



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

***FAKTOR PERIBADI, PERSEKITARAN DAN INTENSITI PENDIDIKAN
PENGGUNA TERHADAP LITERASI UNDANG-UNDANG PENGGUNA
DALAM KALANGAN PENGGUNA DI MALAYSIA***

NORHAFIFAH BINTI SAMSUDIN

FEM 2021 6



**FAKTOR PERIBADI, PERSEKITARAN DAN INTENSITI PENDIDIKAN
PENGGUNA TERHADAP LITERASI UNDANG-UNDANG PENGGUNA
DALAM KALANGAN PENGGUNA DI MALAYSIA**

Oleh

NORHAFIFAH BINTI SAMSUDIN

**Tesis yang dikemukakan kepada Sekolah Pengajian Siswazah, Universiti Putra
Malaysia, sebagai memenuhi keperluan untuk Ijazah Doktor Falsafah**

Januari 2021

HAK CIPTA

Semua bahan yang terkandung dalam tesis ini, termasuk teks tanpa had, logo, iklan, 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 Doktor Falsafah

**FAKTOR PERIBADI, PERSEKITARAN DAN INTENSITI PENDIDIKAN
PENGGUNA TERHADAP LITERASI UNDANG-UNDANG PENGGUNA
DALAM KALANGAN PENGGUNA DI MALAYSIA**

Oleh

NORHAFIFAH BINTI SAMSUDIN

Januari 2021

Pengerusi : Profesor Madya Elistina binti Abu Bakar, PhD
Fakulti : Ekologi Manusia

Literasi undang-undang pengguna bermaksud pengguna menyedari, mengetahui dan memahami tentang maklumat berkaitan undang-undang. Literasi ini merangkumi undang-undang tentang isu keselamatan pengguna, label ataupun logo, pembekalan barangan dan perkhidmatan, tanggungjawab pengguna dan mekanisme tebus rugi. Pelbagai isu pengguna telah timbul menunjukkan kelemahan pengguna sebagai pembeli dan ketamakan pemasar dengan mempergunakan kelemahan pengguna sebagai satu strategi pemasaran. Pelbagai program pendidikan pengguna telah dijalankan oleh pihak Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP). Namun begitu, sejauhmana ia memberi kesan dalam mendidik pengguna masih menjadi persoalan sehingga kini. Oleh itu, kajian tentang literasi undang-undang pengguna sangat penting bagi memastikan pengguna tahu hak dan tanggungjawab mereka. Objektif utama kajian ini ialah untuk mengenal pasti faktor peramal yang mempengaruhi literasi undang-undang pengguna dalam kalangan pengguna di Malaysia seterusnya menentukan kesan pengantara intensiti pendidikan pengguna terhadap faktor peramal dan literasi undang-undang pengguna. Teori Sosial Kognitif dan Teori Aktiviti telah digunakan bagi pembentukan kerangka kajian. Kajian ini melibatkan kutipan data secara kuantitatif. Seramai 500 responden telah terlibat dalam kaji soal selidik ini yang dipilih secara persampelan rawak berperingkat yang dipilih mengikut zon di Malaysia iaitu zon utara, selatan, timur, barat dan Malaysia timur. Negeri yang terlibat adalah Perak, Johor, Kelantan, Selangor dan Sabah. Pengumpulan data kajian turut melibatkan responden di bandar dan luar bandar. Instrumen kajian ini merangkumi lapan bahagian iaitu bahagian demografi responden, literasi undang-undang, identiti diri, nilai, rakan, sistem pendidikan, intensiti pendidikan pengguna dan budaya. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan perisian Statistical Package for Social Science (SPSS) versi 23, WINSTEP (Rasch) dan Analysis of Moment Structure (AMOS) versi 24. Bagi faktor identiti diri, rakan dan intensiti pendidikan pengguna berada di tahap sederhana. Manakala, untuk faktor nilai, budaya dan sistem pendidikan berada di tahap tinggi. Faktor peramal yang paling mempengaruhi literasi undang-undang ialah identiti diri (β)

= 1.310, C.R = 2.915, p = 0.004), sistem pendidikan (β = 1.338, C.R = 3.440, p = 0.000), budaya (β = 1.334, C.R = 1.985, p = 0.047) dan intensiti pendidikan pengguna (β = 2.149, C.R = 2.119, p = 0.034). Faktor yang tidak mempengaruhi ialah nilai (β = 0.336, C.R = 0.212, p = 0.113) dan rakan (β = 0.133, C.R = 0.325, p = 0.745). Intensiti pendidikan pengguna, hanya merupakan faktor pengantara antara budaya dan literasi undang-undang pengguna. Model yang dibentuk menerangkan 23 peratus literasi undang-undang pengguna di Malaysia. Kajian ini dapat memberi implikasi kepada pengguna, kerajaan, pertubuhan bukan kerajaan dan pemasar bagi menggubal dasar dan membentuk program kepenggunaan seperti menyemak kembali Dasar Pengguna Negara bagi memberi penekanan dalam aspek literasi undang-undang pengguna. Bagi program kepenggunaan, modul program yang dihasilkan dapat membantu pengguna mempunyai perlindungan sendiri yang mampu melindungi diri mereka sekiranya berhadapan dengan isu kepenggunaan. Satu sistem pendidikan yang teratur dan budaya di dalam sesuatu komuniti adalah perlu untuk meningkatkan literasi undang-undang pengguna dalam kalangan pengguna di Malaysia.

Abstract of thesis presented to the Senate of Universiti Putra Malaysia in fulfilment of the requirement for the degree of Doctor of Philosophy

PERSONAL FACTORS, ENVIRONMENT AND INTENSITY OF CONSUMER EDUCATION ON CONSUMER LEGAL LITERACY AMONG CONSUMERS IN MALAYSIA

By

NORHAFIFAH BINTI SAMSUDIN

January 2021

Chairman : Associate Professor Elistina binti Abu Bakar, PhD
Faculty : Human Ecology

Consumer legal literacy means whether the consumers have the knowledge, able to apply the information when they are making transactions, and more likely know how to seek redress. In this research, consumer legal literacy covers laws on consumer safety, labels or logos, supply of goods and services, consumer responsibilities and redress mechanism. There are several issues reflecting consumer weaknesses and marketers will utilise these weaknesses as their marketing strategies. Ministry of Domestic Trade and Consumer Affairs has organised lots of consumer education programs. Nevertheless, the extent to which these programs are successful to increase consumer legal literacy is unknown. The objective of this article is to analyze the determining factors of consumer legal literacy as well as to identify the mediating effect of intensity consumer education towards consumer legal literacy among Malaysian consumers. Research framework has been developed by using Social Cognitive Theory and Activity Theory. Quantitative method by using a questionnaire has been used in data collection. A survey was conducted among 500 respondents which were chosen through multistage random sampling among the four zones in Malaysia which were North, South, East, West and East Malaysia. The states were Perak, Johor, Kelantan, Selangor and Sabah. The data collection involving citizens at urban and rural areas. There were eight parts of research instrument which were the background of the respondents, consumer legal literacy, self identity, value, peers, education system, intensity of consumer education and culture. The data was analyzed using Statistical Package for Social Science (SPSS) version 23, WINSTEP (Rasch) and Analysis of Moment Structure (AMOS) version 24. Self-identity, peers and intensity of consumer education were found at the moderate level. However, value, culture and education system were in the high level. The most influential factors towards consumer legal literacy were self-identity ($\beta = 1.310$, C.R = 2.915, $p = 0.004$), education system ($\beta = 1.338$, C.R = 3.440, $p = 0.000$), culture ($\beta = 1.334$, C.R = 1.985, $p = 0.047$) and intensity of consumer education ($\beta = 2.149$, C.R = 2.119, $p = 0.034$). Value ($\beta = 0.336$, C.R = 0.212, $p = 0.113$) and peers ($\beta = 0.133$, C.R = 0.325, $p = 0.745$) did not influence consumer legal literacy. The developed model can

explain 23 percent of the variance in consumer legal literacy. The research gives a great implication to consumers, government, non-government organizations and marketers to review the National Consumer Policy and to conduct consumers programs by focussing on consumer legal literacy. Secondly, modules of consumer program can be developed and act as a guidance to guide consumers in increasing their self-awareness when dealing with consumers' problems. To increase consumer legal literacy among consumers in Malaysia, education system must be restructure and good consumer culture must be inculcated in the community.



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 Prof. Madya 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 Prof. Madya. Dr. Afida Mastura Binti Muhammad Arif dan 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 Binti 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 Doktor Falsafah. Ahli Jawatankuasa Penyeliaan adalah seperti berikut:

Elistina binti Abu Bakar, PhD

Profesor Madya
Fakulti Ekologi Manusia
Universiti Putra Malaysia
(Pengerusi)

Afida Mastura binti Muhammad Arif, PhD

Profesor Madya
Fakulti Ekologi Manusia
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

Zuroni binti Md Jusoh, PhD

Pensyarah Kanan
Fakulti Ekologi Manusia
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

ZALILAH MOHD SHARIFF, PhD

Profesor dan Dekan
Sekolah Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh : 09 September 2021

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 diperolehi sebelum tesis ini diterbitkan (dalam bentuk bertulis, cetakan atau elektronik) termasuk buku, jurnal, modul, prosiding, tulisan popular, kertas seminar, manuskrip, poster, laporan, nota kuliah, modul pembelajaran atau material lain seperti yang dinyatakan dalam Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012;
- tiada plagiat atau pemalsuan/fabrikasi data dalam tesis ini, dan integriti ilmiah telah dipatuhi mengikut Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Pengajian Siswazah) 2003 (Semakan 2012-2013) dan Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012. Tesis ini telah diimbaskan dengan perisian pengesanan plagiat.

Tandatangan :

Norhafifah

Tarikh : _____

Nama dan No. Matrik : Norhafifah binti Samsudin, GS49856

Perakuan Ahli Jawatankuasa Penyelidikan

Dengan ini diperakukan bahawa:

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

Tandatangan: _____

Nama Pengerusi

Jawatankuasa

Penyeliaan:

Profesor Madya

Dr. Elistina binti Abu Bakar

Tandatangan: _____

Nama Ahli

Jawatankuasa

Penyeliaan:

Profesor. Madya

Dr. Afida Mastura binti Muhammad Arif

Tandatangan: _____

Nama Ahli

Jawatankuasa

Penyeliaan:

Dr. Zuroni binti Md Jusoh

JADUAL KANDUNGAN

	Muka surat
ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
PENGHARGAAN	v
PENGESAHAN	vi
PERAKUAN	viii
SENARAI JADUAL	xiii
SENARAI RAJAH	xvii
SENARAI LAMPIRAN	xviii
 BAB	
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Pernyataan Masalah	7
1.3 Persoalan Kajian	11
1.4 Objektif Am	11
1.5 Objektif Khusus	12
1.6 Hipotesis Kajian	12
1.7 Kepentingan Kajian	13
1.8 Skop dan Limitasi Kajian	16
1.9 Definisi Istilah	17
1.9.1 Literasi	17
1.9.2 Undang – Undang Pengguna	17
1.9.3 Literasi undang-undang pengguna	17
1.9.4 Hak pengguna	18
1.9.5 Nilai	18
1.9.6 Identiti diri	18
1.9.7 Sistem Pendidikan	19
1.9.8 Intensiti Pendidikan Pengguna	19
1.9.9 Budaya	19
1.10 Rumusan	20
 2 KAJIAN LITERATUR	 21
2.1 Pendahuluan	21
2.2 Literasi Undang-Undang Pengguna Dalam Konteks Pendidikan Dan Dayaupayaan Pengguna Di Malaysia	21
2.3 Kajian Berkaitan Literasi Undang-Undang Pengguna	24
2.4 Faktor Peribadi Literasi Undang-Undang Pengguna	28
2.4.1 Identiti diri	29
2.4.2 Nilai	30
2.5 Faktor Persekitaran Literasi Undang-Undang Pengguna	32
2.5.1 Rakan	32
2.5.2 Sistem Pendidikan	33
2.5.3 Budaya	34
2.6 Intensiti Pendidikan Pengguna	35

2.7	Kerangka Teoritikal	36
2.7.1	Teori Sosial Kognitif Bandura (1986)	37
2.7.2	Teori Aktiviti Engestrom (1987)	40
2.8	Kerangka Konseptual Faktor Peribadi, Persekitaran dan Intensiti Pendidikan Pengguna Terhadap Literasi Undang-Undang Pengguna dalam Kalangan Pengguna di Malaysia	43
2.9	Rumusan	44
3	METODOLOGI	45
3.1	Pendahuluan	45
3.2	Rekabentuk Kajian	45
3.3	Lokasi Kajian	45
3.4	Prosedur Persampelan	46
3.5	Saiz Sampel Bagi Kajian Tinjauan	50
3.6	Instrumen	52
3.7	Pra-Uji	70
3.7.1	Ujian Kebolehpercayaan Pra-Uji	70
3.7.2	Kesahan Instrumen Pada Peringkat Pra-Uji	70
3.8	Analisis Data Eksploratori	71
3.8.1	Proses Data	71
3.8.2	Missing Value	71
3.8.3	Nilai Ekstrim	71
3.8.4	Normaliti	72
3.9	Analisis Kajian	72
3.9.1	Analisis Deskriptif	72
3.9.2	Analisis Faktor	73
3.9.3	Model Pengukuran Rasch	79
3.9.4	Korelasi Pearson	85
3.9.5	Model Persamaan Struktur (<i>Structural Equation Modeling</i> , SEM) menggunakan Perisian Analysis of Moment Structural (AMOS)	86
3.9.5.1	Senarai Pemboleh Ubah di dalam SEM	87
3.9.6	Model Pendekatan Regrasi untuk Menguji Kesan Pengantara	90
3.9.6.1	Model Pengukuran Literasi Undang-Undang Pengguna	92
3.9.7	Keputusan CFA	105
3.10	Rumusan	106
4	HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN	107
4.1	Pengenalan	107
4.2	Latar Belakang Responden	107
4.3	Literasi Undang-Undang Pengguna di Malaysia	109
4.4	Identiti diri	117
4.5	Nilai	118
4.6	Rakan	119
4.7	Sistem pendidikan	120
4.8	Budaya	121

4.9	Intensiti Pendidikan Pengguna Kekurangan Media	122
4.10	Intensiti Pendidikan Pengguna Kekurangan Bahan	123
4.11	Pengujian Hipotesis	124
4.11.1	Keputusan Faktor Peramal Literasi Undang-Undang Pengguna di Malaysia	125
4.11.2	Identiti diri	127
4.11.3	Nilai	128
4.11.4	Sistem pendidikan	129
4.11.5	Budaya	131
4.11.6	Rakan	132
4.11.7	Intensiti Pendidikan Pengguna	132
4.12	Ujian Kesan Pengantara	134
4.13	Ringkasan Ujian Hipotesis	143
4.14	Rumusan	144
5	KESIMPULAN DAN CADANGAN	145
5.1	Pengenalan	145
5.2	Ringkasan Kajian	145
5.3	Kesimpulan Kajian	147
5.4	Implikasi Kajian	151
5.4.1	Dasar Kerajaan	151
5.4.2	Implikasi Praktikal	154
5.4.3	Metodologi Kajian	157
5.4.4	Implikasi Teoritikal	157
5.5	Cadangan Kajian akan Datang	158
	RUJUKAN	159
	LAMPIRAN	182
	BIODATA PELAJAR	217
	SENARAI PENERBITAN	218
	SENARAI ANUGERAH	220

SENARAI JADUAL

Jadual	Muka surat
1.1 Undang-Undang Pengguna	6
3.1 Pengagihan Lokasi Kajian	46
3.2 Kawasan Bandar dan Luar Bandar Terpilih	46
3.3 Pemilihan Pusat Membeli Belah di Bandar	48
3.4 Pemilihan Pusat Membeli Belah di Luar Bandar	49
3.5 Jadual Saiz Sampel yang Ditentukan Berdasarkan Populasi	50
3.6 Bilangan Responden Mengikut Negeri	51
3.7 Pengiraan Responden mengikut Bandar dan Luar Bandar untuk Setiap Negeri	51
3.8 Item untuk literasi undang-undang berdasarkan Perbincangan Kumpulan Berfokus Pertama	53
3.9 Item untuk Literasi Undang-undang Pengguna Berdasarkan Perbincangan Kumpulan Berfokus Kedua	55
3.10 Item Literasi Undang-undang Pengguna berdasarkan Perbincangan Kumpulan Berfokus Ketiga	57
3.11 Kandungan Ketiga-tiga Perbincangan Kumpulan Berfokus	58
3.12 Instrumen Literasi Undang-Undang Pengguna di Malaysia	69
3.13 Skor Kebolehpercayaan Pra-Uji	70
3.14 Nilai <i>Skewness</i> dan <i>Kurtosis</i>	72
3.15 Keputusan Ujian KMO dan Bartlett's	73
3.16 Jumlah Varians	74
3.17 Item Tergugur Literasi Undang-Undang Pengguna	75
3.18 Label ataupun Logo	76
3.19 Mekanisma Tuntutan Ganti Rugi	77

3.20	Isu Keselamatan Pengguna	77
3.21	Pembekalan Barangan dan Perkhidmatan Pengguna	78
3.22	Tanggungjawab pengguna	79
3.23	Kebolehpercayaan dan Indeks Pengasingan Literasi Undang-Undang Pengguna	82
3.24	Item <i>Fit</i> Dan Item <i>Misfit</i> Untuk Tiga Item Yang Digugurkan	83
3.25	Analisis Polariti Item (PTMEA)	84
3.26	Analisis Korelasi Pearson	85
3.27	Simbol Structural Equation Modeling, SEM	86
3.28	Nilai Factor Loadings, Composite Reliability dan Average Variance Extracted (AVE) Bagi Setiap Pemboleh Ubah	89
3.29	Kategori dan Tahap Penerimaan Indeks	92
3.30	Item Dikekalkan Bagi Konstruk Identiti Diri	93
3.31	Item Tergugur Untuk Konstruk Nilai	94
3.32	Item Dikekalkan Dalam Konstruk Nilai	95
3.33	Item Tergugur Bagi Konstruk Rakan	96
3.34	Item Dikekalkan Bagi Konstruk Rakan	97
3.35	Item Tergugur Bagi Konstruk Sistem Pendidikan	97
3.36	Item Dikekalkan Bagi Konstruk Sistem Pendidikan	98
3.37	Item Tergugur Bagi Konstruk Budaya	99
3.38	Item Dikekalkan Bagi Konstruk Budaya	100
3.39	Item Tergugur Bagi Kekerapan Media	100
3.40	Item Dikekalkan Bagi Konstruk Kekerapan Media	101
3.41	Item Tergugur Bagi Konstruk Kekerapan Bahan	102
3.42	Item Dikekalkan Bagi Konstruk Kekerapan Bahan	103
3.43	Item Tergugur Bagi Model Pengukuran	105

3.44	Keputusan CFA	106
4.1	Latar Belakang Responden (n=500 Orang)	108
4.2	Literasi Isu Keselamatan Pengguna	110
4.3	Literasi Label ataupun Logo	111
4.4	Literasi Pembekalan Barangan dan Perkhidmatan Pengguna	113
4.5	Literasi Tanggungjawab Pengguna	114
4.6	Literasi Mekanisma Tuntutan Ganti Rugi	115
4.7	Literasi Undang-Undang Pengguna di Malaysia	116
4.8	Skor Purata Identiti diri	118
4.9	Skor Purata Nilai	119
4.10	Skor Purata Rakan	120
4.11	Skor Purata Sistem Pendidikan	120
4.12	Skor Purata Budaya	122
4.13	Skor Kekerapan Media Pengguna	123
4.14	Skor Kekerapan Bahan Pengguna	124
4.15	Anggaran Parameter (Regression Weight) Bagi Model Hipotesis Langsung	127
4.16	Rumusan Model Fit Model Faktor Peribadi, Persekitaran dan Intensi Pendidikan Pengguna Literasi Undang-Undang Pengguna Dalam Kalangan Pengguna Di Malaysia	134
4.17	<i>Baseline comparison</i> , RMSEA dan SRMR	134
4.18	Jadual Panduan Model Intensiti Pendidikan Pengguna sebagai Pengantara	135
4.19	Jadual Panduan Pengantara Baron dan Kenny (1986)	138
4.20	Keputusan Ujian Pengantara Konstruk Identiti Diri Melalui Intensiti Pendidikan Pengguna	139
4.21	Keputusan Ujian Pengantara Konstruk Nilai Melalui Intensiti Pendidikan Pengguna	140

4.22	Keputusan Ujian Pengantara Konstruk Sistem Pendidikan Melalui Intensiti Pendidikan Pengguna	141
4.23	Keputusan Ujian Pengantara Konstruk Budaya Melalui Intensiti Pendidikan Pengguna	142
4.24	Keputusan Ujian Pengantara Konstruk Rakan melalui Intensiti Pendidikan Pengguna	143
4.25	Ringkasan Ujian Hipotesis	144



SENARAI RAJAH

Rajah	Muka surat
1.1 Konsep Perlindungan Pengguna	4
2.1 Kerangka Kerja berdasarkan Teori Sosial Kognitif Bandura (1986)	39
2.2 Kerangka Kerja berdasarkan Teori Aktiviti Engestrom 1987	41
2.3 Kerangka Konseptual Faktor Peribadi, Persekitaran dan Intensiti Pendidikan Pengguna Terhadap Literasi Undang- Undang Pengguna dalam Kalangan Pengguna di Malaysia	43
3.1 <i>Scree Plot</i> Literasi Undang-Undang Pengguna di Malaysia	74
3.2 Model Pendekatan Regrasi untuk Menguji Kesan Pengantara	91
3.3 Model Pengukuran Bagi Konstruk Identiti diri	93
3.4 Model Pengukuran Bagi Konstruk Nilai	95
3.5 Model Pengukuran Bagi Konstruk Rakan	96
3.6 Model Pengukuran Bagi Konstruk Sistem Pendidikan	98
3.7 Model Pengukuran Bagi Konstruk Budaya	99
3.8 Model Pengukuran Bagi Konstruk Kekerapan Media	101
3.9 Model Pengukuran Bagi Konstruk Kekerapan Bahan	102
3.10 Model Pengukuran	104
4.1 Keputusan Model Struktur	126
4.2 Model Intensiti Pendidikan Pengguna sebagai Pengantara	136
4.3 <i>Direct Model</i> Intensiti Pendidikan Pengguna sebagai Pengantara	136
4.4 <i>Full Mediation Model</i> Intensiti Pendidikan Pengguna sebagai Pengantara	137

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran	Muka surat
A 1 Surat Etika Universiti Putra Malaysia	182
A 2 Surat Lantikan Penterjemah	183
A 3 Soal Selidik	184
B 1 Rajah Plot Q-Q	200
C 1 Senarai Bandar dan Luar Bandar	204
C 2 <i>Factor Loading</i> Literasi Undang-Undang Pengguna di Malaysia	210
C 3 Jadual Nilai <i>Infit</i> MNSQ dan <i>Outfit</i> MNSQ	214

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; Nguyen et al., 2020). Selain itu, menurut Akta Perlindungan Pengguna 1999 (APP), 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.

Menurut Lin et al. (2020), pengguna dalam era globalisasi ini perlu berpengetahuan untuk mengejar perubahan ekonomi pengguna yang sentiasa bergerak pantas sehingga ke serata dunia. Perkara ini telah dibangkitkan dalam persidangan Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu (PBB) yang bertarikh 25 September 2015 tentang Matlamat Pembangunan Mampan (MPM). Malaysia turut menjadikan MPM sebagai asas untuk menjadikan Malaysia sebuah negara yang maju. Menurut Laporan Penilaian Nasional Matlamat Pembangunan Mampan (2017), antara 17 matlamat yang digariskan ialah tiada kemiskinan, kelaparan sifar, kesihatan baik dan kesejahteraan, pendidikan berkualiti, kesaksamaan gender, air bersih dan sanitasi, tenaga berpatutan dan bersih, pekerjaan yang sesuai dan pembangunan ekonomi, industri, inovasi dan infrastruktur, mengurangkan ketidaksamaan, bandar dan masyarakat mampan, penggunaan dan pengeluaran bertanggungjawab, tindakan terhadap iklim, kehidupan dalam air, kehidupan di darat, keamanan, keadilan dan pertubuhan kukuh dan kerjasama demi matlamat. Sehubungan dengan itu, kesemua matlamat ini dapat dicapai sekiranya pengguna mempunyai literasi dalam diri mereka terutama matlamat ke-4 MPM iaitu untuk memastikan pendidikan yang berkualiti, inklusif dan saksama disamping menggalakkan peluang pembelajaran sepanjang hayat untuk semua peringkat masyarakat.

