaannya. *Jurnal Alam Bina*, 6(1):1-26.
- APP, Act., 599. (2011). *Akta Perlindungan Pengguna 1999 (ACT 599), Regulation & Order*. Petaling Jaya: International Law Book Services.
- Aini, M.S., Noor Syaizwana, S., Nur Afni, H., Afida, M.M.A., & Rumaya, J. (2011). Function, Safety and Selection of Toys for Children. *Jurnal Pengguna Malaysia*, 17:80-93.
- Andreyeva, T., Long, M.W., & Brownell K. D. (2010). The impact of food prices on consumption: a systematic review of research on the price elasticity of demand for food. *American Journal of Public Health*, 100 (20):216-222.
- Aronson, J. (1995). A Pragmatic View of Thematic Analysis. *The Qualitative Report*, 2(1):1-3.
- 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.
- Bannister, R. (1996). *Consumer Education in The United States. A Historical Perspective*. Ypsilanti, MI: National Institute for Consumer Education, Eastern Michigan University.
- Bandura, A. (1989). Social Cognitive Theory. Dalam R. Vasta (Ed.), *Annals of Child Development Vol 6 Six Theories of Child Development* (pp. 1-60). Greenwich: CT JAI Press.
- Bearden, W., & Teel, J. (1983). Selected determinants of consumer satisfaction and complaint reports. *Journal of Marketing Research*, 20: 21-28.

- Beale, H.G. (1980). *Remedies for breach of contract modern legal studies*. Sweet & Maxwell, Limited.
- Beale, H. (2004). Unfair terms in contracts: Proposal for reform in the UK. *Journal of Consumer Policy*, 27:289-316.
- Bidin, J., Tap, M., & Osman, A. (2002). Pendekatan kabur dalam keutamaan pilihan pengguna. *Analisis*, 9 (1): 31-46.
- Bordo, M.D., & Meissner, M.C. (2012). Does inequality lead to a financial crisis ?. *Journal of International Money and Finance*, 31: 2147-2161.
- Boston, L., Burciu, A., & Grosu, V. (2010). The consumerism and consumer protection policies in the European community. *Theoretical & Applied Economics*, 4 (4): 19-34.
- Casey, M.A., & Krueger, R.A. (1994). *Focus Group Interviewing. Measurement Food Preferences*. United States : Springer.
- Chua, Y.P. (2009). *Statistik Penyelidikan Lanjutan Ujian Regresi, Analisis Faktor dan Analisis SEM*. Kuala Lumpur: McGrawhill.
- Clifford, G.J. (1984). Bunch Und Lesen: Historical perspectives on literacy and schooling. *Review of Educational Research*, 54 (4): 472-500.
- Clear, D. (1983). Malpractice in Teacher Education: The Improbable Becomes Increasingly Possible. *Journal of Teacher Education*, 34 (2) : 19-24.
- Consumer International. (2014). The Global Voice For Consumer. Dimuat turun pada 3 Januari 2014 daripada <http://www.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights/>
- Cumming, J.J., & Wilson, J.M. (2005). *Literacy, Numeracy and Alternative Dispute Resolution*. National Centre for Vocational Education Research.
- 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.
- Dasar Pengguna Negara. (2002). 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>
- Deutch, S. (1994). Are consumer rights human rights?. *Osgoode Hall Law Journal*, 32 (3) : 537-551.
- Degnan, F.H. (1997). Food label and the right to know. *The Food & Drug LJ*.52:49-60.

