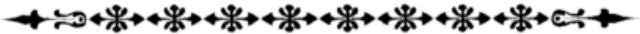




BAB III



BAB III

SEJARAH DAN STRUKTUR PENTADBIRAN BAHAGIAN PENGUATKUASA KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN HAL EHWAL PENGGUNA

3.1 TEORI PENGAWASAN DALAM PENTADBIRAN MODEN

Dari segi sejarahnya, sistem pentadbiran awam di Malaysia lebih banyak dipengaruhi oleh konsep pentadbiran yang berdasarkan kepada sistem kolonial Inggeris. Sistem pentadbiran awam di Malaysia dikatakan dipengaruhi oleh dua unsur utama. Pertama oleh kerana ia merupakan birokrasi warisan penjajah, maka sistem ini agak berbaur keinggerisan bukan sahaja dari segi struktur dan cara bekerja, tetapi juga etos organisasi seperti keutamaan pangkat, status, disiplin, pemusatan kuasa kepada ketua, ketaatan kepada perintah dan peraturan, *formality* dan *protocol*. Kewujudan aspek-aspek ini menyukarkan usaha untuk ‘menerapkan’ nilai-nilai Islam dalam menjadikan Islam sebagai teras kepada pembangunan pentadbiran¹.

Manakala faktor kedua ialah pengaruh dari Amerika Syarikat yang bermula dengan tertubuhnya *Development Administration Unit* Di Jabatan Perdana Menteri pada tahun 1966, dan kemudiannya penubuhan INTAN pada tahun 1972. Perubahan ketara ialah kecenderungan untuk mencontohi firma-firma swasta dalam gaya dan pendekatan pengurusan. Sebagai akibatnya, maka wujudlah kecenderungan untuk menilai sesuatu dari segi keuntungan ekonomi dan ukuran kebendaan. Ini termasuklah pendekatan baru yang diperkenalkan seperti peningkatan produktiviti,

¹ Mohd Affandi Hassan (1990). “Pendekatan Tauhid Dalam Pengurusan Dan Pentadbiran Awam: Konsep Prinsip dan Model Alternatif” dalam Shafie Haji Mohd Salleh dan Mohd. Affandi Hassan (ed.), *Kecemerlangan Pentadbiran: Dasar dan Amalan Dalam Islam*. Kuala Lumpur: Institut Tadbiran Awam Negara., hlm 27.

ukuran prestasi dan mencapai tahap kecemerlangan. Pengaruh pengurusan urusan dari Amerika ini memberi fokus utama kepada pengukuran yang bersifat ekonomi semata-mata².

Natijah daripada sikap seperti ini telah mengakibatkan sistem pengurusan Barat pada masa yang lepas diagung-agungkan sehingga Islam sebagai satu sistem atau model pengurusan yang lebih unggul dan sesuai tidak mendapat tempat di hati sebahagian para pentadbir awam³.

Secara umumnya, konsep pengurusan Barat sebagai satu sains dan teori pengurusan sebenarnya berasal daripada logika *Cartesian* dan Pemikiran Aristotle. Ia berdasarkan kepada model rasional, analitikal, *causative* dan *probabilistic*. Ia merangkumi apa yang diistilahkan sebagai konsepsualitasi abstrak⁴. Ini memperlihatkan konsep pengurusan mereka hanya berteraskan logik akal semata-mata.

Pengawasan yang dianggap sebagai salah satu daripada prinsip pengurusan sering dikaitkan dengan etika dengan pengurusan perniagaan. Dalam sistem pentadbiran moden, pengawasan merupakan anasir utama proses pengurusan di samping perancangan, pengorganisasian, pengambilan kaktungan, pengarahan dan penyelarasian. Seorang perintis teori pengurusan pentadbiran, Henry Fayol dari

² *Ibid.*, hlm. 28.

³ Wan Liz Ozman Wan Omar (1996). *Pengurusan Islam Abad Ke-21 Revolusi Pengurusan Untuk Keunggulan Sektor awam dan Korporat*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd., hlm. 95.

⁴ Shephard, Peter C. (1989). "Management Education and Development: Some Cross-Cultural Implications". *Malaysians Management Review*, Jilid 24, hlm. 50.

Perancis telah mendefinisikan pengawasan sebagai langkah menentukan samada segalanya berlaku selari dengan rancangan yang ditetapkan, arahan-arahan yang dikeluarkan dan prinsip-prinsip yang diasaskan. Tujuannya untuk mencari kelemahan dengan tujuan memperbaiki prestasi dan mengelakkan organisasi mengulangi kesilapan⁵. Henry boleh dikatakan pelopor teori pentadbiran yang pertama kerana beliau telah menitik beratkan prinsip organisasi dan fungsi pentadbiran⁶. Pada asasnya, pentadbiran pengurusan moden berteraskan kepada fahaman sekularisme yang memisahkan agama dengan urusan keduniaan. Segala perilaku organisasi (*organizational behaviour*) hanya dihubungkan dengan matlamat kebendaan dan materialisme semata-mata⁷. Manakala aspek pengawasan moral kurang diberi perhatian dalam pengawasan moden.

Hampir keseluruhan buku-buku berkaitan pengurusan moden membincangkan pengawasan berkaitan pengurusan organisasi. Dalam pengurusan moden juga banyak menumpukan aspek-aspek pengeluaran, kualiti kos dan lain-lain. Pengawasan yang berkait dengan tingkah laku individu dalam organisasi bermula daripada pihak pengurusan atasan hingga ke pekerja-pekerja bawahan yang lalai dan tergelincir daripada landasan agama kurang diberi penekanan. Pengawasan yang dilakukan memadai hanya dengan aturan-aturan disiplin ataupun polisi-polisi organisasi⁸. Situasi ini memperlihatkan tumpuan lebih diberikan kepada aspek-aspek pembangunan kemahiran pekerja dan disiplin kerja.

⁵ French, Derek and Saward, Heather (1984). *A Dictionary Of Management*. London: Pan Books Limited., hlm. 97.

⁶ Jaafar Muhammad (1992), *Asas Pengurusan*. Kuala Lumpur: Siri Pengurusan Fajar Bakti, Edisi Kedua, hlm. 7-8.

⁷ Wan Liz Ozman Wan Omar., *op.cit.*, hlm. 38.

⁸ Auni Hj. Abdullah (2000), *Hisbah Dan Pentadbiran Negara*. Kuala Lumpur: IKDAS, hlm. 184.

Dalam pengurusan pentadbiran moden, pelbagai cara dilakukan dalam usaha menguatkuaskan disiplin dalam organisasi dengan cara mengadakan peraturan-peraturan dan undang-undang yang berkaitan dengan etika. Namun bagi Saul W. Gellerman, pengawasan dalam organisasi dalam bentuk kod etika atau seumpamanya tidak mencukupi untuk membendung penyelewengan. Beliau mencadangkan supaya mewujudkan juga pengawasan luaran sebagai alternatif kedua bagi membendung masalah ini. Menurutnya, dalam sistem pentadbiran moden, terdapat empat cara digunakan untuk menjalankan tugas-tugas pengawasan luaran ini iaitu Penasihat Etika iaitu lembaga penasihat, Agensi Pengawas, *Ombudsman* dan Pembuat Bising⁹.

Secara khususnya, di Malaysia terdapat badan yang menjalankan tugas-tugas pengawasan luaran ini di dalam perkhidmatan awam. Badan yang dikenali sebagai Biro Pengaduan Awam ini merupakan badan yang memainkan peranan yang serupa dengan Ombudsman yang dijalankan di negara-negara Scandavia seperti Sweden (1809), Finland (1919), Denmark (1953), dan Norway (1963) serta di negeri ‘common law’ iaitu New Zealand dan England¹⁰. Ombudsman pada teorinya wujud sebagai sebuah agensi luaran, iaitu di luar hirarki pentadbiran¹¹. Menurut K. Ramanathan ia berperanan untuk:

1. Mengendalikan ketidakpuasan individu
2. Memperbaiki kualiti pentadbiran.

⁹ Auni Hj. Abdullah, *op.cit.*, hlm. 184-186.

¹⁰ K. Ramanathan (1993), *Konsep Asas Pentadbiran Awam*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka, hlm. 142.

¹¹ Sabitha Marican dan Rusniah Ahmad (1994), *Pengurusan Awam*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors, hlm. 110.

3. Membantu badan perundangan untuk menyelia pihak birokrasi¹².

Dengan ini memperlihatkan di dalam pengurusan moden pelbagai teori dan cara dilakukan untuk mengawasi sistem pentadbiran dan pengurusan yang membabitkan pengawasan etika dan moral di kalangan kakitangan. Apa yang penting kejayaan sesebuah organisasi bermula daripada pengawasan terhadap kakitangan kerana manusialah yang menggerakkan sesebuah organisasi.

3.2 SEJARAH PENTADBIRAN PENGUATKUASAAN DI MALAYSIA

Di Malaysia, aktiviti-aktiviti penguatkuasaan dijalankan oleh jabatan-jabatan atau bahagian-bahagian tertentu di dalam sesebuah Kementerian dengan tujuan mengawasi perkara-perkara yang diamanahkan. Di antara jabatan-jabatan atau bahagian-bahagian yang bertanggungjawab menguruskan aktiviti-aktiviti pengawasan dan penguatkuasaan di Malaysia pada hari ini seperti Jabatan Imigresen, Jabatan Kastam Dan Eksais DiRaja, Pasukan Polis DiRaja Malaysia, Bahagian Penguatkuasa Majlis Agama Islam Negeri, Bahagian Penguatkuasa KPDNHEP dan sebagainya lagi. Namun begitu, sebelum kewujudan jabatan-jabatan dan bahagian-bahagian ini, aktiviti-aktiviti pengawasan dan penguatkuasaan telah pun diamalkan secara tidak langsung sejak zaman Kesultanan Melayu Melaka lagi.