Tambahan pula, Laporan Dasar Kebangsaan Industri 4WRD (2018), menjelaskan bahawa Revolusi Industri 4.0 mementingkan masyarakat Malaysia yang mempunyai ilmu pengetahuan dan kemahiran dalam menggunakan produk pengguna pada masa hadapan. Jamilah et al. (2011) dan Huhmann (2017), turut menyatakan dalam kajian mereka bahawa literasi mampu menjadikan masyarakat faham, arif dan mahir dalam membuat sesuatu keputusan kepenggunaan. Perkara ini dapat memenuhi Revolusi

Industri 4.0 sekiranya pengguna merupakan seorang yang literasi. Oleh itu, bagi memenuhi Revolusi Industri 4.0, literasi pengguna sangat penting dalam memastikan agenda kerajaan dapat dipenuhi termasuk berkaitan hak dan tanggungjawab mereka di bawah undang-undang.

Individu yang berliterasi atau berpengetahuan akan lebih memahami, berkemahiran serta berupaya memberi tindak balas yang tepat dalam menjalani aktiviti kehidupan mereka (Sabri & Hashim, 2017). Pengguna yang berliterasi akan menjadikan mereka seorang individu yang berdayaupaya dan memainkan peranan yang efektif dalam sesebuah masyarakat (Freire & Macedo, 1987; Huhmann, 2017; Jamilah et al., 2011; Zariski, 2011). Menurut Norhafifah et al. (2018) dan Pandey dan Shukkur (2017), antara literasi yang penting dalam pendayaupayaan pengguna ialah literasi undang-undang. Elizabeth (2009) dan Pandey dan Shukkur (2017) ada menjelaskan bahawa literasi undang-undang ialah kemahiran untuk menulis maklumat dan memahami sistem mahkamah untuk mencapai matlamat dalam sesebuah sistem keadilan serta ia merupakan kesedaran tentang undang-undang yang boleh membuatkan individu berani dalam mendapatkan keadilan dan memperjuangkan hak mereka sekiranya hak mereka dicabuli (Jalil et al., 2019; Zakiri, 2011). Perkara ini diperakui oleh Pertubuhan Perundangan Kanada (1992) dan Pandey dan Shukkur (2017) iaitu pengguna yang mempunyai literasi undang-undang mampu berhadapan dengan konflik perundangan dan dapat mengatasi masalah yang dihadapi tanpa diambil kesempatan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab. Sehubungan dengan itu, amat penting bagi seorang individu untuk mempelajari undang-undang asas sebagai sebahagian usaha pendidikan di Malaysia.

Namun, di dalam kajian ini literasi undang-undang hanya menfokuskan literasi undang-undang pengguna. Afida et al. (2014) menyatakan literasi undang-undang pengguna merupakan literasi yang merangkumi hak pengguna dalam pembekalan barang dan perkhidmatan, keselamatan barang dan perkhidmatan, liabiliti produk, perlakuan yang mengelirukan dan memperdaya serta remedi pengguna. Kedua-dua literatur iaitu Elizabeth (2009) dan Afida et al. (2014) menyatakan bahawa pengguna perlu sedar, tahu dan faham tentang hak dan tanggungjawab mereka di bawah undang-undang dan perkara ini dipersetujui dalam kajian Norhafifah et al. (2018). Sesetengah penulis menyamakan istilah literasi undang-undang pengguna dengan kesedaran pengguna terhadap undang-undang pengguna (Batoool & Batoool, 2018). Selain daripada mengetahui tentang hak dan tanggungjawab, Goodwin dan Maru (2017) juga menyatakan literasi undang-undang pengguna merangkumi pengetahuan dan kesedaran tentang penyelesaian aduan di bawah undang-undang serta mengetahui tempat untuk meminta bantuan sekiranya menghadapi masalah perundangan akibat ditipu oleh pemasar yang curang (Goodwin & Maru, 2017). Namun begitu, perkara ini bukan bermakna pengguna perlu diajar tentang undang-undang secara mendalam kerana mereka bukan dilatih untuk menjadi peguam tetapi cukup sekadar pengguna mempunyai asas tentang sistem perundangan, tahu tentang hak dan tanggungjawab mereka dan sumber untuk meminta bantuan (Van Schalkwyk et al., 2015; Batoool & Batoool, 2018).

Pengguna mempunyai hak dan tanggungjawab iaitu hak untuk mendapat keperluan asas, hak untuk mendapat keselamatan, hak untuk mendapat maklumat, hak untuk membuat pilihan, hak untuk bersuara, hak untuk mendapat ganti rugi, hak untuk mendapat pendidikan pengguna dan hak untuk mendapat alam sekitar yang sihat dan selamat. Seterusnya, tanggungjawab pengguna ialah kesedaran untuk mengkritik, penglibatan dan tindakan, tanggungjawab sosial, bersatu padu dan tanggungjawab terhadap alam sekitar (KPDNHEP, 2020). Hak dan tanggungjawab ini telah digariskan di bawah undang-undang dan ia kurang bermakna sekiranya pengguna tidak mengetahui berkaitan dengannya (Azimon et al., 2012). Oleh sebab itu, kajian ini akan menfokuskan tentang literasi undang-undang pengguna agar ia dapat dipertingkatkan di Malaysia bagi melahirkan masyarakat pengguna yang tahu tentang hak dan tanggungjawab mereka sebagai seorang pengguna dan seterusnya dapat membuat keputusan yang bijak apabila berhadapan dengan pemain industri di pasaran.

Perubahan yang besar turut dibawa oleh Revolusi Industri 4.0 dari sudut penghasilan produk. Apabila Revolusi Industri 4.0 berlaku, pengeluaran dan pengilang menjadi kurang peka terhadap isu keselamatan dan kualiti produk mereka (Jalil & Zakaria, 2016; Karagiannis et al., 2019). Lantaran itu, telah wujud undang-undang untuk melindungi pengguna dari penghasilan produk yang berbahaya dan tidak berkualiti. Dalam hal ini, literasi undang-undang pengguna adalah perlu bagi melindungi pengguna kerana kejahilan pengguna itu sendiri dalam memahami kemajuan teknologi maklumat dan komunikasi, inovasi sains dan teknologi serta penghasilan pelbagai produk yang kompleks di pasaran pengguna (Abyad, 2017; Guibault, 2017). Sekurang-kurangnya apabila pengguna tahu membaca label mereka akan faham sama ada sesuatu produk itu selamat atau sebaliknya. Pelabelan adalah sesuatu mekanisme perlindungan pengguna yang biasanya dinyatakan di bawah undang-undang. Oleh sebab itu, literasi undang-undang pengguna memainkan peranan penting dalam mendidik pengguna seterusnya berupaya melindungi diri mereka. Sebagai contoh, Low et al. (2016) menjelaskan bahawa keselamatan makanan bergantung terhadap setakat mana literasi pengguna dalam membaca label dan logo. Sekiranya pengguna tidak mengenali dan memahami informasi dalam label dengan betul akan menyukarkan pengguna untuk memilih produk pengguna yang selamat dan berkualiti. Bukan sahaja isu pelabelan produk pengguna tetapi pelbagai isu lain juga memerlukan pengguna mempunyai literasi undang-undang pengguna sebagai asas dalam kehidupan mereka. Antaranya ialah isu perumahan dan isu kewangan pengguna (Khan et al., 2020; Sabri et al., 2019).

Apabila individu mula sedar dan faham tentang perundangan berkaitan perlindungan pengguna menyebabkan mereka lebih berkeyakinan bukan sahaja untuk melindungi diri mereka tetapi juga mendorong mereka untuk terlibat dalam aktiviti kepenggunaan seperti menjalankan konsultasi mewakili pertubuhan ataupun badan yang melindungi pengguna (Pandey & Shukkur, 2010; 2017). Hal ini secara tidak langsung dapat melahirkan masyarakat pengguna yang lebih prihatin bukan sahaja terhadap diri mereka tetapi masyarakat sekeliling dan persekitaran. Hal ini selari dengan kajian Jalil et al. (2019) iaitu pengguna yang mengetahui tentang undang-undang pengguna dapat memahami pelaksanaan undang-undang perlindungan pengguna di Malaysia dan perkara ini secara tidak langsung dapat melindungi diri mereka tanpa mengharapkan pihak berkuasa.

Malaysia juga mempunyai pengguna yang terdiri daripada pelbagai latar belakang seperti pengguna yang beragama Islam. Literasi undang-undang pengguna sangat penting terhadap pengguna yang beragama Islam kerana Islam amat mementingkan produk pengguna yang halal disebabkan konsep *Halalan Tayyiban* (Jalil et al., 2019). Konsep ini menyeru pengguna Islam untuk memastikan keselamatan, kualiti dan kebersihan produk pengguna terjaga sama ada produk makanan, minuman, kosmetik, farmaseutikal mahupun produk perbankan (Jalil et al., 2019). Oleh sebab itu, literasi undang-undang pengguna sangat penting supaya pengguna dapat memenuhi konsep *Halalan Tayyiban* dan memenuhi tanggungjawab sebagai seorang pengguna Islam. Sekurang-kurangnya pengguna Islam mampu mengenalpasti produk yang telah mendapat pensijilan halal dari pihak yang berautoriti diberi mandat di bawah undang-undang.

Kepentingan literasi undang-undang pengguna turut diperkatakan oleh Pleasence et al. (2017), Rachagan (1992), Ruhl (2011) dan Sharifah (2009) iaitu pengguna memerlukan perlindungan kerana kurang literasi terhadap produk, jahil berkaitan terma kontrak, bertindak secara tidak rasional dan pengguna sering berhadapan dengan ketidakseimbangan kuasa antara pengguna dan pemasar. Kajian Sakina et al. (2015) turut mendapati bahawa 53.5 peratus responden tidak mengetahui tentang kewujudan mekanisma tebus rugi dan perkara ini membuktikan lagi bahawa pengguna amat kurang literasi undang-undang dalam kehidupan mereka sehinggakan mereka tidak tahu di mana untuk membuat tuntutan ganti rugi. Rajah 1.1 menunjukkan konsep perlindungan pengguna secara jelas bahawa undang-undang pengguna dan penguatkuasaannya serta program pendidikan adalah komponen penting dalam perlindungan pengguna.



Rajah 1.1 : Konsep Perlindungan Pengguna
(Sumber : Sharifah, 2009)

Literasi undang-undang pengguna merupakan satu manifesto perundangan berobjektifkan untuk memberi perlindungan kepada pengguna (Pandey & Shukkur, 2017; Rachagan, 1992). Antara Kementerian yang melindungi pengguna ialah Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna. Sebelum kewujudan Akta Perlindungan Pengguna 1999 (APP) pengguna hanya dilindungi secara tidak langsung dibawah pelbagai statut. Namun begitu, selepas penubuhan APP 1999 oleh KPDNHEP pengguna lebih dilindungi melalui penubuhan Majlis Penasihat Pengguna Malaysia dan Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) dalam kes tuntutan ganti rugi barangan pengguna. Manakala, bagi kes kewangan yang membabitkan insurans dan bank, pengguna boleh membuat tuntutan di Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OFS) dan bagi kes perumahan pengguna boleh membuat tuntutan di Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah (TTPR) yang berada di bawah bidang kuasa Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (OFS, 2020; TTPR, 2020).

Seterusnya, dibawah Program Perlindungan Pengguna, pihak KPDNHEP telah menggubal Dasar Pengguna Negara (DPN) pada tahun 2002 dan pindaan yang terbaru ialah pada tahun 2010. DPN memastikan pendidikan pengguna yang berterusan diberi keutamaan oleh sektor awam dan swasta serta diintegrasikan dalam aktiviti pendidikan formal dan tidak formal sebagai usaha untuk melahirkan masyarakat yang adil dan harmoni. Oleh itu, kajian tentang literasi undang-undang pengguna boleh menyumbang dalam proses penambahbaikan DPN untuk memastikan ia sentiasa relevan di Malaysia.

Perlindungan sendiri pengguna turut dititikberatkan oleh DPN dengan menggariskan keperluan untuk memastikan undang-undang yang digubal demi kesejahteraan pengguna mampu merangsang keupayaan pengguna untuk melindungi diri sendiri. Selain itu, komponen literasi undang-undang pengguna merupakan satu unsur penting untuk memastikan konsep perlindungan sendiri yang diutamakan oleh DPN tercapai (Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional, 2018). Justeru itu, pengguna yang berdayaupaya serta mempunyai perlindungan sendiri harus menyiapkan diri dengan ilmu pengetahuan termasuk berkaitan perundangan pengguna (Mcgregor, 2005; Nardo et al., 2011; Pleansence et al., 2017).

Selain itu, literasi undang-undang membuatkan pengguna mengambil sikap yang lebih berhati-hati dalam setiap tindakan yang mereka lakukan dari segi membuat sebarang keputusan, mendapatkan maklumat tentang hak-hak mereka dan mengetahui tentang advokasi serta mekanisma ganti rugi (Bannister, 1996; Garman et al., 1992; Goodwin & Maru, 2017; Nardo et al., 2011). Pengguna perlu bertindak secara rasional dan berlandaskan undang-undang serta perlu fokus terhadap kepentingan diri serta pengguna lain seperti yang diutamakan dibawah undang-undang kerana apabila pengguna mempunyai literasi undang-undang, mereka akan mempunyai kuasa dalam menakluki pasaran kerana kecukupan ilmu pengetahuan dalam diri mereka (Knott et al., 2006; Pandey & Shukkur, 2017). Jadual 1.1 menyenaraikan antara contoh undang-undang utama yang berkaitan pengguna secara langsung dan tidak langsung.

Jadual 1.1 : Undang-Undang Pengguna

Bil	Nama Akta	Isu
1.	Akta Perlindungan Pengguna 1999 (Sehingga 1.9.2016) (Pindaan -2017)	Tribunal Tuntutan Pengguna, Pembekalan barangan dan perkhidmatan.
2.	Akta Pemajuan Perumahan (Kawalan dan Perlesenan) 1966 (cetakan semula 2006)	Perumahan.
3.	Akta Kawalan Harga dan Anti Pencatutan 2011 (Sehingga- 1.11.2015) (Pindaan – 2017)	Kawalan Harga Barangan dan Perkhidmatan.
4.	Akta Kualiti Alam Sekitar 1974 (Pindaan – 2001)	Alam Sekitar.
5.	Akta Bankrap 1967	Isu hutang yang diisytiharkan bankrap dan hak rampasan oleh bank.
6.	Akta Perihal Dagangan 2011 (Sehingga 1.7.2016) (Pindaan - 2017)	Perihal dagangan yang palsu termasuk logo halal.
7.	Akta Sewa Beli 1967 (Pindaan 2010)	Sewa beli barangan pengguna.
8.	Akta Kontrak 1950	Kontrak antara pengguna dan peniaga.
9.	Akta Pemegang Pajak Gadai 1972 (Pindaan- 2006)	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 (cetakan semula 2013)	Jualan langsung termasuk skim cepat kaya.
13.	Akta Timbang Sukat 1972 (sehingga 1.1.2009) (Pindaan – 2017)	Spesifikasi alat timbangan.
14.	Akta Kawalan Bekalan 1961(Pindaan – 2015)	Pengawalan bekalan bagi memenuhi keperluan asas pengguna.
15.	Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994	Memastikan keselamatan pekerja/pengguna terjamin dengan memastikan produk yang mengandungi kandungan berbahaya di letakkan label keselamatan di persekitaran pekerjaan pengguna.
16.	Akta Perdagangan Elektronik 2006 (Sehingga 1.11.2012)	Pengiktirafan undang-undang mesej elektronik dalam urus niaga perdagangan dan memudahkan urus niaga perdagangan.
17.	Akta Larangan Kumpulan Wang Kutu 1971 (Sehingga 1.12.2011)	Melarang pendaftaran atau pelesenan perniagaan yang menganjurkan wang kutu dengan pelbagai nama seperti <i>kutu, cheetu, chit fund, hwei, tontine</i> atau sebagainya.
18.	Akta Cap Dagangan 1976 (Sehingga 1.1.2006)	Mewujudkan peruntukan yang lebih baik dalam undang-undang berkenaan cap dagangan dan untuk perkara lain yang berkaitan dengannya.

Oleh yang demikian, literasi undang-undang penting bagi pengguna untuk melindungi diri mereka. Maka adalah penting untuk mengenalpasti faktor yang mempengaruhi literasi sama ada faktor peribadi atau persekitaran seperti yang digariskan dalam Teori Sosial Kognitif (Bandura, 1986) dan Teori Aktiviti (Engestrom, 1987). Kedua-dua teori ini dipilih kerana ia merupakan antara teori pembelajaran individu dan faktor yang telah banyak dikaji oleh pengkaji lepas tentang proses pembelajaran individu seperti Lefrancois (2012), Lima et al. (2018), Rubenstein et al. (2018) dan Stillman et al. (2018).

Faktor peribadi merangkumi nilai dan identiti diri. Manakala, faktor persekitaran ialah rakan, sistem pendidikan dan budaya. Kesemua faktor yang dikaji akan dilihat sama ada mempengaruhi literasi serta kesan intensiti pendidikan pengguna terhadap literasi undang-undang pengguna di Malaysia. Menurut Bandura (1986), Teori Sosial Kognitif merangkumi tiga bahagian iaitu faktor peribadi, persekitaran dan tingkahlaku. Ketiga-tiga bahagian ini mempunyai hubungan antara satu sama lain yang digelar sebagai hubungan timbal balik. Bandura (1986) menjelaskan tingkahlaku individu dipengaruhi oleh faktor peribadi dan persekitaran serta kedua-dua faktor ini turut dipengaruhi melalui tingkahlaku individu. Namun begitu, kajian ini hanya menumpukan dua bahagian daripada teori ini iaitu faktor peribadi dan persekitaran seperti yang diaplikasi dalam kajian Hsu et al. (2007) yang mengkaji pengetahuan pengguna dalam bidang literasi teknologi maklumat.

Faktor peribadi terdiri daripada komponen karakter individu seperti personaliti yang memainkan peranan penting dalam mempengaruhi pengetahuan serta tingkahlaku individu (Bandura, 1986). Manakala, Bandura (1986) menjelaskan komponen faktor persekitaran ialah keadaan persekitaran fizikal yang merangsang individu untuk bertingklaku dan mempengaruhi pengetahuan mereka. Bagi bahagian intensiti pendidikan pengguna, kajian ini telah mengadaptasi Teori Aktiviti (Engestrom, 1987) untuk menjelaskan pengantara dalam kajian ini. Teori ini menjelaskan bahawa dalam proses pembelajaran individu, input dan instrumen diperlukan bagi memudahkan proses pembelajaran individu. Perbincangan terperinci berkaitan kedua-dua ini dapat dilihat dalam Bab 2.

Kesimpulannya, pengguna yang mempunyai literasi 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. Oleh itu, sangat penting untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi literasi undang-undang pengguna. Pada masa yang sama, perkara ini akan meningkatkan ekonomi negara dan kesejahteraan pengguna Malaysia.

1.2 Penyataan Masalah

Dunia globalisasi telah memberi impak kepada kehidupan pengguna melalui pemindahan teknologi dan keberkesanan dalam produk pengguna (Afzal et al., 2019; Mcmillan & Rodrik, 2011). Perkara ini menimbulkan banyak isu dalam kehidupan

pengguna. Afida et al. (2014) menjelaskan terdapat pelbagai isu pengguna yang timbul menunjukkan kelemahan pengguna sebagai pembeli dan ketamakan pemasar dengan mempergunakan kelemahan pengguna sebagai satu strategi pemasaran. Pelbagai program pendidikan pengguna telah dijalankan oleh pihak Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP) seperti Friends of KPDNHEP, Gerakan Pengguna Siswa dan Kelab Pengguna Sekolah dalam meningkatkan literasi pengguna di Malaysia. Namun begitu, sejauhmana ia memberi kesan dalam mendidik pengguna masih menjadi persoalan sehingga kini (KPDNHEP, 2020). Oleh itu, kajian tentang literasi undang-undang pengguna sangat penting bagi membendung isu pengguna berlarutan lebih-lebih lagi apabila kerajaan Malaysia mengutamakan MPM sebagai asas untuk menjadikan Malaysia sebuah negara maju. Literasi undang-undang perlu ditingkatkan bagi mencapai 17 matlamat yang dikemukakan dalam MPM terutamanya matlamat keempat MPM untuk memastikan pendidikan yang berkualiti, inklusif dan saksama di samping menggalakkan peluang pembelajaran sepanjang hayat untuk semua peringkat masyarakat (Laporan Penilaian Nasional Matlamat Pembangunan Mampan, 2017).

Punca perkara ini terjadi adalah kerana kekurangan maklumat untuk pengguna melindungi mereka daripada penipuan, penyelewengan dan pelabelan menyebabkan pengguna mudah tertipu (European Commission, 2017). Amalan curang yang masih lagi berleluasa diamalkan oleh peniaga malahan menurut Poulouse (2020) 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 (Elistina & Afida, 2020).

Kajian penerokaan literasi undang-undang sebelum ini hanya menfokuskan kepada sesuatu isu secara spesifik dan bukannya secara menyeluruh seperti kajian yang dilakukan oleh Sakina et al. (2015) tentang mekanisma tebus rugi. Beliau mendapati 53.5 peratus responden tidak mengetahui kewujudan mekanisma tebus rugi (Sakina et al., 2015). Hal ini menunjukkan kelemahan pengguna kerana tidak mengetahui maklumat asas undang-undang pengguna iaitu saluran tuntutan ganti rugi. Malahan, tahap literasi undang-undang pengguna di Malaysia berkaitan hak-hak pengguna masih rendah dengan hanya 58 peratus pengguna mengetahui tentang hak-hak pengguna di Malaysia (Jariah., 2013a). Namun kajian ini hanya berkaitan mekanisma tebus rugi sahaja dan bukannya literasi undang-undang yang menyeluruh.

Bukan sahaja masalah kurangnya pengetahuan tentang kewujudan mekanisma tebus rugi dialami oleh pengguna tetapi pengguna juga sering menghadapi pelbagai permasalahan perundangan seperti kontrak bentuk seragam dan klausa pengecualian. Kedua-dua perkara ini sering menjadi beban kepada pengguna (Elistina & Afida, 2020). Kontrak Bentuk Seragam menyebabkan pengguna menandatangani kontrak tersebut walaupun ternyata termanya tidak adil kepada pengguna. 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'. 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).

Literasi undang-undang pengguna perlu diketahui oleh pengguna sejak peringkat awal lagi dan bukannya setelah ditipu oleh pemasar dalam pembelian produk dan perkhidmatan. Malahan menurut Decker (2014) literasi undang-undang pengguna perlu diajar daripada peringkat persekolahan malah pendidik sendiri perlu mempunyai ilmu tersebut bagi mendidik pelajar mereka tentang literasi undang-undang pengguna supaya dapat menyediakan diri dalam menghadapi cabaran yang akan datang. Tambahan pula, pembelajaran tentang literasi undang-undang perlu diketahui secara menyeluruh seperti dari segi mekanisme tebus rugi (Sakina et al., 2015), kontrak seragam (Suzanna et al., 2011) dan sebagainya. Literasi undang-undang bukan sahaja termaktub di dalam Akta Perlindungan Pengguna 1999 sahaja tetapi merangkumi pelbagai akta lain yang relevan dalam perlindungan pengguna.

Seterusnya, kelemahan literasi undang-undang pengguna dalam kalangan pengguna merupakan satu perkara yang membimbangkan dalam konteks perlindungan pengguna. Dalam kajian Elistina et al. (2018) menunjukkan pengguna memperoleh sumber maklumat tentang produk pengguna melalui rakan iaitu sebanyak 68.8 peratus, 59 peratus mendapat maklumat daripada pengeluar produk dan 20.3 peratus mendapat maklumat daripada pihak kerajaan. Kekurangan literasi undang-undang pengguna menyebabkan pengguna akan menerima maklumat yang disampaikan oleh ketiga-tiga pihak tersebut tanpa sebarang keraguan kerana mereka sendiri tidak tahu untuk membaca label atau logo. Nurazlina et al. (2015) juga menjelaskan bahawa tahap pengetahuan pelabelan seperti logo halal berada pada tahap yang rendah iaitu sebanyak 33.8 peratus pengguna dapat mengenalpasti logo halal JAKIM yang sah. Justeru itu, literasi undang-undang pengguna adalah pada tahap yang rendah dan membimbangkan.

