



BAB IV



BAB IV

BIDANG KUASA DAN AKTIVITI BAHAGIAN PENGUATKUASA KPDNHEP

4.1 PENGENALAN

Pada peringkat awal penuhan, Bahagian Penguatkuasa (BP) KPDNHEP hanya merupakan sebuah bahagian yang kecil saiznya dengan terdapat 13 cawangan di ibu-ibu negeri. Selepas itu, berlaku pertambahan sehingga tertubuhnya 34 cawangan di seluruh negara. Pada Oktober 1990, BP dipindahkan daripada Kementerian Perdagangan Dan Perindustrian dan diletakkan di bawah Kementerian Perdagangan Dalam Negeri. Perpindahan ini disebabkan berlakunya masalah dari segi kegiatan pengurusan barang-barang. Sehingga kini, Bahagian ini mempunyai 50 cawangan termasuk di Sabah dan Sarawak yang mana 14 cawangan mentadbir di peringkat negeri dan selebihnya 36 cawangan lagi mentadbir di peringkat daerah¹.

Sebagai sebuah Kementerian yang bertanggung jawab melindungi hak-hak pengguna, BP telah ditubuhkan bertujuan mengawal penuh hal ehwal kebajikan pengguna. Pada awalnya, penulis difahamkan oleh Tuan Ahmat Ruslan Bin Mohamad Ariffin² selaku Timbalan Ketua Pengarah Bahagian Penguatkuasa KPDNHEP, bahawa Bahagian ini diberi kuasa untuk menguruskan hal ehwal pengawasan ke atas peniaga dan juga masalah yang berlaku ke atas pengguna.

¹ Temubual dengan Tuan Ahmat Ruslan Bin Mohamad Ariffin , Timbalan Ketua Pengarah, (Bahagian Perancangan Dan Sumber) Bahagian Penguatkuasa, KPDNHEP, pada hari Khamis 18 Oktober 2001, jam 11 pagi.

² Ibid.

Sehingga kini terdapat lebih kurang 50 cawangan Bahagian Penguatkuasa diseluruh negara . Masing-masing mempunyai misi yang sama untuk membanteras segala bentuk penyelewengan dan penindasan yang mendarangkan kerugian kepada pengguna ³. Di samping itu, mereka juga berusaha untuk mewujudkan amalan perdagangan yang beretika di kalangan pengguna dan peniaga untuk faedah bersama. Bagi merealisasikan segala matlamat tersebut, BP melaksanakan pelbagai aktiviti yang melibatkan golongan peniaga dan juga para pengguna. Ini merupakan satu langkah untuk memberi kefahaman kepada kedua-dua golongan ini tentang etika niaga dan hak-hak kepenggunaan.

4.2 AKTIVITI-AKTIVITI YANG DILAKSANAKAN

Bahagian Penguatkuasa melaksanakan pelbagai aktiviti yang berkaitan dengan pengguna dan peniaga dalam usaha merealisasikan objektifnya. Aktiviti-aktiviti yang dilaksanakan seperti:

4.2.1 Penguatkuasaan Undang-undang ⁴

Melalui penguatkuasaan undang-undang, BP sentiasa melakukan pemeriksaan ke atas premis-premis perniagaan bagi menentukan semua aktiviti perniagaan mematuhi undang-undang. Bagi peniaga , tindakan akan diambil ke atas mereka yang melakukan kesalahan di bawah undang-undang yang dikuatkuasakan. Sebagai

³ *Ibid*.

⁴Program dan aktiviti Bahagian Penguatkuasa, <http://www.kpdnhq.gov.my/homepage/pgk/pgk-program2.htm> 16 Oktober 2001.

contoh, jadual di bawah menunjukkan hasil pemeriksaan ke atas premis-premis perniagaan yang dijalankan oleh Bahagian ini⁵:

Jadual 4.1: Aktiviti-aktiviti pemeriksaan ke atas premis-premis perniagaan

PEMERIKSAAN PREMIS PERNIAGAAN	
TEMPOH : JANUARI 2001 HINGGA 12 OGOS 2001	
KAWASAN	JUMLAH
Bandar	365,819
Luar Bandar	84,179
Estet	1,373
Felda/Felcra	2,929
Kampung Baru	43
JUMLAH	454,343

Sumber:Pemeriksaan Premis Perniagaan
www.kpdnhq.gov.my/kpdn/pgk/PemeriksaanPremis.htm 16 Oktober 2001.

Jadual 4.2 : Statistik Premis Yang Menjual VCD/CD Di Seluruh Negara
 Sehingga April 2003

Bln.	Gerai Tepi Jalan/ Kaki Lama Bangunan	Gerai Pasar Malam Dan Lain-Lain	Premis Tetap Pusat Perniagaan	Komplek Membeli Belah	Kilang	Jum.
Jan	31	30	146	6	0	213
Feb	27	30	146	6	0	209
Mac	20	25	137	5	0	187
April	25	29	143	8	0	205
Jum.	103	114	572	25	0	814

Sumber : Bahagian Penguatkuasa, KPDNHEP Cawangan Selangor.

⁵ Pemeriksaan Premis Perniagaan, <http://www.kpdnhq.gov.my/kpdn/pgk/PemeriksaanPremis.htm> 16 Oktober 2001.

Daripada jadual-jadual ini memperlihatkan, aktiviti pemeriksaan lebih tertumpu kepada kawasan pusat-pusat perniagaan di Bandar-Bandar . Kawasan ini merupakan kawasan paling utama yang diberi perhatian oleh BP memandangkan kawasan bandar menjadi tumpuan aktiviti-aktiviti perniagaan dijalankan. Sebaliknya, kawasan kampung merupakan kawasan yang paling sedikit dibuat pemeriksaan memandangkan aktiviti perniagaan tidak begitu berkembang di kawasan ini. Secara kasar, penulis mendapati kawasan bandar merupakan paling banyak kes melibatkan peniaga yang tidak menjalankan etika perniagaan yang betul. Ini termasuklah kes-kes seperti menipu dalam timbangan, memiliki alat timbangan yang tidak disahkan, tidak membuat permohonan lesen untuk jualan murah dan sebagainya lagi. Kawasan bandar merupakan kawasan paling banyak kes jika dibandingkan dengan kes-kes di tempat lain. Ini memandangkan lokasinya yang strategik menjadi tumpuan aktiviti perniagaan dan perdagangan.

4.2.2 Melaksanakan program pendidikan dan pengguna⁶

BP bukan sahaja melaksanakan program-program yang berbentuk perdagangan , malah program-program berbentuk pendidikan juga turut dilaksanakan. Di antara program-program yang dianjurkan seperti:

- Menganjurkan Hari Pengguna Sedunia di peringkat negeri
- Menganjurkan kuiz-kuiz pengguna di peringkat negeri
- Menjalankan penilaian Kedai Harga Patut di peringkat negeri
- Menganjurkan pameran-pameran untuk pengguna di seluruh negara
- Menganjurkan " Hari Jualan Harga Berpatutan Musim Perayaan" setiap tahun

⁶ Program dan aktiviti Bahagian Pengaukuasa, <http://www.kpdnhq.gov.my/homepage/pgk/pgk-program4.htm> 16 Oktober 2001.

- Menganjurkan seminar-seminar pengguna dan peniaga di seluruh negara
- Memberi penerangan melalui media massa

Contohnya melalui perayaan Hari Dan Minggu Pengguna Malaysia yang diadakan pada 15 Mac setiap tahun, mencerminkan keperihatinan Kerajaan di dalam menangani isu-isu pengguna di peringkat tempatan. Aktiviti ini dijalankan dengan kerjasama persatuan-persatuan pengguna di Malaysia. Pendekatan baru di dalam sambutan Hari Dan Minggu Pengguna Malaysia dapat merapatkan lagi hubungan dan kerjasama di antara pengguna dan peniaga, peniaga dan organisasi awam dan swasta serta persatuan dan pertubuhan pengguna dengan peniaga ke arah menjamin keadilan sosial dan pertumbuhan ekonomi negara yang mantap⁷. Hasil daripada usaha-usaha yang dijalankan, penulis mendapati tahap kesedaran pengguna terhadap hak-hak mereka sebagai pengguna semakin meningkat. Bukti ini dapat dilihat terhadap aduan-aduan yang dibuat melalui saluran-saluran yang disediakan. Contoh yang dapat diambil di sini ialah aduan-aduan yang dibuat melalui Persatuan Pengguna Selangor Dan Wilayah Persekutuan⁸.

Penulis telah menemubual Pengurus Persatuan Pengguna Selangor Dan Wilayah Persekutuan, Puan K.Sivakani Rajes di pejabatnya baru-baru ini. Hasil temubual itu, penulis mendapati PPSWP merupakan salah satu daripada inisiatif pengguna sebagai saluran untuk meluahkan rasa tidak puas hati mereka terhadap sesuatu perkhidmatan yang diterima. Pengguna boleh menyuarakan masalah mereka

⁷ Ucapan Y.A.B Dato' Seri Abdullah Bin Hj.Ahmad Badawi, Timbalan Perdana Menteri Malaysia, Di Majlis Pelancaran Hari Dan Minggu Pengguna Malaysia Di Dewan Tun Dr. Ismail, Pusat Dagangan Dunia Putra Pada 26 Julai 2001.

⁸ Jenis-jenis aduan yang dibuat oleh pengguna, lihat lampiran 5.

dengan cara membuat aduan sama ada melalui telefon ataupun surat/borang. PPSWP bertindak menasihati pengadu dan pihak yang diadu tersebut, sehingga masalah tersebut dapat diatasi. Menurut Puan Sivakani lagi, pihaknya juga bertindak sebagai badan perujuk kepada mana-mana kementerian, jabatan atau agensi yang terlibat dengan masalah yang diadu oleh pengguna⁹.

4.2.3 Pengawasan kedudukan bekalan harga barang-barang di pasaran¹⁰

Melalui perkhidmatan ini, BP menjalankan aktiviti pemantauan bagi memastikan bekalan barang perlu adalah mencukupi dan mudah diperolehi oleh semua pengguna di dalam apa juga keadaan sekalipun. Ini termasuklah pada hari-hari biasa dan juga pada musim-musim perayaan. Aktiviti-aktiviti pengawasan kedudukan bekalan harga ini dibuat secara mingguan oleh pehabat-pejabat cawangan negeri dan daerah¹¹. Keseluruhan aktiviti bukan sahaja dijalankan di kawasan-kawasan bandar, malah juga di kawasan-kawasan luar bandar seperti pasar malam, pasar basah harian, gedung membeli belah dan sebagainya lagi.

Pengawasan dilakukan dengan mengambil langkah bagi mencegah kenaikan harga barang yang tidak munasabah yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Di samping itu, mereka juga menjalankan kutipan harga mingguan bagi 233 jenis barang untuk laporan kepada Jemaah Menteri¹².

⁹ Temubual dengan Puan K.Sivakani Rajes, Pengurus Persatuan Pengguna Selangor Dan Wilayah Persekutuan, 20 Mac 2001, jam 12.45 tengahari.

¹⁰ Program dan aktiviti Bahagian Penguatuasa, <http://www.kpdnhq.gov.my/homepage/pgk/pgk-program3.htm> 16 Oktober 2001.

¹¹ Laporan Tahunan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna 1999, hlm. 76.

¹² *Ibid.*

4.2.4 Penentusan alat-alat timbang dan sukat¹³

Aktiviti penting yang dilakukan dari semasa ke semasa oleh BP adalah penentusan alat-alat timbang dan sukat. Berdasarkan apa yang telah diberitahu, alat timbang dan sukat tidak boleh digunakan dalam menjalankan perdagangan kecuali ianya menepati spesifikasi yang telah ditetapkan. Alat-alat tersebut perlu ditentusahkan sekali setiap 12 bulan. Penentusan alat timbang dan sukat termasuk pungutan fee adalah dibuat oleh pegawai-pegawai timbang dan sukat Bahagian Penguatuusa¹⁴.

4.2.5 Membantu menyelesaikan masalah di antara pengguna dengan peniaga melalui rundingan tiga pihak¹⁵

Apabila berlaku pertikaian di antara peniaga dan pengguna, BP bertanggung jawab menyelesaikan masalah tersebut supaya kedua-dua pihak tidak mengalami apa-apa kerugian. Pertikaian tersebut diadili secara adil dan saksama berdasarkan bidang kuasa yang dimiliki oleh BP. Undang-undang yang dikuatkuasakan oleh BP adalah undang-undang perdagangan dan perlindungan pengguna¹⁶. Tindakan menguatkuasakan pertikaian tersebut juga berdasarkan undang-undang yang telah diperuntukan oleh pihak Mahkamah.

¹³ Program dan aktiviti Bahagian Penguatuusa, <http://www.kpdnhq.gov.my/homepage/pgk/pgk-program.htm> 16 Oktober 2001.

¹⁴ Temubual dengan Tuan Ahmat Ruslan Bin Mohamad Ariffin, Timbalan Ketua Pengarah (Bahagian Perancangan dan Sumber), Bahagian Penguatuusa, KPDNHEP, pada hari Khamis, 18 Oktober 2001, jam 11 pagi.

¹⁵ Program dan aktiviti Bahagian Penguatuusa, *op.cit.*

¹⁶ *Op.cit.*

4.2.6 Pengeluaran dan pembaharuan lesen-lesen¹⁷

Bahagian Penguatkuasa bertanggung jawab mengeluarkan lesen dan surat kuasa bagi barang-barang kawalan, lesen dan permit bagi beras, lesen timbang dan sukat serta cakera optik dan menerima serta menyelenggarakan notis jualan murah seperti berikut:

4.2.6.1 Lesen barang kawalan di bawah Peraturan-peraturan Kawalan Bekalan 1974;

Penulis difahamkan bahawa barang kawalan ditakrifkan sebagai satu tindakan mengawal sesuatu atau sejumlah barang yang tertentu oleh Bahagian Penguatkuasa. Pengawalan di sini hanyalah dari segi bekalan iaitu aktiviti atau penjualan barang tersebut sahaja. Pengawalan dari segi harga barang tidak termasuk di dalam takrif ini¹⁸. Barang kawalan ini pula terbahagi kepada dua kategori iaitu kawalan pada hari biasa dan kawalan pada masa perayaan-perayaan tertentu yang mana ianya tertakluk di bawah Akta Kawalan Bekalan 1961.