Dalam hal ini, Syahbandar memainkan peranan penting menjalankan tugas-tugas penguatkuasaan di dalam negeri. Pada masa pemerintahan KMM, aktiviti

¹² Untuk keterangan lanjut sila lihat, K. Ramanathan, *op cit.*, hlm. 145-146.

perdagangan memainkan peranan penting dalam meningkatkan tahap ekonomi rakyat. Seperti di Malaysia juga, penyelewengan-penyelewengan yang berlaku di dalam pengurusan perdagangan pada zaman tersebut tidak kurang hebatnya. Tindakan ini timbul akibat daripada sikap tamak untuk mengaut keuntungan yang maksimum dengan cara yang salah. Tome Pires pernah mendakwa bahawa penyelewengan dan pemalsuan sering terjadi. Bagi mengawasi masalah ini, Syahbandar diberi peranan khas untuk memastikan gejala penyelewengan ini tidak berleluasa. Terdapat empat orang Syahbandar Melaka pada masa pemerintahan Kerajaan Melayu Melaka. Ini menunjukkan peri pentingnya dan besarnya kegiatan perdagangan di sana. Tiap-tiap Syahbandar mewakili khidmat dan kebijakan para saudagar, nakhoda dan pedagang atau kaum bangsa masing-masing¹³.

Menurut Hukum Kanun Melaka, fungsi Syahbandar adalah penting, malah telah menempatkannya dalam lingkungan Pembesar Empat yang keempat selepas Penghulu, Bendahari, Temenggung dan Bendahara. Hukum Kanun Melaka ini menentukan bidangkuasa Syahbandar seperti berikut:

*"Adapun hukum yang diserahkan kepada Syahbandar itu iaitu menghukumkan segala dagang dan anak yatim dan segala yang teraniaya dan adat segala jong dan baluk dan barang dan sebagainya"*¹⁴

¹³ Muhammad Yusoff Hashim (1989), *Kesultanan Melayu Melaka*, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka,hlm 179.

¹⁴ Liaw Yock Fang (1976) (ed.), *Undang-Undang Melaka (The Laws of Malacca)*, The Hague, hlm. 63-64.

Syahbandar dapat ditarafkan sebagai raja pelabuhan. Kerajaan Melayu Melaka bertanggungjawab mengendalikan organisasi dan sistem perkapalan, pengendalian cukai, pengawal bagi urusniaga dan urusan dagang, pentadbir anak-anak yatim, menjadi ketua para nakhoda dan sebagai pegawai kebajikan di bandar Melaka¹⁵.

Menurut Meilink-Roelofsz yang merujuk kepada beberapa sumber Portugis, telah menambah bahawa tugas awam Syahbandar yang lain termasuklah mengawas perjalanan dan organisasi pasar dan gudang-gudang simpanan barang dagangan serta keselamatannya. Syahbandarlah yang diberikan tugas mengawal sistem timbang tara dalam berat dan ukuran bagi semua transaksi perniagaan, serta juga menjaga nilai matawang. Oleh itu Syahbandarlah yang mengawal turun nilai matawang dan mengawal daripada berlakunya inflasi¹⁶. Penjelasan ini menunjukkan fungsi Syahbandar sebagai pegawai penguatkuasa pada zaman tersebut.

Selain itu, urusan pengawasan juga dijalankan oleh Bendahara yang bertugas sebagai ketua Eksekutif dalam Pentadbiran. Tugas Bendahara dalam organisasi Kerajaan adalah sebagai pelaksana fizikal serta menjadi wakil Raja yang memerintah. Walau pun urusan penting dalam perniagaan dan jual beli di bandar Melaka dikendalikan oleh Syahbandar, Bendahara juga seperti memainkan peranan secara tidak langsung untuk melicinkan lagi urusan dan transaksi perniagaan¹⁷.

¹⁵ Muhammad Yusoff Hashim, *op.cit.*, hlm. 179.

¹⁶ *Ibid.* hlm 179-180.

¹⁷ Muhammad Yusoff, *op.cit.*, hlm. 170-171.

Namun, selepas zaman pemerintahan Kerajaan Melayu Melaka, tugas-tugas penguatkuasaan khususnya di dalam urusan perdagangan terus berkembang sehingga sampai pada abad ke 20 iaitu era 1950-an yang mana urusan penguatkuasaan ini terletak di bawah tanggungjawab Kementerian Dalam Negeri. Semenjak ditubuhkan pada tahun 1951, KDN ini telah melalui sejarahnya tersendiri lebih dari suku abad. Ini termasuklah perubahan dari segi namanya dan juga perubahan dari sudut tanggungjawabnya terhadap agensi-agensi kerajaan. Pada peringkat awal penubuhannya, KDN merupakan satu unit pentadbiran yang terkecil sekali. Perubahan demi perubahan berlaku di dalam pentadbiran KDN ini sehingga pada pertengahan tahun 1982, nama Kementerian Hal Ehwal Dalam Negeri ditukar kepada Kementerian Dalam Negeri. Dalam usianya lebih dari suku abad, Kementerian ini telah berkembang dengan pesat¹⁸ sehingga menjadi sebuah kementerian yang penting dan bertanggungjawab menjaga keselamatan serta ketenteraman negara daripada ancaman anasir-anasir dalam negeri. Di antara jabatan-jabatan yang berada di bawah tanggungjawab Kementerian adalah seperti Jabatan Polis DiRaja Malaysia, Jabatan Pendaftaran Negara, Jabatan Penjara, Jabatan Hal Ehwal Orang Asli, Jabatan Pendaftaran Pertubuhan, Jabatan Percetakan Negara, Jabatan Pertahanan Awam dan Ikatan Relawan Rakyat (RELA)¹⁹. Hampir keseluruhan jabatan-jabatan ini mempunyai unit penguatkuasa di dalam struktur organisasinya yang mana bertindak sebagai badan pengawasan.

¹⁸ Untuk melihat perkembangan pentadbiran KDN secara lebih detail, sila rujuk *Sejarah Pentadbiran Kementerian Hal Ehwal Dalam Negeri*, terbitan Arkib Negara Malaysia, 1990, hlm. 1-9.

¹⁹ *Ibid.*, hlm. 5-6.

Tujuan utama KDN adalah untuk memelihara dan mengekalkan ketenteraman, kesejahteraan dan keselamatan negara daripada ancaman dalam negeri. Untuk mencapai objektif tersebut KDN dibahagikan kepada beberapa bahagian iaitu Bahagian Hal Ehwal Polis, Bahagian Hal Ehwal Keselamatan Dalam Negeri, Pertubuhan, Penjara Dan Percetakan, Bahagian Pentadbiran Dan Kewangan, Bahagian Pendaftaran, Imigresen Kawalan, Penerbitan Dan Tapisan Filem/Video, Bahagian Perkara-Perkara Darurat, Bahagian Bekalan, Kewangan Dan Pembangunan Polis, Bahagian Kawalan Dan Pemulihan Dadah, Pemulihan Dan Gerak Saraf, Bahagian Akauntan Kanan dan Bahagian Peperangan Saraf²⁰.

Keseluruhan Bahagian mempunyai fungsi masing-masing dalam usaha KDN untuk memelihara ketenteraman negara. Manakala jabatan-jabatan yang berada di bawah tanggungjawab KDN mempunyai tugas-tugas penguatkuasaan terhadap bidang masing-masing. Dengan bukti ini menunjukkan aktiviti-aktiviti penguatkuasaan ini telah pun wujud dan diamalkan di Malaysia sejak dulu lagi. Sehingga hari ini, usaha-usaha penguatkuasaan ini diteruskan oleh pelbagai jabatan dan kementerian sepetimana yang dipertanggungjawabkan ke atas Bahagian Penguatuasaan KPDNHEP.

Sebelum daripada itu, aktiviti penguatkuasaan dan perlindungan pengguna ini berada di bawah tanggungjawab Kementerian Perdagangan Dan Perindustrian. Pada 17 April 1972, di bawah Kementerian ini, Bahagian Penguatuasa telah ditubuhkan sebagai sebuah badan yang bertanggungjawab menjaga hal-hal berkaitan urusan

²⁰ *Ibid.*, hlm. 6.

perdagangan seperti pemantauan harga barang, memastikan barang-barang kawalan sentiasa mencukupi dan pelbagai urusan yang berkaitan dengan keperluan pengguna. Namun demikian, pada waktu itu hanya lima akta yang dikuatkuasakan iaitu Akta Kawalan Harga 1946, Akta Kawalan Bekalan 1961, Akta Sewa Beli 1967, Akta Perihal Dagangan 1972 dan Akta Timbang dan Sukat 1972²¹.

Selaras dengan kepesatan aktiviti perdagangan hari ini, aktiviti penyelewengan berlaku dengan berleluasa. Situasi ini menyebabkan tugas-tugas penguatkuasaan menjadi lebih penting dan sukar. Oleh itu selepas penubuhan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna, Bahagian Penguatkuasa telah dipindahkan ke Kementerian ini memandangkan tanggungjawab terhadap usaha-usaha mengawasi aktiviti-aktiviti penyelewengan ini lebih sesuai diletakkan di bawah Kementerian tersebut. Sungguhpun terdapat banyak cawangan Bahagian Penguatkuasa di seluruh Malaysia, namun penulis hanya memilih dua buah cawangan Bahagian Penguatkuasa sebagai tempat kajian penulis iaitu di Putra Place Kuala Lumpur dan juga di Shah Alam, Selangor. Pemilihan kedua-dua tempat tersebut bagi mewakili Bahagian Penguatkuasa seluruh Malaysia memandangkan banyak aktiviti perdagangan melibatkan kedua-dua kawasan tersebut.