Seperti yang diketahui, Malaysia berhadapan dengan Revolusi Industri 4.0 dan cabarannya. Kekurangan literasi undang-undang pengguna akan mendatangkan masalah terhadap pengguna kerana penghasilan produk akan menjadi lebih maju dan rumit. Perubahan ini akan membuat pengguna mudah terdedah dengan penipuan dari pihak pembekal sekiranya tidak mempunyai sebarang pengetahuan dari segi aspek pembekalan dan perkhidmatan barangan pengguna (Sabri & Hashim, 2017). Tanpa literasi pengguna akan lebih mudah keliru malahan perlindungan pengguna oleh undang-undang tidak akan berkesan sekiranya pengguna tidak menyedari berkaitan dengannya. Kekurangan literasi terhadap undang-undang pengguna juga boleh mengakibatkan pengguna tidak memahami tanggungjawab mereka sebagai seorang pengguna. Menurut Gabungan

Persatuan-Persatuan Pengguna Malaysia (2017), keperluan literasi undang-undang pengguna sangat penting bagi memastikan tanggungjawab pengguna dapat dipenuhi seperti kesedaran untuk mengkritik, penglibatan dan tindakan pengguna dalam masyarakat, tanggungjawab sosial, bersatu padu dan tanggungjawab terhadap alam sekitar. Oleh sebab itu, literasi undang-undang pengguna dapat membantu pengguna menjadi lebih bertanggungjawab dan membentuk pengguna ataupun masyarakat yang maju (Mihailidis, 2019) di mana menurut McGregor (2019) adalah perlu untuk melahirkan pengguna yang berwarganegara 'consumer citizenship' iaitu pengguna yang bukan sahaja mementingkan hak mereka semata-mata namun perlu melaksanakan juga tanggungjawab mereka.

Seperti yang diketahui, literasi undang-undang pengguna merupakan sebahagian daripada pendidikan pengguna. Namun begitu, hasil daripada penerokaan terhadap kajian-kajian lepas masih berkurangan tentang faktor-faktor yang menyumbang kepada literasi undang-undang pengguna. Rata-rata kajian lepas hanya melihat perkaitan antara faktor-faktor ini dengan tingkah laku pengguna seperti identiti diri (Brandle et al., 2018), nilai (Kirk, 2013), rakan (Mulyadi et al., 2016; Smedt et al., 2018), sistem pendidikan (Hwang et al., 2018) dan budaya (Hussein et al., 2016). Oleh itu, faktor yang menyumbang kepada literasi undang-undang pengguna perlu dikaji supaya ia menjadi panduan terhadap pihak yang bertanggungjawab dalam memberikan pendidikan pengguna kepada masyarakat.

Hanya segelintir kajian yang menyentuh tentang literasi undang-undang pengguna. Sebagai contoh, kajian oleh Nardo et al. (2011) dan Simanjuntak et al. (2013). Nardo et al. (2011) mengkaji tiga aspek dalam menentukan literasi undang-undang pengguna individu iaitu dari segi kemahiran pengguna berdasarkan kemahiran kewangan tentang nombor dan asas kewangan serta literasi tentang logo dan simbol, tahap maklumat pengguna berdasarkan literasi pengguna tentang hak pengguna, amalan yang tidak adil daripada sektor pengiklanan, literasi tentang kerajaan dan badan bukan kerajaan yang melindungi pengguna dan terakhir sekali Nardo et al. (2011) turut mengkaji tentang *consumer assertiveness* berdasarkan tahap keberanian pengguna untuk membuat aduan dan pengalaman pengguna dalam menghadapi amalan curang pemasar. Manakala, Simanjuntak et al. (2013) mengkaji faktor dari segi media pendidikan pengguna, kejelasan bahan pendidikan pengguna dan kekerapan pendidikan pengguna. Ternyata, maklumat yang tepat perlu diketahui dalam menyediakan literasi undang-undang pengguna supaya medium penyampaian ilmu tersebut dapat disampaikan dengan betul kepada pengguna.

Seperti yang diketahui, kebanyakan kajian lepas yang mengaplikasikan Teori Sosial Kognitif tidak menekankan literasi pengguna tetapi lebih kepada kesan proses pembelajaran terhadap tingkahlaku pengguna (Chen et al., 2015; Mohamadi et al., 2010; Westerman et al., 2016). Oleh sebab itu, kajian ini telah mengadaptasi faktor dalam Teori Sosial Kognitif, bagi mengkaji pengaruhnya terhadap literasi undang-undang pengguna di Malaysia. Kajian ini akan memberi sumbangan secara signifikan kepada Teori Sosial Kognitif dalam mengaplikasikannya dalam konteks literasi undang-undang pengguna.

Selain itu, Teori Aktiviti diadaptasi bagi mengkaji pengaruh intensiti pendidikan pengguna sebagai pengantara antara faktor peribadi dan persekitaran serta literasi undang-undang pengguna di Malaysia. Pengaruh intensiti pendidikan pengguna dikaji yang terbahagi kepada dua bahagian iaitu penggunaan media pendidikan pengguna dan bahan pendidikan pengguna (Simanjuntak et al. 2013). Intensiti pendidikan adalah perlu dikaji kerana KPDNHEP telah melakukan banyak program pendidikan dalam pelbagai medium komunikasi untuk disampaikan kepada masyarakat pengguna seperti Program Pendidikan dan Kesedaran Pengguna, Program Perlindungan Pengguna dan Program Pembangunan Gerakan Kepenggunaan. Ia adalah selari dengan Teori Aktiviti yang menyatakan bahawa pelbagai aktiviti dalam menyalurkan maklumat adalah pengantara yang terbaik dalam meningkatkan literasi individu. Oleh itu, adalah penting untuk menentukan kesan intensiti pendidikan ini sebagai satu pengantara untuk meningkatkan literasi undang-undang pengguna di Malaysia. Secara tidak langsung, kajian ini dapat melihat adakah program pendidikan dan penyaluran maklumat selama ini dijalankan oleh KPDNHEP dapat meningkatkan literasi undang-undang pengguna. Lantaran itu, adalah perlu untuk membentuk model bagi menerangkan faktor yang mempengaruhi literasi undang-undang pengguna di Malaysia disamping melihat pengaruh intensiti pendidikan sebagai faktor pengantara dalam meningkatkan literasi undang-undang pengguna di Malaysia.

1.3 Persoalan Kajian

Berdasarkan pernyataan masalah di atas, enam soalan telah dibentuk sebagai asas kepada objektif kajian. Enam soalan tersebut adalah:

- i. Apakah tahap literasi undang-undang pengguna dalam kalangan pengguna di Malaysia ?
- ii. Apakah tahap nilai, identiti diri, rakan, sistem pendidikan dan budaya dalam kalangan pengguna di Malaysia?
- iii. Apakah tahap intensiti pendidikan pengguna dalam kalangan pengguna di Malaysia?
- iv. Adakah faktor peribadi (nilai dan identiti diri), faktor persekitaran (rakan, sistem pendidikan dan budaya) dan intensiti pendidikan pengguna mempengaruhi literasi undang-undang pengguna dalam kalangan pengguna di Malaysia?
- v. Adakah intensiti pendidikan sebagai faktor pengantara antara nilai, identiti diri, rakan, sistem pendidikan dan budaya dengan literasi undang-undang pengguna di Malaysia?

1.4 Objektif Am

Objektif umum kajian ini adalah untuk mengenal pasti faktor-faktor yang mempengaruhi literasi undang-undang dalam kalangan pengguna di Malaysia.

1.5 Objektif Khusus

- i. Mengenalpasti tahap literasi undang-undang pengguna dalam kalangan pengguna di Malaysia.
- ii. Menentukan tahap nilai, identiti diri, rakan, sistem pendidikan dan budaya dalam kalangan pengguna di Malaysia.
- iii. Mengenalpasti tahap intensiti pendidikan pengguna dalam kalangan pengguna di Malaysia.
- iv. Menentukan sama ada faktor peribadi (nilai dan identiti diri), faktor persekitaran (rakan, sistem pendidikan dan budaya) dan intensiti pendidikan pengguna mempengaruhi literasi undang-undang pengguna dalam kalangan pengguna di Malaysia.
- v. Menentukan sama ada intensiti pendidikan pengguna sebagai faktor pengantara antara nilai, identiti diri, rakan, sistem pendidikan dan budaya dengan literasi undang-undang pengguna di Malaysia.

1.6 Hipotesis Kajian

Hipotesis kajian dalam kajian ini ialah :

H₀1: Faktor peribadi (nilai dan identiti diri), faktor persekitaran (rakan, sistem pendidikan dan budaya) dan intensiti pendidikan pengguna bukan merupakan faktor peramal terhadap literasi undang-undang pengguna dalam kalangan pengguna di Malaysia.

H₀1a: Tiada hubungan yang signifikan antara faktor identiti diri dan literasi undang-undang pengguna dalam kalangan pengguna Malaysia.

H₀1b: Tiada hubungan yang signifikan antara faktor nilai dan literasi undang-undang pengguna dalam kalangan pengguna di Malaysia.

H₀1c: Tiada hubungan yang signifikan antara faktor sistem pendidikan dan literasi undang-undang pengguna dalam kalangan pengguna di Malaysia.

H₀1d: Tiada hubungan yang signifikan antara faktor budaya dan literasi undang-undang pengguna dalam kalangan pengguna di Malaysia.

H₀1e: Tiada hubungan yang signifikan antara faktor rakan dan literasi undang-undang pengguna dalam kalangan pengguna di Malaysia.

H₀1f: Tiada hubungan yang signifikan antara faktor intensiti pendidikan pengguna dan literasi undang-undang pengguna dalam kalangan pengguna di Malaysia.

H₀2: Intensiti pendidikan pengguna bukan pengantara bagi hubungan antara faktor peribadi (nilai dan identiti diri) dan faktor persekitaran (rakan, sistem pendidikan dan budaya) dengan literasi undang-undang pengguna dalam kalangan pengguna di Malaysia.

H₀2 a: Intensiti pendidikan pengguna bukan pengantara bagi hubungan antara nilai dan literasi undang-undang pengguna dalam kalangan pengguna di Malaysia.

H₀2 b: Intensiti pendidikan pengguna bukan pengantara bagi hubungan antara identiti diri dan literasi undang-undang pengguna dalam kalangan pengguna di Malaysia.

H₀2 c: Intensiti pendidikan pengguna bukan pengantara bagi hubungan antara rakan dan literasi undang-undang pengguna dalam kalangan pengguna di Malaysia.

H₀2 d: Intensiti pendidikan pengguna bukan pengantara bagi hubungan antara sistem pendidikan dan literasi undang-undang pengguna dalam kalangan pengguna di Malaysia.

H₀2 e: Intensiti pendidikan pengguna bukan pengantara bagi hubungan antara budaya dan literasi undang-undang pengguna dalam kalangan pengguna di Malaysia.

1.7 Kepentingan Kajian

Dalam merungkai kepentingan kajian ini, pengkaji telah membahagikan kepentingan kajian kepada lima pihak yang berkaitan iaitu pengguna, pembekal, pertubuhan bukan kerajaan (NGO), kerajaan terutamanya Kementerian Perdagangan dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna, dan sarjana dalam bidang kepenggunaan. Objektif utama kajian ini adalah untuk menentukan faktor yang mempengaruhi literasi undang-undang. Berdasarkan objektif kajian, faktor peramal yang paling mempengaruhi dapat ditentukan dan perkara ini mampu membantu pihak berkepentingan untuk meningkatkan tahap literasi undang-undang pengguna dalam kalangan pengguna di Malaysia.

Bagi pihak pengguna, kepentingan kajian ini diharap dapat membantu pengguna untuk memahami literasi undang-undang pengguna dengan lebih mendalam serta memberikan input kepada pengguna untuk memenuhi hak dan tanggungjawab mereka sebagai seorang pengguna. Selain itu, pengguna turut mengetahui sama ada nilai, identiti diri, rakan, sistem pendidikan dan budaya mempengaruhi literasi undang-undang pengguna. Perkara ini membolehkan pengguna untuk menekankan faktor yang mempengaruhi bagi meningkatkan literasi undang-undang dalam diri mereka. Sebagai contoh, sekiranya hasil kajian mendapati rakan mempengaruhi literasi dalam diri individu maka pengguna boleh memilih rakan yang mempunyai ilmu kepenggunaan yang baik supaya pengguna turut sama belajar daripada rakan mereka. Secara tidak langsung, perkara ini dapat meningkatkan tahap literasi undang-undang dalam diri pengguna. Tambahan pula, kajian tentang intensiti pendidikan pengguna dapat mengetahui saluran media serta bahan pendidikan pengguna yang tepat bagi mendapatkan maklumat serta ilmu kepenggunaan.

Hasil daripada kajian ini turut membantu persatuan pengguna dalam membentuk pelbagai program pendidikan pengguna. Apabila kumpulan advokasi pengguna ini dapat mengetahui faktor yang paling mempengaruhi literasi undang-undang pengguna sama ada faktor nilai, identiti diri, rakan, sistem pendidikan dan budaya maka maklumat ini dapat digunakan untuk membuat penambahbaikan program kepenggunaan mereka. Pihak NGO juga dapat mengetahui kesan intensiti pendidikan dalam meningkatkan literasi pengguna. Sebagai contoh, Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA) boleh menggunakan hasil kajian ini untuk menambahbaik program yang sedia ada seperti Kempen Konsumer Kebangsaan (3K), Hari Pengguna Malaysia, kempen *Fit-In-Tariff*, pengguna berhemat dan pengurusan kewangan. Pihak FOMCA boleh memasukkan ilmu kepenggunaan dari segi literasi undang-undang pengguna dalam program mereka. Malah, mereka juga boleh mengetahui saluran media yang tepat untuk digunakan dalam menyalurkan sumber maklumat. Begitu juga Pusat Khidmat Aduan Pengguna (NCCC), dapatan kajian ini boleh digunakan untuk menambahbaik info pengguna yang terdapat dalam laman sesawang NCCC seperti biro kredit, caj kad, kad kredit, perbankan Islam, pinjaman perumahan dan sewa beli. NCCC boleh mengetahui aspek mana yang perlu ditekankan dalam pengisian mereka. Kesemua info pengguna boleh dikemaskini menggunakan maklumat yang tepat tentang literasi undang-undang pengguna di Malaysia yang diperolehi dari kajian ini bagi memudahkan pengguna untuk menyelesaikan sebarang isu kepenggunaan.

Bukan sahaja pengguna dan NGO mendapat manfaat daripada kajian ini, pembuat dasar berkaitan perlindungan pengguna boleh mendapat manfaat daripada kajian ini. Kementerian yang berkait langsung dengan isu kepenggunaan ialah KPDNHEP. Dapatan kajian ini boleh digunakan oleh kementerian bagi tujuan semakan dan penggubalan dasar baru yang berkaitan. Tambahan pula, Dasar Pengguna Negara kali terakhir disemak adalah pada tahun 2010 dan dapatan kajian ini diharap dapat memberi input kepada semakan akan datang yang sedang berjalan. Malahan, Pelan Tindakan Pengguna yang baharu juga akan dirangka untuk tahun 2020-2030 dan dapatan ini diharap dapat memberi input dalam penggubalan dasar dan pelan ini. KPDNHEP juga memainkan peranan dalam pendidikan pengguna selain daripada membuat dasar. Maka, KPDNHEP boleh menggunakan hasil dapatan kajian ini untuk menambahbaik ketiga-tiga program kepenggunaan iaitu Program Pendidikan dan Kesedaran Pengguna, Program Perlindungan Pengguna dan Program Pembangunan Gerakan Kepenggunaan supaya program lebih efektif dan berjaya dalam meningkatkan literasi undang-undang pengguna dalam kalangan pengguna di Malaysia.

Selain itu, kajian tentang intensiti pendidikan pengguna dapat membantu program pendidikan yang dijalankan oleh KPDNHEP. Perkara ini disebabkan, bahan pendidikan pengguna yang dikenalpasti dalam intensiti pendidikan pengguna dapat membantu KPDNHEP untuk menyediakan bahan program pendidikan pengguna dengan lebih berinformasi tentang literasi undang-undang pengguna di Malaysia. Maka, apabila bahan pendidikan pengguna diterapkan dalam program pendidikan ia mampu melahirkan individu yang mempunyai sifat yang bertanggungjawab dalam memenuhi keperluan negara serta mempunyai pegangan yang kukuh dalam mengetahui aspek perundangan negara terutamanya dalam undang-undang pengguna. Secara tidak langsung, pengguna

yang mampu melindungi diri sendiri dapat menjadikan sebuah negara menjadi lebih maju kerana sifat masyarakatnya yang bertanggungjawab.

Dapatan kajian ini turut memberikan sumbangan terhadap perkembangan teori. Kajian ini mengaplikasikan Teori Sosial Kognitif oleh Bandura dalam mengkaji faktor yang paling mempengaruhi literasi undang-undang pengguna di Malaysia. Antara faktor yang dikaji ialah identiti diri, nilai, rakan, sistem pendidikan dan budaya. Teori ini banyak digunakan oleh pengkaji lepas dalam menerangkan tingkahlaku pengguna. Seperti yang diketahui, Teori Sosial Kognitif ini menerangkan proses pembelajaran dalam komuniti namun tiada pengkaji mengadaptasikannya dalam konteks pembelajaran dalam konteks undang-undang. Lantaran itu, model yang dibentuk dalam kajian ini akan dapat menerangkan literasi undang-undang berdasarkan pemboleh ubah dalam Teori Sosial Kognitif.

Teori Aktiviti Engestrom turut diaplikasikan dalam kerangka kajian bagi menyokong Teori Sosial Kognitif disamping mengenalpasti kesan intensiti pendidikan pengguna dalam literasi undang-undang pengguna. Medium dan bahan pendidikan adalah pengantara (*mediator*) antara pemboleh ubah bersandar dan tidak bersandar dalam kajian ini seperti yang dicadangkan oleh Engestrom di dalam Teori Aktiviti. Namun begitu, kajian lepas banyak menggunakan teori ini dalam konteks pembelajaran di sekolah tetapi kajian ini mengadaptasikannya dalam konteks pendidikan undang-undang pengguna. Perkara ini turut merupakan sebahagian daripada sumbangan terhadap perkembangan teori di Malaysia dalam bidang sains pengguna. Gabungan kedua-dua teori ini akan membentuk model dan seterusnya dapat menjelaskan literasi undang-undang pengguna di Malaysia.

Seterusnya, pengukuran yang digunakan dalam kajian ini boleh digunakan untuk kajian pada masa akan datang. Seperti yang diketahui, pengukuran dalam bidang sains pengguna adalah sangat terhad. Nardo et al. (2011) dan Paim et al. (2017) telah membentuk pengukuran bagi mengukur pendayaupayaan pengguna. Namun, dalam instrumen yang dibangunkan oleh pengkaji-pengkaji ini hanya tiga item sahaja yang berkaitan literasi undang-undang pengguna dan ia diletakkan di bawah domain kesedaran undang-undang iaitu amalan yang tidak adil, tempoh bertenang dan tempoh gerenti (Nardo et al., 2011). Oleh itu, adalah perlu untuk membentuk pengukuran yang khusus untuk mengukur literasi undang-undang pengguna. Domain dan indikator telah dikenalpasti oleh Norhafifah et al. (2018) di dalam kajian beliau di peringkat sarjana. Dapatan tersebut dilanjutkan dalam kajian ini bagi menguji kesahan dan kebolehpercayaan terhadap instrumen yang dibentuk. Pengukuran ini bukan sahaja bermanfaat kepada kajian ini tetapi juga dapat digunakan oleh pengkaji lain dalam bidang sains pengguna.

Kesimpulannya, pelbagai manfaat boleh diperolehi oleh pengguna, kerajaan, NGO dan pengkaji bidang kepenggunaan seperti penambahbaikan pelbagai program, penyemakan dan cadangan Dasar Pengguna Negara terutamanya dalam aspek literasi undang-undang

pengguna serta instrumen yang khusus untuk mengukur literasi undang-undang pengguna dalam kalangan pengguna di Malaysia.

1.8 Skop dan Limitasi Kajian

Kajian ini telah mengadaptasikan Teori Sosial Kognitif dan Teori Aktiviti bagi membentuk model untuk menerangkan faktor-faktor peramal yang boleh meningkatkan literasi undang-undang pengguna dalam kalangan pengguna di Malaysia. Namun, hanya beberapa faktor yang diuji yang meliputi faktor peribadi iaitu identiti diri dan nilai serta faktor persekitaran iaitu rakan, sistem pendidikan dan budaya. Seterusnya, faktor pengantara bagi pembolehubah-pemboleh ubah ini ialah intensiti pendidikan pengguna yang merangkumi media pendidikan pengguna dan bahan pendidikan pengguna seperti yang diadaptasikan daripada kajian Simanjuntak et al. (2013). Walaupun, Teori Sosial Kognitif melihat kepada banyak faktor lain namun hanya lima faktor ini diuji kerana berdasarkan tinjauan literatur yang dilakukan dan akan dibincangkan dalam Bab 2 nanti, lima faktor ini mempunyai kaitan dengan peningkatan literasi dalam sesebuah komuniti. Faktor lain lebih menjurus kepada perubahan tingkahlaku dalam masyarakat dan bukannya peningkatan literasi. Kelima-lima pembolehubah ini banyak dikaji oleh pengkaji-pengkaji dahulu dalam konteks literasi walaupun tidak menyentuh literasi undang-undang pengguna secara spesifik.

Begitu juga, walaupun Teori Sosial Kognitif diaplikasikan, proses timbal balik dalam teori tersebut tidak diuji. Sebagai contoh, kajian hanya melihat sejauhmana faktor peribadi mempunyai perkaitan dengan literasi dan bukan sebaliknya. Hal ini adalah kerana objektif kajian ialah untuk mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi literasi undang-undang pengguna dan bukannya kepentingan literasi dalam mengubah tingkahlaku pengguna. Oleh itu, aspek lain seperti amalan dan tingkahlaku tidak dikaji walaupun Teori Sosial Kognitif menyentuh berkaitan tingkah laku individu sebagai salah satu proses dalam pembelajaran.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur literasi undang-undang pengguna juga berdasarkan domain dan indikator yang dikenalpasti melalui FGD dalam kajian Norhafifah et al. (2018) dimana sebanyak 48 pernyataan telah dibentuk. Domain dan indikator ini telah dikenalpasti melalui Perbincangan Kumpulan Berfokus yang dilakukan dalam kajian Norhafifah et al. (2018) dan instrumen ini telah menjalani proses kesahan dan kepercayaan sebelum mendapat Hak Cipta dengan nombor pemfailan LY2015001806 bagi versi soalan Bahasa English dan LY20150001807 bagi versi soalan Bahasa Melayu. Namun, instrumen ini sekali lagi diuji kesahan dan kepercayaan dalam kajian ini melalui ujian Analisis Rasch. Maka, tidak timbul isu mengapa hanya 48 item ini sahaja yang digunakan bagi mengukur literasi undang-undang pengguna.

Kajian ini juga hanya melibatkan 500 orang responden yang dipilih menggunakan kaedah persampelan rawak berperingkat. Oleh itu, tidak semua negeri akan dipilih kerana pemilihan lokasi kajian akan dilakukan berdasarkan cabutan negeri berasaskan zon. Namun, persampelan rawak berperingkat yang dipilih merupakan persampelan

probability dan dapatan kajian boleh mewakili populasi pengguna di Malaysia. Perbincangan lanjut berkaitan kaedah persampelan dapat dilihat dalam Bab 3.

1.9 Definisi Istilah

1.9.1 Literasi

Definisi Konseptual: Pengetahuan boleh didefinisikan sebagai kapasiti untuk mengekalkan, memperoleh dan menggunakan maklumat serta mempunyai campuran kefahaman, kearifan, pengalaman dan kemahiran (Jamilah et al., 2011). Menurut Zagzebski (2017) pengetahuan ialah satu peringkat tertinggi bagi individu dalam aspek pemikiran kerana ia mampu mengaitkan pengetahuan yang diperolehi dengan dunia realiti.

Definisi Operasional: Literasi didefinisikan sebagai menyedari, mengetahui dan memahami tentang sesuatu maklumat yang diterima oleh individu. Literasi dalam kajian ini membabitkan pengguna menyedari, mengetahui dan memahami sesuatu maklumat.

1.9.2 Undang – Undang Pengguna

Definisi 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).

Definisi Operasional: Undang-undang pengguna bermaksud undang-undang yang merangkumi isu keselamatan pengguna, label ataupun logo, pembekalan barangan dan perkhidmatan, tanggungjawab pengguna dan mekanisme tuntutan ganti rugi. Definisi ini merujuk kepada item dalam soal selidik yang telah menjalani ujian analisis faktor.