Namun berbeza pula dengan barang harga terkawal yang mana harga bagi sesetengah barang ditetapkan. Pengawalan harga ini tertakluk di bawah Akta Kawalan Harga 1946 dan hanya dilakukan pada seminggu sebelum dan selepas hari perayaan. Penetapan harga barang ini ditentukan setelah kajian terperinci dilakukan oleh pihak terbabit. Barang-barang yang dikawal harganya terdiri daripada 11 jens

¹⁷ Program dan aktiviti Bahagian Penguatkuasa, <http://www.kpdnhq.gov.my/homepage/pgk/pgk-program.htm> 16 Oktober 2001.

¹⁸ Temubual dengan Tuan Ahmat Ruslan Bin Mohamad Ariffin, *op.cit.*

barang sahaja seperti daging ayam, kerbau dan lembu, ikan kembung, telur ayam, cili merah, kacang panjang, kubis, kelapa, bawang kecil dan juga ubi kentang¹⁹.

Sungguhpun demikian, peniaga-peniaga dikehendaki mendapatkan lesen terlebih dahulu sebelum memulakan perniagaan menjual barang-barang kawalan tersebut dengan mengisi borang yang diberi percuma oleh BP²⁰. Lesen-lesen yang dikeluarkan pula terbahagi kepada tiga jenis iaitu mengilang, borong dan runcit²¹. Pelesenan barang kawalan adalah bertujuan untuk mengawalselia barang-barang yang berkenaan supaya bekalan sentiasa mencukupi dengan harga yang berpatut untuk keperluan pengguna²². Kesan daripada kawalan harga ini, KPDNHEP terutamanya dan Bahagian Penguatkuasa khususnya berjaya menstabilkan harga pada paras berpatut, di samping menjamin sumber bekalan yang mencukupi dan mudah diperolehi pada bila-bila masa.

4.2.6.2 Barang-Barang Yang Dilesenkan

Terdapat 12 barang kawalan yang tertakluk kepada lesen di bawah Peraturan-peraturan Kawalan Bekalan 1974 . Barang-barang tersebut seperti gula, tepung gandum, minyak masak, minyak tanah, baja kimia, minyak petrol, minyak diesel, Gas Petroleum Cecair, Simen, Bar Bulat Keluli Lembut, roti dan ayam²³. Bagi setiap barang tersebut akan dikeluarkan jenis-jenis lesen yang berbeza sama ada lesen

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ Lihat lampiran 6.

²¹ Risalah yang dikeluarkan oleh Bahagian Penguatkuasa KPDNHEP.

²² Temubual dengan Encik Shahrom Bin Mansor, Penolong Pegawai Penguatkuasa , KPDNHEP, pada hari Selasa, 29 April 2003, jam 9 pagi.

²³ Lihat Lampiran 7.

mengilang, memborong atau runcit. Barang-barang ini dikategorikan sebagai barang-barang kawalan sepanjang masa.

Tindakan pengeluaran lesen-lesen yang berbeza-beza ini dilakukan supaya barang-barang tersebut sentiasa mencukupi dengan harga yang berpatut untuk keperluan pengguna. Tindakan ini juga akan memberikan faedah kepada kedua-dua pihak iaitu peniaga dan pengguna yang mana tidak akan wujud penyelewengan semasa perniagaan dijalankan kerana peniaga terikat dengan perintah yang dikuatkuasakan ini.

4.2.6.3 Surat Kuasa untuk membeli dan menyimpan barang kawalan di bawah peraturan-peraturan Kawalan Bekalan 1974;

Surat kuasa dikeluarkan secara percuma di bawah peraturan-peraturan Kawalan Bekalan (Pindaan) 1990²⁴. Ianya bertujuan untuk membolehkan pengguna industri membeli barang-barang kawalan secara terus daripada pemborong. Barang-barang kawalan yang tertakluk di bawah Peraturan-Peraturan ini ialah Gula, Minyak tanah, Minyak masak, Baja Kimia, Minyak Petrol, Minyak Diesel, Gas Petroleum Cecair, Simen dan juga Bar Bulat Keluli Lembut. Namun begitu, bagi tindakan pembelian dan penyimpanan gula bagi pengusaha-pengusaha hotel dikecualikan daripada mendapat surat kuasa²⁵.

²⁴ Lihat lampiran 8.

²⁵ Tembusul dengan Tuan Ahmad Ruslan Bin Mohamad Ariffin , Timbalan Ketua Pengarah (Bahagian Perancangan dan Sumber) , Bahagian Penguatkuasa, KPDNHEP, pada hari Khamis, 18 Oktober 2001, jam 11 pagi.

Bagi penulis, keperihatinan Bahagian Penguatkuasa terhadap masyarakat amat jelas berdasarkan syarat-syarat yang dikenakan kepada permohonan untuk mendapatkan surat kuasa membeli dan menyimpan barang-barang kawalan tersebut yang mana memerlukan kelulusan daripada pihak bomba. Selain itu, Bahagian ini juga menetapkan agar barang-barang kawalan lain yang tidak memerlukan kelulusan pihak bomba ditempatkan di tempat simpanan yang bersesuaian dan tidak mengganggu keselesaan orang awam.

4.2.6.4 Lesen Timbang dan Sukat di bawah Peraturan-peraturan Timbang dan Sukat 1981;

Lesen ini dikeluarkan mengikut Peraturan-Peraturan Timbang dan Sukat 1981 oleh Ketua Inspektor Timbang dan Sukat. Ia bertujuan untuk mengawasi aktiviti pembuatan, pembaikan dan penjualan alat-alat timbang dan sukat supaya selaras dengan kehendak undang-undang. Terdapat tiga kategori lesen yang dikeluarkan oleh Bahagian Penguatkuasa KPDNHEP iaitu²⁶:

- Lesen untuk membuat, membaiki dan menjual alat timbang dan sukat;
- Lesen untuk membaiki dan menjual alat timbang dan sukat;
- Lesen untuk menjual alat timbang dan sukat;

Manakala bagi jumlah fee lesen yang perlu dibayar adalah seperti yang tertera di dalam jadual berikut:

²⁶ *Ibid*

Jadual 4.3: Jumlah fee bagi lesen membuat dan membaiki dan menjual alat timbang dan sukat

	1 Tahun	2 Tahun	3 Tahun	4Tahun	5 Tahun
Lesen membuat, membaiki dan menjual	RM200	RM400	RM600	RM800	RM1000
Lesen membaiki dan menjual	RM100	RM200	RM300	RM400	RM500
Lesen menjual	RM50	RM100	RM150	RM200	RM250

Sumber : Risalah yang dikeluarkan oleh KPDNHEP

Bahagian Penguatkuasa telah menetapkan syarat-syarat kelulusan yang terperinci bagi membolehkan seseorang peniaga menjalankan perniagaannya sama ada membaiki, atau menjual alat-alat timbang dan sukat ini.

Situasi ini memberi gambaran yang jelas kepada penulis bahawa Bahagian Penguatkuasa amat berhati-hati dan tegas dalam proses mengeluarkan sesuatu lesen kepada peniaga khususnya lesen timbang dan sukat. Pelbagai syarat dan proses dikenakan sebelum lesen tersebut diluluskan. Hakikatnya, tidak mudah untuk menjalankan perniagaan tersebut. Hasil daripada ketegasan tersebut, pengguna tidak akan tertipu oleh peniaga yang tidak bertanggung jawab sekaligus memberi kesan kepada pengguna yang mana kebijakan dan hak-hak mereka sentiasa terpelihara. Kejayaan ini bersesuaian dengan objektif utama Bahagian Penguatkuasa untuk menjaga kebijakan pengguna.

4.2.6.5 Lesen import dan eksport beras di bawah Peraturan-peraturan Kawalan Padi dan Beras (Pelesenan pengimport dan Pengeksport) 1994;

Lesen beras adalah bertujuan untuk mengawal bekalan dan pengedaran beras bagi memastikan bekalan mencukupi dan mudah diperolehi dengan harga yang berpatutan²⁷. Terdapat empat jenis lesen yang dikeluarkan, iaitu lesen untuk mengimport, mengeksport, memborong dan juga runcit. Sepertimana yang lain, permohonan untuk mendapatkan lesen ini juga perlu mengisi borang yang disediakan secara percuma.²⁸

4.2.6.6 Lesen borong dan runcit beras di bawah peraturan-peraturan Kawalan Padi dan Beras (pelesenan Pemborong dan peruncit) 1996;

Pemborong dan peruncit beras terikat kepada peraturan-peraturan Kawalan Padi dan Beras seperti yang disebutkan, selagi mana mereka menjalankan kegiatan perniagaan barang tersebut²⁹.

4.2.6.7 Kebenaran / permit pemindahan beras antara negeri di bawah peraturan-peraturan Kawalan Padi dan Beras (sekat Pemindahan Antara Negeri) 1997;

Permit pemindahan beras ini juga berada di bawah pengawasan Bahagian Penguatuasa KPDNHEP. Segala prosedur dan syarat-syarat yang ditetapkan kepada peniaga sama ada mengilang, borong atau runcit adalah tertakluk di bawah peraturan-peraturan Kawalan Padi Dan Beras (sekat Pemindahan Antara Negeri) 1997³⁰.

²⁷ Temubual dengan Tuan Ahmat Ruslan Bin Mohamad Ariffin , Timbalan Ketua Pengarah, Bahagian Penguatuasa (Bahagian Perancangan Dan Sumber), KPDNHEP, pada hari Khamis, 18 Oktober 2001, jam 11 pagi.

²⁸ Lihat lampiran 9.

²⁹ Ibid.

³⁰ Ibid.

4.2.6.8 Lesen Mengilang Cakera Optik 2000;

Pada 15 Mac 2001, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna mula menguatkuasakan Akta Cakera Optik 2000³¹. Pemberitahuan ini telah dibuat oleh Yang Berhormat Tan Sri Dato' Hj. Muhyiddin Bin Hj. Mohd. Yassin, selaku Menteri Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna yang mana Penguatkuasaan ini diadakan secara menyeluruh di seluruh negara. Lesen mengilang cakera optik bertujuan untuk mengawalselia aktiviti pengilangan cakera optik bagi mencegah aktiviti cetak rompak dengan mengenakan syarat menandakan kod pengilang pada setiap cakera optik yang dikilangkan .

Aktiviti penguatkuasaan dijalankan dari semasa ke semasa oleh pegawai yang berkenaan memandangkan ramai di kalangan peniaga yang menjalankan perniagaan samada mengilang ataupun menjual *cd* dan *vcd* dengan tidak mempunyai lesen yang sah daripada Bahagian Penguatkuasa KPDNHEP. Tindakan ini menjual *cd* dan *vcd* ini dikenali dengan istilah 'cetak rompak' kerana telah menggunakan hak cipta orang lain untuk keuntungan dan faedah peribadi. Hasil tindakan para pegawainya, Bahagian ini berjaya membanteras aktiviti cetak rompak walaupun tidak secara keseluruhannya. Fakta berkaitan tindakan membanteras cetak rompak ini dapat dilihat di dalam jadual berikut³²:

³¹Berita terkini Bahagian Penguatkuasa KPDNHEP,
<http://www.kpdnhq.gov.my/homepage/beritaterkini.kpdnhq.htm> 22 Februari 2002.

³²Aktiviti membanteras cetak rompak, <http://www.kpdnhq.gov.my/melayu/stst-kuasa3.htm> 22 Februari 2002.

Jadual 4.4 Menunjukkan aktiviti membanteras cetak rompak

TINDAKAN MEMBANTERAS CETAK ROMPAK		
TEMPOH : 1 APRIL 1999 HINGGA 21 OKTOBER 2001		
Jumlah Pemeriksaan	Jumlah Kes	Nilai Barang Disita
39,773	10,741	RM 112,724,887.00
TEMPOH : 1 JANUARI 2001 HINGGA 21 OKTOBER 2001		
Jumlah Pemeriksaan	Jumlah Kes	Nilai Barang Disita
18,584	3,772	RM 25,530,425.00

Sumber: <http://www.kpdnhq.gov.my/melayu/stat-kuasa3.htm> 22 Februari 2002.

Jadual 4.5: Laporan Tindakan Membanteras Cetak Rompak
Sehingga April Tahun 2003

BULAN	PREMIS			JUMLAH	JUMLAH RAMPASAN	NILAI RAMPASAN
	SETOR	TETAP	TERBUKA			
20 Jan	0	2	78	80	38,512	220,250.00
20 Feb	0	0	64	64	22,354	192,012.00
20 Mac	0	2	93	95	35,216	437,115.00
20 Apr	0	7	60	67	25,285	131,370.00

Sumber: Bahagian Penguatkuasa KPDNHEP, Cawangan Negeri Selangor. April 2003

Sungguhpun kejayaan demi kejayaan dicapai, hakikatnya kegiatan cetak rompak ini terus berleluasa malah semakin profesional dan canggih cara pengendaliannya. Oleh itu, Bahagian Penguatkuasa sedang berusaha untuk memantapkan lagi bahagian penguatkuasaan dengan menyediakan infrastruktur yang moden serta memberi pelbagai latihan kemahiran bagi meningkatkan prestasi penguatkuasaan. Latihan bersepada dengan pasukan penguatkuasa dari lain-lain

jabatan seperti polis, kastam, imigresen dan sebagainya diadakan dari masa ke semasa supaya mereka dapat bertukar-tukar pengalaman dan idea.