3.3 PENGENALAN

Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP) telah ditubuhkan pada 27 Oktober 1990 apabila kabinet baru

²¹ Siri Sejarah Pentadbiran Kementerian Perdagangan Dan Perindustrian (1991), Arkib Negara Malaysia, hlm. 10.

diumumkan selepas pilihanraya umum 1990 ²². Ia merupakan sebuah Kementerian yang mengawal penuh hal-hal yang berkaitan dengan perdagangan di dalam negeri. Sejak penubuhannya, KPDNHEP beroperasi di Putra Place, Kuala Lumpur dan mempunyai berpuluh-puluh cawangan lagi yang mewakili Bahagian-Bahagiannya seperti Bahagian Perdagangan Dalam Negeri, Bahagian Hal Ehwal Pengguna, Bahagian Harta Intelek dan lain-lain. Fungsi dan peranan yang dimainkan oleh setiap cawangan ini adalah sama setiap satunya yang mana masing-masing berusaha untuk membantu membangun dan meningkatkan ekonomi negara terutama dalam perkara berkaitan dengan hal ehwal perdagangan dalam negeri.

Secara umumnya fungsi dan peranan Kementerian mengikut Surat Perintah Menteri-Menteri Kerajaan Persekutuan 1990 di antaranya ialah²³:

- Mengawal selia perdagangan dalam negeri menerusi:
 - Penetapan dan pengawasan harga barang-barang perlu
 - Perlesenan
 - Kawalan pengeluaran, pengedaran dan penjualan barang-barang perlu
- Hal ehwal perlindungan pengguna
- Pendaftaran dan penyeliaan syarikat-syarikat
- Pendaftaran dan penyeliaan syarikat-syarikat amanah
- Pendaftaran perniagaan
- Perkara-perkara berhubung dengan harta intelek termasuk hakcipta, cap dagangan, paten dan reka bentuk perindustrian
- Pelesenan, penjualan dan pengedaran keluaran-keluaran petrokimia;
- Penyelarasaran dasar, peraturan dan tindakan berkaitan keselamatan industri petroleum, petrokimia dan gas

²² Penubuhan Kementerian, <http://www.kpdnhq.gov.my/homepage/history.html> 16 Oktober 2001.

²³ Fungsi Kementerian , <http://www.kpdnhq.gov.my/homepage/fungsi.html> 16 Oktober 2001.

- Menghapuskan penyelewengan dalam perdagangan
- Pelaksanaan sistem metrik dan sistem timbang
- Pelesenan perniagaan Jualan Langsung

Secara keseluruhan, fungsi dan peranan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri meliputi pengawalan terhadap hal ehwal perdagangan yang dijalankan di dalam negeri. Ini termasuklah perkara-perkara yang berhubungan dengan pengawalan barang-barang yang dikeluarkan, pengeluaran lesen-lesen yang berkaitan dengan perniagaan, keselamatan hak cipta terpelihara, kebijakan pengguna dan juga mengawasi kepentingan peniaga-peniaga. Usaha-usaha pengawalan dijalankan dari semasa ke semasa bagi menjamin tahap peningkatan dan kemajuan operasi Kementerian ini.

3.4 ORGANISASI KEMENTERIAN

Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna sejak ditubuhkan hingga kini diketuai dan dipimpin oleh Menterinya iaitu Yang Berhormat Tan Sri Dato' Muhyiddin Bin Mohd. Yassin. Jawatan Menteri ini dibantu oleh tiga jawatan penting iaitu Setiausaha Parlimen yang dipegang pada masa ini oleh Y.B. Encik Wong Kam Hong, Timbalan Menterinya iaitu Y.B. Dato' S.Subramaniam dan juga Ketua Setiausaha pada waktu ini Y.Bhg. Datu Dr. Sulaiman Bin Mahbob. Ketua Setiausaha pula dibantu oleh Timbalan Ketua Setiausaha I dan II²⁴.

²⁴ Organisasi Kementerian , <http://www.kpdnhq.gov.my/homepage/history.html> 16 Oktober 2001.

Berdasarkan fungsi Kementerian, struktur organisasi yang diwujudkan oleh Kementerian adalah berdasarkan kepada lima aktiviti utama iaitu aktiviti Pembangunan Perdagangan, Pendaftaran Korporat, Konsumerisma, Penguatuasaan serta Pengurusan Dan Perancangan. Aktiviti Pembangunan Perdagangan dipertanggung jawabkan kepada dua bahagian Kementerian iaitu Bahagian Perdagangan Dalam Negeri dan Bahagian Harta Intelek²⁵.

Carta organisasi Kementerian, menunjukkan aliran perjalanan pentadbiran Kementerian Perdagangan dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna. Keseluruhan Aktiviti Pendaftaran Korporat melibatkan Pejabat Pendaftaran Syarikat dan Pejabat Pendaftaran Perniagaan. Aktiviti Penguatuasaan pula diselaraskan oleh Bahagian Penguatuusa manakala aktiviti Konsumerisma oleh Bahagian Hal Ehwal Pengguna. Manakala Bahagian Pengurusan Am, Bahagian Perancangan, Pembangunan Bahagian Teknologi Maklumat dan Bahagian Pengurusan Kewangan pula memberikan perancangan dan khidmat sokongan yang saksama kepada Kementerian untuk sama-sama meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan mereka. Untuk lebih jelas, penulis menyertakan struktur organisasi kementerian ini dalam bentuk carta²⁶.

Pembahagian gerak kerja ini diatur menjadi struktur organisasi yang tersusun memandangkan fungsi kementerian ini yang bertambah dari semasa ke semasa. Hasilnya gerak kerja menjadi lebih tersusun dan sempurna dan segala matlamat dan visi kementerian akan terlaksana dengan jayanya.

²⁵ Organisasi Kementerian , <http://www.kpdnhq.gov.my/homepage/history.html> 16 Oktober 2001.

²⁶ Sila rujuk Lampiran 1.

3.5 MISI PENUBUHAN

Sebagai sebuah kementerian yang diamanahkan untuk menjaga kebijakan pengguna, KPDNHEP mempunyai misi untuk memajukan aktiviti perdagangan agar wujud amalan perdagangan yang beretika dan seterusnya dapat melindungi kebijakan pengguna. Tafsiran memajukan perdagangan menurut KPDNHEP ialah menggalakkan pertumbuhan semua aktiviti ekonomi berdaya saing dan dinamik melalui²⁷:

- Pertumbuhan pesat sektor korporat (syarikat dan perniagaan)
- Responsif kepada perubahan teknologi
- Menggalakkan daya perekaciptaan

Sesuai dengan motto KPDNHEP iaitu "Perdagangan Sihat Pengguna Berkata"²⁸, Kementerian berusaha mengoptimumkan gerakerja dengan pelbagai cara agar aktiviti perdagangan khususnya di dalam negeri, berjalan dengan baik tanpa ada unsur-unsur penyelewengan di dalamnya. Melalui usaha ini, aktiviti perdagangan yang sihat dapat diwujudkan manakala para pengguna dapat menikmati hasilnya dengan baik. Kebijakan pengguna pula dijaga melalui galakan gerakan kepenggunaan dan meningkatkan kesedaran kepenggunaan dengan pelbagai bentuk dan strategi serta memberikan perlindungan pengguna melalui penguatkuasaan undang-undang.

²⁷ Motto Kementerian, <http://www.kpdnhep.gov.my/homepage/motto.html> 16 Oktober 2001.

²⁸ *Ibid*

3.6 KEDUDUKAN PENGUATKUASAAN DAN PENTADBIRAN BAHAGIAN PENGUATKUASA

3.6.1 Penubuhan Bahagian Penguatkuasa, (Ibu Pejabat) Kuala Lumpur

Penulis memilih Bahagian Penguatkuasa Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna sebagai fokus utama dalam kajian disertasi ini memandangkan fungsinya bersesuaian dengan tajuk yang diluluskan kepada penulis. Bahagian Penguatkuasa adalah sebuah bahagian yang berada di bawah bidangkuasa pentadbiran Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP). Bahagian Penguatkuasa KPDNHEP ditubuhkan pada 17 April 1972 ²⁹. Menurut Tuan Ahmat Ruslan, pada peringkat awal penubuhannya, Bahagian ini di letakkan di dalam '*framework*' Kementerian Perdagangan Dan Perindustrian. Pada ketika itu, Bahagian ini hanya diberi tanggung jawab untuk menguatkuasakan Akta Kawalan Bekalan 1961, Akta Kawalan Harga 1946 dan beberapa akta lain. Ketika itu juga hanya 12 orang anggota penguatkuasa diperuntukkan untuk menjalankan segala gerakerja ³⁰.

Di antara faktor-faktor penting yang menyebabkan tertubuhnya bahagian ini ialah:

Ordinan Kawalan Harga 1946 (sekarang ialah Akta Kawalan Harga 1946) dan Akta Kawalan Bekalan 1961 yang telahpun berkuatkuasa dan dilaksanakan oleh Bahagian Bekalan, Kementerian Perdagangan Dan Perindustrian pada sebelum April 1972. Apabila Lembaga Padi Dan Beras Negara (LPN) ditubuhkan pada tahun 1971,

²⁹ Ibid.