1.9.3 Literasi undang-undang pengguna

Definisi Konseptual : Elizabeth (2009) menjelaskan bahawa literasi undang-undang ialah kemahiran untuk menulis maklumat dan memahami sistem mahkamah untuk mencapai matlamat dalam sesebuah sistem keadilan, kesedaran tentang undang-undang yang boleh membuatkan individu berani dalam mendapatkan keadilan serta percaya sistem ini menyediakan remedi sekiranya hak mereka dicabuli. Literasi undang-undang pengguna pula merupakan salah satu proses pendayaupayaan pengguna yang berkait dengan pengetahuan tentang hak pengguna serta membentuk pengguna untuk memberi tindak balas dalam perundangan yang sedia ada (Pandey & Shukkur, 2017).

Definisi Operasional : Literasi undang-undang pengguna didefinisikan sebagai menyedari, mengetahui dan memahami tentang maklumat berkaitan undang-undang. Ia merangkumi undang-undang tentang isu keselamatan, label ataupun logo, pembekalan barangan dan perkhidmatan, tanggungjawab pengguna dan mekanisme tebus rugi. Di dalam kajian ini, literasi undang-undang diukur dengan melihat sejauh mana pengguna mengetahui tentang pernyataan seperti yang diberikan di bawah undang-undang.

1.9.4 Hak pengguna

Definisi Konsepsual: Hak pengguna bermaksud hak yang dimiliki oleh pengguna merangkumi hak untuk mendapatkan keperluan asas, hak untuk mendapatkan barangan dan perkhidmatan yang selamat, hak untuk mendapatkan maklumat, hak untuk membuat pilihan, hak untuk menyuarakan pendapat, hak untuk mendapat ganti rugi, hak untuk mendapat pendidikan pengguna, hak untuk hidup dalam alam sekitar yang sihat dan selamat (Majlis Tindakan Pengguna Negara, 2017).

Definisi Operasional: Secara asasnya hak pengguna dalam kajian ini merangkumi delapan-lapan hak pengguna yang diiktiraf oleh Consumer International iaitu hak untuk mendapatkan keperluan asas, hak untuk mendapatkan keselamatan, hak untuk mendapatkan maklumat, hak untuk membuat pilihan, hak untuk bersuara, hak untuk mendapatkan ganti rugi, hak untuk mendapatkan pendidikan pengguna dan hak untuk mendapatkan alam sekitar yang sihat dan selamat.

1.9.5 Nilai

Definisi Konsepsual : Nilai merupakan konsep dimana pelaku sosial iaitu individu menilai kepentingan tindakan diri mereka sendiri atau orang lain (Rokeach 1973 & Schwartz, 1992). Nilai pengguna merujuk kepada satu prinsip yang dipegang oleh pengguna semasa membuat keputusan (Anwar & Bishan, 1991). Menurut Anwar dan Bishan (1991), nilai pengguna terdiri daripada nilai wang, kemanusiaan, demokratik, keadilan dan persekitaran.

Definisi Operasional : Nilai pengguna merujuk kepada prinsip yang dipegang atau dijadikan panduan oleh individu sebagai pengguna yang diukur melalui setiap tahap nilai pengguna yang disenaraikan. Nilai ini diukur berdasarkan sejauh mana pengguna berasa penting tentang prinsip yang dipegang dalam kehidupan mereka seperti berjimat.

1.9.6 Identiti diri

Definisi Konsepsual: Identiti diri bermaksud pengumpulan pengetahuan tentang diri sendiri seperti kepercayaan diri tentang ciri-ciri personaliti, kemahiran, nilai, matlamat dan peranan diri (Lewis, 1990).

Definisi Operasional: Identiti diri ialah persepsi pengguna terhadap diri sendiri iaitu sejauh mana mereka merasakan diri mereka amat mementingkan isu kepenggunaan. Ia diukur melalui sejauh mana mereka merasakan diri mereka bersetuju untuk terlibat dalam aktiviti kepenggunaan seperti mengambil berat dalam isu kepenggunaan.

1.9.7 Sistem Pendidikan

Definisi Konseptual: Aktiviti pembelajaran yang dijalankan secara berterusan dengan tujuan meningkatkan pengetahuan, kemahiran dan kecekapan (Suruhanjaya Komuniti Eropah, 2000).

Definisi Operasional: Sejauh mana pengguna bersetuju dengan peranan sistem pendidikan persekolahan di Malaysia dalam membentuk literasi pengguna. Ia diukur menggunakan tujuh item yang melihat persepsi responden terhadap fungsi sistem pendidikan terhadap pengguna seperti sistem pendidikan menyampaikan ilmu pengetahuan.

1.9.8 Intensiti Pendidikan Pengguna

Definisi Konseptual: Intensiti pendidikan pengguna didefinisikan sebagai keberkesanan bahan-bahan rutin yang diajar, kejelasan sumber maklumat dan bahan yang dibentangkan serta kecekapan kaedah yang digunakan untuk menyampaikan pendidikan pengguna (Simanjuntak et al., 2013).

Definisi Operasional: Intensiti pendidikan pengguna merujuk kepada dua bahagian iaitu penggunaan media pendidikan pengguna dan bahan pendidikan pengguna yang diukur melalui kekerapan media pendidikan pengguna dan kekerapan bahan pendidikan pengguna. Ia adalah selari dengan instrumen dan definisi yang diberikan oleh Simanjuntak et al. (2013) di atas.

1.9.9 Budaya

Definisi Konseptual: Budaya merupakan satu perkongsian ahli kumpulan sosial terhadap satu set kepercayaan, norma dan minat (Brown et al., 2018).

Definisi Operasional: Budaya ialah proses pembelajaran masyarakat dalam meningkatkan kecekapan, komunikasi, kerjasama dengan institusi dan motivasi masyarakat yang diukur melalui tahap kepentingan proses pembelajaran. Budaya dalam kajian ini merujuk budaya yang berasaskan pembelajaran secara berterusan dalam masyarakat seperti pembelajaran ialah keperluan asas sesuatu budaya untuk meningkatkan kecekapan masyarakat.

1.10 Rumusan

Berdasarkan permasalahan kajian yang telah dibincangkan dalam bab ini menunjukkan keperluan untuk mengkaji literasi undang-undang pengguna. Dalam sains pengguna banyak kajian lebih menjurus kepada tingkahlaku pengguna namun sangat kurang berkaitan literasi undang-undang pengguna. Kepentingan literasi undang-undang tidak dapat dinafikan kerana pengguna harus sedar, tahu dan faham akan hak-hak mereka termasuklah sebelum, semasa dan selepas transaksi. Berdasarkan permasalahan ini, objektif dan hipotesis telah dibentuk. Bab yang seterusnya akan membincangkan sorotan literatur dan kerangka teori dengan lebih mendalam bagi mengenalpasti jurang dalam kajian sehingga terbentuk kerangka kajian ini.

RUJUKAN

- Abbott, K.P. (2012). *The influence of the family on adolescent academic achievement*. Masters Dissertations. <https://lib.dr.iastate.edu/etd/12257>
- Abdal, A., Torres-Freire, C. E., & Callil, V. (2016). Rethinking sectoral typologies: A classification of activity according to knowledge and technological intensity. *RAI Revista de Administração e Inovação*, 13(4), 232-241. <https://doi.org/10.1016/j.rai.2016.09.006>
- Abu, N. E. B., & Eu, L. K. (2014). Hubungan antara sikap, minat, pengajaran guru dan pengaruh rakan sebaya terhadap pencapaian matematik tambahan tingkatan 4. *JuKu: Jurnal Kurikulum & Pengajaran Asia Pasifik*, 2(1), 1-10.
- Abyad, A. (2017). Importance of Consumer Trust in e-commerce. *Middle East Journal of Business*, 55(4182), 1-5.
- Adnan, M. H. (2016). Human Rights and Consumer Education for Better Quality of Life. *Jurnal Kinabalu*, 18, 118-144.
- Adreyeva, 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.
- Afida, M. M. A., Elistina, A.B., & Syuhaily, O. (2014). *Perlindungan ke arah memperkasakan pengguna di Malaysia*. Persatuan Ekonomi Pengguna dan Keluarga Malaysia (MACFEA).
- Afzal, F., Shao, Y., Sajid, M., & Afzal, F. (2019). Market sustainability: A globalization and consumer culture perspective in the Chinese retail market. *Sustainability*, 11(3), 1-24. <https://doi.org/10.3390/su11030575>
- Afthanorhan, W. M. A. B. W., Ahmad, S., & Mamat, I. (2014). Pooled Confirmatory Factor Analysis (PCFA) using structural equation modeling on volunteerism program: A step by step approach. *International Journal of Asian Social Science*, 4(5), 642-653.
- Ait, K. Rannikmae, M., Soobard, R., Reiska, P., & Holbrokk, J. (2015). Students Self Efficacy and Values Based on A 21st Century Vision of Scientific Literacy a Pilot Study. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 177, 491-495. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.403>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Akin, O.S., & Folorunso, B.E. (2014). Self Concept and Academic Performance of Secondary School Students in Chemistry. *International Journal Social Science Education*, 4 (4), 946-952.

Akta Perlindungan Pengguna , Act., 599. (2011). *Akta Perlindungan Pengguna 1999 (ACT 599), Regulation & Order*. International Law Book Services.

Akta Pemajuan perumahan. Seksyen 1 sehingga 24.<http://www.Akta118y1966%20.Pdf>.

Akta Kawalan Harga dan Anti Pencatutan. Seksyen 1 sehingga 63. (2011).[http://www.agc.gov.my/agcportal/uploads/files/Publications/LOM/MY/Akta%20723%20\(REPRINT%202018\).pdf](http://www.agc.gov.my/agcportal/uploads/files/Publications/LOM/MY/Akta%20723%20(REPRINT%202018).pdf)

Akta Kualiti Alam Sekitar. Seksyen 1 sehingga 51. (1974). https://www.doe.gov.my/portalv1/wpcontent/uploads/2015/01/Akta_Kualiti_Alam_Sekeliling_1974_-_ACT_127.pdf

Akta Bankrap. Seksyen 1 sehingga 139. (1967). <http://www.mdi.gov.my/images/documents/Laws/new/Act360Reprint2017.pdf>

Akta Perihal Dagangan. Seksyen 1 sehingga 71. (2011). [http://www.agc.gov.my/agcportal/uploads/files/Publications/LOM/MY/Akt%20730%20\(REPRINT%202018\).pdf](http://www.agc.gov.my/agcportal/uploads/files/Publications/LOM/MY/Akt%20730%20(REPRINT%202018).pdf)

Akta Sewa Beli. Seksyen 1 sehingga 58. (1967). <http://www.agc.gov.my/agcportal/uploads/files/Publications/LOM/EN/Act%20212%20-%20HirePurchase%20Act%201967.pdf>

Akta Kontrak 1950. Seksyen 1 sehingga 55. (1950). <http://www.agc.gov.my/agcportal/uploads/files/Publications/LOM/MY/Akta%20137.pdf>

Akta Pemegang Pajak Gadai. Seksyen 1 sehingga 49. (1972). [http://www.Akta81y1972bm%20\(2\).pdf](http://www.Akta81y1972bm%20(2).pdf)

Akta Pemberi Pinjam Wang. Seksyen 1 sehingga 21. (1951). [http://www.Pua400y2003bm%20\(1\).pdf](http://www.Pua400y2003bm%20(1).pdf)

Akta Makanan. Seksyen 1 sehingga 36. (1983). [http://www.deda6a1b297dc1a561affee762728%20\(1\).pdf](http://www.deda6a1b297dc1a561affee762728%20(1).pdf)

Akta Jualan Langsung dan Skim Anti Piramid. Seksyen 1 sehingga 45. (1993).[http://www.agc.gov.my/agcportal/uploads/files/Publications/LOM/MY/Akta%20500%20-%20Akta%20Jualan%20Langsung%20dan%20Skim%20Anti-Piramid%201993%20\(Cetakan%20Semula%202013\).pdf](http://www.agc.gov.my/agcportal/uploads/files/Publications/LOM/MY/Akta%20500%20-%20Akta%20Jualan%20Langsung%20dan%20Skim%20Anti-Piramid%201993%20(Cetakan%20Semula%202013).pdf)

Akta Timbang Sukat. Seksyen 1 sehingga 35. (1972).<http://www.agc.gov.my/agcportal/uploads/files/Publications/LOM/EN/Akta%2071-2009.pdf>

Akta Kawalan Bekalan. Seksyen 1 sehingga 16. (1961). <https://www.sedia.com.my/gerek-iks/papers-km/3-2-KPDNKK.pdf>

Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan. Seksyen 1 sehingga 67. (1994).<https://www.dosh.gov.my/index.php/ms/perundangan/akta/563-02-akta-keselamatan-dan-kesihatan-pekerjaan-1994-akta-514/file>

- Akta Perdagangan Elektronik. Seksyen 1 sehingga 25. (2006).<http://www.agc.gov.my/agcportal/uploads/files/Publications/LOM/MY/Akta%20658.pdf>
- Akta Larangan Kumpulan Wang Kutu. Seksyen 1 sehingga 13. (1971).[http://www.agc.gov.my/agcportal/uploads/files/Publications/LOM/MY/JW002043%20\(Akta%2028\).pdf](http://www.agc.gov.my/agcportal/uploads/files/Publications/LOM/MY/JW002043%20(Akta%2028).pdf)
- Akta Cap Dagangan. Seksyen 1 sehingga 84. (1976).<https://www.kpdnhep.gov.my/images/dokumen/awam/perundangan/22-bm-Akta-Cap-Dagangan-1976-sehingga-1-1-2006.pdf>
- Albeerdy, M. I., & Gharlegghi, B. (2015). Determinants of the financial literacy among college students in Malaysia. *International Journal of Business Administration*, 6(3). <https://doi.org/10.5430/ijba.v6n3p15>
- Albornoz, F., Cabrales, A., & Hauk E. (2018). Immigration and the school system. *Economic Theory*, 65(4),855–890.<https://doi.org/10.1007/s00199-017-1041-4>
- Anwar, F., & Bishan, S. (1991). *Consumer Education: A resource handbook*. Penang Malaysia: International Organization of Consumers Unions. Diperoleh dari http://www.ciroap.org/ce/doc/ce_a_resource_handbook.pdf
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A Review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103 (3), 411-423.
- Apriliya, S., Sunendar, D., Mulyati, Y., & Sumiyadi, M. (2018, July). *Social Identity In Indonesian Children's Literature: Materials of Self-Literacy for Elementary Students*. In 2018 3rd International Conference on Education, Sports, Arts and Management Engineering (ICESAME 2018). Atlantis Press.
- Ariffin, S. R., Omar, B., Isa, A., & Sharif, S. (2010). Validity and reliability multiple intelligent item using rasch measurement model. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 9, 729-733.<http://doi:10.1016/j.sbspro.2010.12.225>
- Arens, A. K., Schmidt, I., & Preckel, F. (2019). Longitudinal relations among self-concept, intrinsic value, and attainment value across secondary school years in three academic domains. *Journal of Educational Psychology*, 111(4), 663-684. <http://dx.doi.org/10.1037/edu0000313>
- Azer, S.A., & Azer. S. (2016). 3D anatomy models and impact on learning: A review of the quality of the literature. *Health Professions Education*, 2(2), 80-98. <http://doi.org/10.1016/j.hpe.2016.05.002>.
- Azizi Y., Peter V., Ismail M., & Mohd, M. D. A. (2017). Kaedah penyelidikan dalam pendidikan. Pejabat Karang Mengarang UPSI.
- Bandura, A. (1978). Social learning theory of aggression. *Journal of Communication*, 28(3), 12-29.
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*, 37(2), 122-147.

- Bandura, A. (1986) . *Social foundations of thought and action : a social cognitive theory*. Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1989). Human agency in social cognitive theory. *American Psychologist*, 44(9), 1175-1184.
- Bandura, A. (1993). Perceived self-efficacy in cognitive development and functioning. *Educational Psychologist*, 28(2), 117-148.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control* . WH Freeman.
- Bandura, A. (1999). Moral disengagement in the perpetration of inhumanities. *Personality and Social Psychology Review*, 3(3), 193-209.
- Bandura, A. (2002). Social cognitive theory in cultural context. *Applied Psychology*, 51(2), 269-290.
- Bandura, A. (2008). Social cognitive theory of mass communication. In J. Bryant & M. B. Oliver (Eds.), *Media Effects: Advances in Theory and Research* (pp. 94-124). Routledge.
- Bannister, R. (1996). *Consumer Education in The United States. A Historical Perspective*. National Institute for Consumer Education, Eastern Michigan University.
- Barab, S., & Duffy, T. (1999). From practice fields to communities of practice. In D. Jonassen and S. Land (Ed) (pp 1-33), *Theoretical Foundations of Learning Environments*. Erlbaum.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Batool, S. S., & Batool, S. A. (2018). Levels of education, age, legal awareness and women's empowerment. *Journal of Research & Reflections in Education (JRRE)*, 12(2), 1-19.
- Beijaard D. (2019) Teacher learning as identity learning: models, practices, and topics, *Teachers and Teaching*, 25(1), 1-6. <http://doi:10.1080/13540602.2019.1542871>
- Belvedere, S. L., & de Morton, N. A. (2010). Application of Rasch analysis in health care is increasing and is applied for variable reasons in mobility instruments. *Journal of Clinical Epidemiology*, 63(12), 1287-1297.
- Bell, D., Carl, A., & Swart, E. (2016). Students with hearing impairment at a South African university: Self-identity and disclosure. *African Journal of Disability*, 5(1), 229-238. <http://dx.doi.org/10.4102/ajod.v5i1.229>

- Berkman, E. T., Livingston, J. L., & Kahn, L. E. (2017). Finding the self in self-regulation the identity-value model. *Psychological Inquiry*, 28(2-3), 77-98. <http://doi:10.1080/1047840X.2017.1323463>
- Billaiya, R., Malaiya, S., & Parihar, K. S. (2017). Impact of socio economic trends on students in quality education system. *International Journal of Social Sciences and Humanities*, 1(1), 16-20. <http://dx.doi.org/10.21744/ijssh.v1i1.10>
- Brandle, L., Berger, E. S., Golla, S., & Kuckertz, A. (2018). I am what I am-how nascent entrepreneurs' social identity affects their entrepreneurial self-efficacy. *Journal of Business Venturing Insights*, 9, 17-23. <http://doi:10.1016/j.jbvi.2017.12.001>
- Brezis, E. S., & Hellier, J. (2018). Social mobility at the top and the higher education system. *European Journal of Political Economy*, 52, 36-54. <https://doi.org/10.1016/j.ejpoleco.2017.04.005>
- Brown, J. S., Collins, A., & Duguid, P. (1989). Situated cognition and the culture of learning. *Educational Researcher*, 18(1), 32-42.
- Brown, M., Henchoz, C., & Spycher, T. (2018). Culture and financial literacy: evidence from a within-country language border. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 150, 62-85. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2018.03.011>
- Bollen, K. A., & Long, J. S. (1993). *Testing structural equation models* (Vol. 154). Sage.
- Bond, T. G., & Fox, C. M. (2015). *Applying the Rasch model*, (3rd ed.). Routledge, Taylor & Francis Group.
- Bond, T. G., & Fox, C. M. (2007). *Applying the Rasch model: Fundamental measurement in the human sciences* (2nd ed.). Erlbaum.
- Byram, M., Hu, A., & Rahman, M. (2019). Are researchers in Europe European researchers? a study of doctoral researchers at the university of Luxembourg. *Studies in Higher Education*, 44 (3): 486-498. <https://doi.org/10.1080/03075079.2017.1378634>
- Byrne, D. S. (1998). *Complexity theory and the social sciences: An introduction*. Psychology Press.
- Byrne, B. M. (2001). Structural equation modeling with AMOS, EQS, and LISREL: comparative approaches to testing for the factorial validity of a measuring instrument. *International Journal of Testing*, 1(1), 55-86.
- Campanhout, V. G. (2015). Revaluing the role of parents as financial socialization agents in youth financial literacy programs. *Journal of Consumer Affairs*, 49(1), 186-222. <http://doi:10.1111/joca.12064>

- Capps, D. K., Crawford, B. A., & Constan, M. A. (2012). A review of empirical literature on inquiry professional development: alignment with best practices and a critique of the findings. *Journal of Science Teacher Education*, 23(3), 291-318. <http://doi:10.1007/s10972-012-9275-2>
- Carfora, V., Caso, D., & Conner, M. (2016). The role of self-identity in predicting fruit and vegetable intake. *Appetite*, 1-14. <http://doi: 10.1016/j.appet.2015.12.020>
- Chen, M.F, Wang, R.H., & Hung, S.L. (2015). Predicting health-promoting self careBehaviors in people with diabetes by applying Bandura Social Learning Theory. *Applied Nursing Research*. 28. 299-304. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2015.01.001>
- Cheng, Z. C., & Guo, T. C. (2015). The formation of social identity and self-identity based on knowledge contribution in virtual communities: an inductive route model. *Computers in Human Behavior*, 43, 229-241. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.10.056>
- Chua, Y.P. (2006). *Kaedah dan Statistik Penyelidikan Asas Statistik Penyelidikan Buku 2*. Mcgraw Hill.
- Chua, Y.P. (2009). *Statistik Penyelidikan Lanjutan Ujian Regresi, Analisis Faktor dan Analisis Sem Buku 5*. Mcgraw Hill.
- Chua, Y .P. (2011). *Kaedah Penyelidikan Edisi Kedua Buku 1*. Mcgraw Hill.
- Chuah, L.O., He, X. B., Effarizah, M. E., Syahariza, Z.A., Shamila-Syuhada, A. K., & Rusul, G., (2016). Mislabelling of beef and poultry products sold in Malaysia. *Food Control*, 62, 157-164. <https://doi.org/10.1016/j.foodcont.2015.10.030>
- Chu, K., Lee, D. H., & Kim, J. Y. (2019). The effect of verbal brand personification on consumer evaluation in advertising: internal and external personification. *Journal of Business Research*, 99., 472-480 <http://doi: 10.1016/j.jbusres.2017.11.004>
- Clifford, G.J. (1984). Bunch und lesen: Historical perspectives on literacy and schooling. *Review of Educational Research* , 34 (2), 19-24.
- Das, G., & Varshneya, G. (2017). Consumer emotions: determinants and outcomes in a shopping mall. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 38, 177-185. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2017.06.008>
- Decker, J. (2014). Legal literacy in education: an ideal time to increase research, advocacy, and action. *Education Law Reporter*, 304(1), 679-696.
- Degnan, F.H. (1997). Food label and the right to know. *The Food & Drugs LJ*. 52. 49-60.

- Dickhauser, O., & Stiensmeier, P. J. (2003). Gender differences in the choice of computer courses: Applying the expectancy-value model. *Social Psychology of Education*, 6(3), 173–189. <https://doi.org/10.1023/A:1024735227657>
- Dillman, D. A. (2000). *Mail and Internet Surveys: The tailored design method (Ed 2)*. Wiley.
- Driver, T., Brimble, M., Freudenberg, B., & Hunt, K.H.M. (2018). Insurance Literacy in Australia: Not Knowing the Value of Personal Insurance. *Financial Planning Research Journal*, 4(1), 53-75.
- Doron, I., & Hoffman, A. (2005). Time for law: legal literacy and gerontological education. *Educational Gerontology*, 31 (8), 627-642.
- Eccles J.S., & Wigfield A. (2002). Motivation beliefs, values, and goals. *Annual Review of Psychology* 53(1):109-132. <http://doi:10.1146/annurev.psych.53.100901.13515>
- Elistina, A.B., Nashaquilla, N.R., Afida, M.M.A., Mohhidin, O., & Puziah, H. (2017). consumers' trust and values towards halal cosmetics and personal care products. *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics*. 20(2), 21-36.
- Elistina, A.B., & Afida, M.M.A. (2020). *Undang- undang pengguna di Malaysia*. Penerbit Universiti Putra Malaysia.
- Elistina, A.B., & Naemah, A. (2015). Prosiding daripada Seminar Kebangsaan Macfa ke 19: *Consumer awareness and practice towards exclusion clause and its position under islamic law*. Palm Garden Hotel: Putrajaya.
- Elizabeth, B.G. (2009). *Consumer economics issues and behavior*. Pearson Prentice Hall.
- Ergen, G. (2019). Value literacy a new model for education of character and values. *Educational Policy Analysis and Strategic Research*, 14(2), 45-75. <http://doi:10.29329/epasr.2019.201.3>
- European Commission . (2017, Mei). *Exploratory Study of Consumer Issues in Online Peer to Peer Platform Market*. https://eprints.soton.ac.uk/411699/1/FinalreportMay2017pdf_2_.pdf
- Effendi, M., & Matore, E.M. (2015). Pembinaan Instrumen Kecerdasan Menghadapi Cabaran (IKBAR) bagi pelajar politeknik menggunakan model Rasch. Universiti Sains Malaysia.
- Engestrom, Y. (1987). *Learning by Expanding: An Activity theoretical approach to developmental research*. Cambridge University Press.