4.2.7 Notis mengadakan jualan murah di bawah Peraturan-peraturan Perihal Dagangan (Harga Jualan Murah) Pindaan.

Para peniaga yang hendak mengadakan jualan murah perlu mengemukakan notis bertulis tidak lewat daripada 14 hari sebelum jualan murah hendak dimulakan kepada Bahagian Penguatkuasa mengikut peraturan 3, Peraturan-Peraturan Perihal Dagangan (Harga Jualan Murah) Pindaan 1993³³. Ia bertujuan bagi mengawal aktiviti jualan murah supaya peniaga yang mengadakan aktiviti jualan murah lebih bertanggung jawab bagi memastikan jualan murah menepati kehendak undang-undang.

Bahagian Penguatkuasa menetapkan syarat-syarat penting yang perlu diikuti oleh para peniaga yang ingin mengadakan jualan murah. Peniaga diingatkan jualan murah adalah terhad kepada 30 hari sahaja untuk setiap kali dan sesebuah premis hanya dibenarkan menghadkan 6 kali jualan murah sahaja setahun. 4 kali tempoh ditetapkan oleh pengawal dan 2 kali dipilih oleh peniaga. Selain itu barang-barang yang ditawarkan untuk jualan murah hendaklah sekurang-kurangnya 70% daripada keseluruhan barang yang ada dalam premis tersebut. Berdasarkan syarat-syarat tersebut, peniaga juga dikehendaki mempamerkan notis jualan murah di dalam premisnya sepanjang aktiviti itu berjalan³⁴. Namun yang penting, peniaga yang ingin mengadakan jualan murah perlu terlebih dahulu membuat permohonan untuk

³³ Temubual dengan Tuank Ahmat Ruslan Bin Mohamad Ariffin , *op.cit.*

³⁴ *Ibid.*

mendapatkan lesen mengadakan jualan murah yang boleh didapati secara percuma³⁵

Dengan penguatkuasaan lesen-lesen ini, penulis mendapat kesimpulan bahawa Bahagian Penguatuasa amat perihatin terhadap apa sahaja amalan perniagaan yang dijalankan oleh peniaga supaya mengikut peraturan yang ditetapkan. Ini sekaligus akan mempengaruhi aktiviti perdagangan dalam negeri yang mana dapat memastikan bekalan sentiasa mencukupi dengan harga yang berpatutan. Kesan daripada situasi ini juga, dapat memastikan kebijakan pengguna terpelihara di samping mewujudkan keselesaan di antara peniaga dan pengguna.

4.3 AKTA-AKTA YANG DIKUATKUASAKAN

Bidangkuasa Bahagian Penguatuasa dapat dilihat secara praktikalnya atas tindakan mereka menguatkuasakan undang-undang dengan tujuan melindungi pengguna. Mereka berhak menguatkuasakan undang-undang yang terdiri daripada 11 Akta yang berkaitan dengan aktiviti perdagangan. Ini bermaksud aktiviti penguatkuasaan hanya meliputi perkara-perkara yang terdapat di dalam akta-akta tersebut sahaja. Penguatkuasaan akta-akta berkenaan bertujuan untuk melindungi pengguna dan sekaligus mewujudkan etika perdagangan yang baik di dalam negara.

Di antara Akta-Akta yang dikuatkuasakan itu seperti :

³⁵ Lihat Lampiran 10.

4.3.1 Akta Kawalan Harga 1946

Akta ini dan perundangan-perundangan subsidiari di bawahnya adalah bertujuan untuk menentukan harga barang -barang adalah berpatut dalam sebarang keadaan dan dalam masa yang sama memberi peluang kepada pengguna untuk membuat perbandingan harga sebelum membeli barang-barang³⁶.

Akta ini juga memperuntukan kuasa kepada Pengawal Harga bagi mengawal harga barang, catuan bekalan dan penstabilan harga barang-barang. Walau bagaimanapun peruntukan kuasa berhubung dengan kawalan barang dan catuan bekalan tidak dikuatkuasakan. Kuasa-kuasa ini meliputi kuasa menetapkan harga maksimum bagi apa-apa barang di setiap peringkat mengikut kawasan, kuasa menetapkan bayaran maksimum perkhidmatan penyelenggaraan, pengangkutan, simpanan dan penyewaan apa-apa barang³⁷.

Di samping itu, akta ini juga memperuntukkan kuasa-kuasa perlu bagi menentukan barang-barang yang harganya dikawal itu mudah diperolehi dengan harga yang telah ditetapkan. Ini meliputi kuasa-kuasa melesenkan penjual termasuk mengenakan syarat-syarat yang difikirkan perlu dan kuasa untuk melarang pengeksportan mana-mana barang yang harganya dikawal³⁸.

³⁶ Akta-akta yang dikuatkuasakan, <http://www.kpdnhq.gov.my/homepage/pgk/pgk-akta.htm> 16 Oktober 2001.

³⁷ Mohd.Said Mohd.Zain, "Undang-Undang Perlindungan Pengguna Dan Peranan Penguatkuasa", (Seminar Kepenggunaan , IPT Lama Universiti Malaya, 21-22 Ogos 1993), hlm. 22-24.

³⁸ *Ibid*.

Dalam menggunakan kuasa untuk mewajibkan penandaan harga pada barang-barang pula, satu perintah iaitu Perintah Kawalan Harga (Penandaan Harga oleh Penjual Runcit) telah dibuat dan berkuatkuasa mulai 1.6. 1993. Perintah ini mewajibkan penjual runcit meletakkan tanda harga pada semua barang-barang yang dipamerkan untuk jualan atau sebagai contoh barang untuk jualan. Tujuannya ialah untuk memudahkan pengguna membuat perbandingan harga di samping memudahkan pengesanan perubahan harga barang³⁹. Kegagalan mematuhi perintah ini adalah satu kesalahan di bawah akta ini.

Selain itu, di bawah perintah Kawalan Harga (Pelabelan oleh Pekilang, Pengimport, Pengeluar Atau penjual Borong) yang dikuatkuasakan tahun 1980, di bawah perintah ini, pengilang pengimport, pengeluar atau penjual borong diwajib untuk melabelkan barang-barang sedia bungkus dengan maklumat-maklumat tertentu seperti nama sebutan sebenar barang-barang itu, berat minimum, kuantiti, amaun atau muatan barang-barang, nama dan alamat pengilang, pengimport, pengeluar atau penjual borong. Tujuannya ialah untuk memberi peluang kepada pengguna mendapat maklumat secukupnya dalam membuat pilihan. Kegagalan mematuhi perintah-perintah yang disebut di atas adalah satu kesalahan di bawah akta ini⁴⁰.

4.3.2 Akta Kawalan Bekalan 1961

Akta ini dan perundangan-perundangan subsidiari di bawahnya adalah bertujuan untuk menentukan bekalan barang-barang perlu mudah diperolehi dengan

³⁹ Ibid.

⁴⁰ Ibid.

harga yang berpatutan dalam setiap keadaan⁴¹. Ia juga bertujuan untuk memberi kuasa kepada Kerajaan mengawal dan mencatukan barang-barang apabila keadaan memerlukan. Kuasa-kuasa ini meliputi kuasa untuk mengisyiharkan apa-apa barangan sebagai barang kawalan atau barang catuan dan seterusnya mengawal pengeluaran, pengedaran, penjualan dan pensetoran barang-barang berkenaan bagi menentukan ianya mudah diperolehi dengan harga yang berpatutan dalam setiap keadaan. Sebarang aktiviti yang boleh menjelaskan bekalan dan harga barangan seperti memberhentikan pengeluaran tanpa sebab-sebab yang munasabah, enggan menjual, penyorokan atau mengenakan syarat-syarat yang tidak berpatutan dan sebagainya adalah dilarang⁴².

Pada masa ini sebanyak 20 jenis barangan telah disiyiharkan sebagai barang kawalan sepanjang masa di bawah Akta ini⁴³. Di samping itu, sebanyak 25 jenis barangan lagi diisyiharkan sebagai barang kawalan di musim-musim perayaan⁴⁴. Barang-barang kawalan yang bekalannya dikenalpasti seringkali menimbulkan masalah pula diisyiharkan sebagai barang-barang kawalan berjadual⁴⁵ di bawah satu perundangan subsidiari yang dibuat di bawah akta ini iaitu Peraturan-Peraturan Kawalan Bekalan, 1974. Pada masa ini sebanyak 10 jenis barangan yang diisyiharkan demikian. Tujuannya ialah untuk membolehkan kawalseliaan yang lebih

⁴¹ Akta-akta yang dikuatkuasakan, <http://www.kpdnhq.gov.my/homepage/pgk/pgk-akta.htm> 16 Oktober 2001.

⁴² Mohd Said Mohd.Zain, "Undang-Undang Perlindungan Pengguna Dan Peranan Penguatkuasa", (Kertas Seminar Kepenggunaan ,di IPT Lama Universiti Malaya, 21-22 Ogos 1993), hlm. 24-25.

⁴³ Lihat lampiran 11.

⁴⁴ Lihat lampiran 12.

⁴⁵ Senarai barang-barang kawalan berjadual, lihat lampiran 13.

ketat ke atas aktiviti pengeluaran, pengedaran, pemasaran dan pensetoran barang-barang berkenaan⁴⁶.

Kuasa-kuasa yang diperuntukan di bawah akta ini akan digunakan sepenuhnya bersama-sama dengan kuasa-kuasa yang diperuntukkan di bawah Akta Kawalan Harga, 1946 dalam keadaan tertentu seperti semasa bencana alam dan sebagainya bagi menentukan adanya bekalan dan harganya berpatut dalam keadaan tersebut. Dalam keadaan semasa, kuasa-kuasa di bawah akta ini digunakan bagi tujuan untuk menentukan hak pengguna untuk mendapat keperluan asas iaitu barang-barang perlu diberi perlindungan sewajarnya⁴⁷.

Akta ini juga memperuntukkan kuasa-kuasa penguatkuasaan yang diperlukan. Pemeriksaan dan pengawasan dijalankan secara berterusan bagi membanteras aktiviti yang boleh menjelaskan bekalan barang-barang perlu. Kuasa-kuasa di bawah akta ini juga digunakan bagi mengatasi masalah bekalan⁴⁸.

4.3.3 Akta Timbang Dan Sukat 1972

Akta ini dan perundangan-perundangan subsidiari di bawahnya adalah bertujuan untuk memastikan segala alat timbang dan sukat untuk kegunaan perdagangan mematuhi spesifikasi yang ditetapkan dan di samping itu memastikan bahawa alat-alat timbang dan sukat itu disahkan ketetapan timbangan dan

⁴⁶ *Ibid.*

⁴⁷ *Ibid.*

⁴⁸ *Ibid.*

sukatannya⁴⁹. Akta ini memansuhkan dan menggantikan semua enakmen dan ordinan timbang dan sukat di negara ini. Ianya bukan sahaja bertujuan untuk mewujudkan satu sistem timbangan dan sukatan yang seragam di negara tetapi bagi mewujudkan satu sistem kawalseliaan yang teratur dalam menentukan kesahihan ketepatan timbangan atau sukatan alat-alat timbangan dan alat-alat sukat yang digunakan dalam menjalankan perdagangan⁵⁰.

Pendekatan yang diambil oleh akta ini ialah mengisyiharkan hanya Sistem Unit Antarabangsa atau sistem metrik sahaja dibenarkan digunakan di Malaysia. Menetapkan "standard" bagi maksud penentusan ketepatan alat-alat timbang dan sukat, melantik Penyimpan Alat Timbang dan Sukat iaitu SIRIM dan memberi kuasa kepada dirinya untuk menetap dan mengisyiharkan melalui warta kerajaan spesifikasi dan rekabentuk alat timbang dan sukat yang boleh digunakan dalam menjalankan perdagangan dan menetapkan prosedur penyimpanan dan penentusan "standard" dan prosedur penentusan alat timbang dan sukat⁵¹.

Akta ini mempunyai kuasa melarang seseorang daripada menjalankan urusniaga tanpa menggunakan alat timbang atau alat sukat jika harga, caj atau upahnya ditentukan berdasarkan timbangan dan sukatan, melarang menggunakan alat timbang atau alat sukat dalam menjalankan perdagangan jika alat timbang atau alat sukat itu tidak tepat timbangan atau sukatannya atau ketepatan timbangan atau

⁴⁹ Akta-akta yang dikuatkuasakan, <http://www.kpdnhq.gov.my/homepage/pgk/pgk-akta.htm> 16 Oktober 2001.

⁵⁰ Mohd.Said Mohd.Zain, "Undang-Undang Perlindungan Pengguna Dan Peranan Penguatkuasa", (Kertas Kerja Seminar Kepenggunaan di IPT Lama Universiti Malaya, 21-22 Ogos 1993), hlm. 26.

⁵¹ Ibid.

sukatannya tidak ditentusahkan oleh pihak berkuasa. Di samping itu, akta ini juga berhak melarang seseorang daripada membuat, membaik atau menjual alat timbang atau sukat kecuali di bawah dan mengikut satu lesen yang telah dikeluarkan oleh pihak berkuasa. Begitu juga dengan melantik pihak berkuasa bagi maksud melesen pembuat, membaik atau penjual alat timbang dan sukat, menentusahkan alat timbang dan sukat dan penguatkuasaan akta⁵².

4.3.4 Akta Sewa Beli 1967

Akta ini dan perundangan-perundangan subsidiari di bawahnya adalah bertujuan untuk mengawalselia bentuk dan kandungan perjanjian serta menggariskan hak dan tanggung jawab pihak-pihak yang terlibat dengan perjanjian sewa beli⁵³. Sewa-beli adalah satu cara yang mudah bagi pengguna mendapat sesuatu barang. Pengguna tidak perlu membayar tunai keseluruhan harga barang yang diperlukan semasa barang itu diserahkan kepadanya. Memadai dengan membayar satu jumlah yang kecil sahaja. Sistem sewa-beli memainkan peranan yang besar dalam meningkatkan permintaan terhadap barang dan seterusnya meningkatkan pengeluaran barang⁵⁴.