³⁰ Temubual dengan Tuan Ahmat Ruslan Bin Mohamad Ariffin , Timbalan Ketua Pengarah (Perancangan Dan Sumber) Bahagian Penguatkuasa, KPDNHEP, pada hari Khamis, 18 Oktober 2001, jam 11 pagi.

semua pegawai-pegawai dan kakitangan Bahagian Bekalan telah diserap ke LPN. Keadaan ini menyebabkan kedua-dua Akta tersebut di atas tidak mempunyai jentera untuk melaksanakannya³¹.

Faktor yang kedua disebabkan pengalaman pahit peristiwa 13 Mei 1969 dan banjir besar dalam tahun 1971 telah memberi kesedaran kepada pihak kementerian untuk menyimpan dan membahagikan barang-barang perlu terutamanya tenaga kerja yang tetap dan terlatih³².

Selain itu, sejak tahun 1971, tanda-tanda inflasi telah dirasai oleh negara. Kenaikan harga dan kesukaran mendapatkan bekalan barang-barang perlu harian telah menimbulkan masalah kepada Kerajaan. Walaupun Kerajaan telah mempunyai undang-undang untuk menghadapi masalah ini. Perlaksanaannya tidak dapat dibuat kerana ketiadaan anggota³³. Ketiga-tiga faktor tersebut telah mendorong Kementerian Perdagangan dan Perindustrian menujuhan sebuah bahagian yang berfungsi dan bertindak mengawasi perkara-perkara tersebut. Sejak daripada itu tertubuhlah Bahagian Pengukuasa yang beroperasi di bawah tanggungjawab Kementerian Perdagangan Dan Perindustrian.

³¹ Siri Sejarah Pentadbiran Bahagian Perdagangan Dan Perindustrian, *op.cit.*, hlm. 10.

³² *Ibid.*

³³ *Ibid.*

Namun pada 29 Oktober 1990, Bahagian Penguatkuasa telah dipindahkan ke KPDNHEP apabila Kementerian ini mula diwujudkan³⁴. Pemindahan ini berlaku memandangkan fungsinya yang lebih sesuai dengan KPDNHEP sehingga sekarang operasinya berada di bawah Kementerian ini. Sejak dari itu, Bahagian Penguatkuasa telah menjadi salah satu Bahagian yang terbesar berbanding bahagian-bahagian yang lain.

a) Organisasi Bahagian Penguatkuasa

Seperti mana di peringkat Kementerian, Bahagian Penguatkuasa terbahagi kepada 15 unit yang berada di dalam organisasi pentadbirannya. Di antara unit-unit tersebut seperti unit pelesenan, unit pendidikan, unit penentusan alat timbang dan sukat, unit aduan awam dan lain-lain. Unit-unit ini mempunyai tugas khas yang mana masing-masing diselia oleh Pegawai-pegawai yang diperturunkan kuasa dalam bidang tersebut. Organisasi Bahagian Penguatkuasa diketuai oleh seorang Ketua Pengarah dan dua orang Timbalan Ketua Pengarah. Sehingga waktu ini, Bahagian ini mempunyai 50 buah pejabat cawangan (14 di peringkat Negeri dan 36 di peringkat Daerah) selain daripada Ibu Pejabat Bahagian Penguatkuasa di Kuala Lumpur³⁵.

Pada masa akan datang, jumlah jawatan-jawatan tersebut berkemungkinan akan mengalami pertambahan memandangkan situasi yang wujud pada hari ini di

³⁴ Temubual dengan Tuan Ahmad Ruslan Bin Mohamad Ariffin , Timbalan Ketua Pengarah (Perancangan Dan Sumber) , Bahagian Penguatkuasa, KPDNHEP, pada hari Khamis, 18 Oktober 2001, jam 11 pagi.

³⁵ *Ibid.*

mana penyelewengan-pelewengan di dalam urusan perniagaan berlaku secara berleluasa.

b) Perjawatan di Bahagian Penguatkuasa, Kuala Lumpur

Seperti di peringkat Kementerian, Bahagian Penguatkuasa juga mempunyai sebilangan pegawai-pegawai yang dilantik khusus untuk menguruskan perjalanan pentadbirannya. Pegawai-pegawai yang dilantik ini diketuai oleh seorang Pengarah (Gred Utama 'C'). Jawatan tersebut dibantu pula oleh dua orang Timbalan Pengarah (Gred N1). Aktiviti-aktiviti penguatkuasaan diketuai oleh Pegawai-Pegawai Penguatkuasa. Untuk tujuan tersebut, seramai enam orang Pegawai Penguatkuasa (Gred N3) telah dilantik khas untuk menjalankan setiap operasi yang dirancangkan. Walau bagaimanapun, gerakerja operasi ini menjadi semakin lancar apabila terlantiknya Penolong Pegawai Penguatkuasa (Gred N5) seramai 50 orang dan Penolong Pegawai Penguatkuasa (Gred N6) seramai 428 orang³⁶.

Selain itu, Bahagian Penguatkuasa juga mempunyai seorang Penolong Akauntan (Gred W6) dan seorang Penolong Pegawai Tadbir bagi membantu Bahagian ini menguruskan hal ehwal kewangan. Manakala sejumlah 263 orang kakitangan sokongan yang berkhidmat di Bahagian ini yang turut sama membantu menguruskan hal ehwal pentadbiran dan perjalanan operasi³⁷. Secara keseluruhannya, bilangan jawatan yang telah dilantik di Bahagian Penguatkuasa setakat ini seramai 782 orang. Jumlah ini mungkin akan ditambah dari masa ke masa

³⁶ Perjawatan Bahagian Penguatkuasa KPDNHEP,<http://www.kpdnhq.gov.my/homepage/pgkjawatan.html> 16 Oktober 2001.

³⁷ Ibid.

bergantung kepada keadaan. Secara ringkasnya seperti yang tertera di dalam jadual di bawah:

Jadual 3.1: Jumlah jawatan di Bahagian Penguatkuasa, KPDNHEP.

JAWATAN	BILANGAN
Pengarah (Gred Utama 'C')	1
Timbalan Pengarah (Gred N1)	2
Pegawai Penguatkuasa (Gred N2)	6
Penolong Pegawai Penguatkuasa (Gred N5)	50
Penolong Pegawai Penguatkuasa (Gred N6)	426
Penolong Akauntan (Gred W6)	1
Penolong Pegawai Tadbir (Gred N6)	1
Kakitangan Sokongan	263
Jumlah	782

Sumber: Perjawatan di Bahagian Penguatkuasa,
<http://www.kpdnhq.gov.my/homepage/pgkjawatan.htm> 16 Oktober 2001

Namun begitu berdasarkan maklumat terkini yang diperolehi, jumlah jawatan Bahagian Penguatkuasa ketika ini telah diperuntukkan dengan 1.350 jawatan keseluruhannya dan daripada jumlah itu sebanyak 995 jawatan adalah daripada kalangan anggota Penguatkuasa³⁸. Bahagian ini memperuntukkan bilangan anggota penguatkuasa yang ramai berbanding jawatan-jawatan lain memandangkan kegiatan penyelewengan begitu berleluasa sekarang ini. Kesimpulannya, jumlah perjawatan ini jika dibandingkan dengan sebelumnya telah mengalami pertambahan. Ianya sentiasa berubah dari semasa ke semasa bergantung kepada situasi yang memerlukan.

³⁸ Temubual dengan Tuan Ahmad Ruslan Bin Mohamad Ariffin , Timbalan Ketua Pengarah (Perancangan Dan Sumber), Bahagian Penguatkuasa, KPDNHEP, pada hari Khamis, 18 Oktober 2001, jam 11 pagi.

c) Perlantikan jawatan pegawai penguatkuasa

Merujuk kepada sesi temuramah yang diadakan³⁹, penulis diberitahu bahawa terdapat kriteria-kriteria khusus yang membolehkan seseorang itu dilantik ke jawatan Pegawai Penguatkuasa, selain diwartakan sebagai Pegawai yang khusus untuk bidang-bidang tertentu seperti Pegawai Timbang Dan Sukat, Pegawai Barang Kawalan dan sebagainya lagi. Untuk mengisi jawatan dan berkhidmat di Bahagian Penguatkuasa KPDNHEP individu yang terlibat perlu memiliki kelayakan-kelayakan yang ditetapkan.

Sewajarnya kelayakan asas yang perlu dimiliki oleh seseorang yang hendak dilantik menjawat jawatan yang mencabar ini ialah mempunyai persediaan fizikal dari segi tinggi, berat badan, ukuran dada tidak cacat dan diakui sihat oleh Pegawai Perubatan Kerajaan⁴⁰. Secara terperincinya, calon mestilah terdiri daripada warganegara, berumur tidak kurang daripada 18 tahun, mempunyai kelayakan fizikal seperti tinggi tidak kurang 1.57m, lilit dada sekurang-kurangnya 79 cm biasa dan 84 cm semasa menarik nafas, berat badan sekurang-kurangnya 48 kg, penglihatan mata sekurang-kurangnya V/6/9 bagi tiap-tiap sebelah mata tanpa cermin mata dan tidak buta warna dan pendengaran. Semestinya diakui sihat dan sesuai oleh Pegawai Perubatan Kerajaan⁴¹.

³⁹ *Ibid.*

⁴⁰ Panduan Iklan Skim Mengambil Sepanjang Masa 1999, Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia, hlm.87.