- Ezer, H., Gilat, I., & Sagee, R. (2010). Perception of teacher education and professional identity among novice teachers, *European Journal of Teacher Education*, 33:4, 391-404, <http://doi: 10.1080/02619768.2010.504949>
- Fitri, N.F.N., & Yuliati, E. (2020). Hubungan pengetahuan dan kebiasaan membaca informasi nilai gizi makanan kemasan dengan status gizi pada mahasiswa asrama kutai kartanegara di Yogyakarta. *Jurnal GIZIDO*, 12 (1), 45-54.
- Freire, P., & Macedo, D. (1987). *Literacy reading the word and the world*. Bergin and Garvey.
- Forkmann, T., Boecker, M., Wirtz, M., Eberle, N., Westhofen, M., Schauerte, P., & Norra, C. (2009). Development and validation of the Rasch-based depression screening (DESC) using Rasch analysis and structural equation modelling. *Journal of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry*, 40(3), 468-478. <https://doi.org/10.1016/j.jbtep.2009.06.003>
- FOMCA. (2017, Januari 4). *Federation of Malaysian Consumers Associations*. [http://www.1pengguna.com/1pengguna/uploads/files/buletin/GP33%20\(Jan%202015\)%20v3.pdf](http://www.1pengguna.com/1pengguna/uploads/files/buletin/GP33%20(Jan%202015)%20v3.pdf)
- Garman, E.T., Miescier, 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. <https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.1992.tb00518.x>
- Guibault, L. (2017). Individual Licensing Models and Consumer Protection. In K-C.Liu, & R. M. Hilty (Eds.), *Remuneration of Copyright Owners: Regulatory Challenges of New Business Models* (pp. 207-226). Springer.
- Gurubatham, M. R. (2014). Enlivening fluid intelligence in blended active learning within the cognitive literacy value chain framework. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 123, 238-248. <http://doi: 10.1016/j.sbspro.2014.01.1420>
- Grunert, K.G. (2005). Food quality and safety: consumer perception and demand. *European Review of Agricultural Economics*, 32 (3). 367-391.
- Goodwin, L., & Maru, V. (2017). What do we know about legal empowerment? mapping the evidence. *Hague Journal on The Rule of Law*, 9 (1), 157-194. <http://doi.org/10.1007/s40803-016-0047-5>
- Hair, J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2016). *A Primer on partial least squares structural equation modelling (PLS-SEM)*. Sage Publications.
- Haggis, T. (2004). Meaning, identity and motivation: expanding what matters in understanding learning in higher education?. *Studies in Higher Education*, 29(3), 335-352.

- Hamid, M.I.A., & Mohammad, N.A.N. (2018). Legal Literacy of Educators in Malaysia Malaysia: An Empirical Study. *International Journal of Business and Society* 19, 187-204.
- Hamzah, S. R. A., Suandi, T., Hamzah, A., & Tamam, E. (2013). Pengaruh rakan sebaya ke atas tingkah laku hedonistik belia IPT di Malaysia. *Sains Humanika*, 63(1). 17-23.
- 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, R. (2002). Semiotic mediation, language and society: three exotripic theories vygotsky, halliday and bernstein. *Language, society and consciousness: the collected works of Ruqaya Hasan*, 1. 1-15.
- Hasan, F.R. (1994). Limits and possibilities of law and legal literacy: experience of Bangladesh women. *Economic and Political Weekly*, 29 (44). 69 – 80.
- Himmerlweit. (2015). Consumer literacy. *International Journal of Market Research*, 56(6), 706 -716
- Hikmawan, T., Sutarni, N., & Hufad, A. (2019). The role of electronic learning media in creativity learning. *Journal of Physics*. 1375(1). 1-6. <http://doi:10.101088/1742-6596/1375/1/012030>
- Hira, T. K., Sabri, M. F., & Loibl, C. (2013). Financial socialization's impact on investment orientation and household net worth. *International Journal of Consumer Studies*, 37(1), 29-35. <http://doi: 10.1111/ijcs.12003>
- Hsu M.H., Ju T.L., Yen C.H., & Chang C.M. (2007). Knowledge sharing behavior invirtual communities: the relationship between trust, self-efficacy, and outcome expectations. *International Journal of Human-computer Studies*, 65 (2).153-169. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2006.09.003>
- Hussein, N., Omar, S., Noordin, F., & Ishak, N. A. (2016). Learning organization culture, organizational performance and organizational innovativeness in a public institution of higher education in Malaysia: A preliminary study. *Procedia Economics and Finance*, 37, 512-519. [http://doi:10.1016/S2212-5671\(16\)30159-9](http://doi:10.1016/S2212-5671(16)30159-9)
- Hurlock, E.B. (1990). *Developmental Psychology: A Lifespan Approach*. Erlangga Gunarsa.
- Huda, M., Sabani, N., Shahrill, M., Jasmi, K.A., Basiron, B., & Mustari, M. I. (2017). Empowering learning culture as student identity construction in higher education. In *Student Culture and Identity in Higher Education* (pp.160-179). IGI Global.
- Huhmann, B. A. (2017). Literacy matters in marketing. *International Journal of Bank Marketing*, 35(5). 750-760. <http://doi: 10.1108/IJBM-12-2016-0188>

- Hwang, Y., Lin, H., & Shin, D. (2018). Knowledge system commitment and knowledge sharing intention: The role of personal information management motivation. *International Journal of Information Management*, 39, 220-227. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.12.009>
- Ho, S. (2020). Culture and learning: confucian heritage learners, social - oriented achievement, and innovative pedagogies. In Sanger C., Gleason N. (Ed) *Diversity and inclusion in global higher education*. Palgrave Macmillan.
- Isaac, S. & Michael, W.B. (1995). *Handbook in research and evaluation. A collection of principles, methods, and strategies useful in the planning, design, and evaluation of studies in education and the behavioral sciences (3rd ed.)*. EdITS Publishers
- Jabatan Insolvensi Malaysia (2019, September 23). *Statistik Kebankrapan Disember 2019*. <http://www.mdi.gov.my/images/documents/Statistics/Bankruptcy/StatistikKebankrapandisember2019.pdf>
- Jabatan Perangkaan Malaysia (2018, Mei 2). *Perangkaan demografi mengikut negeri, suku tahun ketiga*. <https://www.dosm.gov.my>
- Jacobs, J. E., Finken, L. L., Griffin, N. L., & Wright, J. D. (1998). The career plans of science - talented rural adolescent girls. *American Educational Research Journal*, 35(4), 681-704.
- Jalil, N. N. M. (2017). Keselamatan produk farmaseutikal dalam perundangan Malaysia dan Syariah: Satu sorotan literatur. *Journal of Shariah Law Research*, 1(2). 187-200.
- Jalil, N. N. M., Zakaria, Z., & Shoid, N. Z. M. (2019). Kesaksamaan Prinsip-Prinsip Keselamatan Produk Sebagai Sebahagian dari Aspek Halalan Tayyiban dengan Prinsip-Prinsip Syariah. *Jurnal Syariah*, 27(3).
- 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.). 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.). MACFEA.
- Jarva, V. (2011). Consumer education for futures. *International Journal of Home Economics*, 4(2), 77-91.

- Jesweak, T. K. (2015). *Reader's Identity: How Identity and Literacy Can Work Together for Student Success in Middle School (Project)* [Tesis Master yang tidak diterbitkan]. Grand Valley State University.
- Jung, J. (2019): Learning experience and academic identity building by master's students in Hong Kong, *Studies in Higher Education*, <http://doi:10.1080/03075079.2019.1652811>
- Johe, M. H., & Bhullar, N. (2016). To buy or not to buy: The roles of self-identity, attitudes, perceived behavioral control and norms in organic consumerism. *Ecological Economics*, 128, 99-105. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ecolecon.2016.02.019>
- Kahle, L.R., & Kennedy, p. (1998). Using The List of Values (LOV) To Understand Consumers. *Journal of Services Marketing*, 2 (4). 49-56. <https://doi.org/10.1108/eb024742>
- Karagiannis, P., Matthaiakis, S. A., Andronas, D., Filis, K., Giannoulis, C., Michalos, G., & Makris, S. (2019). Reconfigurable Assembly Station: A Consumer Goods Industry Paradigm. *Procedia CIRP*, 81, 1406-1411.
- Kaestle, C.F. (1985). The history of literacy and the history of readers. *Review of research in education*, 12. 11-53.
- Keenan, A.M., Redmond, A.C., Horton, M., Conaghan, P.G., & Tennant, A. (2007). The Foot Posture Index: Rasch Analysis of a Novel, Foot-Specific Outcome Measure. *Archives of Physical Medicine and Rehabilitation*, 88(1), 88-93.
- KPDNHEP. (2020, Januari 4). *Garis Panduan Pelaksanaan Tebus Rugi*. <https://www.kpdnhep.gov.my/images/dokumen/awam/perundangan/garis-panduan/garis-panduan-pelaksanaan-tebus-rugi-pengguna-pdf>.
- Kementerian Perumahan Kerajaan Tempatan. (2020, Januari 4). Tribunal Tuntutan Pembeli rumah. <https://www.kpkt.gov.my/index.php/pages/view/320>
- Khan, K. A., Dankiewicz, R., Kliuchnikava, Y., & Oláh, J. (2020). How do entrepreneurs feel bankruptcy?. *International Journal of Entrepreneurial Knowledge*, 8(1), 89-101. <http://doi:10.37335/ijek.v8i1.103>
- Kirk, D. (2013). Educational Value and Models-Based Practice in Physical Education. *Educational Philosophy and Theory*. 45(9):973-986. <http://doi:10.1080/00131857.2013.785352>
- Kline, R. B. (2015). *Principles and practice of structural equation modeling*. Guilford publications.
- 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. <http://doi:10.1108/03090560610680952>

- Kristiana, L. (2019). *Hubungan tingkat pengetahuan dan ketersediaan sarana Pembuangan sampah dan perilaku membuang sampah rumah tangga di desa Banyukuning kecamatan bandungan kabupaten semarang* (Master Tesis yang Tidak diterbitkan). Universitas Negeri Semarang.
- Kumar, K.(2005).Political agenda of education: A study of colonialist and nationalistideas. Sage Publications.
- Kwon, J.S., Kim, H.Y., & Kim, J.G. (2015). The meaning and education value of Imagination through Deweys concept of experience. *Procedia Social and Behavioral Sciences Conference INTE 2014*, 174, 1994-1996.
- Kyaruzi, F., Strijbos, J. W., Ufer, S., & Brown, G. T. (2018).Teacher AFL Perceptionand feedback practices in mathematics education among secondary schools in Tanzania. *Studies in Educational Evaluation*, 59, 1-9. <https://doi.org/10.1016/j.stueduc.2018.01.004>
- Lairio, M., Puukari, S., & Kouvo, A. (2013). Studying at university as part of student Life and identity construction. *Scandinavian Journal of Educational Research*, 57(2), 115-131. <https://doi.org/10.1080/00313831.2011.621973>
- Laporan linking culture and education. (2006, August). *A survey EU –Strategy and economic development*. https://ec.europa.eu/assets/eac/culture/library/studiescultural-economy_en.pdf
- Law,J. (2016). *A dictionary of business and management*. Oxford University Press.
- Lasi, H., Fettke, P., Kemper, H.G., Feld, T., & Hoffmann, M. (2014). Industry 4.0. *Business and Information Systems Engineering*, 6(4). 239-242.
- Lewis, M. (1990). Self-knowledge and social development in early life. In L. A. Pervin (Ed.), *Handbook of personality: Theory and research* (p. 277–300). The Guilford Press.
- Lefrancois, G.R. (2012). *Theories of human learning what prodessor said*. Cengage Learning.
- Lev, L., & Aleksei, N. (1978). *Activity, Consciousness, and Personality*. Prentice- Hall.
- Lin, C. Y.,Cheung, M. K., Hung, A. T.,Poon, P. K.,Chan, S. C., & Chan, C. C.(2020).Can a modified theory of planned behavior explain the effects of empowerment education for people with type 2 diabetes?. *Therapeutic Advances In Endocrinology And Metabolism*, 11, [https://doi: 10.1177/2042018819897522](https://doi.org/10.1177/2042018819897522) .
- Lin, H.F., & Lee, G.G. (2004). Perceptions of senior managers toward knowledge-Sharing Behaviour. *Management Decision*, 42(1), 108-125. <https://doi.org/10.1108/00251740410510181>

- Lin, H. (2008). Blending online components into traditional instruction in pre-serviceteacher education: the good, the bad, and the ugly. *International journal for the scholarship of teaching and learning*, 2(1), 1-14. <https://doi.org/10.20429/ijstol.2008.020114>
- Linacre, J.M. (2004). Test validity and Rasch Measurement: construst, content, etc. *Rasch Measurement Transactions*, 18 (1), 970-971.
- Linacre, J.M. (2014). *Reliability and separation measures*. Winsteps Help.
- Lima, C. R. D, Menezes, I. H. C. F., & Peixoto, M. D. R.G.,(2018).Health education: evaluation of educational intervention with diabetic patients, based on social cognitive theory. *Science & Education (Bauru)* , 24 (1), 141-156.
- Lim, Y. H., Lada, S., Ullah, R., & Adis, A. A. A. (2020). Non-Muslim consumers' intention to purchase halal food products in Malaysia. *Journal of Islamic Marketing*. 1-22. <http://doi:10.1108/jima-06-2020-0172>
- Liu, A., & Niyongira, R. (2017). Chinese consumers food purchasing behaviors and Awareness of food safety. *Food Control*, 79, 185-191. <https://doi.org/10.1016/j.foodcont.2017.03.038>
- Low,W.Y.,Jani, R.,Halim, H.A., & Moy, F. M.(2016). Determinants of food hygieneknowledge among youths: a cross-sectional online study. *Food Control*, 59, 88-93. <https://doi.org/10.1016/j.foodcont.2015.04.032>
- Lukie, I. K., Skwarchuk, S. L., LeFevre, J. A., & Sowinski, C. (2014). The role ofchild interests and collaborative parent–child interactions in fostering numeracy and literacy development in Canadian homes. *Early Childhood Education Journal*, 42(4), 251-259. <https://doi.org/10.1007/s10643-013-0604-7>
- Majlis Perbandaran Ipoh. (2018, Januari 4). *Majlis Perbandaran Ipoh*. <http://www.mbi.gov.my/>
- Majlis Perbandaran Kajang. (2018, Januari 4). *Majlis Perbandaran Kajang*. <http://www.mpkj.gov.my/>
- Majlis Perbandaran Kota Bharu. (2018, Januari 4). *Majlis Perbandaran Kota Bharu*. <http://www.mpkbbri.gov.my/>
- Majlis Perbandaran Muar. (2018, Januari 4). *Majlis Perbandaran Muar*. <http://www.mpmuar.gov.my/>
- Majlis Perbandaran Tawau. (2018, Januari 4). *Majlis Perbandaran Tawau*. <http://www.mpt.sabah.gov.my/>
- Majlis Daerah Perak Tengah. (2018, Januari 4). *Majlis Daerah Perak Tengah*. <http://www.mdpt.gov.my>

- Majlis Daerah Sabak Bernam. (2018, Januari 4). *Majlis Daerah Sabak Bernam*. <http://www.mdsb.gov.my>
- Majlis Daerah Tangkak (2018, Januari 4). *Majlis Daerah Tangkak*. <https://www.mdta ngkak.gov.my/>
- Majlis Daerah Pasir Putih (2018, Januari 4). *Majlis Daerah Pasir Putih*. <http://www.mdpputeh.gov.my>
- Majlis Daerah Semporna (2018, Januari 4). *Majlis Daerah Semporna*. <http://www.sabah.gov.my/pd.sprn/>
- Majlis Tindakan Pengguna Negara (2017, Mei 1). *Hak-Hak Pengguna*. <http://mtpn.org.my/hakpengguna/>
- Maria, M., Shahbodin, F., & Pee, N. C. (2018, September). Malaysian higher education system towards industry 4.0—current trends overview. In *AIP Conference Proceedings* (020081-020081-7). AIP Publishing LLC.
- Margaret, S., & Sakuntala, R.K. (1992). Legal literacy: a tool for women's empowerment. Dalam Schuler, M., & Rajasingham, S.K. (Eds) *legal literacy: a tool for women's Empowerment*, (21-67). UNIFEM.
- Mascarenhas, O.A., & Higby, M.A. (1993). Peer, parent, and media influences in teen apparel shopping. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 53-58.
- Mastura, M.Z. (2016, Oktober 3). *Jualan langsung : pembeli perlu peka akan haknya*. <http://www.ikim.gov.my/index.php/ms/artikel/7497-jualan-langsung-pembeli-perlu-peka-akan-haknya>
- Maric, M., Sakac, M., Lipovac, V., Nikolic, S., Raicevic, J., & Saracevic, M. (2017). Teachers and social learning as a factor of modern educational competencies. *Bulgarian Journal of Science and Education Policy*, 11(2), 233-245.
- Mazlan, D., Redzuan, A. M., & Bakar, D. A. (2014). Consumer education in creating a consumer conscious nation. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 155, 448-453. <http://doi:10.1016/j.sbspro.2014.10.320>
- Markus, H., & Nurius, P. (1986). Possible selves. *American psychologist*, 41(9), 954.
- 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. <http://doi/pdf/10.1111/j.1470-6431.2005.00467.x>
- McGregor, S. (2013). Globalizing and humanizing education: a new research agenda. *Journal of HEIS*, 10 (1) , 2-9.

- McGregor, S.L. (2017). Transdisciplinary pedagogy in higher education: transdisciplinary learning, learning cycles and habits of minds. In Gibbs, P. (Ed). *Transdisciplinary Higher Education* (pp. 3-16). Springer.
- McGregor, S. L. (2019). Home economics contributions to national development. *International Journal of Home Economics*, 12(1), 2-7.
- McMillan, M.S., & Rodrik, D. (2011, June). *Globalisation, Structural Change and Productivity Growth*. NBER Working Paper 17143. <https://www.nber.org/papers/w17143.pdf>
- McGinty, A. S., Breit-Smith, A., Fan, X., Justice, L. M., & Kaderavek, J. N. (2011). Does intensity matter? Preschoolers' print knowledge development within a classroom-based intervention. *Early Childhood Research Quarterly*, 26(3), 255-267. <https://doi.org/10.1016/j.ecresq.2011.02.002>
- McAlpine, L., & C. Amundsen. (2011). *Doctoral Education: Research - Based Strategies for Doctoral Students, Supervisors and Administrators*. Springer.
- Merton, R.K., Reader, G.G. & Kendall, P.L. (1957). *The student physician*. Harvard University Press.
- Mihailidis, P. (2018). Civic media literacies: re-imagining engagement for civic Intentionality. *Learning, Media and Technology*, 1-14. <https://doi.org/10.108/17439884.2018.1428623>
- 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.
- Menteri Perdagangan Antarabangsa dan Industri. (2018). *Industry 4WRD National Policy on Industry 4.0*. https://www.miti.gov.my/miti/resources/STA%20Folder/PDF%20file/Industry4WRD-National_Policy_on_Industry_4.0_.pdf
- Moschis, G. P., & Churchill Jr, G. A. (1978). Consumer socialization: A theoretical and empirical analysis. *Journal of marketing research*, 15(4), 599-609. <http://doi.org/10.1177/002224377801500409>
- Mohamadi, F.S., Asadzadeh, H., Ahadi, H., & Jomehri, F. (2011). Testing Bandura's Theory in school. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 12, 426-435. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.02.053>
- Mohd Najib. A.G. (2003). *Reka bentuk tinjauan soal selidik pendidikan*. Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia.
- Montoya, S. (2018). Prosiding daripada GAML Fifth Meeting: *Defining Literacy*. Hamburg, Germany.

- Mulyadi, S., Rahardjo, W., & Basuki, A. M. H. (2016). The role of parent child Relationship, self-esteem, academic self efficacy to academic stress. *Journal of Psychology*, 21(7), 603-608. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.02.063>
- Nardo, M., Loi, M., Rosati, R., & Manca, A. (2011). *The consumer empowerment index*. Publications Office of the European Union.
- Nasir, N. K., Jusoh, N. A. Q. M., & Ying, T. S. (2018). The Use of Information on Food Labels: The Consumers Perspective in Malaysia. *Advanced Science Letters*, 24(5), 3274-3278.
- Nguyen, A. T., Parker, L., Brennan, L., & Lockrey, S. (2020). A consumer definition of eco-friendly packaging. *Journal of Cleaner Production*, 252, (119792), 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.119792>
- Nicholson, D. T., Chalk, C., Funnell, W. R. J., & Daniel, S. J. (2006). Can virtual reality improve anatomy education? A randomised controlled study of a computer-generated three-dimensional anatomical ear model. *Medical education*, 40(11), 1081-1087. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2929.2006.02611>
- Niu, W., Zhang J., & Yang Y (2006). Does Culture Always Matter: For creativity, Yes, for Deductive Reasoning, No!. In James, C.K. & John, B. (Eds) *Creativity and Reason in Cognitive Development*, (282–296). Cambridge University Press.
- Noor, M. M. M., Suliaman, I., Ahmad, K., Deraman, F., Abdullah, M., Shah, F.A., & Kasar, A. K. (2013). The Rights of Khiyar (Option) in the Issue of Consumerism in Malaysia. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 13(2), 154-161. <https://doi.org/10.5829/idosi.mejsr.2013.13.2.1>
- Norhafifah, S. Elistina, A.B., Zuroni, M.J., Afida, M.M.A., & Norhasmah, S. (2018). Domains and indicators of consumer legal literacy in Malaysia. *Pertanika Journal Social Science and Humanities*, 26(2). 659-674.
- Nor Rashidah, Z. (2013). Model Baru Ekonomi Malaysia dan Isu Pengguna Negara Maju. Dalam Zumilah, Z., Elistina, A. B., & Nor Rashidah, Z. (Eds), *Malaysia Negara Maju*, (pp 9-17). Persatuan Ekonomi Pengguna & Keluarga Malaysia (MACFEA).
- Nokali, E. N. E., Bachman, H. J., & Votruba-Drzal, E. (2010). Parent involvement and children's academic and social development in elementary school. *Child development*, 81(3), 988-1005.
- Nurazlina D., Bakar, E. A., & Said, A. M. (2015). Consumer legal literacy, values and consumerism practices among members of consumer association in malaysia. *Asian Social Science*, 11(12), 189-199. <https://doi.org/10.1.1.854.1566&rep=rep1&type=pdf>
- Nunnally, J., Bernstein, I., & Berge, J. T. (1967). *Psychometric theory* (Vol. 226): JSTOR.

- OECD .(2009, September 20). *Organisasi Kerjasama dan Pembangunan Ekonomi Pendidikan Pengguna*. <https://www.oecd.org/sti/consumer/44110333.pdf>
- OFS.(2020, Januari 4). *Ombudsman Perkhidmatan Kewangan*. <https://www.ofs.org.my/bm/>
- Oguz, A., & Aydin, U.(2012).Education System in Knowledge Society and Model of Innovative Entrepreneur. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 47, 619-623. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.06.706>
- Ormrod, J.E. (2008). *Metacognition, self-regulated learning and study strategies Human learning*, 5th ed. Pearson/Merrill Prentice Hall.
- Opletalova, A. (2015). Financial education and financial literacy in the Czech Education system. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 171, 1176-1184.
- 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. [https://doi.org/10.1016/S0099-1333\(03\)00040-5](https://doi.org/10.1016/S0099-1333(03)00040-5)
- Paim, L., Osman, S., & Haron, S. (2017). Pembentukan indeks pendayaupayaan Pengguna Malaysia. *Malaysia Journal of Consumer and Family Economics* 20 (2), 81-106.
- Pallant, J. (2005). *SPSS Survival Guide*. Allen & Unwin.
- Pallant, J. (2013). *SPSS Survival Manual*. McGrawhill.
- Pandey, A., & Shukkur, S. (2010). Legal literacy projects: clinical experience of empowering the poor in India. In Bloch, FS (Eds) *The Global Clinical Movement*. Oxford University Press.
- Pandey, A., & Shukkur, S. (2017). *Legal literacy projects: clinical experience of empowering the poor in India*. Oxford University Press.
- Pertubuhan Perundangan Kanada. (1992). *Reading the Legal World: Literacy and Justice in Canada*. Report of the Canadian Bar Association Task Force on Legal Literacy. Canadian Bar Association. <https://eric.ed.gov/?id=ED355345>
- Perkins, D. D., & Zimmerman, M. A. (1995). Empowered Theory, Research and Application. *American Journal of Community Psychology*, 23 (5):569-579.
- Persatuan Pengguna Selangor dan Wilayah Persekutuan. (2020, Ogos 20). *Tanggungjawab Pengguna*.<http://www.swpca.org.my/v1/index.php/portal-pengguna/tanggungjawab-pengguna>
- Pleasence, P., Balmer, N.J., & Denvir, C. (2017). Wrong about Rights: Public Knowledge of Areas of Consumer, Housing and Employment Law in England and Wales. *Modern Law Review*. 80(5), 836-859.