Walau bagaimanapun, sistem sewa-beli ini boleh menimbulkan pelbagai masalah yang dikenalpasti berpunca daripada kedua-dua belah pihak iaitu pengguna dan penjual seperti keghairahan pengguna untuk mendapatkan barang, keghairahan

⁵² *Ibid*

⁵³ Akta-akta yang dikuatkuasakan, <http://www.kpdnhq.gov.my/homepage/pgk/pgk-akta.htm> 16 Oktober 2001.

⁵⁴ *Ibid*

peniaga/jurujual untuk meningkatkan jualan, perjanjian yang bukan sahaja tidak difahami kandungannya tidak difahami oleh pengguna tetapi memihak kepada satu pihak iaitu pemunya dan tindakan susulan yang tidak beretika ke atas pihak yang gagal melaksanakan obligasi di bawah perjanjian⁵⁵.

Oleh itu, bagi mengatasi masalah ini satu undang-undang khusus telah digubal iaitu Akta sewa-beli 1967. Undang-undang ini berkuatkuasa mulai 11.4.1986. Pendekatan yang diambil oleh akta ini ialah memberi takrifan khusus kepada perjanjian sewa-beli dan seterusnya mengawalselia bentuk perjanjian, kandungan perjanjian serta hak dan tanggung jawab pihak-pihak kepada perjanjian yang termasuk di bawah takrifan itu⁵⁶.

4.3.5 Akta Hakcipta 1987

Akta ini dan perundangan-perundangan subsidiari di bawahnya adalah bertujuan untuk memberi hakcipta kepada karya-karya dan melindungi hak ekslusif tuampunya hakcipta daripada dicabuli oleh pihak lain⁵⁷. Akta ini juga memberi perlindungan hakcipta dan menetapkan jenis-jenis karya yang layak mendapat hakcipta, syarat-syarat kelayakan untuk mendapat perlindungan hakcipta dan skop jangka masa perlindungannya.

⁵⁵ *Ibid.*

⁵⁶ Untuk keterangan lebih lanjut mengenai penguatkuasaan akta ini, sila rujuk Mohd Said Mohd Zain, "Undang-Undang Perlindungan Pengguna Dan Peranan Penguatkuasa", (Kertas Kerja Seminar Kepenggunaan di IPT Lama Universiti Malaya, 21-22 Ogos 1993), hlm. 4-18.

⁵⁷ Akta-akta yang dikuatkuasakan, *op.cit.*

Bagi memberi perlindungan hakcipta dalam data yang bergerak melalui internet dan memenuhi kehendak Perjanjian TRIPS khususnya untuk melindungi hak-hak Pelaku. Ini termasuk :-

- Memberi perlindungan kepada mereka-mereka yang membuat persembahan, contohnya pelakon, penyanyi, penari dan lain-lain lagi;
- Mengadakan peruntukan bagi penguatkuasaan sempadan (border measures) bagi menghalang barang-barang hakcita tiruan daripada diimpor ke Malaysia.

4.3.6 Akta Jualan Langsung 1993

Akta ini dan perundangan-perundangan subsidiari di bawahnya adalah bertujuan untuk mengawalselia aktiviti-aktiviti jualan langsung pintu ke pintu dan melalui pos⁵⁸. Namun yang utamanya, Akta Jualan Langsung 1993 telah digubal dengan tiga objektif penting iaitu⁵⁹:

- i. Melindungi hak dan kepentingan pengguna
- ii. Menggalakkan pertumbuhan dan perkembangan aktiviti jualan langsung yang beretika; dan
- iii. Melarang segala kegiatan jualan secara piramid

⁵⁸*Ibid*.

⁵⁹ Mohd.Said Mohd.Zain., *op.cit.*, hlm.27.

Jualan langsung adalah kaedah jualan terus di antara penjual dengan pembeli/pelanggan. Kaedah jualan ini tidak melalui saluran biasa seperti jualan di kedai. Skop akta ini merangkumi jualan 'pintu ke pintu'⁶⁰ dan jualan 'pesanan pos'⁶¹.

Akta Jualan Langsung 1993 mengharamkan perniagaan jualan langsung secara piramid, iaitu yang melibatkan jualan atau perkiraan yang dengannya seseorang peserta menerima upah atau balasan yang tidak diasaskan pada jumlah atau kuantiti jualan tetapi adalah diasaskan, pada apa-apa takat, pada bilangan peserta lain yang dapat didorong supaya menyertai skim tersebut⁶².

Dari segi etika dan syarat-syaratnya, urusniaga jualan langsung boleh dijalankan tiap-tiap hari di antara jam 9.00 pagi hingga 7.00 petang, kecuali hari Ahad atau Jumaat (mengikut cuti mingguan di negeri masing-masing) dan pada hari-hari cuti am, melainkan sekiranya temujanji telah dibuat di antara penjual dengan pembeli. Penjual-penjual jualan langsung dikehendaki menunjukkan kad pengenalan dan kad kuasa yang dikeluarkan oleh syarikat kepada pembeli dan pelanggan⁶³.

Akta ini juga memberi hak-hak tertentu kepada pembeli/pelanggan yang berurusan dengan syarikat atau wakil syarikat jualan langsung. Pembeli hendaklah menggunakan hak-hak tersebut seperti meminta penjual menunjukkan kad kebenaran

⁶⁰ Akta telah membuat definisi 'jualan pintu ke pintu' dierangkan sebagai jualan barang atau perkhidmatan yang dijalankan oleh penjual yang pergi dari satu tempat ke tempat ke satu tempat selain daripada suatu tempat perniagaan yang tetap.

⁶¹ 'Jualan melalui pos' ertiinya jualan barang atau perkhidmatan yang dijalankan oleh seseorang dengan menerima tawaran bagi kontrak jualan melalui pos.

⁶² Mohd.Said Mohd.Zain., *op.cit.*, hlm. 28.

⁶³ *Ibid.*

yang dikeluarkan oleh syarikat, berurusan pada waktu-waktu yang ditetapkan sahaja, memeriksa contoh barang-barang yang hendak dibeli pada masa dan tempat yang ditetapkan oleh syarikat, mendapatkan satu salinan kontrak jualan selepas ditandatangani dan menamatkan kontrak sebelum tamat 'tempoh bertenang'⁶⁴ sekiranya tidak mahu meneruskan pembeli barang atau perkhidmatan atau pelaksanaan perkhidmatan.

4.3.7 Akta Perihal Dagangan 1972

Akta ini memberi peruntukan dan kuasa bagi melarang salah pernyataan perihal dagangan berhubung dengan barang, perkhidmatan, tempat tinggal dan kemudahan yang dibekalkan dalam menjalankan perniagaan termasuk pernyataan palsu mengenai harga barang dan caj perkhidmatan⁶⁵. Perundangan Subsidiari di bawahnya meliputi penggunaan perbahasan halal, penandaan makanan, harga jualan murah dan sebagainya.

4.3.8 Akta Kawalan Padi Dan Beras 1994

Akta ini dan perundangan-perundangan subsidiari di bawahnya adalah bertujuan mengawalselia bekalan harga padi dan beras negara serta untuk menentukan bekalan padi dan beras mencukupi dan dengan harga yang berpatut dan menentukan industri padi dan beras dapat berkembang dengan sihat⁶⁶.

⁶⁴Tempoh bertenang (selama 10 hari bekerja) adalah untuk memberi peluang kepada pembeli/pelanggan menimbangkan semula sesuatu pesanan yang telah dibuat samada hendak diteruskan atau membatalkan pesanan.

⁶⁵Akta-akta yang dikuatkusakan, *op.cit.*

⁶⁶ *Ibid.*

Peraturan ini menetapkan prosedur berhubung dengan pelesahan dan syarat-syarat yang perlu dipatuhi oleh seseorang pemegang lesen. Walau bagaimanapun kawalseliaan oleh KPDNHEP adalah dari aspek beras sahaja. Perkara-perkara berhubung dengan padi terletak di bawah bidangkuasa Kementerian Pertanian.

4.3.9 Akta Perlindungan Pengguna 1999

Akta ini dan perundangan-perundangan subsidiari di bawahnya bertujuan untuk mengadakan peruntukan bagi perlindungan pengguna, penubuhan Majlis Penasihat Pengguna Negara bagi menasihati menteri berkenaan isu-isu pengguna untuk penubuhan Tribunal tuntutan Pengguna yang boleh bersidang untuk menimbangkan tuntutan kerugian oleh pengguna bagi tuntutan yang tidak melebihi RM10,000⁶⁷. Walau bagaimanapun, KPDNHEP akan meminda Akta Perlindungan Pengguna bagi membolehkan had Tribunal Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) dinaikkan daripada RM10,000 kepada RM50,000⁶⁸. Akta ini memperuntukkan kuasa-kuasa melindungi pengguna dari segi *misrepresentasi* harga, keselamatan barang serta mewujudkan Majlis Penasihat Pengguna Negara.

4.3.10 Akta Filem (Penapisan) 1952

Akta ini dan perundangan-perundangan subsidiari di bawahnya adalah bertujuan menapis filem-filem sebelum diluluskan untuk tayangan⁶⁹. Akta ini ditadbirkan oleh pihak Kementerian Dalam Negeri dan turut dikuatkuasakan oleh

⁶⁷ *Ibid*.

⁶⁸ Berita Minggu, Ahad, 13 Januari 2002.

⁶⁹ Akta-akta yang dikuatkuasakan, *op cit*.

Bahagian Penguatkuasa dari aspek membanteras cetak rompak melalui penurunan kuasa oleh Kementerian berkenaan.

4.3.11 Akta Cakera Optik 2000

Akta ini dan perundangan-perundangan subsidiari di bawahnya adalah untuk mengadakan peruntukan bagi pelesenan serta pengawalseliaan pengilangan cakera optik bertujuan mencegah aktiviti cetak rompak cakera optik⁷⁰.

4.4 TINDAKAN PENGUATKUASAAN

Melalui akta-akta yang dikuatkuasakan, Bahagian Penguatkuasa berhak mengambil tindakan yang berbentuk hukuman kepada para peniaga yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan. Menurut Tuan Ahmat Ruslan lagi , sesuatu tindakan akan terus dibuat tanpa sebarang notis seandainya Bahagian Penguatkuasa mendapat aduan berkaitan hal-hal tersebut sebaik sahaja sesuatu aduan itu dibuat⁷¹. Tidak kira apa juga jenis aduan, sama ada yang dibuat kepada agensi-agensi kerajaan, swasta ataupun pihak NGO's, dan para pengguna. Sebagai contoh, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna mengadakan saluran-saluran aduan seperti talian-talian hotline, bilik gerakan yang beroperasi 24 jam, e-mail, kemudahan menyampaikan aduan bersurat dan juga kemudahan membuat aduan melalui Peti

⁷⁰ *Ibid.*

⁷¹ Temubual dengan Encik Shahrom Bin Mansor , Penolong Pegawai Penguatkuasa KPDNHEP, pada hari Selasa, 29 April 2003, jam 9 pagi.

Surat 8000 yang tidak memerlukan setem⁷². Aduan-aduan ini boleh dibuat melalui borang – borang yang diberi secara percuma⁷³.

Penulis juga difahamkan, tidak ada nasihat lagi kepada peniaga memandangkan peraturan ini telah ditetapkan sejak dahulu lagi. Walau bagaimanapun, ketika aktiviti pemantauan dijalankan, sekiranya para peniaga didapati bersalah, mereka akan dikenakan tindakan sama ada dikenakan kompaun atau denda ataupun dibawa kes ini ke muka pengadilan di Mahkamah. Hal ini bergantung kepada jenis kesalahan yang dilakukan, yang mana hanya kesalahan-kesalahan kecil sahaja yang akan diberi denda kompaun. Sekiranya peniaga membayar kompaun yang dikenakan, kes tersebut akan berakhir di situ sahaja dan jika sebaliknya, Mahkamah yang menentukannya⁷⁴.

Namun, baru-baru ini, pihak Kementerian telah memberi tauliah kepada sekumpulan sukarelawan untuk sama-sama berusaha menjalankan aktiviti pemantauan harga sama ada di pasar-pasar ataupun di pusat-pusat membeli belah yang lain. Ramai di kalangan suri rumah yang mengambil bahagian dalam aktiviti ini memandangkan mereka merupakan golongan yang peka atau lebih kerap mengunjungi tempat-tempat tersebut⁷⁵. Namun begitu, aktiviti ini bukan sahaja disertai oleh golongan wanita, malah golongan lelaki juga dialu-alukan untuk

⁷² Ucapan Perasmian oleh Tan Sri Dato' Muhyiddin Bin Haji Yassin, Menteri Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna, Di Majlis Perasmian Forum Pengguna (Aduan Dan Penguatkuasaan Undang-Undang), PWTC, Kuala Lumpur, 21 Ogos 2001.

⁷³ Lihat lampiran 14.

⁷⁴ Temubual dengan Encik Shahrom Bin Mansor , *op.cit*.

⁷⁵ Benta Harian, 27 Oktober 2001.

menyertai aktiviti pemantauan harga ini (Sukarelawan Pemantau Harga)⁷⁶. Penyertaan dialu-alukan kepada semua pihak dan tidak hanya kepada golongan-golongan tertentu sahaja. Sungguhpun demikian, semasa menjalankan tugas, sukarelawan pemantau harga ini tidak berhak untuk menegur para peniaga yang melakukan kesalahan, apatah lagi untuk mengambil tindakan ke atas mereka. Mereka sebaliknya perlu membuat aduan kepada pihak terbabit untuk dikenakan tindakan ke atas pesalah⁷⁷. Ini bertujuan agar tidak menimbulkan konflik sosial di pasar kerana aktiviti bersifat pemantauan oleh petugas-petugas sukarela.

Selain itu, terdapat usaha-usaha lain yang dilakukan oleh pihak Kementerian iaitu dengan memberi tauliah kepada Penghulu bagi setiap Mukim membantu menubuhkan Kelab Pengguna Mukim. Kelab ini berfungsi menjadi saluran maklumat kepada Bahagian Penguatkuasa berkaitan dengan soal pemantauan harga, kualiti barang yang dijual dan juga berkaitan dengan undang-undang pengguna⁷⁸.