⁴¹ Temubual dengan Tuan Ahmat Ruslan Bin Mohamad Ariffin , Timbalan Ketua Pengarah (Perancangan Dan Sumber) Bahagian Penguatkuasa, KPDNHEP, pada hari Khamis, 18 Oktober 2001, jam 11 pagi.

Manakala kelayakan utama yang diperlukan untuk mengisi jawatan di Bahagian ini adalah memiliki kelayakan akademik yang setaraf. Namun kelayakan ini bergantung kepada jenis jawatan yang dipohon. Bagi jawatan Pegawai Penguatkuasa, kelulusan akademik yang baik diperlukan yang mana sekurang-kurangnya mempunyai kelulusan Ijazah Sarjana Muda dari universiti-universiti tempatan atau kelayakan yang diiktiraf setaraf dengannya oleh Kerajaan di samping lulus ujian Lisan diperingkat SPM atau kelayakan setaraf dengannya oleh Kerajaan. Ataupun kurang-kurangnya pernah menjawat jawatan Penolong Penguasa Polis atau Kapten ATM atau yang setaraf dengannya dan telah disahkan dalam perkhidmatan tersebut serta mempunyai rekod perkhidmatan yang baik⁴².

Begitu juga dengan perlantikan jawatan Penolong Pegawai Penguatkuasa (Gred N6)⁴³, syarat-syarat yang diperlukan adalah mempunyai kelulusan akademik yang baik sekurang-kurangnya memiliki STPM dengan kelulusan yang setaraf dengan kelulusan Sijil Penuh STP/HSC atau kelayakan yang diiktiraf setaraf dengannya oleh Kerajaan atau mempunyai Diploma Pentadbiran Awam dari ITM atau kelayakan yang diiktiraf setaraf dengannya oleh Kerajaan. Lebih baik lagi sekiranya individu yang ingin menjawat jawatan ini merupakan bekas Inspektor Polis atau Leftenan ATM atau yang setaraf dengannya dan telah disahkan dalam perkhidmatan tersebut serta mempunyai rekod perkhidmatan yang baik⁴⁴.

⁴² Panduan Iklan Skim Mengambil Sepanjang Masa 1999, Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia, hlm 87.

⁴³ Ibid., hlm. 88.

⁴⁴ Temubual dengan Tuan Ahmat Ruslan Bin Mohamad Ariffin , Timbalan Ketua Pengarah (Perancangan Dan Sumber) , Bahagian Penguatkuasa, KPDNHEP, pada hari Khamis, 18 Oktober 2001, jam 11 pagi

Seterusnya bagi jawatan Pembantu Penguatkuasa, Sijil yang diperlukan hanyalah memiliki Sijil Pelajaran Malaysia atau kelayakan yang diiktiraf setaraf dengannya oleh Kerajaan serta lulus bahasa Malaysia (termasuk lulus Ujian Lisan) pada peringkat peperiksaan tersebut atau kelulusan yang diiktiraf setaraf dengannya oleh Kerajaan.

Sepertimana jawatan Penolong Pegawai Penguatkuasa, dialu-alukan jawatan ini diisi oleh bekas anggota polis atau tentera yang berpangkat Koperal ke atas dan telah disahkan dalam perkhidmatan tersebut serta mempunyai rekod perkhidmatan yang baik serta berkebolehan bertutur, membaca dan menulis dalam Bahasa Malaysia dengan memuaskan⁴⁵.

Menurut Tuan Ahmat Ruslan lagi, di samping kriteria-kriteria yang dinyatakan di atas, sikap tegas, jujur dan sanggup berkerja di luar pejabat melebihi waktu bekerja yang ditetapkan iaitu 8 jam sehari, adalah juga merupakan aset penting yang perlu dimiliki oleh pegawai-pegawai penguatkuasa yang ingin berjaya di dalam kerjayanya⁴⁶.

Keseluruhannya, jawatan-jawatan tersebut memerlukan kelayakan yang hampir sama, tetapi perbezaannya hanyalah dari segi sijil yang diperlukan dan juga pewartaan jawatan khusus kepada sesuatu unit tertentu oleh Bahagian Penguatkuasa. Namun apa yang penting di sini ialah sikap pegawai yang dilantik apabila

⁴⁵ *Ibid*

⁴⁶ *Ibid*

melaksanakan tugas yang diamanahkan. Ia merupakan salah satu faktor penting yang menentukan kejayaan sesuatu tugas yang dijalankan.

3.6.2 Penubuhan Bahagian Penguatkuasa (Ibu Pejabat) Cawangan Selangor.

Pejabat Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna (Ibu Pejabat) Cawangan Negeri Selangor telah ditubuhkan pada 16 September 1981 bertempat di Tingkat 3, Kompleks PKNS, Shah Alam Selangor. Setelah beroperasi selama 11 tahun, beberapa cawangan kecil telah ditubuhkan. Contohnya pada 1 Mei 1992, dua cawangan kecil telah ditubuhkan iaitu Cawangan Kajang dan Kuala Kubu Bharu. Pejabat Cawangan Kajang terletak Jalan Sungai Chua, Kajang dan pejabat cawangan Kuala Kubu Bharu pula terletak di Bangunan Perpustakaan Awam, Kuala Kubu Bharu, Selangor⁴⁷. Beberapa cawangan dalam Negeri Selangor lain yang telah ditubuhkan seperti di Bandar Malawati dan Sepang. Penubuhan beberapa cawangan kecil ini berikutan daripada pertambahan kes-kes yang melibatkan aktiviti perdagangan di samping untuk menjaga kebajikan pengguna.

a) Perjawatan Organisasi

Bagi melicinkan setiap operasi dan aktiviti penguatkuasaan yang dijalankan, KPDNHEP mempunyai carta organisasi⁴⁸ yang tersusun. Ia diketuai oleh Pengarah Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna Negeri Selangor iaitu Encik Zainal Abidin Bin. Mohd Noordin dan dibantu oleh Timbalan Pengarah / Ketua

⁴⁷ Risalah yang dikeluarkan oleh Bahagian Penguatkuasa, KPDNHEP (Ibu Pejabat) Cawangan Selangor, him. 5.

⁴⁸ Lihat lampiran 2.

Cawangan Shah Alam Encik Othman Bin Ahmad. Setiap cawangan Negeri mempunyai beberapa unit/bahagian khas yang ditubuhkan untuk memudahkan pelaksanaan gerakerja seperti bahagian operasi, bahagian pengurusan sumber manusia/kewangan dan pelesenan, bahagian metrologi sah, dan bahagian tribunal tuntutan pengguna. Di bawah bahagian-bahagian ini dipecahkan kepada beberapa unit seperti unit siasatan dan pendakwaan, unit bekalan harga, unit pengurusan eksibit/setor, kepenggunaan, pentadbiran/kewangan dan unit perdagangan dalam negeri, perlesenan dan kualiti⁴⁹.

Menurut Encik Shahrom, syarat-syarat pemilihan jawatan dalam bidang penguatkuasaan, tertakluk kepada syarat-syarat yang ditetapkan di dalam akta. Semasa operasi penguatkuasaan dijalankan, pegawai-pegawai yang bertugas tidak berpakaian seragam khas, sebaliknya hanya pakaian biasa, dan sememangnya mereka tidak pun disediakan pakaian seragam tersebut. Ini bertujuan untuk membuat kejutan kepada peniaga-peniaga semasa menjalankan operasi agar lebih berhati-hati semasa menjalankan perniagaan⁵⁰.

b) Aktiviti Penguatkuasaan di Ibu Pejabat Cawangan Selangor

Merujuk kepada sesi wawancara yang telah dibuat, penulis difahamkan keseluruhan aktiviti penguatkuasaan yang dijalankan adalah bermatlamat untuk menguatkuasakan undang-undang dan melindungi pengguna seperti mana matlamat BP di Kuala Lumpur. Dari segi matlamat, objektif, akta-akta yang dikuatkuasakan,

⁴⁹ Temurama dengan Encik Shahrom Bin Mansor, Penolong Pegawai Penguatkuasa Bahagian Penguatkuasa KPDNHEP Cawangan Selangor, pada 29 April 2003, jam 9.00 pagi.

⁵⁰ *Ibid.*

hukuman yang dikenakan, operasi keseluruhannya adalah berasaskan apa yang ditentukan oleh Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna. Pejabat-pejabat BP di peringkat cawangan Selangor menjalankan penguatkuasaan di peringkat Negeri berdasarkan arahan dari semasa ke semasa dari BP Ibu Pejabat Kuala Lumpur, di samping menyelesaikan aduan-aduan yang diterima secara langsung daripada orang ramai⁵¹.

BP Cawangan Selangor ini memainkan peranan penting dalam mewujudkan aktiviti perdagangan yang sihat di Negeri Selangor. Seperti mana BP di Kuala Lumpur, BP Cawangan Selangor juga bertanggungjawab menjalankan operasi penguatkuasaan pada peringkat Negeri seperti membanteras kegiatan cetak rompak, memantau penyelewengan yang berlaku dalam aktiviti jual beli, memantau aktiviti sewa beli dan sebagainya⁵². Dalam menjalankan tanggungjawab tersebut, cawangan ini mendapat kerjasama daripada badan-badan lain seperti Biro Bantuan Guaman, Persatuan Pengguna, Pihak Berkuasa Polis dan lain-lain⁵³. Pada keseluruhannya, BP Cawangan Selangor ini mempunyai tujuan, matlamat dan objektif operasi yang sama dengan BP Ibu Pejabat Kuala Lumpur. Namun bidang kuasanya hanya meliputi kawasan Negeri Selangor⁵⁴.