- Posner, M.I., & Raichle, M. (1994). *Images of Mind*. Scientific American Library.
- Poulose, S. (2020). Misleading advertisements and its impact on consumer buying Behaviour with reference to skin care products. *Journal of Critical Review*. 7 (4), 1639 – 1643. <https://doi.org/10.31838/jcr.07.04.268>
- Prabowo, S., Abd Rahman, A., Ab Rahman, S., & Samah, A. A. (2015). Revealing factors hindering halal certification in East Kalimantan Indonesia. *Journal of Islamic Marketing*.6(2). 268-291. <https://doi.org/10.1108/JIMA-05-2014-0040>
- Preston, S.M., Mckimm, J., Kong,W.M., & Smith, S. (2011). Readiness for legally literate medical practice? Students perceptions of their undergraduate medico-legal education. *Journal of Medical Ethics*, 37 (10), 616-622.
- Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (2016). *Annual NCCC Consumer Complaints Report*. Selangor. NCCC.
- Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (2018). *Annual NCCC Consumer Complaints Report*. Selangor. NCCC.
- Purwanto, H., Fauzi, M., Wijayanti, R., Al Awwaly, K. U., & Jayanto, I. (2020). Developing Model of Halal Food Purchase Intention among Indonesian Non-Muslim Consumers: An Explanatory Sequential Mixed Methods Research. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(10), 396-407. <http://doi.org/10.31838/srp.2020.10.63>.
- Rachagan, S. (1992). *Consumer Law Reform – A report, United Nations Development Programme and Consumer Association of Selangor and Federal Territory*. UNDP.
- Rancangan Malaysia Ke 11. (2016, Februari 2). *Rancangan Malaysia ke 11*. <http://rmk1.epu.gov.my/book/bm/Rancangan-Malaysia-Kesebelas/index.html>
- Rashid, A. K., Mansor, A., Radzi, M., Ghopa, W. A. W., Harun, Z., & Mahmood, W. M. F. W. (2016). An experimental study of the performance and emissions of spark ignition gasoline engine. *International Journal of Automotive & Mechanical Engineering*, 13(3). 93-102. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05193>
- Rasmussen, J. (1983). Skills, Rules and Knowledge: signals, signs and symbols and other Distinctions in human performance model. *System, Man and Cybernetics, IEEE Transactions*, 13 (3), 257-266.
- Reid, M., Sparks, P., & Jessop, D. C. (2018). The effect of self- identity alongsideperceived importance within the theory of planned behaviour. *European Journal of Social Psychology*, 48(6), 883-889. <https://doi.org/10.1002/ejsp.2373>
- Rodríguez, E. D. (2014, September 4). *Consumer Empowerment in the Internet Generation*. <https://fenix.tecnico.ulisboa.pt/downloadFile/281870113701964/Consumer%20Empowerment%20in%20the%20Internet%20Generatio%20by%20Eric%20Diaz%20Rodriguez.pdf>

- Rokeach, M. (1973). *The nature of human values*. Free Press.
- Ruhl, G. (2011). Consumer Protection in Choice of Law. *Cornell International Law Journal*, 44:569-601.
- Sabri, M.F., & Hisham, A.H. (2017). Introduction. Dalam Sabri M.F., & Hisham, A. H. (Eds) *Consumers in the new millineum* (p 1-14). Universiti Putra Malaysia Press.
- Sabri, B.K.M, Ujang, N., Arif, M.M.A., & Aripin, S. (2019). The impact of enforcement towards willingness to comply with building control regulation. *International Journal of Businessm Economy and Law*, 9(4), 60-68.
- 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. (Eds), *Pengguna dan Undang- Undang*. (pp 199-223). Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia Bangi.
- Salleh, M. A. M., Basir, K., Salman, A., & Omar, N.H. (2018, Ogos). *Media sosial Dalam transformasi sistem penyampaian dan kualiti maklumat kolej kediaman*. Konvensyen Kepengetuaan dan Felo Penghuni Kolej Kediaman Universiti Awam Kebangsaan 2018.
- Salant, P., & Dillman, D. A. (1994). *How to conduct your own survey*. John Wiley and Sons.
- Schwarz, N. (1999). Cognitive research into survey measurement: Its influence on survey Methodology and cognitive theory. Dalam Sirken M.G., Herrmann D.J., Schecter, S., Schwarz, N., Tanur, J.M. & Tourangeau, R. (Ed). *Cognition and survey research* (65-75). John Wiley and Sons.
- Sari, A. G., & Bramantyo, R. Y. (2020). Legal Practices In Trademark Violation AndProtection Of Local Companies In Indonesia. *Journal of Xi'an University of Architecture & Technology*, 11(3), 3542-3550.
- Sadaf, A. (2019). Exploring Teachers' Value Beliefs of Integrating Digital Literacyin K-12 Classrooms. *International Journal of Digital Literacy and Digital Competence (IJDLC)*, 10(2), 1-14.<https://doi:10.4018/IJDLC.2019040101>
- Schwartz, S.H. (1992). Universals in the content and structure of values: Theory and Empirical Tests in 20 countries. Dalam M. Zanna (Ed). *Advances in experimental social Psychology* (1-65). Academic Press.
- Schumacher, R. E., & Lomax, R. G.(1996). *A guide to structural equations modeling*. Erlbaum.
- Scull, T. M., Malik, C. V., Keefe, E. M., & Schoemann, A. (2019). Evaluating the short-term Impact of Media Aware Parent, a web-based program for parents with the goal of adolescent sexual health promotion. *Journal of Youth and Adolescence*, 48(9), 1686-1706.

- Sekaran U. (2003). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. 4th edn. John Wiley.
- 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 Behaviour (TPB) in halal food purchasing. *International Journal of Commerce and management* , 21 (1). 8 – 20.
- Simanjuntak, M., Amanah, S., Puspitawati, H., & Asngari, P. (2013). Modelling consumer Empowerment Level. *Economic Journal of Emerging Markets*, 5(2), 109-119.
- Simons, M., Meeus, W., & T'Sas, J. (2017). Measuring media literacy for media education: Development of a questionnaire for teachers competencies. *Journal of Media Literacy Education*, 9(1), 99-115.
- Silbey, S.S. (2015). Legal Culture and Legal Consciousness. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*. 726-733.
- Sideridis, G., Simos, P., Papanicolaou, A., & Fletcher, J. (2014). Using Structural Equation Modeling to Assess Functional Connectivity in the Brain Power and Sample Size Considerations. *Educational and Psychological Measurement*, 74(5), 733-758. [https://doi: 10.1177/0013164414525397](https://doi.org/10.1177/0013164414525397)
- Smedt, D.F., Graham, S., & Keer, V., H. (2018). The bright and dark side of writing motivation: Effects of explicit instruction and peer assistance. *The Journal of Educational Research*, 112(2), 152-167. <https://doi.org/10.1080/00220671.2018.1461598>
- Stillman, P. E., Shen, X., & Ferguson, M. J. (2018). How mouse-tracking can advance social cognitive theory. *Trends in cognitive sciences*, 22(6), 531-543. <https://doi.org/10.1016/j.tics.2018.03.012>
- Solomon, M.R. (2013). *Consumer behavior buying, having and being*. Pearson
- Suruhanjaya Komuniti Eropah. (2000). *Commission Staff Working Paper. A memorandum on lifelong learning*. European Commission.
- 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.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). *Using multivariate statistics*. International edition. Pearson.
- Tajurrahim, Bakar, Jusoh, Ahmad & Arif (2020). The effect of intensity of consumer education, self- efficacy, personality traits and social media on consumer empowerment. *International Journal of Consumer Studies* , 1–10. [https:// doi: 10.1111/ijcs.12585](https://doi.org/10.1111/ijcs.12585)

- Tarina, D. D. Y., Hutabarat, S. M. D., & Sakti, M.(2019). Implementation of labeling Standards for Food Packaging Products in Indonesia. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 6(7), 1-20.
- Tett, L., & Crowther, J. (2011, June). Learning and identity in literacy programs. In *Adult Education Research Conference Proceedings* (pp. 688-694).
- Tett, L. (2018). Transforming learning identities in literacy programmes. *Journal of Transformative Education*, 17(2), 154-172.
- Tuncer, T., & Akoglu, A. (2020). Food safety knowledge of food handlers working in hotel kitchens in Turkey. *Food and Health*, 6(2), 67-89. <https://doi.org/10.3153/FH20009>
- TTPR. (2020, Jun). *Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah*. <https://www.kpkt.gov.my/inex.php/pages/view/320>
- Uden, L., Wangsa, I. T., & Damiani, E. (2007, February). The future of E-learning: E-learning ecosystem. In *2007 Inaugural IEEE-IES Digital EcoSystems and Technologies Conference* (pp. 113-117). IEEE.
- Unit Perancangan Ekonomi . (2017) . *Laporan Penilaian Nasional Matlamat Pembangunan Mampan*.<https://www.epu.gov.my/en/sustainable-development-goals>
- University of Rhode Island.(2020). *Hazard Analysis Critical Control Point*. <https://web.uri.edu/foodsafety/hazard-analysis-of-critical-control-points-principles/>
- Van Schalkwyk, P. J., Bevan-Dye, A., & Akpojivi, U. (2015). South African small Independent retailers' knowledge of the Consumer Protection Act. *The Retail and Marketing Review*, 11(2), 19-28.
- Vekiri, I., & Chronaki, A. (2008). Gender issues in technology use: Perceived social Support computer self-efficacy and value beliefs, and computer use beyond School. *Computers & Education*, 51(3), 1392-1404. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2008.01.003>
- 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.
- Wang, M.T., Kiuru, N., Degol, J.L., & Aro, K.S. (2018). Friends, academic achievement, and school engagement during adolescence: A social network approach to peer influence and selection effects, *Learning and Instruction*, 58. 148-160. <https://doi.org/10.1016/j.learninstruc.2018.06.003>.
- Werff, V., D., E., Steg, L., & Keizer, K. (2013). The value of environmental self-Identity: The relationship between biospheric values, environmental self-Identity and environmental preferences, intentions and behaviour. *Journal of*

Environmental Psychology, 34,55-63. <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2012.12.006>

- Westerman, D., Daniel, E. S., & Bowman, N. D. (2016). Learned risks and experienced rewards: Exploring the potential sources of student's attitudes towards social media and face-to-face communication. *The Internet and Higher Education*, 31, 52–57.
- White, J.B. (1982). Invisible discourse of the law: reflections on legal literacy and general Education, *The university of colorado law review*, 54,143-159.
- Wilk, P., Clark, A. F., Maltby, A., Tucker, P., & Gilliland, J. A. (2018). Exploring the effect of parental influence on children's physical activity: The mediating role of children's perceptions of parental support. *Preventive Medicine*, 106, 79-85.
- Wibowo, M. W., Permana, D., Hanafiah, A., Ahmad, F. S., & Ting, H. (2020). Halal food credence: do the Malaysian non-Muslim consumers hesitate?. *Journal of Islamic Marketing*. 1-20. <https://doi.org/10.1108/JIMA-01-2020-0013>
- Wright, B.D., & Douglas, G.A. (1975). *Best test design and self tailored testing*. (*Research Memorandum No.19*). Statiscal Laboratory, Department of Education, University of Chicago.
- Wright, B. D. (1977). Solving measurement problems with the Rasch model. *Journal Of Educational Measurement*, 14(2), 97-116. <https://doi.org/10.1111/j.1745-3984.1977.tb00031.x>
- Wright, B.D., & Linacre, J.M. (2001). Glossary of Rasch measurement terminology. *Rasch Measurement Transactions*, 15(2), 824-825.
- 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.
- Wu, M., & Adams, R. (2007). *Applying the Rasch model to pschy-social Measurement: A practical approach*. Educational Measurement Solutions.
- Yong, A. G., & Pearce, S. (2013). A beginner's guide to factor analysis: Focusing on exploratory factor analysis. *Tutorials in quantitative methods for psychology*, 9(2), 79-94.
- Zariski, A. (2011, Ogos). *What is legal literacy ?* . https://www.athabascau.ca/syllabi/lgst/docs/LGST249_sample.pdf
- Zainol, Z., Yahaya, R., Osman, J., & Omar, N. A. (2019). The Effect of Health Knowledge, Nutrition Label Use and Attitude towards Nutrition Label on Healthy Food Choice among Malaysian Consumer. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(9), 1327–1352.

- Zainudin, H.A. (2012). *A Handbook on SEM Structural Equation Modeling*. Centre For Graduate Studies (CGS) Universiti Teknologi MARA Kelantan.
- Zagzebski L (2017) What is Knowledge?. Dalam Greco, J. & Sosa, E. (Eds.), *The Blackwell Guide to Epistemology*, (pp 92 - 116). Blackwell Publishing.
- Zeldin, A. L., & Pajares, F. (2000). Against the odds: Self-efficacy beliefs of women in mathematical, scientific, and technological careers. *American Educational Research Journal*, 37(1), 215-246. <https://doi/abs/10.3102/00028312037001215>
- Zhu, C. (2015). Organisational culture and technology-enhanced innovation in higher education. *Technology, Pedagogy and Education*, 24(1), 65-79.
- Zuroni, M. J., Husniyah, A. R., & Kanmani, S. (2011). Pengetahuan dan sikap pengguna terhadap transaksi sewa beli. *Jurnal Pengguna Malaysia*, 17,1-21.
- Zihl, I., Szesny, N., & Nickel, T. (2013). Cognition in the Context of psychopathology A Selective Review. In S. Kreidler (Eds.), *Cognition and Motivation: Forging an Interdisciplinary Perspective* (pp. 76-95). Cambridge University Press. <https://doi:10.1017/CBO9781139021463.007>

LAMPIRAN

Lampiran A 1

Surat Etika Universiti Putra Malaysia



PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (PENYELIDIKAN DAN INOVASI)
OFFICE OF THE DEPUTY VICE CHANCELLOR (RESEARCH AND INNOVATION)

Reff. : UPM/TNCPI/RMC/1.4.18.1 (JKEUPM)/F2

Date : 7th February 2014

Dr. Elistina Abu Bakar
Department of Resource Management &
Consumer Studies,
Faculty of Human Ecology,
Universiti Putra Malaysia
Serdang, Selangor

Dear Madam,

RESEARCH PROJECT: DEVELOPING MALAYSIAN CONSUMER LEGAL LITERACY INDEX

RESEARCHER : DR. ELISTINA ABU BAKAR

The Ethics Committee for Research involving Human Subjects of University Putra Malaysia (JKEUPM) has studied the proposal for the above project and found that there were no objectionable ethical issues involved in the proposed study.

Please find the list of documents received and reviewed with reference to the study and committee members who reviewed the documents (as attached).

Notwithstanding above, we will not be responsible for any misconduct on the part of researcher in the course of carrying out the research.

Thank you.

"WITH KNOWLEDGE WE SERVE"

Sincerely yours,

PROFESSOR DR. NORLIAH OTHMAN

Chairperson

Ethics Committee for Research involving Human Subjects (JKEUPM)
Universiti Putra Malaysia

✉ Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi), Universiti Putra Malaysia, 43400 UPM Serdang, Selangor Darul Ehsan, Malaysia
Pejabat Timbalan Naib Canselor (P&I) ☎ 603-8947 1293 ☎ 603-8945 1646, Pejabat Pentadbiran TNCPI ☎ 603-8947 1608 ☎ 603-8945 1673,
Pejabat Pengarah, Pusat Pengurusan Penyelidikan (RMC) ☎ 603-8947 1601 ☎ 603-8945 1596, Pejabat Pengarah, Putra Science Park (PSP)
☎ 603-8947 1291 ☎ 603-8946 4121 🌐 <http://www.tncpi.upm.edu.my>

Lampiran A 2

Surat Lantikan Penterjemah

Rujukan: UPM/FEM/JSPPP/6235100/lantikan
Tarikh : 28 September 2017

Mohd Amirul Syafiq Bin Abdullah
No 415-B,
Jalan Sekolah,
85000, Segamat,
Johor Darul Takzim.

Tuan,

**PELANTIKAN SEBAGAI EDITOR 'PROOFREADER' PENTERJEMAHAN SOAL SELIDIK LITERASI
UNDANG-UNDANG PENGGUNA DI MALAYSIA**

Dengan hormatnya perkara di atas adalah dirujuk.

2. Sukacitanya dimaklumkan bahawa satu kajian bertajuk *Literasi Undang-Undang Pengguna di Malaysia*, diketuai oleh Dr Elistina Abu Bakar sedang dijalankan dan soal selidik untuk kajian ini telah dibentuk dan perlu melalui proses penterjemahan bagi menghasilkan soal selidik yang mempunyai penulisan Bahasa yang tepat.

3. Bersama ini disertakan soal selidik untuk tindakan pihak Tuan. Saya percaya dengan kepakaran Tuan dapat menyumbang kepada kejayaan projek ini. Sila kemukakan surat penerimaan lantikan kepada pihak kami sekiranya Tuan bersetuju menerima tawaran lantikan ini. Diharapkan Tuan memberikan komitmen dan kerjasama dalam melaksanakan tanggungjawab yang diberikan.

Sekian, terima kasih.

'BERILMU BERBAKTI'

Yang Benar,



NORHAFFAH BINTI SAMSUDIN
Jabatan Pengurusan Sumber dan Pengajian Pengguna,
Fakulti Ekologi Manusia,
Universiti Putra Malaysia,
43400 Serdang, Selangor.

Lampiran A 3

Soal Selidik



FAKULTI EKOLOGI MANUSIA JABATAN PENGURUSAN SUMBER DAN PENGAJIAN PENGGUNA

TAJUK KAJIAN:

LITERASI UNDANG-UNDANG DI MALAYSIA

PENGENALAN

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji literasi undang-undang di Malaysia. Kumpulan Penyelidik ingin mengucapkan jutaan terima kasih diatas kesudian tuan/puan mengambil bahagian didalam menjawab borang soal-selidik ini. Penyertaan ikhlas tuan/puan membantu kami mendapatkan maklumat yang tepat dan seterusnya menjayakan kajian yang dijalankan. Kualiti penyelidikan kami adalah bergantung sepenuhnya kepada ketepatan maklumat yang diberikan oleh tuan/puan.

Semua maklumat yang diberikan oleh tuan/puan adalah SULIT dan hanya akan digunakan untuk tujuan penyelidikan sahaja.

Sekian terima kasih

"BERILMU, BERBAKTI"

PENYELIDIK

PROF MADYA DR ELISTINA ABU BAKAR
NORHAFIFAH BINTI SAMSUDIN
017-6940816

NO RESPONDEN

BAHAGIAN A**LATAR BELAKANG RESPONDEN**

ARAHAN: Sila isikan maklumat diri anda di ruang yang telah disediakan

1. Jantina :
Lelaki ()
Perempuan ()
2. Umur :
3. Kedudukan responden dalam keluarga:
Ketua Isi Rumah ()
Pasangan ()
Ahli Isi Rumah ()
4. Etnik :
Melayu ()
Cina ()
India ()
Lain-lain (Nyatakan ;.....)
5. Bilangan isi rumah yang tinggal di dalam rumah (termasuk responden): ____
Orang
6. Tahap pendidikan:
Tidak pernah bersekolah ()
Sekolah Rendah ()
Sekolah Menengah ()
Pendidikan Sijil atau Diploma ()
Ijazah Sarjana Muda ()
Sarjana atau Ph.D ()
Lain-lain (Nyatakan:.....)
7. Status perkahwinan responden:
Berkahwin ()
Bujang ()
Lain ()
8. Apakah status pekerjaan utama anda sekarang?
Kakitangan kerajaan → ke soalan 9 ()
Kakitangan swasta → ke soalan 9 ()
Ahli perniagaan/bekerja sendiri ()

Page 2 of 16

Suri rumah ()
 Pelajar ()
 Pesara ()

9. Kategori pekerjaan utama anda sekarang:

Pengurusan dan Profesional ()
 Staf Sokongan atau Pekerja Am ()
 Lain – lain (Nyatakan) _____

10. Berapakah pendapatan kasar bulanan (anda dan pasangan):

Bawah RM1000	()	RM1001-RM2000	()
RM2001-RM3000	()	RM3001-RM4000	()
RM4001-RM5000	()	RM5001-RM6000	()
RM6001-RM10,000	()	Atas RM10,000	()

BAHAGIAN B
PENGETAHUAN TERHADAP UNDANG-UNDANG

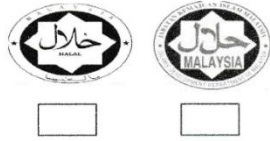
ARAHAN: Sila tandakan (✓) sama ada kenyataan pengetahuan undang-undang dibawah adalah betul atau salah.

No	Pernyataan	Betul	Salah
1.	Barangan import yang halal hanya memerlukan logo halal negara tersebut tidak perlu pengiktirafan daripada JAKIM.		
2.	Majlis Agama Islam Negeri tidak boleh mengeluarkan pengesahan halal.		
3.	Semua makanan diproses atau tidak diwajibkan mempunyai tanda tarikh luput.		
4.	Label barangan import dibenarkan dalam bahasa negara pengeluar tanpa perlu diterjemahkan ke dalam Bahasa Malaysia atau Bahasa Inggeris.		
5.	Harga makanan yang dinyatakan di label/pembungkusan makanan sudah termasuk jumlah cukai yang dikenakan.		
6.	Tempoh kecacatan yang diberikan kepada pemaju untuk memperbaiki kerosakan rumah ialah 24 bulan daripada tarikh serah rumah.		
7.	Pembeli akan kehilangan kesemua wang depositnya sekiranya gagal untuk mendapatkan pinjaman untuk pembelian rumah.		
8.	Pemaju boleh dikenakan faedah sekiranya lambat menyiapkan rumah mengikut jadual.		
9.	Pembeli tidak boleh membuat pengubahsuaian selagi Sijil Perakuan Siap Pematuhan tidak dikeluarkan walaupun kunci telah diserahkan.		
10.	Pembeli tidak perlu membayar 10% daripada harga rumah sebagai pembayaran pendahuluan di bawah undang-undang.		
11.	Semua iklan ubat-ubatan hendaklah mendapat kelulusan daripada Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna.		
12.	Semua produk kecantikan tidak perlu didaftarkan dengan Kementerian Kesihatan kerana ia bukan ubat-ubatan (farmaseutikal).		

13.	Ubat tradisional tidak perlu didaftarkan dengan Kementerian Kesihatan.		
14.	Barangan elektrik boleh dijual secara sah tanpa logo SIRIM.		
15.	Racun makhluk perosak seperti lingkaran ubat nyamuk dan ubat anai-anai tidak perlu didaftarkan kerana ia hanya untuk tujuan kegunaan di rumah sahaja.		
16.	Tempoh bertenang dalam jualan langsung ialah 10 hari waktu bekerja.		
17.	Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia boleh mendengar kes berhubung pembelian barangan atas talian.		
18.	Tuntutan pengguna berhubung isu perumahan yang kurang daripada RM100,000 boleh difailkan di Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah.		
19.	Kes rumah terbengkalai boleh dirujuk ke Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah.		
20.	Kes berkaitan insuran dan bank boleh dirujuk ke Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia.		
21.	Kes dalam industri komunikasi dan multimedia boleh dirujuk ke Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia.		
22.	Sekiranya terdapat ketidakpuasan hati dengan kecuai pengamal perubatan, aduan boleh dirujuk ke Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia.		
23.	Tidak boleh mengambil tindakan undang-undang sekiranya tidak berpuas hati terhadap perkhidmatan jabatan kerajaan.		
24.	Pengguna yang tidak berkemampuan boleh mendapatkan bantuan perundangan daripada Jabatan Bantuan Guaman.		
25.	Pengguna boleh membuat tuntutan undang-undang secara berkumpulan di Malaysia.		
26.	Had maksimum tuntutan ke Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia ialah RM10,000.		
27.	Individu yang melakukan pencemaran sungai dengan sisa makanan, minyak dan gris boleh dikenakan hukuman denda dan penjara.		
28.	Membuang sampah merata-rata merupakan satu kesalahan.		
29.	Pengguna boleh diisytiharkan muflis jika mempunyai hutang yang tidak mampu dibayar sebanyak RM10,000.		