- Deklarasi Hak Pengguna. (1962). Declarations of the rights 93 special message to the congress on protecting the consumer interest in declarations of the rights of consumer 1962 at University of California, Santa Barbara. Dimuat turun pada 4 Februari 2014 daripada <http://www.presidency.ucsb.edu/ws/?pid=9108>
- Dillman, D. A. (2000). *Mail and Internet Surveys: The tailored design method (Ed 2)*. New Jersey: Wiley.
- Doron, I., & Hoffman, A. (2005). Time for law: Legal Literacy and Gerontological Education. *Educational Gerontology*, 31(8):627-642.
- Elizabeth, B.G. (2009). *Consumer economics issues and behavior*. Florida: PEARSON Prentice Hall.
- Elistina, A.B., & Naemah, A. (2010). Pengetahuan berhubung hak-hak pengguna semasa berurusan dengan bengkel kenderaan. *Jurnal Pengguna Malaysia*, 14 : 1-10.
- Elistina, A.B., & Naemah, A. (2015). Prosiding daripada Seminar Kebangsaan Macfa ke-19: *Consumer Awareness and Practices towards exclusion clause and its position under Islamic law*. Palm Garden Hotel: Putrajaya.
- Elistina, A.B., Jariah, M., & Zuroni, M.J. (2006). Knowledge, Attitude and Perceptions of university students towards educational loans in Malaysia. *Journal of Family and Economics Issues*, 27(4): 692-701.
- Elistina, A.B., & Nazura, A.M. (2005). Pengetahuan dan sikap pengguna terhadap amalan cetak rompak perisian komputer di Malaysia. *Jurnal Pengguna Malaysia*, 6: 32-42.
- EU Consumer Policy Strategy. (2007). *Empowering consumer, enhancing their welfare, effective protecting them*. Luxembourg.
- Fazli, M.S. (2014). The development of consumer protection policies in Malaysia. *International Journal of Business and Social Research*, 4(6):98-108.
- Fazli, M.S., Husniyah, A.R., Hariza, A., Amim, M., & Syuhaily, O. (2004). Sikap dan amalan pengguna di Sabah dan Sarawak terhadap pinjaman perumahan. *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics*, 7: 89-101.
- Federation of Malaysia Consumer Associations (FOMCA). (2015). Dimuat turun pada 4 Januari 2015 daripada [http://www.lpengguna.com/lpengguna/uploads/files/buletin/GP33%20\(Jan%202015\)%20v3.pdf](http://www.lpengguna.com/lpengguna/uploads/files/buletin/GP33%20(Jan%202015)%20v3.pdf)
- 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.

- Fuchs, C., & Schreier, M. (2012). Customer empowerment in new product development. *RSM Discovery*, 9(1): 16-20.
- Garman, E.T., Meiscier, M.C., & Jones, A.B. (1992). Older American's knowledge consumer rights and legal protection. *Journal of consumer studies and home economics*, 16:283-291.
- Golub, S., & McInerney, T. (2010). What is legal empowerment? An introduction. Dalam Stephen, G., & Thomas, M., (Ed). *Legal empowerment : Practitioners perspectives*, (pp9-19), Rome: International Development Law Organization.
- Goff, B., & Gibb, M. (1992). The effects of denominational dissatisfaction and anomie on involvement and complaint intension: an exploratory model for religious services. *Journal of Consumer Satisfaction/ Dissatisfaction & Complaint Behaviour*, 5:11-26.
- 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.
- Grunert, K.G. (2005). Food quality and safety: Consumer perception and demand. *European Review of Agricultural Economics*, 32(3):367-391.
- Gutchess, A.H. (2010). Cognitive psychology and neuroscience of aging. *Marketing and consumer psychology series*, 3-23.
- Hamdan, M. (2005). Perjuangan perundangan pengguna. Selangor:IBS Buku Sdn Bhd.
- Haddix, M., & Sealey-Ruiz, Y. (2012). Cultivating digital and popular literacies as empowering and emancipatory acts among urban youth. *Journal of Adolescent & Adult Literacy*, 56(3):189-192.
- Haynes, B.B., & Browne, N.T. (2016). Childhood obesity, health literacy and the newest vital sign. *Journal of Pediatric Surgical Nursing*, 5(2): 32-33.
- Hasan, F.R. (1994). Limits and possibilities of law and legal literacy: Experience of Bangladesh women. *Economic and Political Weekly*, 29(44):69-80.
- Hakimah, M.Z. (2006). Liabiliti produk dan perlindungan pengguna daripada produk cacat dibawah Akta Perlindungan Pengguna 1999: Satu Tinjauan. *Jurnal Pengguna Malaysia*, 8:116-127.