Situasi ini wujud memandangkan wujudnya pelbagai kegiatan penyelewengan di kalangan peniaga. Kerjasama daripada sukarelawan ini sedikit sebanyak dapat memberi banyak maklumat berkaitan dengan penyelewengan yang dilakukan. Hasilnya Kementerian dapat mewujudkan golongan peniaga yang mengamalkan etika perniagaan yang baik. Usaha seperti ini merupakan satu langkah untuk membasmi sikap peniaga yang tidak mengamalkan etika kerja yang baik dan seharusnya tindakan ini diberi penghargaan yang tinggi.

⁷⁶ Berita Harian , 5 November 2001.

⁷⁷ Utusan Malaysia , 01 November 2001.

⁷⁸ Berita Harian, 5 November 2001.

Di Bahagian Penguatkuasa, tindakan ini dijalankan oleh segolongan mereka yang telah diperturunkan kuasa ke atas mereka atau menurut hasil kajian yang dibuat golongan ini akan diwartakan terlebih dahulu sebagai Pegawai Penguatkuasa mengikut bahagian-bahagian tertentu ⁷⁹. Berdasarkan fakta yang diperolehi , setakat ini terdapat lebih kurang 995⁸⁰ orang daripada kalangan anggota penguatkuasa yang dipertanggungjawabkan dengan kuasa yang ada kepada mereka mengawasi segala bentuk penyelewengan atau penipuan yang berkaitan dengan hal ehwal perdagangan .

4.5 TINDAKAN DAN JENIS-JENIS HUKUMAN YANG DIKENAKAN

Bahagian Penguatkuasa mempunyai objektif dalam menguatkuasakan undang-undang dan melindungi pengguna. Seperti yang telah dijelaskan oleh Encik Ahmad Ruslan Mohamad Ariffin dalam sesi temuramah tersebut, beliau menyatakan setiap kesalahan yang dilakukan di bawah akta-akta yang disebutkan tadi, pesalah akan dikenakan beberapa tindakan seperti merampus, dikenakan kompaun ataupun dibawa ke pengadilan mahkamah jika perlu untuk diambil tindakan undang-undang⁸¹. Tugas-tugas penguatkuasaan ini dijalankan oleh petugas-petugas atau pegawai-pejawai penguatkuasa yang dilantik khas oleh Bahagian ini. Petugas-petugas ini mempunyai kuasa untuk bertindak menjatuhkan hukuman dengan mengambil tindakan kompaun bagi kesalahan-kesalahan tertentu, selain berkuasa menjadi penyelidik terhadap sesuatu kes yang berlaku. Tindakan kompaun ditentukan

⁷⁹ Temubual dengan Tuan Ahmat Ruslan Bin Mohamad Ariffin , *op.cit*.

⁸⁰ *Ibid*.

⁸¹ *Ibid*.

mengikut budi bicara pegawai yang bertugas berdasarkan garis panduan yang ditetapkan oleh pihak Penguatkuasaan⁸². Bagi kes-kes yang tidak dapat diselesaikan secara kompaun, pegawai penguatkuasa mempunyai kuasa untuk membawa kes tersebut ke muka pengadilan serta menjadi saksi dan pendakwa kepada pihak mahkamah terhadap kes yang diselidiki tersebut. Tindakan-tindakan ini umumnya bertujuan untuk melahirkan peniaga-peniaga yang mengamalkan etika perniagaan yang baik.

Sehubungan dengan itu juga, berdasarkan ucapan perasmian⁸³ yang disampaikan oleh Menteri Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna Tan Sri Muhyiddin Yassin baru-baru ini, dalam kenyataanya menyebut bahawa dalam tempoh Januari hingga Jun tahun 2001 ini sebanyak 2 563 aduan telah dibuat walaupun 867 daripadanya adalah merupakan aduan yang berada di luar bidangkuasa mereka. Situasi ini memerlukan kerjasama daripada semua pihak untuk mengendalikannya terutamanya pegawai-pegawai yang mengendalikannya perlu bersikap ingin membantu dan proaktif bagi menjamin setiap satu penyelesaian dapat memuaskan hati semua pihak.

Menurut Tan Sri Dato' Muhyiddin lagi, negara ini masih mempunyai peniaga-peniaga yang tidak beretika dalam menguruskan perniagaan mereka terhadap pengguna. Masih ada peniaga yang mementingkan diri tanpa perihatin terhadap

⁸² *Ibid.*

⁸³ Ucapan Perasmian oleh Tan Sri Dato' Muhyiddin Bin Yassin, Menteri Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna, KPDNHEP, Di Majlis Perasmian Forum Pengguna (Aduan Dan Penguatkuasaan Undang-Undang) di PWTC pada 21 Ogos 2001.

penindasan yang dilakukan terhadap pengguna. Kegiatan penganjuran skim cepat kaya, kegiatan cetak rompak cd dan vcd serta penjualannya, pengedaran filem-filem lucuah dan Black Metal adalah contoh di mana peniaga-peniaga sedemikian sanggup melakukan apa sahaja untuk kesenangan diri walaupun tindakan-tindakan tersebut memudaratkan orang lain. Ia merupakan suatu budaya negatif yang boleh menjasakan kehidupan masyarakat dan imej negara⁸⁴.

Dengan permasalahan yang timbul ini, penguatkuasaan akta-akta seperti yang disebutkan sebelum ini amat perlu dan sememangnya ia bertujuan untuk melindungi pengguna. Para peniaga dikehendaki mengikut garis panduan ataupun peruntukan yang telah ditetapkan di bawah akta-akta tersebut dalam menguruskan perniagaan mereka. Contohnya, kita boleh melihat peruntukan hukuman yang dikenakan kepada para peniaga yang melanggar peraturan di bawah Akta-akta berikut:

4.5.1 Akta Kawalan Harga 1946

Akta ini memperuntukkan kuasa kepada Pengawal Harga bagi mengawal harga bekalan dan penstabilan harga barang-barang. Di antara perlakuan yang menjadi kesalahan di bawah Akta Kawalan Harga 1946 ini adalah seperti berikut⁸⁵:

- Gagal melabelkan barang-barang yang tersedia bungkus dengan maklumat, nama dan alamat pengeluar atau pengimport, berat dan kuantiti, jenis kandungan di dalamnya serta nama sebenar barang itu;
- Gagal meletakkan tanda harga pada barang jualan;

⁸⁴ *Ibid.*

⁸⁵ Risalah yang dikeluarkan oleh Bahagian Penguatkuasa KPDNHEP.

- Gagal meletakkan tanda harga runcit yang disyorkan bagi susu tepung dan minyak masak.

Sekiranya kesalahan-kesalahan tersebut dilakukan, tindakan denda boleh dikenakan oleh pihak Mahkamah. Pihak Mahkamah yang akan menentukan jumlah denda yang perlu dibayar mengikut jenis-jenis kesalahan yang dilakukan. Bagi kesalahan pertama orang perseorangan, denda boleh dikenakan sehingga RM15,000 atau 2 tahun penjara atau kedua-duanya dan kesalahan berikutnya denda sehingga RM25000 atau 5 tahun penjara atau kedua-duanya. Manakala bagi kesalahan pertama pertubuhan / perbadanan denda boleh dikenakan sehingga RM25000 dan kesalahan berikutnya denda sehingga RM50000⁸⁶.

Sementara bagi kesalahan-kesalahan yang boleh dikompaun pula, jumlah kompaun adalah sehingga 50% dari jumlah denda maksimum yang diperuntukan. Jumlah kompaun yang perlu dibayar tertakluk kepada budibicara Pegawai Penguatkuasa yang menjalankan tugas dengan berpandukan *guideline* yang ditetapkan . Bagi tindakan kompaun, pesalah perlu mengisi borang yang disediakan sebagai tanda setuju penerimaan kompaun tersebut⁸⁷. Kesalahan-kesalahan yang boleh dikompaun tidak perlu di bawa untuk pengadilan Mahkamah. Selain tindakan kompaun, pegawai penguatkuasa berkuasa merampas barang-barang yang dikenalpasti tersenarai dalam kesalahan-kesalahan di bawah Akta⁸⁸.

⁸⁶ *Ibid.*

⁸⁷ *Ibid.*

⁸⁸ Temubual dengan Tuan Ahmat Ruslan Bin Mohamad Ariffin , *op.cit.*

4.5.2 Akta Kawalan Bekalan 1961

Di antara pelakuan yang menjadi kesalahan di bawah Akta ini ialah⁸⁹:

- Menjual barang kawalan berlebihan daripada keperluan biasa;
- Menyorok barang kawalan dengan tujuan mewujudkan kekurangan bekalan;
- Memiliki barang kawalan dengan cara tidak sah;
- Berniaga barang kawalan tanpa lesen;
- Gagal mempamerkan lesen di tempat yang jelas;
- Penjualan terus barang kawalan oleh pengilang kepada pengguna yang tidak memiliki surat kuasa ;
- Memiliki barang kawalan melebihi had yang dibenarkan dalam lesen;
- Membeli barang kawalan daripada orang yang tidak mempunyai lesen;
- Mengendalikan barang kawalan tanpa menyediakan buku stok;
- Mengendalikan pengilangan kurang daripada jumlah jam yang ditetapkan dalam lesen;
- Gagal melaporkan ketidakupayaan pengilangan;
- Gagal memberitahu pengawal mengenai pemberhentian pengilangan;
- Menafikan stok barang-barang kawalan secara palsu;
- Enggan menjual barang kawalan;

Seandainya didapati ada peniaga yang melakukan salah satu daripada perkara tersebut, tindakan hukuman samada kompaun daripada pegawai penguatkuasa atau denda yang ditetapkan oleh pihak Mahkamah akan dikenakan. Tindakan yang dikenakan adalah sama seperti peruntukan undang-undang yang dikenakan bagi kesalahan di bawah Akta Kawalan Harga 1961. Bagi kesalahan pertama orang perseorangan, denda boleh dikenakan sehingga RM15,000 atau 2 tahun penjara atau kedua-duanya dan kesalahan berikutnya denda sehingga RM25000 atau 5 tahun

⁸⁹ Ibid.

penjara atau kedua-duanya. Manakala bagi kesalahan pertama pertubuhan / perbadanan denda boleh dikenakan sehingga RM25000 dan kesalahan berikutnya denda sehingga RM50000.

Sementara bagi kesalahan-kesalahan yang boleh dikompaun pula, jumlah kompaun adalah sehingga 50% dari jumlah denda maksimum yang diperuntukan. Pegawai penguatkuasa berkuasa menjalankan perintah ini dan tidak perlu dibawa untuk pengadilan Mahkamah. Jumlah kompaun yang perlu dibayar berdasarkan jenis kesalahan yang dilakukan⁹⁰.

4.5.3 Akta Timbang Dan Sukat 1972

Akta ini hanya menetapkan hanya Sistem Unit Antarabangsa (S.I) atau unit metrik boleh digunakan di negara ini dan semua alat-alat timbang dan sukat yang digunakan untuk tujuan perdagangan mestilah mengikut spesifikasi yang ditetapkan dan ditentusahkan oleh Inspektor Timbang dan Sukat dan pelesenan peniaga-peniaga yang menjalankan, membuat, membaiki dan menjual alat-alat timbang dan sukat⁹¹.

Seperti yang telah dinyatakan sebelum ini, Akta Timbang Dan Sukat 1972 bertujuan untuk memastikan semua alat timbang dan sukat untuk kegunaan perdagangan mematuhi peraturan yang ditetapkan. Adalah menjadi satu kesalahan sekiranya perkara-perkara berikut dilakukan dalam aktiviti perniagaan⁹²:

⁹⁰ *Ibid.*

⁹¹ *Ibid.*

⁹² *Ibid.*

- Menggunakan alat-alat unit-unit timbangan dan sukatan selain daripada sistem metrik;
- Menggunakan alat timbang yang tidak seimbang;
- Mengeluarkan, membaiki atau menjual alat timbang dan sukat yang diketahui palsu;
- Berurusniaga tanpa alat timbang dan sukat yang perlu ada bagi aktiviti perdagangan yang berkenaan;
- Memalsukan sijil penentusan alat timbang dan sukat;
- Menggunakan sijil palsu sebagai tulen;
- Membuat, membaiki, menjual alat timbang dan sukat tanpa lesen;
- Gagal melaporkan kepada inspektor mengenai alat-alat timbang dan sukat yang tidak boleh dibaiki dalam tempoh 3 hari;
- Gagal mengeluarkan perakuan pembaikan terhadap alat timbang dan sukat yang dibaiki;
- Gagal untuk mengesahkan standard ujian alat timbang dan sukat;
- Gagal mempamerkan lesen yang dikeluarkan di bawah Peraturan-Peraturan Timbang Dan Sukat 1981;

Denda yang boleh dikenakan bagi kesalahan di bawah Akta ini, denda boleh dikenakan sehingga RM5000 atau 4 tahun penjara atau kedua-duanya. Manakala bagi kesalahan-kesalahan yang boleh dikompaun pula, pegawai penguatkuasa akan menetapkan jumlah kompaun yang perlu dibayar yang mana jumlah kompaun adalah sehingga 50% dari jumlah denda maksimum yang diperuntukkan⁹³.