30.	Pemiutang berhak merampas kesemua harta daripada individu yang telah diisytiharkan mufliis.		
31.	Pengguna yang terlibat dalam skim cepat kaya boleh didakwa kerana terlibat dalam kegiatan yang melanggar undang-undang.		
32.	Adalah merupakan kesalahan kepada peniaga sekiranya meletakkan klausa ' kami tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kerosakan '.		
33.	Pengguna tidak berhak untuk memulangkan/menukarkan semula barangan yang dibeli sekiranya terdapat notis ' barangan yang dijual tidak boleh dikembalikan atau ditukar '.		
34.	Peniaga tidak melakukan kesalahan sekiranya mengiklankan jualan murah walaupun mereka mengurangkan kuantiti barangan tersebut.		
35.	Sekiranya pengguna menerima sesuatu barangan secara pos tetapi tidak pernah membuat tempahan, dia tidak perlu membayar untuk barangan tersebut.		
36.	Dalam jualan langsung, pengguna boleh memulangkan barangan tanpa alasan dalam tempoh 10 hari selepas jualan.		
37.	Pengguna yang membuat pembelian atas talian (e-dagang), dia tidak boleh menukar fikiran selepas tiga hari sekiranya mendapat tawaran yang lebih baik daripada peniaga lain kerana e-dagang adalah jualan langsung.		
38.	Hak-hak pengguna hanya tertakluk kepada terma dan syarat didalam kad waranti sesuatu barangan /perkhidmatan yang dibeli sahaja.		
39.	Penyewa berhak mendapat rebat sekiranya menamatkan perjanjian sewa beli lebih awal.		
40.	Sekiranya pengguna meninggal dunia, warisnya harus menyambung pembayaran atas kenderaan yang dibeli secara sewa beli.		
41.	Jika pengguna gagal membuat pembayaran dua kali berturut-turut, bank tidak berhak mengambil semula kenderaan yang dibeli melalui sewa beli walaupun hampir 90% jumlah bayaran telah dijelaskan.		

42. Tandakan (✓) pada logo halal sah dikeluarkan oleh JAKIM.



43. Nyatakan apakah makna logo di bawah:

- | | |
|---|---|
| a)  _____ | d)  _____ |
| b)  _____ | e)  _____ |
| c)  _____ | f)  _____ |

IDENTITI DIRI

Arahan: Sila **bulatkan** pada pilihan yang menggambarkan identiti diri anda berkaitan pernyataan yang berikut.

1 ←————→ 5
Sangat Tidak Setuju (STS) Sangat Setuju (SS)

No	Pernyataan	Skala				
1.	Melibatkan diri dalam aktivitas kepenggunaan adalah sesuatu yang penting dalam menentukan siapa saya.	1	2	3	4	5
2.	Saya bukan jenis orang yang cenderung untuk melibatkan diri dalam aktivitas kepenggunaan.	1	2	3	4	5
3.	Saya menganggap diri saya seorang yang mementingkan isu kepenggunaan.	1	2	3	4	5
4.	Saya mengambil berat dalam isu kepenggunaan.	1	2	3	4	5
5.	Saya rasa bukan warganegara yang baik jika saya tidak melibatkan diri dalam aktiviti kepenggunaan.	1	2	3	4	5
6.	Isu memperdayakan pengguna bertentangan dengan prinsip saya.	1	2	3	4	5

BAHAGIAN D
NILAI

Arahan: Sila **bulatkan** tahap kepentingan perkara-perkara di bawah kepada anda sebagai seorang pengguna berdasarkan kepada skala berikut.

Sangat Tidak Penting (STP) —————> Sangat Penting (SP)

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9

No	Pernyataan	Skala
1.	Berjimat	1 2- 3-- 4-- 5- 6- 7- 8-- 9
2.	Amalan berhutang	1 2- 3-- 4-- 5- 6- 7- 8-- 9
3.	Kualiti barang dan perkhidmatan setanding dengan harga	1 2- 3-- 4-- 5- 6- 7- 8-- 9
4.	Pembayaran cukai	1 2- 3-- 4-- 5- 6- 7- 8-- 9
5.	Kesederhanaan	1 2- 3-- 4-- 5- 6- 7- 8-- 9
6.	Pembelian mengikut keperluan	1 2- 3-- 4-- 5- 6- 7- 8-- 9
7.	Memenuhi keperluan diri	1 2- 3-- 4-- 5- 6- 7- 8-- 9
8.	Emosi stabil	1 2- 3-- 4-- 5- 6- 7- 8-- 9
9.	Pemikiran rasional	1 2- 3-- 4-- 5- 6- 7- 8-- 9
10.	Kewangan stabil	1 2- 3-- 4-- 5- 6- 7- 8-- 9
11.	Khazanah alam dipelihara untuk generasi akan datang	1 2- 3-- 4-- 5- 6- 7- 8-- 9
12.	Penggunaan barangan mesra alam	1 2- 3-- 4-- 5- 6- 7- 8-- 9
13.	Amalan 3R (reduce, reuse, recycle)	1 2- 3-- 4-- 5- 6- 7- 8-- 9
14.	Prihatin kepada golongan wanita dan kanak-kanak	1 2- 3-- 4-- 5- 6- 7- 8-- 9

15.	Prihatin kepada pengguna berpendapatan rendah	1	2-	3--	4--	5-	6-	7-	8--	9
16.	Kasih sayang sesama manusia	1	2-	3--	4--	5-	6-	7-	8--	9
17.	Adil kepada semua pihak termasuk peniaga	1	2-	3--	4--	5-	6-	7-	8--	9
18.	Kerajaan yang adil	1	2-	3--	4--	5-	6-	7-	8--	9
19.	Pengurusan cukai yang cekap	1	2-	3--	4--	5-	6-	7-	8--	9
20.	Keselamatan barang dan perkhidmatan	1	2-	3--	4--	5-	6-	7-	8--	9
21.	Jaminan sosial (rawatan perubatan percuma, pendidikan percuma)	1	2-	3--	4--	5-	6-	7-	8--	9
22.	Produk halal	1	2-	3--	4--	5-	6-	7-	8--	9
23.	Bijak membuat keputusan	1	2-	3--	4--	5-	6-	7-	8--	9
24.	Pengguna bermaklumat	1	2-	3--	4--	5-	6-	7-	8--	9
25.	Pencarian ilmu kepenggunaan	1	2-	3--	4--	5-	6-	7-	8--	9
26.	Jujur	1	2-	3--	4--	5-	6-	7-	8--	9
27.	Bertanggungjawab	1	2-	3--	4--	5-	6-	7-	8--	9
28.	Dihargai oleh masyarakat sekeliling	1	2-	3--	4--	5-	6-	7-	8--	9
29.	Keseronokan hidup	1	2-	3--	4--	5-	6-	7-	8--	9
30.	Perasaan berjaya dalam hidup	1	2-	3--	4--	5-	6-	7-	8--	9
31.	Perasaan diri diperlukan	1	2-	3--	4--	5-	6-	7-	8--	9

BAHAGIAN E
PERANAN RAKAN

Arahan: Sila **bulatkan** pada pilihan yang menggambarkan peranan rakan anda dalam memberi kesan kepada literasi undang-undang anda melalui pernyataan yang berikut menggunakan skala di bawah.

1 ←————→ 5

Sangat Tidak Bersetuju Sangat Setuju (SS)
(STB)

No	Pernyataan	Skala				
1.	Saya jarang membuat pembelian untuk produk terbaru sehingga rakan saya bersetuju untuk saya membuat pembelian tersebut.	1	2	3	4	5
2.	Apabila saya membuat pembelian, penting bagi saya untuk rakan saya bersetuju dengan kedai yang saya pilih.	1	2	3	4	5
3.	Saya sentiasa menjadi pengunjung tetap dengan kedai yang rakan saya pergi.	1	2	3	4	5
4.	Sekiranya saya mahu menjadi seperti rakan saya, maka saya akan membeli barangan yang sama jenama dengan mereka.	1	2	3	4	5
5.	Saya bekerja lebih masa dan menyimpan wang bagi membeli barangan yang rakan saya beli.	1	2	3	4	5
6.	Saya merasakan hubungan saya dan rakan rapat apabila saya membeli jenama yang sama dengan rakan saya.	1	2	3	4	5
7.	Rakan saya sangat mempengaruhi pilihan pembelian barangan saya.	1	2	3	4	5

1 $\longleftrightarrow$ 5

Sangat Setuju
(SS)

No	Pernyataan	Skala				
1.	Sistem pendidikan memberikan nilai universal (contoh., nilai kerjasama, saling hormat menghormati, bertanggungjawab, komitmen, demokrasi dan lain-lain).	1	2	3	4	5
2.	Sistem pendidikan mengembangkan kemahiran peribadi pelajar.	1	2	3	4	5
3.	Sistem pendidikan mengajar tingkah laku yang sopan dan mengelakkan keganasan.	1	2	3	4	5
4.	Sistem pendidikan menyampaikan ilmu pengetahuan	1	2	3	4	5
5.	Sistem pendidikan membawa kepada perubahan sosial dan pembelajaran.	1	2	3	4	5
6.	Sistem pendidikan menolong pelajar mencapai pencapaian akademik.	1	2	3	4	5
7.	Sistem pendidikan menyampaikan nilai patriotik dan kebangsaan.	1	2	3	4	5

Arahan: Sila **bulatkan** pada pilihan yang menggambarkan intensiti pendidikan pengguna anda berkaitan pernyataan-pernyataan yang berikut menggunakan skala di bawah.

1. Dalam 12 bulan terakhir, berapa KERAP anda mendapat pendidikan pengguna melalui media berikut ?
Adakah maklumat tersebut JELAS?

No. Bil	Medi Media	Kekerapan				Kejelasan pendidikan pengguna			
		1 Tidak Pernah	2	3	4	1 Sangat tidak jelas	2	3	4 sangat jelas
1a	Media cetak (seperti akhbar, majalah)	1	2	3	4	1	2	3	4
1b	Media elektronik (seperti television, radio)	1	2	3	4	1	2	3	4
1c	Internet	1	2	3	4	1	2	3	4
1d	Buletin	1	2	3	4	1	2	3	4
1e	Pendidikan secara langsung oleh NGO, swasta atau kerajaan.	1	2	3	4	1	2	3	4

1f	Aktiviti kepenggunaan di stesen TV	1	2	3	4	1	2	3	4	0
1g	Iklan produk yang bersifat mendidik pengguna.	1	2	3	4	1	2	3	4	0
1h	Lain-lain (nyatakan).....	1	2	3	4	1	2	3	4	0

2. Pada pendapat anda, sumber informasi manakah yang paling BERKESAN dalam memberikan pendidikan kepada pengguna? Sumber manakah yang paling anda PERCAYA?

Bil	Medi	Media	Kebekesanan				Kepercayaan Pendidikan Pengguna			
			1	←	→	4	1	←	→	4
			Sangat Tidak Berkesan				Sangat Percaya			
2a	Media cetak (seperti akhbar, majalah)		1	2	3	4	1	2	3	4
2b	Media elektronik (seperti television, radio)		1	2	3	4	1	2	3	4
2c	Internet		1	2	3	4	1	2	3	4
2d	Buletin		1	2	3	4	1	2	3	4
2e	Pendidikan secara langsung oleh NGO, swasta atau kerajaan.		1	2	3	4	1	2	3	4
2f	Aktiviti kepenggunaan di stesen TV		1	2	3	4	1	2	3	4
2g	Iklan produk yang bersifat mendidik pengguna.		1	2	3	4	1	2	3	4

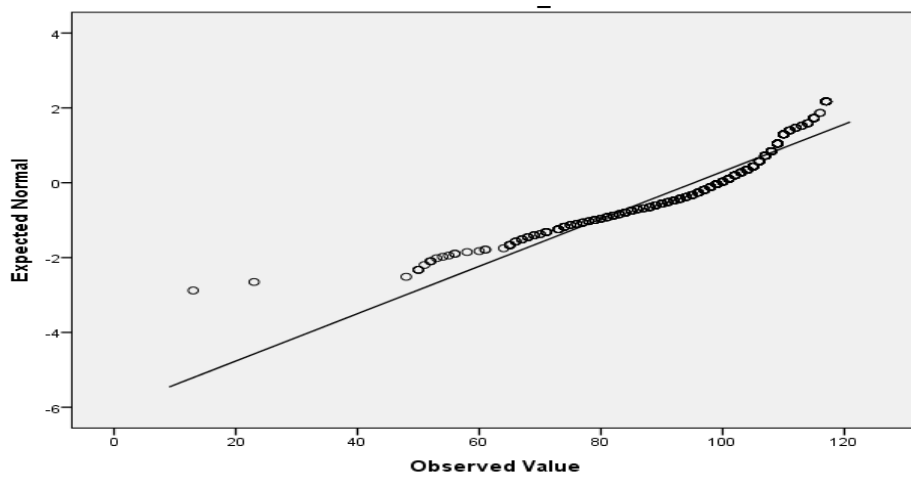
2h	Lain-lain (nyatakan).....	1	2	3	4	1	2	3	4
----	---------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---

3. Dalam 12 bulan terakhir, berapa KERAP anda menerima pendidikan pengguna berikut? Adakah maklumat tersebut JELAS?												
Bil	Medi	Media	Kekerapan				Kejelasan Pendidikan Pengguna					
			1 ← → 4				1 ← → 4					
			Tidak Pernah	1	2	3	Kerap	Sangat Jelas	Tidak Jelas	Sangat Jelas	Tidak berkaitan	
3a		Tanggungjawab Pengguna		1	2	3	4	1	2	3	4	0
3b		Cara mengutarakan kepuasan/ ketidakpuasan		1	2	3	4	1	2	3	4	0
3c		Hak pengguna		1	2	3	4	1	2	3	4	0
3d		Pengiklanan dan pembungkusan		1	2	3	4	1	2	3	4	0
3e		Nutrisi / khasiat		1	2	3	4	1	2	3	4	0
3f		Pemalsuan makanan		1	2	3	4	1	2	3	4	0
3g		Produk berbahaya		1	2	3	4	1	2	3	4	0
3h		Pelabelan produk		1	2	3	4	1	2	3	4	0
3i		Undang-undang yang relevan		1	2	3	4	1	2	3	4	0
3j		Cara mendapatkan ganti rugi		1	2	3	4	1	2	3	4	0
3k		Agenis dan organisasi bagi perlindungan pengguna		1	2	3	4	1	2	3	4	0
3l		Maklumat tentang berat dan ukuran, harga, kualiti dan ketersediaan produk		1	2	3	4	1	2	3	4	0

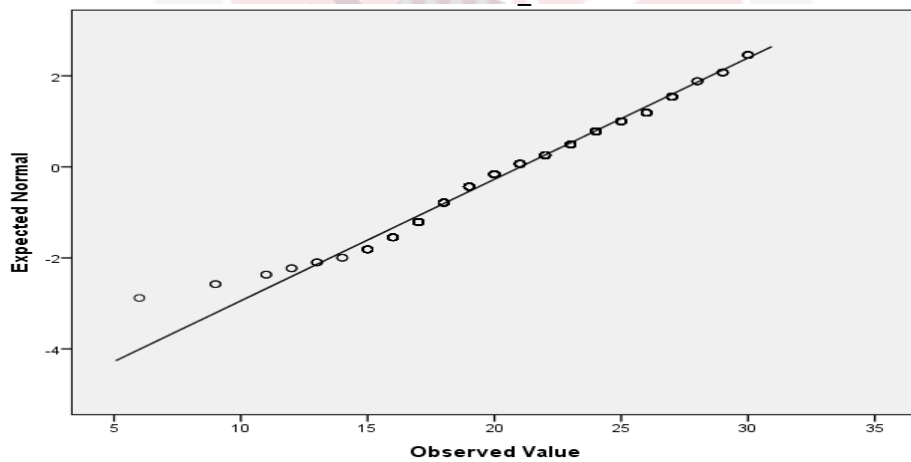
Lampiran B 1

Rajah Plot Q-Q

Plot Q-Q Nilai

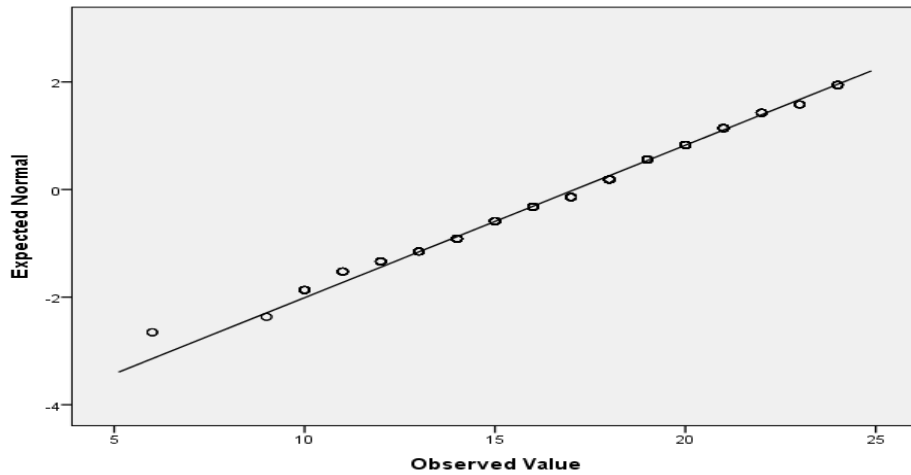


Plot Q-Q Identiti Diri

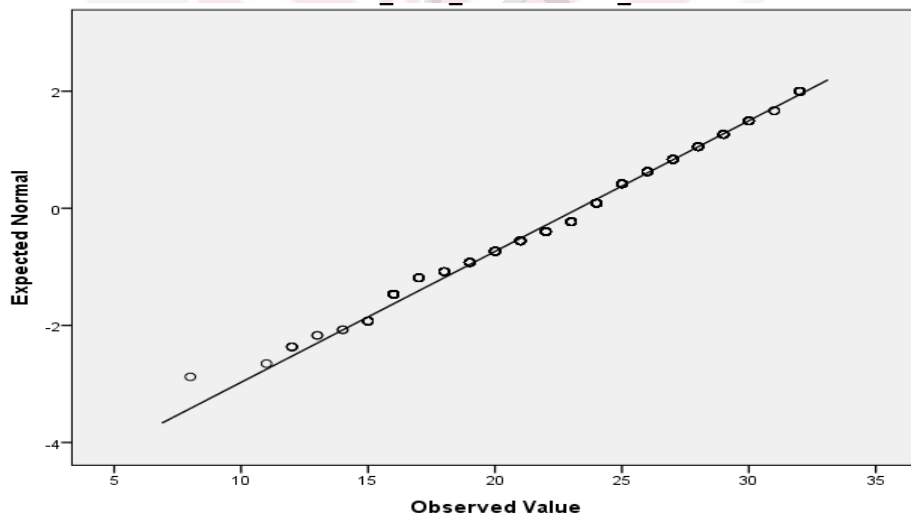


Plot Q-Q Intensiti Pendidikan Pengguna

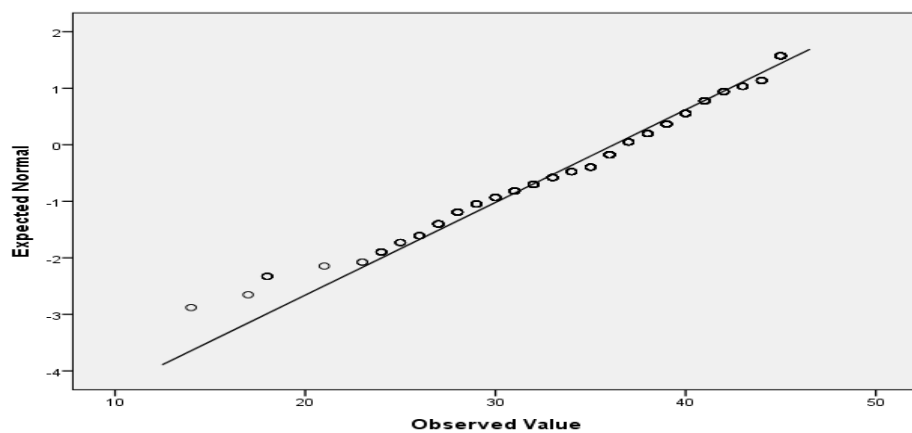
Kekerapan Media Pengguna



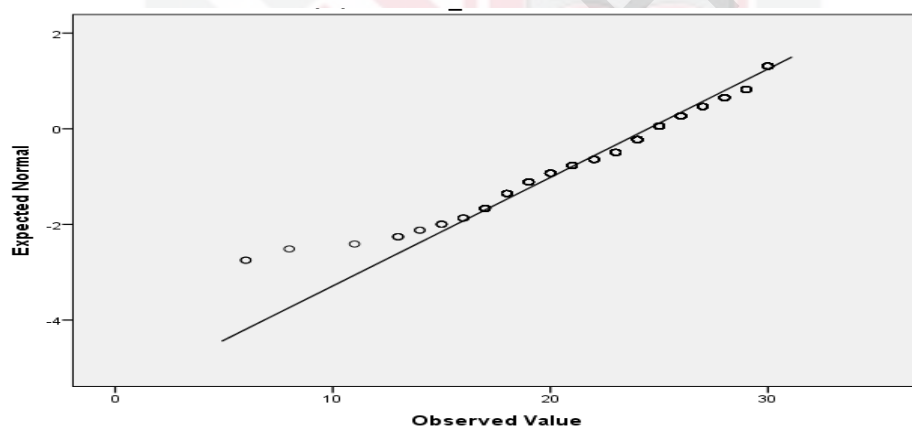
Kekerapan Bahan Pengguna



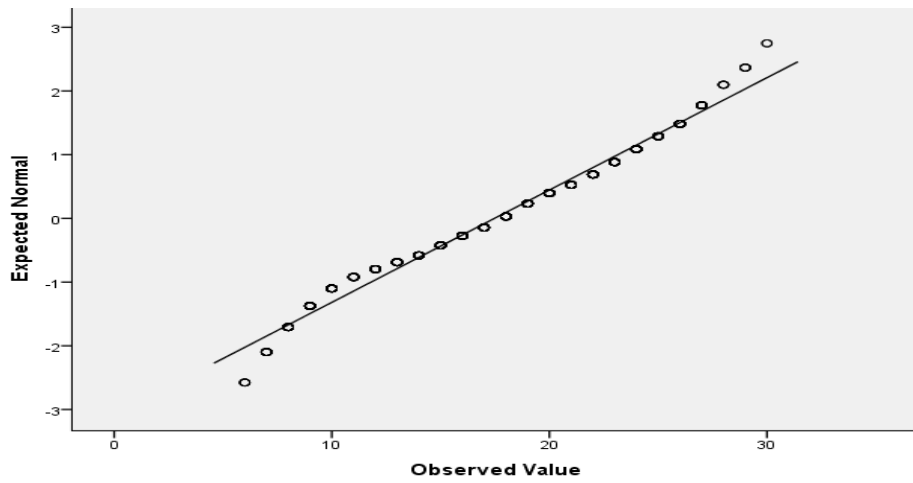
Plot Q-Q Budaya



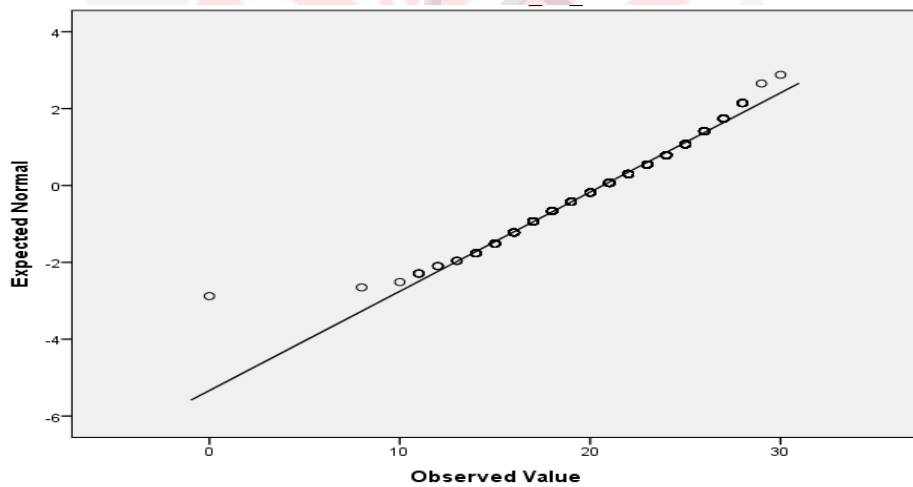
Plot Q-Q Sistem Pendidikan



Plot Q-Q Rakan



Plot Q-Q Literasi Undang-Undang Pengguna



Lampiran C 1

Senarai Bandar dan Luar Bandar

Nama Negeri	Bandar	Luar Bandar
Selangor	Ampang Assam Jawa Bagan Lalang Bagan Nakhoda Omar Balakong Bandar Baru Bangi Bandar Baru Selayang Bandar Sunway Banting Bestari Jaya Batang Kali Batu Arang Batu Caves Beranang Broga Bukit Lanjan Bukit Raja Bukit Rotan Bukit Tagar Cheras Cyberjaya Damansara Dengkil Ijok Jenjarom Jugra Kajang Kapar Kalumpang Klang Kerling Kuala Kubu Bharu Kuala Selangor Kuala Sungai Buloh Kuang Lagong Morib Meru Padang Jawa Pandamaran Paya Jaras Port Klang Puchong Rasa Rawang Sabak Salak Tinggi Sekinchan Selayang	Gombak Hulu Langat Hulu Selangor Klang Kuala Langat Kuala Selangor Sabak Bernam Sepang Petaling