⁵¹ Temuramah dengan Encik Shahrom Bin Mansor, Penolong Pegawai Penguatkuasa, Bahagian Penguatkuasa KPDNHEP Cawangan Selangor, pada 29 April 2003, jam 9.00 pagi.

⁵² *Ibid.*

⁵³ *Ibid.*

⁵⁴ *Ibid.*

3.7 MATLAMAT UTAMA OPERASI BAHAGIAN PENGUATKUASA

Matlamat utama Bahagian Penguatkuasa KPDNHEP ialah menguatkuaskan undang-undang dan melindungi pengguna. Bagi mencapai matlamat ini, Bahagian Penguatkuasa sentiasa merancang pelaksanaan jangka panjang dan jangka pendek dengan mengambil kira keperluan semasa dan keperluan akan datang. Berdasarkan apa yang difahamkan kepada penulis, perancangan yang dibuat adalah melalui kajian semula pencapaian aktiviti yang dilaksanakan dalam tahun tertentu dan menetapkan sasaran yang perlu dicapai pada tahun hadapan. Dengan menilai pencapaian tahun lepas dan tahun semasa, ianya akan dapat menentukan arah tuju penguatkuasaan undang-undang.

Menurut Tuan Ahmat Ruslan lagi, selain daripada itu kajian dan pindaan ke atas undang-undang, prosedur dan peraturan juga dibuat dari masa ke masa bagi menyesuaikan pelaksanaannya dengan peredaran masa. Di samping itu, Bahagian Penguatkuasa juga membuat perancangan jangka panjang dari aspek keperluan sumber manusia bagi menyesuaikan dengan sektor perniagaan. Umpamanya perancangan untuk mewujudkan sebuah pejabat Bahagian ini di setiap daerah adalah merupakan plan jangka panjang dan ianya perlu dibuat secara berterusan dan berperingkat-peringkat mengikut keperluan⁵⁵.

Setiap matlamat yang dirancang pasti akan tercapai sekiranya perancangan-perancangan tersebut dirancang dengan teliti agar tidak berlaku pertindihan dengan

⁵⁵ *Ibid.*

apa-apa masalah. Ia juga perlu disusun dengan rapi dan disesuaikan pelaksanaannya dengan situasi semasa. Apa yang penting di sini ialah memastikan pengurusan perancangan diuruskan oleh individu yang berketrampilan dan bertanggung jawab apabila menjalankan kerja-kerja pengurusan.

3.8 OBJEKTIF OPERASI BAHAGIAN PENGUATKUASA.

Selaras dengan objektif utamanya iaitu menguatkuasakan undang-undang dan melindungi pengguna, Bahagian Penguatuasa mempunyai objektif operasi yang mantap seperti⁵⁶:

- Bertindak ke atas amalan perdagangan yang tidak beretika dalam bidang kuasa undang-undang yang dikuatkuasakan dan mengendalikan aduan-aduan pengguna.
- Membantu mempertingkatkan kesedaran pengguna dan amalan perniagaan yang beretika melalui program dan aktiviti pendidikan pengguna dan peniaga
- Memastikan alat timbang sukat yang digunakan dalam menjalankan perniagaan ditentukan dan ditentusahkan semula setiap 12 bulan.
- Mengawal selia pembuat, pembaik dan penjual alat-alat timbang dan sukat melalui pelesenan
- Menjalankan pengawasan ke atas harga barang -barang dan mencegah kenaikan harga yang tidak munasabah
- Mengawal selia aktiviti jualan murah
- Mengawalselia sektor jualan langsung
- Mengawal selia sektor sewa-beli
- Perlindungan harta intelek

⁵⁶Objektif Operasi Bahagian Penguatuasa, <http://www.kpdnhep.gov.my/homepage/pgk/pgk-profil7.html> 16 Oktober 2001.

- Mengawalselia industri beras
- Memberi khidmat sokongan kepada Kementerian dan agensi-agensi lain.
- Memberi perkhidmatan teknikal berkaitan dengan metrologi sah (legal metrology)
- Membantu Kementerian dalam melaksanakan program dan aktiviti khusus seperti mencegah inflasi , galakan membeli barang barang tempatan, menguruskan MHEPN, MHEPD, Pasukan Pengurus Krisis dan sebagainya.
- Mengadakan kemudahan dalam penyelesaian pertikaian di antara pengguna dan peniaga melalui perundingan tiga hala.
- Memberi perkhidmatan berkualiti.

Usaha-usaha pengawasan ini dijalankan dengan terperinci dan penuh tanggung jawab. Ini dapat dilihat kepada objektif-objektif operasi yang disenaraikan oleh Bahagian Penguatkuasa. Sesuai dengan situasi semasa, objektif tersebut keseluruhannya untuk membendung gejala negatif yang berlaku di dalam urusan perdagangan dalam negeri di samping memberikan tunjuk ajar yang bermanfaat kepada pengguna. Sehubungan dengan itu, mereka juga sentiasa berusaha untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada masyarakat umumnya dan negara khususnya. Berdasarkan kepada objektif-objektif inilah Bahagian Penguatkuasa berusaha untuk merealisasikan matlamatnya walau dengan apa cara sekalipun.

3.9 TINDAKAN PENGAWASAN

Tindakan pengawasan dijalankan secara berterusan melalui tugas-tugas pemeriksaan yang diamanahkan. Tujuannya adalah untuk ⁵⁷:

- Menentukan barang-barang perlu mudah diperolehi di pasaran dengan harga yang berpatutan dalam setiap keadaan;

⁵⁷ Risalah yang dikeluarkan oleh Bahagian Penguatkuasa, KPDNHEP.

- Menentukan barang-barang yang harganya dikawal secara pentadbiran iaitu gula, tepung gandum, minyak petrol, minyak diesel, gas petroleum cecair, simen dan besi waja tidak dijual dengan harga yang melebihi daripada harga yang ditetapkan dan bagi barang-barang yang lain pula, mempastikan peniaga-peniaga tidak menaikkan harga tanpa sebab-sebab munasabah;
- Membanteras penyelewengan dalam perdagangan dan menentukan kepentingan pengguna / peniaga mendapat perlindungan sewajarnya;
- Tiada paksaan dalam jualan langsung;
- Jualan murah dikendalikan dengan beretika;
- Menentukan gred beras yang harganya dikawal tidak dijual melebihi harga maksimum;
- Mencegah beras yang diseludup membanjiri pasaran dengan cara mengawal pemindahan beras antara negeri-negeri di Semenanjung ,Mencegah kegiatan cetak rompak dalam bentuk cakera padat dengan melesenkan kilang membuat cakera optik.

Sepertimana yang disenaraikan di pihak Kementerian, Bahagian Penguatkuasa juga telah menyenaraikan objektif-objektif utama yang perlu dicapai pada masa gerakerja operasi penguatkuasaan dijalankan. Setiap kakitangan yang bertugas perlu mempersiapkan diri mereka agar lebih bersedia dari segi fizikal, mental dan juga material dalam melaksanakan setiap operasi yang dirancang.

Apa yang penulis dapati daripada senarai objektif operasi di atas, Bahagian Penguatkuasa mempunyai tanggung jawab yang berat memandangkan bidangkuasa tugasnya yang begitu luas namun terhad. Ini termasuklah tugas-tugas yang berkaitan dengan pengawalan barang-barang, memberi pendidikan tentang hak kepenggunaan,

mengenalpasti kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh peniaga dan sebagainya lagi. Namun apa yang penting, tugas mereka melibatkan pengawasan terhadap masyarakat yang mana bertanggung jawab menggalakkan masyarakat melakukan kebaikan dan menghindari masyarakat daripada melakukan kejahatan khususnya yang berkaitan dengan perniagaan.

3.10 Perkara-perkara yang boleh diadukan kepada Bahagian Penguatkuasa⁵⁸

Di antara perkara-perkara yang boleh diadukan kepada Bahagian Penguatkuasa termasuklah perlakuan-perlakuan seperti berikut:

- Berniaga barang berjadual tanpa lesen;
- Enggan menjual barang kawalan;
- Mengenakan syarat dalam menjual barang kawalan;
- Melanggar syarat-syarat lesen barang berjadual;
- Menyorok barang-barang kawalan;
- Gagal meletakkan tanda harga, label alamat pembuatnya, komposisi bahan atau beratan dan sukatn barang itu;
- Membuat atau menjual barang-barang tiruan atau menggunakan perihal dagangan palsu;
- Mengadakan tawaran jualan murah tanpa notis;
- Memperihalkan harga secara yang mengelirukan;
- Tidak mematuhi prosedur dalam mengadakan tawaran jualan murah;
- Membuat kenyataan atau pengiklanan palsu dalam menawarkan barang-barang atau perkhidmatan;
- Menggunakan perbahasan "halal" secara tidak betul;
- Gagal mematuhi peraturan yang ditetapkan dalam urusan penjualan melalui sewa beli;
- Menarik balik barang-barang sewa beli tanpa mengikut peraturan,

⁵⁸ Ibid.