4.5.4 Akta Perihal Dagangan 1972

Tindakan undang-undang juga akan dikenakan bagi setiap kesalahan berikut⁹⁴:

⁹³ Risalah yang dikeluarkan oleh KPDNHEP, *op cit.*

⁹⁴ *Ibid.*

- Menggunakan perihal dagangan palsu dalam perdagangan (umpamanya barang tiruan);
- Memberi petunjuk palsu mengenai barang-barang, tempat tinggal, kemudahan dan perkhidmatan;
- Memberi pernyataan yang mengelirukan mengenai barang-barang;
- Menggunakan perbahasan "Halal" kepada makanan yang tidak mematuhi Hukum Syarak;
- Mengadakan jualan murah tanpa memperolehi kelulusan;
- Mengadakan jualan murah melebihi tempoh yang dihadkan;
- Menjual dengan harga lebih daripada harga jualan murah melebihi tempoh yang dihadkan;
- Menjual dengan harga lebih daripada harga jualan murah yang ditetapkan oleh pembekal;
- Gagal menunjukkan harga tawaran terdahulu dan harga tawaran semasa dalam jualan murah;
- Memberi petunjuk palsu mengenai harga dalam jualan murah;

Sekiranya perkara-perkara tersebut dilakukan, pihak Mahkamah menetapkan jumlah denda yang perlu dibayar mengikut jenis kesalahan yang dilakukan. Denda akan dikenakan kepada mereka, yang mana bagi kesalahan pertama orang perseorangan denda boleh dikenakan sehingga RM100000 atau 3 tahun penjara atau kedua-duanya dan kesalahan berikutnya denda sehingga RM200000 atau 6 tahun penjara atau kedua-duanya. Bagi kesalahan pertama pertubuhan perbadanan denda boleh dikenakan sehingga RM250000 dan kesalahan berikutnya denda sehingga RM500000⁹⁵.

⁹⁵ *Ibid.*

Walau bagaimanapun, bagi kesalahan yang boleh dikompaun, Pegawai Penguatkuasa berhak mengambil tindakan berdasarkan bidangkuasa yang telah diperturunkan kepada mereka. Jumlah kompaun yang perlu dibayar adalah sehingga 50% dari jumlah denda maksimum yang diperuntukkan dan jumlah kompaun ini tertakluk kepada budibicara pegawai yang bertugas⁹⁶.

4.5.5 Akta Sewa Beli 1967

Perlakuan-perlakuan yang menjadi kesalahan di bawah Akta ini adalah seperti berikut⁹⁷:

- Membuat perjanjian sewa beli tanpa mematuhi butiran yang ditetapkan;
- Membuat perjanjian sewa beli secara tidak bertulis;
- Tidak mematuhi peraturan deposit minimum;
- Memberi keterangan palsu (oleh pemunya);
- Mengalihkan barang-barang sewa beli dari tempat yang ditentukan dalam perjanjian (oleh pemunya);
- Melupuskan barang sewa beli secara tipu (oleh penyewa);
- Pengambilan semula milik (oleh pemunya) barang-barang tanpa mengikut peraturan;
- Gagal menunjukkan kad pengenalan dan kad kuasa semasa mengambil semula (reposess) barang-barang;
- Gagal menyelenggarakan buku rekod yang lengkap (oleh pemunya);

Bagi setiap kesalahan di bawah Akta ini, denda yang ditetapkan oleh pihak Mahkamah adalah sehingga RM10000 atau 3 tahun penjara atau kedua-duanya sekali. Namun bagi kesalahan-kesalahan yang boleh dikompaun pula, jumlah kompaun

⁹⁶ Temubual dengan Tuan Ahmat Ruslan Bin Mohamad Ariffin , *op.cit*.

⁹⁷ *Ibid*

adalah sehingga 50% dari jumlah denda maksimum yang diperuntukkan. Jumlah kompaun adalah mengikut budibicara pegawai Penguatkuasa berdasarkan garis panduan yang ditetapkan⁹⁸.

4.5.6 Akta Hakcipta 1987

Seperti Akta-akta lain, peruntukan undang-undang juga dibuat yang mana peniaga-peniaga akan dikenakan tindakan sekiranya melakukan salah satu daripada perkara-perkara berikut⁹⁹:

- Menjual salinan langgaran karya hakcipta;
- Menyewa salinan langgaran karya hakcipta;
- Membuat salinan langgaran karya hakcipta;
- Mengedar salinan langgaran karya hakcipta;
- Mengimport salinan langgaran karya hakcipta;
- Mempamerkan salinan langgaran karya hakcipta;
- Memiliki alat perekaan bagi membuat salinan langgaran untuk perdagangan;

Bagi kesalahan pertama membuat, menyewa, mengedar, memiliki, mempamerkan, mengimport salinan langgaran denda boleh dikenakan sehingga RM10000 bagi setiap salinan langgaran atau 5 tahun penjara atau kedua-duanya dan bagi kesalahan berikutnya denda sehingga RM20000 setiap salinan langgaran atau 10 tahun penjara atau kedua-duanya.

⁹⁸ Temurah dengan Tuar. Ahmar Rosdat Bin Mohamed Anuar, 2002

Bagi kesalahan pertama membuat / memiliki alat perekaan untuk membuat salinan langgaran denda boleh dikenakan sehingga RM20000 bagi setiap salinan langgaran atau 10 tahun penjara atau kedua-duanya dan bagi kesalahan berikutnya denda sehingga RM40000 bagi setiap perekaan atau 20 tahun penjara atau kedua-duanya¹⁰⁰.

Bagi kesalahan-kesalahan di bawah peruntukan Akta ini, pegawai penguatkuasa tidak diberi kuasa untuk mengenakan tindakan kompaunan kepada pesalah, sebaliknya setiap kesalahan yang dilakukan akan diadili di Mahkamah, dan pihak Mahkamah yang akan menentukan jumlah denda yang patut dibayar¹⁰¹.

4.5.7 Akta Jualan Langsung 1993

Di bawah Akta-akta ini, perlakuan-perlakuan yang menjadi kesalahan di bawah Akta ini ialah¹⁰²:

- Menjalankan perniagaan jualan langsung tanpa lesen;
- Memberi maklumat palsu dalam iklan jualan pesanan pos;
- Menghantarserahkan barang atau perkhidmatan dalam tempoh bertengang;
- Memberi maklumat atau dokumen yang palsu atau mengelirukan;
- Bertandang ke mana-mana premis bagi maksud merundingkan jualan pintu ke pintu selain daripada hari-hari dan waktu-waktu yang ditetapkan;
- Gagal menunjukkan kad pengenalan dan kebenaran semasa menjalankan jualan langsung pintu ke pintu;
- Mengeluarkan kad kebenaran yang mengandungi maklumat palsu;

¹⁰⁰ *Ibid.*

¹⁰¹ Temubual dengan Encik Shahrom Bin Mansor , Penolong Pegawai Penguatkuasa, KPDNHEP, pada hari Selasa, 29 April 2003, jam 9 pagi.

¹⁰² *Ibid.*

- Memberi kontrak tanpa bertulis mengenai jualan langsung bagi barang atau perkhidmatan yang bernilai RM3000 ke atas;

Melalui peruntukan undang-undang yang sedia ada, pesalah akan dikenakan hukuman denda yang mana bagi kesalahan pertama orang perseorangan boleh dikenakan sehingga RM100000 atau 3 tahun penjara atau kedua-duanya dan kesalahan berikutnya denda sehingga RM20000 atau 6 tahun penjara atau kedua-duanya. Manakala bagi kesalahan pertama pertubuhan / perbadanan pula, denda boleh dikenaka sehingga RM250000 dan kesalahan berikutnya denda sehingga RM500000¹⁰³.

Bagi kesalahan-kesalahan yang boleh dikompaun, jumlah kompaun adalah sehingga 50% dari jumlah denda maksimum yang diperuntukkan. Seperti yang disebutkan sebelum ini, jumlah kompaun bergantung kepada budibicara pegawai penguatkuasa yang menjalankan tugas. Sekiranya jumlah kompaun ini tidak dapat dibayar, pihak Mahkamah yang akan mengadili kes tersebut¹⁰⁴.

4.5.8 Akta Kawalan Padi Dan Beras 1994

Di antara perlakuan yang menjadi kesalahan di bawah Akta ini ialah¹⁰⁵:

- Mengimport, mengeksport atau mengilang beras tanpa lesen;
- Menjual secara borong atau runcit beras tanpa lesen;
- Memindahkan beras di antara negeri-negeri di Semenanjung Malaysia tanpa kebenaran;

¹⁰³ Risalah yang dikeluarkan oleh KPDNHEP, *op.cit.*

¹⁰⁴ Temubual dengan Encik Shahrom Bin Mansor, *op.cit.*

¹⁰⁵ *Ibid.*

- Menyorok, menyembunyi atau memusnahkan beras;
- Pelesen enggan menjual beras ataupun mengenakan syarat kepada pelanggan selain daripada yang dibenarkan;
- Gagal menandakan pada setiap bungkus, karung atau bekas mengisi beras maklumat mengenai gred,harga maksimum, berat bersih, jumlah harga beras bagi setiap bungkusan dan peratus kansungan beras hancur;
- Bagi beras yang dijual runcit bukan secara sedia bungkus, gagal meletakkan label menunjukkan gred dan harga beras;
- Menjual beras melebihi harga maksimum;
- Menjual beras yang tidak bergred;
- Gagal menyelenggarakan buku akaun harian beras;

Bagi kesalahan pertama orang perseorangan boleh didenda tidak melebihi RM15000 atau penjara tidak melebihi 2 tahun atau kedua-duanya dan kesalahan berikutnya denda tidak melebihi RM25000 atau 5 tahun penjara atau kedua-duanya. Dan bagi kesalahan pertama suatu pertubuhan perbadanan, boleh didenda tidak melebihi RM25000 dan bagi kesalahan berikutnya boleh didenda RM50000¹⁰⁶. Bagi kesalahan di bawah akta ini, tidak ada peruntukan untuk pembayaran kompaun.

4.5.9 Akta Perlindungan Pengguna 1999

Perlakuan-perlakuan yang menjadi kesalahan di bawah Akta ini ialah¹⁰⁷:

- Melibatkan diri untuk mengeliru atau memperdayakan orang ramai mengenai sifat, proses pengilangan, ciri-ciri, kesesuaian bagi sesuatu maksud atau kuantiti sesuatu barang atau perkhidmatan;
- Membuat representasi palsu dan mengelirukan berhubung dengan tanah;

¹⁰⁶ *Ibid*.

¹⁰⁷ *Ibid*.

- Memberi gambaran yang mengelirukan mengenai harga;
- Membuat pengiklanan umpanan dengan tidak berniat untuk menawar atau membekalkan barang atau perkhidmatan itu atau adalah mustahil untuk membekalkannya;
- Mendakwa bahawa barang adalah terhad tanpa menetapkan suatu kuantiti maksimum terlebih dahulu;
- Menuntut atau menyetujui untuk menerima bayaran tanpa niat untuk membekalkan barang atau perkhidmatan;
- Gagal membayar balik bayaran yang lebih kepada pengguna setelah pembatalan sesuatu kontrak perkhidmatan hadapan oleh pengguna;
- Membekalkan, menawarkan atau mengiklankan apa-apa barang atau perkhidmatan yang tidak mematuhi standard keselamatan yang telah ditentukan;
- Membekalkan, menawar atau mengiklan untuk membekalkan barang yang tidak selamat;
- Gagal memberi resit kepada pengguna bagi apa-apa pembelian barang atau perkhidmatan yang melebihi nilai yang ditetapkan;
- Gagal mematuhi keputusan Tribunal berkenaan dengan suatu award yang telah dibuat oleh Tribunal.

Dengan melakukan salah satu kesalahan tersebut, tindakan denda hukuman dikenakan. Bagi kesalahan pertama suatu pertubuhan perbadanan yang melibatkan Bahagian II dan III Akta ini, didenda tidak melebihi RM250000 dan bagi kesalahan berikutnya denda tidak melebihi RM500000. Bagi kesalahan pertama suatu pertubuhan perbadanan yang melibatkan Bahagian II dan III Akta ini, denda tidak melebihi RM100000 atau penjara tidak melebihi 3 tahun atau kedua-duanya dan bagi kesalahan berikutnya denda tidak melebihi RM100000 atau penjara tidak melebihi 3

tahun atau kedua-duanya dan bagi kesalahan berikutnya denda tidak melebihi RM250000 atau penjara tidak melebihi 6 tahun atau kedua-duanya sekali¹⁰⁸.

Peruntukan tersebut juga mencatat bahawa bagi kesalahan pertama suatu pertubuhan perbadanan selain daripada Bahagian II dan III Akta ini, denda tidak melebihi RM100000 dan bagi kesalahan berikutnya denda tidak melebihi RM200000. Manakala bagi kesalahan pertama orang perseorangan selain daripada Bahagian II dan III Akta ini, denda tidak melebihi RM50000 atau penjara tidak melebihi 3 tahun atau kedua-duanya dan bagi kesalahan berikutnya denda tidak melebihi RM100000 atau penjara tidak melebihi 5 tahun atau kedua-duanya sekali¹⁰⁹.

Peruntukan tersebut juga menyatakan bahawa mana-mana orang yang gagal mematuhi keputusan tribunal berkenaan dengan sesuatu *award*¹¹⁰ yang telah dibuat, boleh didenda tidak melebihi RM5000 atau penjara tidak melebihi 2 tahun atau kedua-duanya dan jika kesalahan kerana gagal mematuhi arahan Tribunal itu berterusan, didenda tidak melebihi RM1000 bagi setiap hari selama kesalahan itu berterusan selepas sabitan¹¹¹.

Bagi setiap kesalahan di bawah akta ini, tidak ada peruntukan untuk pembayaran kompaun¹¹².

¹⁰⁸ *Ibid.*

¹⁰⁹ *Ibid.*

¹¹⁰ Penyelesaian pertelingkahan oleh satu atau lebih pihak ketiga (penimbang tara) dan bukannya oleh Mahkamah. Lihat *Kamus Undang-Undang* (1999), Selangor Darul Ehsan: Penerbit Fajar Bakti Sdn.Bhd., hlm. 34.

¹¹¹ *Ibid.*

¹¹² Risalah yang dikeluarkan oleh KPDNHEP.