- Holmstrom, I., & Roing, M. (2009). The relationship between patient-centeredness and patient empowerment: A Discussion on concepts. *Patient Education and Counseling*, 79:167-172.
- Howells, G. (2005). The potential and limits of consumer empowerment by information. *Journal of law and society*, 23(2):349-370.
- 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.
- Huston, S.J. (2010). Measuring financial literacy. *Journal of Consumer Affairs*, 44:296-316.
- Jabatan Insolvency Malaysia. (2014). Dimuat turun pada 6 Januari 2015 di http://www.insolvency.gov.my/images/documents/Statistics/Search/Nov_2014/Statistik_2014-11.pdf
- Jabatan Perangkaan Malaysia. (2010). Jabatan Perdana Menteri. Dimuat turun pada 4 Februari daripada <http://www.statistics.gov.my/portal/index.php?lang=en>
- Jamilah, H.A., Hasrina, M., Hamidah, A.H., & Juliana, A.W. (2011). Pengetahuan, sikap dan amalan masyarakat Malaysia terhadap isu alam sekitar. *Akademika*, 8(3): 103-115.
- 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.
- Kaestle, C.F. (1985). The history of literacy and the history of readers. *Review of research in education*, 12:11-53.
- Kementerian Perdagangan dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan. (2014). Laporan status tuntutan yang difailkan di Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia. Dimuat turun pada 4 Februari 2014 daripada <http://www.kpdnkk.gov.my/kpdnkkv3/images/KPDNKK/PDF/statistik/Aduan12.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.
- Khan, A. W., & Khan, S.U. (2013). Critical success factors for offshore software outsourcing contract management from vendor's perspective : an exploratory study using systematic literature review. *Software*, 7(6):327-338.

- 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.
- Lancaster, H.O., & Seneta, E. (2005). Chi-square distribution. Britain: John Wiley & Sons, Ltd.
- Laverack, G. (2006). Improving health outcomes through community empowerment: a review of the literature. *Journal health population nutrition*, 24(1):113-120.
- Leung, L., & Lee, P.S. (2012). The influence of information literacy, internet addiction and parenting styles on internet risks. *New Media & Society*, 14(1): 117-136.
- Levin, J., & Milgrom, P. (2004). Consumer Theory. Dimuat turun pada 17 Disember 2016 daripada <https://web.stanford.edu/~jdlevin/Econ%20202/Consumer%20Theory.pdf>
- Lefrancois, G.R. (2012). Theories of human learning what professor said. Wadsworth :Cengage Learning.
- Lusardi, A., & Mitchell, O. (2007). Baby boomer retirement security: The roles planning, financial literacy and housing wealth. *Journal of Monetary Economics*, 54:205-224.
- Mastura, M.Z. (2016). Jualan langsung: Pembeli perlu peka akan haknya. Dimuat turun pada 10 Mac 2016 daripada <http://www.ikim.gov.my/index.php/ms/artikel/7497-jualan-langsung-pembeli-perlu-peka-akan-haknya>
- Mak, V., & Braspenning, J. (2012). Errare humanum est. financial literacy in European consumer credit law. *Journal of Consumer Policy*, 35(3):307-332.
- Margaret, S., & Sakuntala, R.K. (1992). Legal literacy: A tool for women's empowerment. Dalam Schuler, M., & Rajasingham, S.K. (Ed) *Legal Literacy: A tool for women's empowerment*, (pp 21-67.). New York:UNIFEM.
- Majlis Perbandaran Port Dickson. (2014). Majlis Perbandaran Port Dickson. Dimuat turun pada 4 Januari 2014 daripada <http://www.mppd.gov.my/>
- Majlis Perbandaran Kajang. (2014). Majlis Perbandaran Kajang. Dimuat turun pada 4 Januari 2014 daripada <http://www.mpkj.gov.my/>
- Majlis Perbandaran Kota Bharu. (2014). Majlis Perbandaran Kota Bharu. Dimuat turun pada 4 Januari 2014 daripada <http://www.mpkbbri.gov.my/>
- Majlis Perbandaran Pulau Pinang. (2014). Majlis Perbandaran Pulau Pinang. Dimuat turun pada 4 Januari 2014 daripada <http://www.mppp.gov.my/>