- Berniaga alat timbang dan sukat tanpa lesen;
- Melanggar syarat lesen timbang dan sukat;
- Mengguna untuk perdagangan alat-alat timbang dan sukat yang tidak disahkan;
- Menipu dalam timbangan dan sukatan;
- Mencetak rompak, meniru atau menyalin karya hakcipta orang lain;
- Mengadakan jualan langsung dalam waktu-waktu yang tidak dibenarkan;
- Menjalankan aktiviti jualan langsung tanpa kad kuasa;
- Mengimport atau mengeksport beras dan hasil sampingan beras tanpa lesen;
- Menjual beras secara borong atau runcit tanpa lesen;
- Memindahkan beras dan hasil sampingan beras di antara negeri-negeri di Semenanjung tanpa pemit;
- Menjual beras melebihi harga kawalan;
- Mengilang cakera optik tanpa lesen;

Di Malaysia, perhatian Kerajaan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan hak-hak pengguna telah bermula sejak bertahun-tahun yang lalu. Bukti ini dapat dilihat dengan penubuhan Persatuan-persatuan Pengguna Negeri dan penubuhan Bahagian Penguatkuasaan dibeberapa jabatan Kerajaan. Di samping menggalakkan dan memajukan perdagangan yang sihat dan beretika, Kerajaan berusaha agar kesejahteraan hidup rakyat sentiasa terjamin dan terpelihara. Justeru itu, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna sentiasa mengambil langkah-langkah yang perlu dalam perancangan dan perlaksanaan semua program-program pembangunan negara agar ia memberi manfaat kepada semua golongan masyarakat.

Bagi mencapai matlamat ini, salah satu perkara yang dititik beratkan oleh Bahagian Penguatkuasa adalah hak masyarakat untuk membuat pengaduan kepada Bahagian ini dan saluruan-saluruan inisiatif lain yang disediakan, apabila mendapati peniaga-peniaga gagal mematuhi peraturan-peraturan yang ditetapkan dengan melakukan salah satu daripada perkara-perkara yang tersebut di dalam senarai di atas. Masyarakat yang terlibat dapat berbuat demikian dengan mengisi borang yang disediakan oleh Bahagian Penguatkuasa, ataupun mereka boleh memilih mana-mana saluran yang disediakan untuk tujuan tersebut⁵⁹.

Penulis berpandangan, tujuan sebenar hak pengaduan ini dijalankan bukanlah untuk menyulitkan atau menjatuhkan mana-mana pihak, malah menjamin ketelusan dalam perniagaan demi kepentingan dan kesejahteraan pengguna dan peniaga. Kesan daripada itu, dapat mewujudkan suasana perdagangan yang sihat dan berdaya saing berdasarkan kepada amalan-alaman perdagangan yang beretika.

3.10.1 Operasi Penguatkuasaan

Sehubungan dengan perkara di atas, penulis difahamkan⁶⁰ bahawa operasi penguatkuasaan yang dibuat ke atas aduan-aduan yang diterima adalah merupakan salah satu cara tindakan yang dijalankan oleh Bahagian Penguatkuasa KPDNHEP. Tindakan akan dibuat serta merta apabila aduan-aduan seperti yang disebutkan di dalam perenggan di atas diterima.

⁵⁹ Lihat Lampiran 3.

⁶⁰ Temubual dengan Tuan Ahmat Ruslan Bin Mohamad Ariffin , Timbalan Ketua Pengarah (Perancangan Dan Sumber) Bahagian Penguatkuasa, KPDNHEP, pada hari Khamis, 18 Oktober 2001, jam 11 pagi.

Bagi menentukan penguatkuasaan undang-undang dapat dilaksanakan secara optimum, Bahagian Penguatuasa sentiasa membuat pemantauan ke atas aktiviti-aktiviti penguatkuasaan berdasarkan undang-undang yang dikuatkuasakan melalui 50 cawangan yang terdapat di seluruh negara. Tindakan proaktif ini terutamanya yang melibatkan iklan-iklan yang mengelirukan, penjualan barang-barang tiruan, bahan cetak rompak, kenaikan harga barang pengguna dan sebagainya dibuat setiap hari melalui pemeriksaan harian ke atas tempat-tempat yang disyaki dan dikenalpasti kerap melakukan kesalahan⁶¹.

3.11 MASALAH-MASALAH YANG DIHADAPI

Setiap organisasi secara hakikatnya tidak dapat lari daripada masalah-masalah yang timbul di dalam pentadbiran. Masalah-masalah ini seringkali memberi kesan terhadap perjalanan gerakerja sesebuah organisasi. Ini sekaligus mengganggu organisasi terlibat daripada mencapai apa yang telah dirancang sebelumnya.

Begitu juga dengan Bahagian Penguatuasa KPDNHEP, organisasi ini sentiasa menghadapi masalah semasa gerakerja penguatkuasaan dijalankan. Menurut Encik Ahmat Ruslan, masalah utama yang sering dihadapi oleh Bahagian Penguatuasa semasa menjalankan aktiviti penguatkuasaan adalah tahap pematuhan undang-undang yang dikuatkuasakan. Masalah ini seringkali dilakukan oleh golongan peniaga di pasar-pasar terbuka (pasar basah harian atau pasar malam) yang mana mereka didapati tidak meletakkan harga ke atas barang-barang yang dijual. Selain itu,

⁶¹ *Ibid*

mereka juga didapati menjual barang cetak rompak seperti *vcd*, *dvd*, kaset dan sebagainya. Masalah ini bertambah disebabkan kekurangan pegawai-pegawai yang bertugas⁶².

Pihaknya mendapati peniaga hanya mematuhi peraturan apabila pegawai penguatkuasa menjalankan pemeriksaan di kawasan perniagaan mereka. Akan tetapi keadaan kembali menjadi seperti sediakala apabila tiada aktiviti penguatkuasaan dibuat⁶³. Situasi ini menunjukkan kepada penulis, bahawa ramai lagi di kalangan peniaga yang tidak mengetahui etika-etika menjalankan perniagaan dengan cara yang betul seperti bersifat jujur, amanah, adil, sabar, tekun dan sebagainya ketika urusan jual beli dijalankan. Masalah ini memerlukan strategi penguatkuasaan yang lebih baik memandangkan masalah-masalah ini akan memberi kesan jangka panjang terhadap masa depan ekonomi negara.

Seperkara lagi, menurut satu kenyataan yang dibuat oleh bekas Timbalan Pengarah (Unit Penguatkuasaan) KPDNHEP, Encik Rahman Ghazali yang kini memegang jawatan sebagai Pengarah Operasi (Bahagian Penguatkuasa) RIM-COP⁶⁴, berdasarkan pengalamannya, Bahagian Penguatkuasa KPDNHEP kekurangan pegawai penguatkuasa. Pegawai-pegawai penguatkuasa yang sedia ada adalah tidak

⁶² Temubual dengan Encik Shahrom Bin Mansor, Penolong Pegawai Penguatkuasa, Bahagian Penguatkuasa, KPDNHEP, pada hari Rabu 29 April 2003, jam 11 pagi.

⁶³ Temubual dengan Tuan Ahmad Ruslan Bin Mohamad Ariffin, Timbalan Ketua Pengarah (Perancangan Dan Sumber), Bahagian Penguatkuasa, KPDNHEP, pada hari Khamis, 18 Oktober 2001, jam 11 pagi.

⁶⁴ Sebuah badan khas bagi melindungi hak dan kepeningen ahli berdaftar RIM yang kebanyakannya adalah syarikat rakaman serta syarikat penerbitan muzik di negara ini.

memadai untuk melaksanakan tugas-tugas penguatkuasaan⁶⁵. Kesannya, mereka tidak mempunyai cukup masa dan tenaga kerja untuk mengendalikan sesuatu masalah. Justeru itu keadaan ini menimbulkan masalah yang besar kepada Bahagian ini kerana ia dapat menjelaskan sesuatu operasi yang dikendalikan.

Daripada kenyataan-kenyataan yang disebutkan di atas, menjelaskan kepada penulis bahawa aktiviti penguatkuasaan yang dijalankan kurang berkesan. Keadaan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yang penulis rasakan perlu diatasi segera. Di antaranya ialah sikap dan kewibawaan pegawai penguatkuasa ketika bertugas, sikap peniaga yang tidak beretika ketika menjalankan perniagaan, penyalahgunaan alatan-alatan canggih oleh pengeluar-pengeluar cd dan dvd haram, kekurangan jumlah pegawai yang bertugas, sikap pengguna-pengguna di Malaysia yang tidak tahu hak-hak mereka dalam aspek kepenggunaan dan sebagainya lagi. Faktor-faktor ini sekiranya dibiarkan berterusan tanpa ada tindakan oleh mana-mana pihak, pasti akan memberikan kesan ke atas pembangunan ekonomi negara khususnya dalam urusan perdagangan.

3.12 PENYELESAIAN MASALAH

Sebagai sebuah Bahagian yang mempunyai beberapa tahun pengalaman mentadbir hal ehwal pengguna dan peniaga, pihaknya mempunyai strategi tersendiri untuk mengatasinya. Dalam menangani masalah ini, Bahagian Penguatkuasa telah, sedang dan terus menjalankan aktiviti untuk membentuk peniaga supaya sentiasa

⁶⁵ lihat *Berita Minggu*, 13 Januari 2002, hlm. 20.

menjalankan perniagaan dengan cara yang beretika. Bagi mencapai maksud tersebut, Bahagian Penguatkuasa telah menjalankan pelbagai cara seperti mengadakan ceramah-ceramah, seminar, pameran, khidmat nasihat, pengedaran poster-poster dan brosur-brosur, pengeluaran CD-interaktif termasuk juga melalui media massa⁶⁶. Ini bertujuan untuk memberikan pendidikan dan kesedaran kepada golongan peniaga di samping untuk menimbulkan rasa tanggungjawab ke atas peniaga-peniaga agar menjalankan perniagaan dengan jujur tanpa ada sedikitpun unsur-unsur penipuan dan penyelewengan.