	Semenyih Serendah Seri Kembangan Sepang Sijangkang Subang Subang Jaya Sungai Ayer Tawar Sungai Buloh Sungai Besar Sungai Buaya Sungai Burong Sungai Choh Sungai Panjang Sungai Pelek Sungai Pelong Sungai Tengi Tanjung Harapan Tanjung Karang Tanjung Sepat Teluk Datok Teluk Gong Teluk Panglima Garang Ulu Klang Ulu Yam	
Johor	Batu Pahat Johor Bahru Kluang Kota Tinggi Kulai Tangkak Mersing Muar Pontian Segamat	Ayer Bemban Ayer Hitam Air Papan Bakri Bandar Baru UDA Bandar Dato' Onn Bandar Maharani Bandar Penawar Bandar Permas Tenggara Batu Enam Batu Pahat Bekok Benut Bukit Batu Bukit Gambir Bukit Kangkar Bukit Kepong Bukit Nanning Bukit Pasir Buloh Kasap Chaah Desaru Endau Gelang Patah Gemas Baharu Genuang Iskandar Puteri Jemaluang Jementah Johor Lama Kahang

		Kampung Tengah Kangkar Pulau Kelapa Sawit Kempas Kluang Kong Kong Kota Tinggi Kulai Kukup Labis Layang-Layang Lima Kedai Lok Heng Lombong Machap Masai Mengkibol Mersing Pagoh Paloh Parit Bakar Parit Bunga Parit Jawa Parit Raja Parit Sulong Parit Yaani Panchor Pasir Gudang Pasir Pelangi Pendas Pekan Air Panas Pekan Nanas Pengerang Permas Jaya Plentong Pontian Besar Renggam Rengit Sagil Saleng Sedenak Sedili Seelong Segamat Semerah Sembrong Senai Senggarang Simpang Renggam Skudai Sri Gading Sri Medan Stulang Sungai Balang Sungai Mati Sungai Rengit
--	--	---

		Tampoi Tangkak Tanjung Agas Tanjung Balau Tanjung Kupang Tanjung Leman Tanjung Langsung Tanjung Pelepas Tanjung Pengelih Tebrau Teluk Mahkota Teluk Ramunia Teluk Sengat Tenggaroh Tongkang Pechah Ulu Choh Ulu Tiram Yong Peng
Kelantan	Kota bharu Pasir mas Tumpat Bachok Kuala krai Machang Tanah merah Jeli Gua musang	Daerah Badang Daerah Beta Daerah Banggu Daerah Kadok Daerah Kemumin Daerah Kota Daerah Kubang Kerian Daerah Ketereh Daerah Limbat Daerah Panji Daerah Pendek Daerah Peringat Daerah Salor Daerah Sering Daerah Pusat Bandar Kota Bharu Daerah Rantau Panjang Daerah Kangkong Daerah Pasir Mas Daerah Gual Periok Daerah Chetok Daerah Alor Pasir Daerah Lemal Daerah Bunut Susu Daerah Kubang Sepat Daerah Kubang Gadong Daerah Jal Daerah Pengkalan Kubor Daerah Sungai Pinang Daerah Tumpat Daerah Terbak Daerah Kebakat Daerah Wakaf Bharu Daerah Bukit Jawa Daerah Padang Pak Amat Daerah Limbongan Daerah Jeram Daerah Bukit Awang Daerah Bukit Abal

		Daerah Gong Datok Daerah Semerak Daerah Pasir Puteh Daerah Mahligai Daerah Telong Daerah Gunong Daerah Melawi Daerah Tanjung Pauh Daerah Tawang Daerah Bekelam Daerah Mengkebang Daerah Dabong Daerah Olak Jeram Daerah Labok Daerah Ulu Sat Daerah Temangan Daerah Pangkal Meleret Daerah Pulai Chondong Daerah Panyit Daerah Bukit Panau Daerah Ulu Kusial Daerah Jedok Daerah Jeli Daerah Batu Melintang Daerah Kuala Balah Daerah Galas Daerah Bertam Daerah Chiku
Sabah	Keningau Kota Kinabalu Kudat Sandakan Tawau	Beaufort Kota Marudu Daerah Labuk Sugut Daerah Pensiangan Daerah Pitas Daerah Sandakan Daerah Semporna Daerah Sipitang Daerah Tawau Daerah Tuaran Kemabong Keningau Kinabatangan Kiulu Kota Belud Kota Kinabalu Kuala Penyu Kudat Kunak Lahad Datu Paitan Papar, Sabah Penampang Pitas Putatan Ranau

		Semporna Sipitang Sook Tambunan Tamparuli Tawau Tenom Tongod Tuaran
Perak	Ipoh Taiping Setiawan Simpang Empat Teluk Intan Batu Gajah Lumut Kampung Koh Sungai Siput Tapah Bidor Parit Buntar Ayer Tawar Bagan Serai Tanjung Malim Pantai Remis Kampar Kampung Gajah	Batang Padang Manjung Kinta Kerian Kuala Kangsar Larut Hilir Perak Ulu Perak Perak Tengah

Lampiran C 2

Factor Loading Literasi Undang-Undang Pengguna di Malaysia

Literasi Isu Keselamatan Pengguna

No Item	Pernyataan	Nilai <i>Factor Loading</i>
B3.	Semua makanan diproses diwajibkan mempunyai tanda tarikh luput.	0.657
B12.	Semua produk kecantikan tidak perlu didaftarkan dengan Kementerian Kesihatan kerana ia bukan ubat-ubatan (farmaseutikal).	0.670
B13.	Ubat tradisional tidak perlu didaftarkan dengan Kementerian Kesihatan	0.550
B14.	Barangan elektrik boleh dijual secara sah tanpa logo SIRIM.	0.715
B15.	Racun makhluk perosak seperti lingkaran ubat nyamuk dan ubat anai-anai tidak perlu didaftarkan kerana ia hanya untuk tujuan kegunaan di rumah sahaja.	0.733

Literasi Label ataupun Logo

No Item	Pernyataan	Nilai Factor Loading
B1.	Barangan import yang halal hanya memerlukan logo halal negara tersebut dan agensi tersebut tidak perlu pengiktirafan JAKIM.	0.603
B4.	Label barangan import dibenarkan dalam bahasa negara pengeluar tanpa perlu diterjemahkan ke dalam Bahasa Malaysia atau Bahasa Inggeris.	0.618
B42.	Logo Halal sah dikeluarkan oleh JAKIM.	0.652
		
B43b.	Makna logo <i>Marketing Certification in Malaysia</i>	0.683
		
B43e.	Makna logo MUDAH TERBAKAR	0.791
		
B43f.	Makna logo <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i>	0.737
		

Literasi Pembekalan Barangan dan Perkhidmatan Pengguna

No Item	Pernyataan	Nilai Factor Loading
B5.	Harga makanan yang dinyatakan di label/pembungkusan makanan sudah termasuk jumlah cukai yang dikenakan.	0.583
B6.	Tempoh kecacatan yang diberikan kepada pemaju untuk membaiki kerosakan rumah ialah 24 bulan daripada tarikh serah rumah.	0.747
B7.	Pembeli tidak akan kehilangan kesemua wang depositnya sekiranya gagal untuk mendapatkan pinjaman untuk pembelian rumah.	0.707
B9.	Pembeli tidak boleh membuat pengubahsuaian selagi Sijil Perakuan Siap dan Pematuhan tidak dikeluarkan walaupun kunci telah diserahkan	0.597
B10.	Pembeli tidak perlu membayar 10% daripada harga rumah sebagai pembayaran pendahuluan di bawah undang-undang	0.343
B16.	Tempoh bertenang dalam jualan langsung ialah 10 hari bekerja.	0.517
B32.	Adalah merupakan kesalahan kepada peniaga sekiranya meletakkan klausa 'kami tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kerosakan'	0.645
B33.	Pengguna tidak berhak untuk memulangkan/menukarkan semula barangan yang dibeli sekiranya terdapat notis 'barangan yang dijual tidak boleh dikembalikan atau ditukar'.	0.516
B34.	Peniaga tidak melakukan kesalahan sekiranya mengiklankan jualan murah walaupun mereka mengurangkan kuantiti barangan tersebut.	0.434
B37.	Pengguna yang membuat pembelian atas talian (e-dagang), dia boleh menukar fikiran selepas tiga hari sekiranya mendapat tawaran yang lebih baik daripada peniaga lain kerana e-dagang adalah jualan langsung.	0.707
B39.	Penyewa berhak mendapat rebat sekiranya menamatkan perjanjian sewa beli lebih awal.	0.348
B41.	Jika pengguna gagal membuat pembayaran dua kali berturut-turut, bank tidak berhak mengambil semula kenderaan yang dibeli melalui sewa beli sekiranya 90% jumlah bayaran telah dijelaskan.	0.455

Literasi Tanggungjawab Pengguna

No Item	Pernyataan	Nilai Factor Loading
B27.	Individu yang melakukan pencemaran sungai dengan sisa makanan, minyak dan gris boleh dikenakan hukuman denda dan penjara.	0.461
B28.	Membuang sampah merata-rata merupakan satu kesalahan.	0.565
B29.	Pengguna boleh diisytiharkan muflis jika mempunyai hutang yang tidak mampu dibayar sebanyak RM10,000.	0.505
B30.	Pemiutang berhak merampas kesemua harta daripada individu yang telah diisytiharkan muflis	0.416

Literasi Mekanisma Tuntutan Ganti Rugi

No Item	Pernyataan	Nilai Factor Loading
B17.	Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia boleh mendengar kes berhubung pembelian barangan atas talian.	0.425
B20.	Kes berkaitan insuran dan bank boleh dirujuk ke Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia.	0.460
B21.	Kes dalam industri komunikasi dan multimedia boleh dirujuk ke Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia.	0.767
B23.	Tidak boleh mengambil tindakan undang-undang sekiranya tidak berpuas hati terhadap perkhidmatan jabatan kerajaan	0.345
B24.	Pengguna yang tidak berkemampuan boleh mendapatkan bantuan perundangan daripada Jabatan Bantuan Guaman.	0.508
B25.	Pengguna boleh membuat tuntutan undang-undang secara berkumpulan di Malaysia.	0.502
B26.	Had maksimum tuntutan ke Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia ialah RM10,000.	0.732

Lampiran C 3

Jadual Nilai *Infit* MNSQ dan *Outfit* MNSQ

	Item	Nilai <i>Infit</i>		Nilai <i>Outfit</i>	
		MNSQ	ZSTD	MNSQ	ZSTD
B42	Logo Halal	1.35	7.6	1.73	7.3
B4	Label barangan import dibenarkan dalam bahasa negara pengeluar tanpa perlu diterjemahkan ke dalam Bahasa Malaysia atau Bahasa Inggeris.	1.31	4.3	1.37	2.4
B1	Barangan import yang halal hanya memerlukan logo halal negara tersebut tidak perlu pengiktirafan daripada JAKIM.	1.16	3.4	1.34	3.5
B43_C	Logo Sirim	1.12	2.5	1.15	1.6
B43_F	Logo HACCP	0.84	-1.6	0.59	-1.7
B43_A	Logo MC	0.82	-2.2	0.56	-2.5
B43_E	Logo Mudah Terbakar	0.74	-4.6	0.88	-1.0
B43_B	Logo CE	0.75	-4.9	0.60	-3.8
B43_D	Logo Kitar Semula	0.60	-4.9	0.34	-3.8
B17	Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia boleh mendengar kes berhubung pembelian barangan atas talian.	1.01	0.20	1.01	0.4
B23	Tidak boleh mengambil tindakan undang-undang sekiranya tidak berpuas hati terhadap perkhidmatan jabatan kerajaan.	1.04	0.90	1.18	2.5
B24	Pengguna yang tidak berkemampuan boleh mendapatkan bantuan perundangan daripada Jabatan Bantuan Guaman.	1.02	0.40	1.07	0.80
B21	Kes dalam industri komunikasi dan multimedia boleh dirujuk ke Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia.	1.03	0.70	1.19	3.1
B25	Pengguna boleh membuat tuntutan undang-undang secara berkumpulan di Malaysia.	1.02	0.40	1.02	0.3
B26	Had maksimum tuntutan ke Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia ialah RM10,000.	0.93	-1.6	0.88	-2.0
B20	Kes berkaitan insuran dan bank boleh dirujuk ke Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia.	0.90	-2.0	0.81	-2.4
B3	Semua makanan diproses atau tidak diwajibkan mempunyai tanda tarikh luput.	1.45	4.9	1.69	5.0
B13	Ubat tradisional tidak perlu didaftarkan dengan Kementerian Kesihatan.	1.05	0.9	1.02	0.30

B12	Semua produk kecantikan tidak perlu didaftarkan dengan Kementerian Kesihatan kerana ia bukan ubat-ubatan (farmaseutikal).	0.91	-1.2	0.92	-1.0
B15	Racun makhluk perosak seperti lingkaran ubat nyamuk dan ubat anai-anai tidak perlu didaftarkan kerana ia hanya untuk tujuan kegunaan di rumah sahaja.	0.85	-2.7	0.83	-2.5
B14	Barangan elektrik boleh dijual secara sah tanpa logo SIRIM.	0.75	-3.9	0.71	-3.9
B37	Pengguna yang membuat pembelian atas talian (e-dagang), dia tidak boleh menukar fikiran selepas tiga hari sekiranya mendapat tawaran yang lebih baik daripada peniaga lain kerana e-dagang adalah jualan langsung.	1.06	2.1	1.06	1.6
B41	Jika pengguna gagal membuat pembayaran dua kali berturut-turut, bank tidak berhak mengambil semula kenderaan yang dibeli melalui sewa beli walaupun hampir 90% jumlah bayaran telah dijelaskan.	1.05	1.8	1.07	1.9
B16	Tempoh bertenang dalam jualan langsung ialah 10 hari waktu bekerja.	1.03	0.9	1.05	0.9
B10	Pembeli tidak perlu membayar 10% daripada harga rumah sebagai pembayaran pendahuluan di bawah undang-undang.	1.04	1.0	1.04	0.9
B5	Harga makanan yang dinyatakan di label/pembungkusan makanan sudah termasuk jumlah cukai yang dikenakan.	0.99	.0	0.91	-0.9
B7	Pembeli akan kehilangan kesemua wang depositnya sekiranya gagal untuk mendapatkan pinjaman untuk pembelian rumah.	1.00	.0	1.01	0.2
B9	Pembeli tidak boleh membuat pengubahsuaian selagi Sijil Perakuan Siap Pematuhan tidak dikeluarkan walaupun kunci telah diserahkan.	0.98	-0.2	0.92	-0.8
B39	Penyewa berhak mendapat rebat sekiranya menamatkan perjanjian sewa beli lebih awal.	0.99	-0.3	1.00	0.1
B32	Adalah merupakan kesalahan kepada peniaga sekiranya meletakkan klausa 'kami tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kerosakan'.	0.99	-0.2	1.00	-0.1

B33	Pengguna tidak berhak untuk memulangkan/menukarkan semula barangan yang dibeli sekiranya terdapat notis 'barangan yang dijual tidak boleh dikembalikan atau ditukar'.	0.98	-0.4	0.96	-0.8
B34	Peniaga tidak melakukan kesalahan sekiranya mengiklankan jualan murah walaupun mereka mengurangkan kuantiti barangan tersebut.	0.97	-1.0	0.97	-0.7
B6	Tempoh kecacatan yang diberikan kepada pemaju untuk membaiki kerosakan rumah ialah 24 bulan daripada tarikh serah rumah.	0.91	-2.4	0.89	-2.1
B28	Membuang sampah merata-rata merupakan satu kesalahan.	0.89	-1.1	0.73	-1.7
B27	Individu yang melakukan pencemaran sungai dengan sisa makanan, minyak dan gris boleh dikenakan hukuman denda dan penjara.	0.89	-1.3	0.82	-1.4
B30	Pemiutang berhak merampas kesemua harta daripada individu yang telah diisytiharkan muflis.	1.02	0.4	1.05	0.7
B29	Pengguna boleh diisytiharkan muflis jika mempunyai hutang yang tidak mampu dibayar sebanyak RM10,000.	1.13	2.1	1.40	2.7

BIODATA PELAJAR

Norhafifah Samsudin dilahirkan di Kluang, Johor pada 20 Oktober 1988. Beliau merupakan anak ketiga daripada empat adik beradik. Beliau mendapat pendidikan awal di SMK Subang dan mendapatkan pendidikan tingkatan enam di SMK Seksyen 10 Kota Damansara. Beliau kemudian melanjutkan pelajaran di Universiti Putra Malaysia (UPM) dalam bidang Bachelor Pengajian Pengguna. Setelah bergraduat beliau menyambung pelajaran dengan mengambil Master Sains Pengguna di UPM dan ditawarkan Graduate Research Fellowship (GRF). Seterusnya, beliau menyambung pelajaran dengan mengambil Ijazah Doktor Falsafah di UPM. Beliau turut terlibat dalam aktiviti penyelidikan dan menjadi penunjuk ajar bagi kelas amali di Jabatan Pengajian Pengurusan Sumber dan Pengajian Pengguna, Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia.



SENARAI PENERBITAN

- Norhafifah S., Elistina A.B., Zuroni M.J., Afida M.M.A and Norhasmah S. (2018) . Domains and Indicators of Consumer Legal Literacy in Malaysia, *Pertanika Journal of Social Science and Humanities* , 26 (2), 659-674.
- Norhafifah S, Elistina A.B.,Zuroni M.J, Afida M.M.A. & Norhasmah S. (2018). Domain dan Indikator Literasi Undang-Undang Pengguna di Malaysia. *Jurnal Pengguna Malaysia*. 31. 9-26.
- Husniyah, A.R., Mohd. Fazli, S., Norhasmah, S., Mohd. Amim, O., Norhafifah, S. and Fatin Farwizah, M.R. (2017). Financial Practices and Physiccal Health Influencing Financial Health of Malaysian Employees, *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics Special Edition* , 20(2), 1-20.
- Norhafifah Samsudin, Elistina Abu Bakar, Zuroni Mat Jusoh, Afida Mastura Muhammad Arif & Norhasmah Sulaiman. (2016).Tahap Pengetahuan Undang-Undang Pengguna di Malaysia ,*Jurnal Pengguna Malaysia*, 27 ,42-58.
- A.B Elistina, S.Norhafifah, R.N.Nashaqilla, M.A. Afida Mastura, O.Mohhidin. (2018). Consumers' Trust and Values towards Halal Food Products in Malaysia, The 20th International Research Conference on Social Sciences, Economics and Business Administration, Sydney Australia, 2018. Australia: Waset.
- Norhafifah Samsudin, Elistina Abu Bakar, Zuroni Mat Jusoh, Afida Mastura Muhammad Arif & Norhasmah Sulaiman. (2014).Domain dan Indikator Literasi Undang-Undang Pengguna di Malaysia, The 18th National MACFEA Seminar, Putrajaya Malaysia, 2014. Serdang: Persatuan Ekonomi Pengguna dan Keluarga Malaysia.
- Norhafifah S, Elistina A.B.,Zuroni M.J & Afida M.M.A. (2019). Personal and Environmental Determinants of Consumer Legal Literacy among Malaysian Consumers. In Husniyah A.R & Amim, M.O (Eds), 23rd MACFEA National Seminar 2019: Cost of Living Issues and Implications (pp.12-13). Malaysian Consumer and Family Economics Association (MACFEA).
- Shamsul Azahari Bin Zainal Badari, Syuhaily Binti Osman, Ahmad Hariza Bin Hashim, Norhasmah Sulaiman & Norhafifah Samsudin. (2017).*Faktor Pembelian Makanan dan Perbelanjaan Isi Rumah dalam Kalangan Penduduk Bandar yang Berpendapatan Rendah di Malaysia*, The 21th National MACFEA Seminar.
- Shamsul Azahari Bin Zainal Badari, Syuhaily Binti Osman, Ahmad Hariza Bin Hashim, Norhasmah Sulaiman & Norhafifah Samsudin. (2017).*Pemilihan Tempat Pembelian dan Corak Pengambilan Makanan dalam Kalangan Isi Rumah Bandar Berpendapatan Rendah*, The 21th National MACFEA Seminar.

Husniyah, A.R., Mohd. Fazli, S., Norhasmah, S., Mohd. Amim, O., and Norhafifah, S. (2017). *Financial Practices and Physical and Financial Health of Malaysian Employees*, Human Ecology International Conference.



SENARAI ANUGERAH

ANUGERAH DAN HADIAH (<i>Honours and Awards</i>)				
<i>Name of awards</i>	<i>Title</i>	<i>Award Authority</i>	<i>Award Type</i>	<i>Year</i>
<i>Academic Awards</i>	Legal Literacy Index	UPM Pameran Rekacipta, Penyelidikan dan Inovasi 2016	National	2016
	Personal and Environmental Determinants of Consumer Legal Literacy among Malaysian Consumers.	Anugerah Best Paper Award 23rd MACFEA National Seminar 2019: Cost of Living Issues and Implications	National	2019



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

PENGESAHAN STATUS UNTUK TESIS/LAPORAN PROJEK DAN HAKCIPTA

SESI AKADEMIK : Semester Kedua 2020/2021

TAJUK TESIS/LAPORAN PROJEK :

FAKTOR PERIBADI, PERSEKITARAN DAN INTENSITI PENDIDIKAN PENGGUNA

TERHADAP LITERASI UNDANG-UNDANG PENGGUNA DALAM KALANGAN

PENGGUNA DI MALAYSIA

NAMA PELAJAR : NORHAFIFAH BINTI SAMSUDIN

Saya mengaku bahawa hakcipta dan harta intelek tesis/laporan projek ini adalah milik Universiti Putra Malaysia dan bersetuju disimpan di Perpustakaan UPM dengan syarat-syarat berikut :

1. Tesis/laporan projek adalah hak milik Universiti Putra Malaysia.
2. Perpustakaan Universiti Putra Malaysia mempunyai hak untuk membuat salinan untuk tujuan akademik sahaja.
3. Perpustakaan Universiti Putra Malaysia dibenarkan untuk membuat salinan tesis/laporan projek ini sebagai bahan pertukaran Institusi Pengajian Tinggi.

Tesis/laporan projek ini diklasifikasi sebagai :

*sila tandakan (✓)

☐

SULIT

(mengandungi maklumat di bawah Akta Rahsia Rasmi 1972)

☐

TERHAD

(mengandungi maklumat yang dihadkan edaran kepada umum oleh organisasi/institusi di mana penyelidikan telah dijalankan)

☒

AKSES TERBUKA

Saya bersetuju tesis/laporan projek ini dibenarkan diakses oleh umum dalam bentuk bercetak atau atas talian.

Tesis ini akan dibuat permohonan :

☐

PATEN

Embargo _____ hingga _____
(tarikh) (tarikh)

Pengesahan oleh:

(Tandatangan Pelajar)
No Kad Pengenalan / No Pasport.:

Tarikh :

(Tandatangan Pengerusi Jawatankuasa Penyeliaan)
Nama:

Tarikh :

[Nota : Sekiranya tesis/laporan projek ini SULIT atau TERHAD, sila sertakan surat dari organisasi/institusi tersebut yang dinyatakan tempoh masa dan sebab bahan adalah sulit atau terhad.]