4.5.10 Akta Cakera Optik 2000

Akta ini diperkenalkan bertujuan untuk mencegah aktiviti cetak rompak cakera optik. Akan menjadi satu kesalahan sekiranya perlakuan-perlakuan berikut dilakukan¹¹³:

- Mengilang cakera optik tanpa lesen;
- Mengilang cakera optik di sesuatu tempat selain daripada premis yang dilesenkan;
- Gagal mempamerkan lesen di tempat yang mudah dilihat di dalam premis yang dilesenkan;
- Gagal menyimpan dan menyelenggarakan rekod pengendalian perniagaan yang berhubung dengan pengilangan cakera optik;
- Gagal mengemukakan rekod dan memberi dokumen dan maklumat berkaitan dengannya apabila dikehendaki oleh Pengawal;
- Gagal menyebabkan setiap cakera optik yang dikeluarkan ditera dengan kod pengilang;
- Memalsukan kod pengilang;
- Secara salah meletakkan pada cakera optik kod pengilang atau tanda-tanda yang menyerupai kod pengilangan dengan bertujuan untuk memperdayakan;
- Membuat atau memiliki apa-apa terap, blok, mesin atau alat lain untuk memalsukan pengilang;
- Gagal mematuhi tatakelakuan yang berkaitan dengan perniagaan pengilangan cakera optik;

Sama seperti kesalahan-kesalahan di bawah Akta-akta lain, pesalah dikenakan denda yang setimpal dengan perbuatannya. Bagi kesalahan pertama suatu pertubuhan perbadanan yang melibatkan Bahagian III Akta ini, kecuali di bawah Seksyen 15, didenda tidak melebihi RM500000 dan kesalahan berikutnya denda tidak melebihi

¹¹³ *Ibid*

RM100000¹¹⁴.

Bagi kesalahan pertama orang perseorangan yang melibatkan Bahagian III Akta ini, kecuali Seksyen 15, didenda tidak melebihi RM250000 atau 3 tahun penjara atau kedua-duanya sekali dan kesalahan berikutnya didenda tidak melebihi RM500000 atau penjara 6 tahun atau kedua-duanya sekali. Manakala bagi kesalahan pertama orang perseorangan yang melibatkan kesalahan selain daripada Bahagian III Akta ini, didenda tidak melebihi RM150000 atau penjara 3 tahun atau kedua-duanya sekali dan kesalahan berikutnya didenda tidak melebihi RM300000 atau penjara 5 tahun atau kedua-duanya sekali¹¹⁵.

Berlainan pula bagi kesalahan pertama suatu pertubuhan perbadanan yang melibatkan kesalahan selain daripada Bahagian III Akta ini, didenda tidak melebihi RM250000 dan kesalahan berikutnya didenda tidak melebihi RM500000. Keseluruhan denda tersebut ditetapkan oleh pihak Mahkamah¹¹⁶.

Bagi kesalahan di bawah akta ini juga tidak ada peruntukan untuk pembayaran kompaun¹¹⁷.

¹¹⁴ Risalah yang dikeluarkan oleh KPDNHEP, *op.cit.*

¹¹⁵ *Ibid.*

¹¹⁶ *Ibid.*

¹¹⁷ *Ibid.*

4.5.11 Akta Filem (Penapisan) 1952

Mulai April 2000, Kementerian Dalam Negeri telah menurunkan kuasa penguatkuasaan Akta ini kepada pegawai-pegawai Penguatkuasa KPDNHEP. Di antara perlakuan yang menjadi kesalahan di bawah Akta ini ialah¹¹⁸:

- Memindahkan dari kawalan Kastam filem yang diimport tanpa permit;
- Menayang, menjual, menyewa atau mengedarkan filem tanpa sijil kelulusan;
- Memiliki, menyimpan atau ada dalam kawalan apa-apa filem tanpa sijil kelulusan;
- Memiliki filem lucuh;
- Mempamerkan bahan-bahan publisiti filem tanpa sijil kelulusan.

Setiap kesalahan di bawah Akta ini, Mahkamah menetapkan denda tidak melebihi RM10000. Seperti mana peruntukan di bawah akta Cakera Optik 2000, tidak ada peruntukan untuk pembayaran kompaun yang kenakan oleh Pegawai Penguatkuasa dibawah Akta ini. Secara keseluruhannya, tidak semua kesalahan yang dilakukan boleh dikompaun. Kes-kes yang tidak boleh dikompaun ini akan dibawa ke mahakamah untuk diadili oleh hakim¹¹⁹. Secara ringkasnya untuk untuk kategori kesalahan yang boleh dan tidak boleh dikompaun dapat dirujuk dalam lampiran 15..

Berdasarkan tindakan-tindakan hukuman dan denda tersebut, penulis mendapati Bahagian Penguatkuasa sentiasa berusaha keras membantu menyelesaikan masalah-masalah yang timbul di dalam hal ehwal perdagangan. Tindakan sedemikian amat penting memandangkan timbulnya pelbagai masalah

¹¹⁸ *Ibid.*

¹¹⁹ Temubual dengan Encik Shahrom Bin Mansor, *op.cit*.

seperti penyelewengan, pemalsuan, skandal, penipuan dan rasuah di dalam dunia perniagaan di kalangan masyarakat pada hari ini. Tidak dapat dinafikan masalah-masalah tersebut juga banyak berlaku di kalangan Pegawai-pejawai Penguatkuasa yang menjalankan tugas. Hal ini diakui sendiri oleh Encik Shahrom Mansor selaku Penolong Pegawai Penguatkuasa yang telah lama berkecimpung dalam hal ehwal penguatkuasaan¹²⁰. Dari segi peribadi, beliau menyarankan agar masalah-masalah tersebut dapat dielakkan dengan cara mengawal diri agar lebih bertanggungjawab semasa menjalankan tugas. Keseluruhan permasalahan ini sekiranya tidak ada pihak yang berusaha untuk menyelesaiannya, akan menimbulkan masalah lain yang lebih rumit untuk diselesaikan yang mana para peniaga akan terus menindas para pengguna, manakala kebijakan pengguna akan terabai dan terus tertindas secara berterusan. Akibat daripada situasi tersebut, sedikit sebanyak akan memberi kesan ke atas pembangunan ekonomi negara.

Situasi ini sebenarnya memerlukan penyelesaian segera dengan mengambil langkah-langkah tertentu seperti mengenal pasti punca sebenar situasi ini bermula. Mungkin juga ia bermula daripada pengawasan dalaman yang tidak sempurna, seterusnya merealisasikannya di dalam kehidupan khususnya di dalam urusan perdagangan. Untuk itu, penulis merasakan tajuk seterusnya dapat membantu mengenalpasti punca sebenar berlakunya situasi tersebut.

¹²⁰ *Ibid.*

4.6 PRINSIP PENTADBIRAN DAN PERNIAGAAN MODEN

Matlamat pengurusan Islam sebenarnya merujuk kepada tanggungjawab manusia kepada Allah Taala. Dari sudut pelaksanaannya sistem pengurusan Islam memberi penekanan kepada tanggungjawab moral dan etika dalam interaksi sesama manusia, bahkan juga dengan kejadian-kejadian lain. Begitu juga dengan prinsip *al-amr bi al-makrūf wa an-nahyi 'anil munkar* merupakan satu lagi nilai etika yang amat asasi dalam pengurusan Islam kerana di sinilah berpaksinya segala nilai gerakerja seseorang pengurus, pengusaha, pengeluar, pekerja dan buruh. Ia merupakan suatu yang penting yang menentukan niat dan haluan manusia dalam usaha menjalankan apa jua tugas yang terpikul ke atas bahu mereka¹²¹.

Namun begitu, hakikat ini jauh berbeza dengan apa yang wujud di dalam struktur pengurusan moden. Selaras dengan perkembangan ilmu sains dan teknologi, tidak dinafikan ilmu pengurusan juga turut mengalami perkembangan. Namun begitu, keunggulan nilai-nilai kerohanian yang sepatutnya wujud di dalam pengurusan semakin diabaikan, bahkan yang dipentingkan adalah faktor keuntungan semata-mata¹²².

Berdasarkan penjelasan yang dibuat di dalam buku tersebut, di bawah sistem pengurusan moden, kepentingan organisasi sering diutamakan sehingga mengeneplikan kemuliaan martabat manusia dan menafikan kemutlakan panduan agama. Objektif organisasi ini juga dikatakan mampu memaksimumkan pengeluaran

¹²¹Auni Hj. Abdullah, *Hisbah Dan Pentadbiran Negara*, Kuala Lumpur: IKDAS, hlm. 128-129.

¹²²*Ibid.*

dan membawa keseronokan serta kepuasan kepada organisasi. Akan tetapi ia gagal dijadikan bekalan di akhirat kerana tidak dimulakan dengan niat yang ikhlas dan tidak kukuh dengan nilai-nilai etika¹²³. Apabila prinsip-prinsip ini berada di luar pengaruh hukum Allah dan nilai-nilai murni, kesannya sistem pengurusan akan terjebak di dalam pelbagai kemelut moral dan jenayah perdagangan. Oleh sebab itulah ada juga yang menghukum prinsip pengurusan moden ini sebagai sesat¹²⁴.

Di bawah sistem pengurusan moden, beberapa prinsip telah digariskan iaitu perancangan (*planning*), pengorganisasian (*organising*), pengambilan kakitangan (*staffing*), pengarahan (*directing*), pengawasan (*controlling*), dan penyelarasian (*coordinating*). Prinsip-prinsip ini menjadi panduan utama bagi para pengurus, pengeluar dan pentadbir dalam proses mengendali organisasi. Walau bagaimanapun prinsip-prinsip ini mengenepikan terus hakikat hukuman Allah¹²⁵.

Di dalam pengurusan konvesional, banyak huraian yang dibuat mengenai peranan manusia dalam organisasi. Tumpuan perhatian lebih tertumpu pada pandangan lahiriah manusia itu sendiri. Peranan manusia dilihat daripada kegiatan dan sumbangannya kepada organisasi. Tahap kegiatan dan sumbangannya inilah yang dijadikan kayu pengukur tentang kepentingan peranan manusia¹²⁶. Di sini kelihatan bahawa amalan pengawasan konvensional tidak terikat dengan pengawasan mutlak seperti yang dipraktikkan di dalam pengurusan Islam.

¹²³ *Ibid.*, hlm. 135-137.

¹²⁴ *Ibid.*, hlm. 137-138.

¹²⁵ *Ibid.*, hlm. 139.

¹²⁶ *Ibid.*

Apabila disebut pengurusan, yang terlintas difikiran kita adalah hubungkaitnya dengan perniagaan. Di dalam dunia pengurusan, pelbagai pendapat diberikan berkaitan dengan penentuan standard etika. Namun begitu, di kalangan masyarakat Barat, persoalan ini masih tidak terjawab berikutan berleluasanya masalah penyelewengan, pemalsuan, skandal dan rasuah di dalam dunia perniagaan. Apa yang selalu ditonjolkan oleh sesebuah organisasi ialah mengutamakan gambaran lahiriah. Dalam membina imej organisasi, pelbagai cara dilakukan sehingga membelakangi niali-nilai moral dan agama. Contohnya pihak organisasi sanggup melakukan apa sahaja dengan bantuan teknologi moden demi keuntungan yang berlipat ganda, sebaliknya tanggungjawab sosial terutamanya kepada pekerja dan pengguna diabaikan.

Akibat daripada tindakan ini, timbul kecelaruan yang merugikan organisasi sendiri yang mana wujud penyelewengan-penyelewengan seperti yang disebutkan di atas. Oleh itu tidak dinafikan bahawa organisasi-organisasi kerajaan mahupun swasta telah sedia mengambil langkah-langkah untuk mengelakkan sebarang penyelewengan di dalam operasinya . Namun begitu langkah-langkah yang diambil itu cuma mampu menyelesaikan masalah luaran sahaja tetapi tidak berdaya untuk menghapuskan sebab-sebab utama yang mendorong penyelewengan itu dari berlaku¹²⁷.

Di antara contoh-contoh langkah yang diambil itu seperti mengadakan Etika Amalan Perniagaan Malaysia (EAPM) yang dilancarkan pada 8 November 1983 oleh

¹²⁷ Jiwa Mohd Isa, "Etika Perniagaan", dalam *Pengurusan Perniagaan Islam* (1991), Sheikh Ghazali Sheikh Abod et.al., Shah Alam: Hizbi, hlm. 79.

Tengku Ahmad Rithauddeen ketika itu Menteri Perdagangan dan Perindustrian¹²⁸. Ia bertujuan bagi memastikan perasaan muhibah dan perpaduan di antara tiga kumpulan penting dalam pasaran iaitu kerajaan, peniaga dan pengguna. Etika ini merupakan satu usaha kerajaan, khususnya Kementerian Perdagangan dan Perindustrian¹²⁹ untuk menimbulkan dan memelihara kesedaran di kalangan para peniaga bahawa mereka mempunyai tanggung jawab moral dan sosial terhadap pengguna khususnya dan masyarakat amnya. Lahirnya etika amalan perdagangan ini adalah ekoran dari desakan pergerakan pengguna yang lantang menyuarakan kepentingan pengguna. Ia juga disebabkan meningkatnya berbagai amalan perniagaan yang tidak sihat dan kebanjiran pelbagai barang dan perkhidmatan dalam pasaran yang tidak memuaskan¹³⁰.

Sejajar dengan kemajuan negara, semakin ramai ahli masyarakat yang berkecimpung sebagai peniaga dan tidak kurang juga yang bekerja di dalam organisasi perniagaan. Dalam pada itu, akibat persaingan yang tinggi untuk mengaut keuntungan, semakin banyak pula kedengaran pendapat umum yang mengaitkan ahli-ahli perniagaan dengan sifat-sifat negatif yang tidak enak didengar seperti rakus, tamak, penipu, penyangak dan lain-lain lagi. Luahan ini mungkin boleh dinilai melalui rungutan daripada individu ataupun kumpulan individu yang membuat aduan secara rasmi kepada pihak-pihak yang merasakan ada tanggung jawab untuk berbuat

¹²⁸ Mohd.Hamdan Adnan (1990), *Perlindungan Pengguna Dan Amalan Perniagaan*. Kuala Lumpur: DBP., hlm. 253.