- 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.
- McGregor, S. (2013). Globalizing and humanizing education: A New Research Agenda. *Journal of HEIS*, 10 (1): 2-9.
- McMillan, M. S., & Rodrik, D. (2011). Globalization, Structural Change and Productivity Growth. London: National Bureau of Economic Research.
- 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.
- Miragaia, D., Conde, D., & Soares, J. (2016). Measuring service quality of ski resorts:an approach to identify the consumer profile. *The open sports sciences journal*, 9: 53-61.
- Micklitz, H. W., Reisch, N., & Hagen, K. (2011). An Introduction to the special issue on Behavioral Economics, Consumer Policy and Consumer Law. *Journal Consumer Policy*, 34:271-276.
- Modigliani, F., & Brumberg, R. (1954). Utility Analysis and the consumption Function: An Interpretation of Cross-Section data. Dalam K. Kurihara (Ed) *Post Keynesian Economics*, New Jersey: Rutgers University Press.
- Mohanty, C. (1984). Consumer Protection: A Challenging Task. Dalam P. Leelakrishnan (Ed) *Consumer Protection and Legal Control*, (pp 24-31). India:Eastern Book Company.
- Mohammad, M. *Malaysia: The Way For Forward*. Kertas Kerja dibentangkan di Inaugural Meeting of the Malaysia Business Council. Kuala Lumpur: Centre for Economic Research and Services, Malaysian Business Council, Malaysia. 1991.
- National Consumer Complaints Centre (2013). *Annual NCCC Consumer Complaints Report*. Selangor. NCCC.
- National Consumer Complaints Centre (2014). *Annual NCCC Consumer Complaints Report*. Selangor. NCCC.
- Naemah, A., & Roshaliawati. M. N. (2012). Prosiding daripada Information Society(I-Society), 2012 International Conference: *An Overview of E-Consumer Protection in Sale of Goods Contracts in Malaysia*. London.
- Naemah, A. (2001). Consumer Protection Against Su-Standard and Unsafe Product. *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics*, 4:14-25.

- 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., & Nor Rashidah, Z. (Ed) *Malaysia Negara Maju, Realiti dan Cabaran Pengguna*, (pp149-168). Serdang:Persatuan Ekonomi Pengguna & Keluarga Malaysia (MACFEA).
- Nor Rashidah, Z. (2013). Model Baru Ekonomi Malaysia dan Isu Pengguna Negara Maju. Dalam Zumilah, Z., Elistina, A. B., & Nor Rashidah, Z. (Ed), *Malaysia Negara Maju*, (pp 9-17). Serdang:Persatuan Ekonomi Pengguna & 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.
- Nurul, A. A. (2010). *Study of Burnt Rice Husk Performance in Reedbeds to Remove pollutant from landfill leachate* (Thesis Kesarjanaan). Universiti Malaysia Pahang, Malaysia.
- Nurizan, Y., Jaiyah, S., & Jariah, M. (1985). Pengaruh faktor-faktor sosio-ekonomi Terhadap kesedaran pengguna. *Pertanika*, 8 (1):89-97.
- Nunnally, J. C., Bernstein, I.H., & Berge, J. M. T. (1967). *Psychometric Theory* (Vol. 226). New York:McGraw-Hill.
- Owusu-Ansah, E. K. (2003). Information literacy and the academic library: a Critical look at a concept and the controversies surrounding it. *The Journal of Academic Librarianship*, 29 (4):219-230.
- Pallant, J. (2005). *SPSS Survival Guide*. Australia:Allen & Unwin.
- Pallant, J. (2010). *SPSS Survival Manual*. United States:McGrawhill.
- Pampaloni, A. M. (2010). The influence of organizational image on college selection: what students seek in institutions of higher education. *Journal of Marketing for Higher Education*, 20 (1):19-48.
- Perkins, D. D., & Zimmerman, M. A. (1995). Empowered Theory, Research and Application. *American Journal of Community Psychology*, 23 (5):569-579.
- Piaget, J. (1964). Cognitive Development in Children: Piaget Development and Learning. *Journal of Research in Science Teaching*, 2:176-186.
- 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.