Selain itu, Bahagian Penguatkuasa juga melaksanakan beberapa aktiviti penerangan kepada pengguna-pengguna supaya mereka mengetahui akan hak-hak mereka sebagai seorang pengguna. Bahagian Penguatkuasa sedar proses membentuk peniaga yang beretika dan pengguna yang mengetahui hak-hak mereka mengambil masa yang panjang untuk mencapai kejayaan sepenuhnya. Jika dibandingkan dengan masa lepas dengan keadaan yang berlaku sekarang, Bahagian Penguatkuasa mendapati ianya telah menunjukkan perubahan sedikit demi sedikit⁶⁷. Perubahan ini menunjukkan adanya peningkatan dari sudut ketegasan penguatkuasaan yang dijalankan oleh Bahagian ini. Merujuk waktu ini, ketegasan dan ketangkasan dalam pengurusan penguatkuasaan ini sangat perlu memandangkan banyaknya penyelewengan dan penipuan yang dilakukan di dalam urusan perniagaan. Selain dari

⁶⁶ Temubual dengan Tuan Ahmad Ruslan Bin Mohamad Ariffin , Timbalan Ketua Pengarah (Perancangan Dan Sumber) , Bahagian Penguatkuasa, KPDNHEP, pada hari Khamis, 18 Oktober 2001, jam 11 pagi.

⁶⁷ lihat *Berita Minggu*, 13 Januari 2002, hlm. 20.

Bahagian ini sendiri, usaha dari semua pihak juga amat dialu-alukan oleh Bahagian ini dalam usaha membanteras segala bentuk penyelewengan tersebut.

3.13 SUMBANGAN BAHAGIAN PENGUATKUASA TERHADAP PEMBANGUNAN EKONOMI NEGARA

Secara keseluruhannya, perkhidmatan-perkhidmatan yang diberikan oleh Bahagian Penguatuasa turut sama menyumbang kepada peningkatan ekonomi negara. Keadaan ini dapat dilihat melalui beberapa perkara yang pernah dilaksanakan oleh Bahagian ini seperti menentukan bekalan dan harga barang keperluan pengguna mudah diperolehi dalam setiap keadaan dengan harga yang berpatutan. Dengan menentukan barang pengguna boleh didapati dengan harga yang munasabah dapat membendung kenaikan harga barang tersebut. Ini sekaligus dapat mengurangkan kadar inflasi di negara ini.

Contoh lain, Bahagian Penguatuasa juga berusaha menetapkan harga ke atas 12 jenis barang sebagai barang yang harganya dikawal . Tujuannya adalah untuk membantu mengawal kenaikan harga barang tersebut kerana ianya merupakan barang keperluan asas. Dengan kawalan yang dibuat secara tidak langsung ianya dapat membantu mengurangkan kadar inflasi negara⁶⁸.

⁶⁸ Temubual dengan Tuan Ahmad Ruslan Bin Mohamad Ariffin , Timbalan Ketua Pengarah (Bahagian Perancangan Dan Sumber) , Bahagian Penguatuasa, KPDNHEP, pada hari Khamis, 18 Oktober 2001, jam 11 pagi.

Selain itu, mereka juga turut sama membanteras penjualan barang palsu atau tiruan seperti vcd, dvd dan kaset cetak rompak, ini dapat membantu memperkembangkan industri-industri barang tulen di negara kita. Selain itu, mereka juga memberikan perlindungan ke atas harga intelek. Ini merupakan satu aktiviti bagi menggalakkan perkembangan dalam bidang penciptaan. Tindakan penguatkuasa seperti membanteras aktiviti cetak rompak akan dapat memberikan perlindungan ke atas industri ini. Bahagian Penguatkuasa juga turut serta memberikan perlindungan kepada pengguna dan menggalakkan perkembangan kepenggunaan di negara. Ini juga akan dapat menimbulkan kesedaran kepada pengguna dalam memeliha hak mereka. Ini juga secara tidak langsung dapat membentuk peniaga-peniaga agar dapat menjalankan perniagaan secara beretika.

Usaha-usaha penguatkuasaan ini menjadi lebih mudah dan berkesan dengan kerjasama berterusan yang diberikan oleh Persatuan-Persatuan Pengguna di Malaysia. Daripada apa yang penulis perolehi daripada hasil temubual dengan pengurusnya iaitu Puan K.Sivakani Rajesh, penulis mendapati pihak PPSWP mempunyai pertalian tugas dan tanggungjawab dalam menguruskan perkara-perkara yang berkaitan dengan hal ehwal pengguna. Kerjasama ini jelas berdasarkan aktiviti-aktiviti kepenggunaan yang dijalankan oleh PPSWP pada setiap tahun iaitu menguiruskan bengkel-bengkel kepenggunaan, seminar, ceramah kepenggunaan, pameran dan sebagainya⁶⁹. Aktiviti-aktiviti ini keseluruhannya bertujuan untuk memberikan pendidikan kepada pengguna agar mengetahui hak-hak mereka sebagai pengguna di samping memperkenalkan akta-akta yang dikuatkuasakan oleh Bahagian

⁶⁹ Aktiviti-aktiviti kepenggunaan PPSWP, lihat lampiran 4.

ini agar para pengguna tahu kesalahan-kesalahan atau penyelewengan-penyelewengan yang dilakukan oleh golongan peniaga dan seterusnya tindakan susulan (aduan) boleh dibuat.

Hakikatnya, para pengguna di Malaysia masih tidak mengetahui hak-hak mereka. Ini merupakan salah satu daripada faktor yang menyebabkan aktiviti penyelewengan di kalangan peniaga masih berterusan. Berdasarkan satu tinjauan yang dibuat di pasar basah harian di Seksyen 14, Petaling Jaya, penulis diberi maklumat oleh beberapa peniaga di situ yang mana sesetengah pengguna tidak kisah dengan timbangan yang dibuat oleh peniaga, senarai harga yang tidak diletakkan bersama barang-barang yang dijual, harga bagi setiap barang-barang yang dikategorikan sebagai barang kawalan dan sebagainya. Ini bermakna golongan ini tidak kisah dengan hal-hal tersebut, dan berkemungkinan ini menyebabkan mereka ditindas oleh peniaga tanpa disedari. Oleh itu kerjasama di antara kedua-duanya dapat membantu masalah ini daripada berlarutan.

Kesan daripada tindakan-tindakan ini dapat mewujudkan situasi perdagangan yang harmonis dalam erti kata sebenar yang mana tidak wujud lagi amalan-amalan penyelewengan yang akan merugikan golongan peniaga khususnya dan negara amnya.

Keberkesanan perkhidmatan Bahagian Pengukuasa juga terbukti dengan pengakuan yang diberikan oleh Pengurus Persatuan Pengguna Selangor dan Wilayah Persekutuan Puan K.Sivakani Rajesh yang mana pihaknya tidak banyak mendapat aduan berkaitan perkhidmatan Bahagian Pengukuasa, walaupun ada segelintir

aduan yang membabitkan perkhidmatan mereka seperti pegawai yang bertugas tidak memperlihatkan sikap mesra pengguna semasa menjalankan tugas. Sungguhpun demikian, setiap aduan yang dibuat oleh pengguna yang melibatkan bahagian ini, pihak PPSWP akan segera melaporkan kepada mereka untuk diambil tindakan. PPSWP mengambil tindakan segera berbincang dengan Bahagian tersebut.

3.13 KESIMPULAN

Daripada apa yang dinyatakan di atas jelas menunjukkan penubuhan Bahagian Pengukuasaan KPDNHEP merupakan satu alternatif yang sangat baik dalam usaha mewujudkan etika perdagangan yang sihat di negara ini. Ini memandangkan Bahagian ini mempunyai matlamat gerakerja yang jelas untuk memelihara kebijakan pengguna dan peniaga. Selain itu pencapaian tahun-tahun lepas juga diambil kira bagi memastikan arah tuju operasi mereka. Melalui matlamat ini, Bahagian Pengukuasaan dapat merealisasikan apa yang dirancang.

Bahagian Pengukuasaan ditubuhkan selaras dengan hasrat untuk menguatkuasakan undang-undang terhadap peniaga-peniaga yang melakukan penyelewengan di dalam perniagaan. Operasi pengukuasaan yang hanya tertumpu kepada 11 akta yang dikuatkuasakan dapat menjamin kecemerlangan pengurusannya. Bersesuaian dengan situasi semasa, Bahagian ini turut sama membantu meningkatkan ekonomi negara melalui aktiviti-aktiviti pengukuasaan. Sungguhpun bidangkuasanya terhad kepada 11 akta tersebut, namun Bahagian Pengukuasaan KPDNHEP turut menyumbang ke arah melahirkan golongan peniaga yang

mengamalkan etika dan akhlak yang sihat semasa menjalankan urusan perniagaan. Bahagian ini bukan sahaja dapat melahirkan golongan peniaga yang mahu mengikut undang-undang, bahkan melahirkan masyarakat yang mempunyai etika akhlak yang tinggi. Manakala penyelewengan dalam bidang lain pula tertakluk kepada penguatkuasaan oleh institusi-institusi lain seperti DBKL, PDRM dan lain-lain. Kejayaan ini walaupun tidak secara menyeluruh, ia memperlihatkan wujudnya perlaksanaan prinsip *al-amr bil-ma'rūf wal-nahy i' anil-munkar* seperti yang diperintahkan oleh syariat.