- Quah, S. H., & Tan, A. K. G. (2009). Consumer Decisions of Organic Food Product: An Ethnic Analysis. *Journal of International Consumer Marketing*, 22 (1):1-20.
- Rachagan, S. (1992). *Consumer Law Reform – A report, United Nations Development Programme and Consumer Association of Selangor and Federal Territory*. Selangor: UNDP.
- Rachagan, S. (2003). Competition policy and law in the consumer and development Interest. *UNCTAD, Trade and Development Board: Intergovernmental Group of Experts on Competition Law and Policy, Consumer International Asia Pacific Office*, 2-4.
- Rancangan Malaysia Ke 11. (2016). Rancangan Malaysia ke 11. Dimuat turun pada 2 Februari 2016 daripada <http://rmk11.epu.gov.my/book/bm/Rancangan-Malaysia-Kesebelas/index.html>
- 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.
- Rahmah, I. (2000). Keselamatan Produk dan Perlindungan Pengguna-Satu Tinjauan. *Jurnal Undang-Undang*, 4.
- Roberta. C. (1992). Designing Legal Literacy to Make the Law Accessible to Women in the Caribbean. Dalam Margaret, S., & Sakuntala, K. R. (Ed), *Legal Literacy a tool for women empowerment*. (pp 73-93) New York: United Nations Development Fund for Women.
- Ruhl, G. (2011). Consumer Protection in Choice of Law. *Cornell International Law Journal*, 44:569-601.
- 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., & Rahmah, I. (2008). Perlindungan Pengguna di Bawah Undang-Undang: Pembekalan Barang dan Perkhidmatan. *Jurnal Undang-Undang Dan Masyarakat*, 49-73.
- 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.

- Salzer, M. S. (1997). Consumer Empowerment in Mental Health Organization: Concept, Benefits and Impediments. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Service Research*, 24:425-435.
- Schetzer, L. (2008). Courting Debt-The Legal Needs of People Facing Civil Consumer Debt Problems (Department of Justice, Victoria, Civil Law Policy). Dimuat turun pada 4 Februari 2014 daripada <http://www.royalcommission.vic.gov.au/Documents/Documentfiles/Exhibits/WIT-148-001-0194>
- 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.
- Sharifah, A. H. (2009). Memperkasa Pengguna di Pasaran: Peranan Pelbagai Pihak. *Jurnal Pengguna Malaysia*, 13:1-11.
- Shah Alam, S., & Mohamed, S. N. (2011). Applying the Theory of Planned Behavior (TPB) in halal food purchasing. *International Journal of Commerce and Management*, 21 (1):8-20.
- Solomon, M. R. (2013). *Consumer Behaviour Buying, Having and Being (10rd Ed.)* USA: Pearson.
- Stewart, D. (1998). Legalisation of Education: Implications for principals professional knowledge. *Journal of Educational Administration*, 36 (2):129-145.
- Suzanna, M. I., Azimon, A. A., & Sakina, S. A. Y. (2011). Undang-Undang Kontrak Malaysia: Keterbatasan Pemakaian dalam Kontrak Pengguna. *Jurnal Pengurusan*, 32:39-53.
- Suraiya, I., & Faridah, N. M. Z. (2012). Impact of Consumer Awareness and Knowledge to Consumer Effective Behaviour. *Asian Social Science*, 8(13):108-114.
- Talaat, B. H. H. *Philosophy and Structure of Consumer Protection*. Kertas Kerja Dibentangkan di Southeast Asian Conference on Consumer Protection, Malaysia. Julai 2005.
- Tikly, L., & Barrett, A. M. (2011). Social Justice, Capabilities and the Quality of Education in Low Income Countries. *International Journal of Educational Development*, 31(1):3-14.

- Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia. (2014). Kementerian Perdagangan dalam Negeri Koperasi dan Kepenggunaan (Laporan Status Tuntutan yang difailkan di Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia). Dimuat turun pada 4 Februari 2014 daripada <http://www.kpdnkk.gov.my/kpdnkkv3/images/KPDNKK/PDF/statistik/Aduan12.pdf>
- 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
- 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.
- White, J. B. (1982). Invisible Discourse of the Law: Reflections on Legal Literacy And General Education, *The University of Colorado Law Review*, 54:143.
- Wook, E. (1999). Industri Jualan Langsung di Malaysia: Pelanggan dan Cabaran pada abad ke 21. *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics*, 2:73-89.
- 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.
- Zalizan, M. J., Saemah, R., Roselan, B. & Jamil, A. (2005). Prestasi Akademik Mengikut Gender. *Jurnal Pendidikan*, 30:93-111.
- Zumilah, Z. (2002). Kesan Perubahan dan Ledakan Maklumat kepada kesejahteraan Pengguna. Dalam Nurizan, Z. Mohd Amim, O., (Ed). *Pengenalan Sains Pengguna*, (pp 193-210). Serdang: Penerbit Universiti Putra Malaysia.
- 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).
- 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.