¹²⁹ Pada masa ini Bahagian yang mangawal penuh kebijakan pengguna belum dipindahkan lagi di bawah Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna.

¹³⁰ Mohd.Hamdan, *op.cit.*

sesuatu¹³¹. Jadual di bawah menunjukkan bilangan aduan yang diterima oleh Bahagian Aduan Pengguna, Jabatan Hal Ehwal Pengguna Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna bagi tempoh 1996-1997.

Jadual 4.6: Bilangan Aduan Pengguna-Jenis Aduan Terpilih 1996-97.

Perkara Aduan	1996	1997
Barangan Dan Perkhidmatan	1318	1821
Harga	1063	1008
Perihal Dagangan	949	882
Bekalan	403	336
Jumlah	3733	4047

Sumber: Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna-Laporan Aduan Pengguna Mengikut Kod Aduan Dan Negeri Laporan Untuk Tahun 1997.

Jadual di atas menunjukkan bilangan aduan penipuan atau rasa tidak puas hati pengguna terhadap peniaga yang berlaku secara tidak langsung kepada mereka tentang kualiti perkhidmatan dan barangan, harga, perihal dagangan dan bekalan. Banyak lagi perkara-perkara yang dikaitkan dengan masalah yang dihadapi oleh pengguna disebabkan oleh peniaga yang tidak beretika dalam menguruskan perniagaan.

Selain itu, terdapat juga permasalahan yang berlaku di dalam organisasi pentadbiran awam dan bukan awam yang melibatkan hak-hak pengguna. Buktinya dapat dilihat daripada aduan-aduan yang diterima oleh Persatuan Pengguna Selangor Dan Wilayah Persekutuan sekitar tahun 2001. Aduan-aduan ini tertumpu kepada perkhidmatan-perkhidmatan yang diberikan organisasi-organisasi seperti

¹³¹ Sabri Hj.Husin (200), *Perniagaan, Nilai Dan Etika*. Petaling Jaya: AJL Publications, hlm. 4.

perkhidmatan jualan langsung, perkhidmatan telekom, perkhidmatan kad kredit, perumahan, dan sebagainya.. Purata jumlah aduan yang diterima setiap hari lebih kurang 25 aduan. Aduan-aduan tersebut diterima melalui pelbagai cara seperti melalui talian telefon, dengan mengisi borang yang disediakan , e-mail, fax, secara bersemuka dan sebagainya¹³².

Menurut Pengurus PPSWP, K.Sivakani Rajes melalui temuramah dengan beliau baru-baru ini, pihaknya bertanggung jawab menyelesaikan permasalahan yang berlaku di antara pengguna dan badan-badan terbabit dengan cara menerima aduan-aduan daripada orang ramai dan mengenalpasti badan yang bertanggung jawab dengan masalah tersebut. Seterusnya, pihaknya akan berusaha berbincang di samping memberi nasihat agar perkara tersebut dapat diselesaikan segera, dan ada juga yang bernasib baik pengguna terlibat akan diberi gantirugi yang sewajarnya oleh badan tersebut. Peranannya bukan sahaja membantu menyelesaikan masalah pengguna, malah menjadi badan perantara di antara pengguna dan jabatan-jabatan atau perkhidmatan yang diadukan oleh pengguna¹³³.

Berdasarkan maklumat-maklumat ini, penulis mendapat gambaran bahawa di Malaysia sekarang ini, ramai di kalangan peniaga-peniaga, jabatan-jabatan, organisasi-organisasi perkhidmatan yang masih melaksanakan kegiatan masing-masing dengan cara yang tidak beretika. Implikasi daripada sebab itulah, Kerajaan sebagai badan penguatkuasa undang-undang terpaksa mengatur perundungan yang

¹³² Temuramah dengan K.Sivakani Rajes, Pengurus, Persatuan Pengguna Selangor dan Wilayah Persekutuan (PPSWP), pada 20 Mac 2002, jam 12.45 tengahari.

¹³³ *Ibid.*

lebih ketat dan penguatkuasaan yang lebih menyeluruh Terdapat berpuluhan-puluhan akta dikuatkuasakan untuk melindungi pengguna telah diluluskan¹³⁴.

Penulis juga mendapat beberapa maklumat mengenai kegiatan perniagaan khususnya di kalangan peniaga-peniaga runcit seperti ikan, sayur-sayuran, daging dan sebagainya. Maklumat-maklumat ini diperolehi daripada tinjauan yang dibuat sendiri oleh penulis terhadap peniaga-peniaga di pasar-pasar basah harian dan juga di gerai-gerai menjual cd dan vcd cetak rompak di sekitar Kuala Lumpur dan Petaling Jaya . Hasil tinjauan tersebut penulis mendapati rata-rata peniaga mengakui keberkesanan perkhidmatan Bahagian Penguatkuasa KPDNHEP dalam usaha-usaha mereka memastikan urusan perdagangan dan perniagaan di Malaysia berjalan dengan penuh etika. Bukti ini dapat dilihat daripada aktiviti-aktiviti penguatkuasaan dan pemantauan yang dibuat dari semasa ke semasa yang ditunjukkan melalui media-media massa seperti akhbar-akhbar harian, televisyen, stesen-stesen radio dan sebagainya¹³⁵.

Sungguhpun demikian, terdapat juga kekurangan dan kelemahannya dalam usaha-usaha mereka tersebut untuk melahirkan golongan peniaga yang jujur dan amanah dalam perniagaan. Menurut pandangan seorang responden¹³⁶ (peniaga) yang hanya mahu dikenali sebagai Pak Cik, beliau tidak menafikan bahawa Bahagian Penguatkuasa telah memberikan perkhidmatan yang terbaik setakat ini dengan

¹³⁴ Senarai akta dan jabatan untuk melindungi hak-hak pengguna, lihat lampiran 16.

¹³⁵ Keratan-keratan akhbar berkaitan operasi-operasi penguatkuasaan yang dijalankan , lihat lampiran

17

¹³⁶ Temubual secara tidak langsung dengan responden 1 di Seksyen 14, Petaling Jaya.

menguatkuasakan 11 akta tersebut. Akan tetapi beliau menyesali sikap-sikap sesetengah Pegawai Penguatkuasa yang dikatakan tidak begitu tegas dalam penguatkuasaan. Contohnya penguatkuasaan terhadap papan tanda harga di kalangan peniaga-peniaga di pasar-pasar basah harian. Ramai di kalangan peniaga yang masih tidak mahu mengikut peraturan yang ditetapkan agar meletakkan tanda harga pada barang-barang yang diniagakan. Sebaliknya tanda harga akan diletakkan apabila ada rondaan dibuat oleh pegawai-pegawai yang bertugas. Keadaan akan menjadi seperti sediakala apabila selesai rondaan dibuat.

Beliau yang telah lama bermiaga di situ sejak tahun 1981 lagi, turut menyesali dengan sikap pengguna-pengguna sendiri yang juga tidak tegas, dengan tidak mengendahkan langsung situasi tersebut. Menurutnya, para pengguna di Malaysia seolah-olah membiarkan diri mereka ditipu oleh peniaga akibat daripada kelalaian sendiri. Di akhir perbualan beliau mencadangkan agar Bahagian Penguatkuasa KPDNHEP menetapkan satu kaedah tertentu meletakkan papan tanda harga bagi mengelakkan pengguna-pengguna di Malaysia ditipu oleh segolongan peniaga yang tidak bertanggungjawab ini.

Seorang lagi responden¹³⁷ yang hanya dikenali sebagai Akak, beliau yang membantu suaminya bermiaga sayur-sayuran di sebuah pasar di Petaling Jaya memberitahu penulis bahawa beliau sedikit tidak berpuas hati dengan masalah mendapatkan barang-barang seperti sayur-sayuran daripada pemborong. Menurutnya harga yang diberi kepada pengguna dan peruncit oleh pemborong adalah harga yang

¹³⁷ Temubual dengan responden 2 di Seksyen 14, Petaling Jaya.

sama. Ini bermakna pengguna boleh mendapatkan harga borong daripada pemberong. Apabila keadaan ini berlaku, golongan peruncit mengalami persaingan dengan pasaraya-pasaraya besar yang mana pengguna boleh mendapatkan harga yang lebih murah di situ. Kesannya, jumlah keuntungan yang diperolehi adalah rendah. Beliau mengharapkan agar disediakan satu ketetapan terhadap harga yang ditawarkan kepada pengguna dan peruncit.

Manakala responden¹³⁸ seterusnya ialah peniaga barang-barang makanan kering di pasar malam di Kuala Lumpur. Berdasarkan apa yang diberitahu kepada penulis, Bahagian Penguatkuasa jarang-jarang membuat rondaan di kawasan tersebut. Beliau yang telah beberapa tahun berniaga di situ menjelaskan, tindakan sedemikian menyebabkan terdapat dua tiga kumpulan peniaga yang masih degil dan berani menjalankan perniagaan cd dan vcd cetak rompak di kawasan tersebut secara terbuka. Tambahan pula kemungkinan tidak ada aduan yang dibuat oleh orang ramai. Keadaan ini memperlihatkan kelemahan Bahagian Penguatkuasa dalam usaha membasmi masalah-masalah yang termasuk dalam kategori kontroversi sekarang ini. Situasi ini menunjukkan Bahagian Penguatkuasa perlu lebih peka dan bertanggungjawab dengan situasi yang berlaku di tempat masing-masing.

Walau bagaimanapun, keseluruhan peniaga yang ditemubual tersebut mengakui peranan dan usaha-usaha yang dimainkan oleh Bahagian Penguatkuasa yang begitu cekal menghadapi karenah peniaga-peniaga dan juga para pengguna. Namun apa yang diharapkan oleh golongan peniaga ini ialah agar semua pihak

¹³⁸ Temubual dengan responden 3 di Pantai Dalam, Kuala Lumpur.

termasuklah pegawai-pegawai penguatkuasa yang bertugas, lebih tegas lagi semasa menjalankan operasi. Ketegasan ini penting dalam membantu usaha-usaha Bahagian Penguatkuasa khususnya dan Kementerian umumnya dalam mencapai apa yang dicitakan.

Daripada apa yang dibincangkan di atas menunjukkan masih wujud di kalangan peniaga-peniaga hari ini yang masih tidak mengetahui hak-hak mereka ketika menguruskan perniagaan masing-masing. Para peniaga seharusnya mempraktikkan nilai-nilai kejujuran, amanah dan bertanggungjawab semasa menjalankan setiap pekerjaan khususnya yang membabitkan golongan pengguna. Nilai-nilai ini sepatutnya wujud di dalam diri setiap manusia, sebaliknya perlakuan buruk seperti peniaga yang hanya mementingkan keuntungan peribadi semata-mata tanpa mengira hak-hak pengguna, perlu dikikis agar tidak dilaksanakan di dalam sebarang aktiviti pengurusan. Sikap sebegini sebenarnya berpunca daripada kurangnya penghayatan terhadap aspek-aspek yang digariskan di dalam sistem pengurusan Islam. Sebaliknya apa yang digariskan di dalam sistem pengurusan moden hari ini tidak cukup untuk mewujudkan golongan peniaga yang beretika.

Daripada kenyataan-kenyataan tersebut, menjelaskan kepada kita bahawa prinsip pengurusan moden lebih kuat kepada kemahuan organisasi yang mengenepikan aspek-aspek pengawasan diri seperti yang dilaksanakan di dalam sistem pengurusan Islam. Di dalam Islam, pengawasan dari luar merupakan pengawasan utama yang perlu dititik beratkan Selain itu setiap individu diperlukan bersikap mengawal diri sendiri (*muhasabah al-nafs*) bagi menjamin kejayaan setiap

pengurusan yang dilakukan. Untuk menjamin pengawasan dari luar pula, Islam telah mewujudkan institusi khusus iaitu institusi *Hisbah* yang bertindak mengawasi setiap aspek kehidupan termasuk bidang pengurusan. Seperti yang telah dibincangkan sebelum ini (bab dua), institusi *Hisbah* merupakan sumbangan besar Islam kepada peradaban dunia. Ini memandangkan setakat ini belum ditemui lagi institusi yang mengandungi pengertian dan peranan yang terlalu luas seperti institusi *Hisbah*.

4.7 PERBANDINGAN PERLAKSANAAN ANTARA INSTITUSI HISBAH DAN BAHAGIAN PENGUATKUASA KPDNHEP

Matlamat asal kejadian manusia adalah sebagai khalifah Allah di muka bumi ini. Dengan segala kesempurnaan yang diciptakan oleh Allah Taala itu, manusia dipertanggungjawabkan untuk mengurus dan mentadbir dunia ini agar terpelihara daripada segala kerosakan dan kemusnahan. Ini membuktikan bahawa wujudnya hubungan antara manusia dan tanggungjawab mereka sebagai khalifah tersebut. Tanggungjawab ini akan menjadi lebih sempurna sekiranya dihiasi dengan matlamat kerja yang sempurna disertai dengan sifat ikhlas, jujur serta bertanggungjawab dalam melaksanakan sesuatu amanah.

Dalam sistem pengurusan Islam, matlamat kerja menjadi satu ukuran utama untuk menilai sesuatu amanah itu dilaksanakan dengan jujur atau sebaliknya. Menurut Auni Hj. Abdullah, matlamat kerja di dalam sistem pengurusan Islam terbahagi kepada dua iaitu matlamat jangka panjang dan jangka pendek. Matlamat jangka panjang ialah sasaran utama dan menyeluruh. Ia lebih mengarah kepada persoalan menghayati cita-cita dan kesedaran mencari keredaan Allah Taala dalam

semua pekerjaan yang dilakukan¹³⁹. Ia merupakan punca utama bagi setiap amanah yang dilaksanakan. Matlamat ini menjadi penentu tahap pencapaian dan kualiti di dunia dan juga di akhirat.

Matlamat jangka pendek pula lebih menjurus kepada hasil kerja berbentuk material yang lebih mengutamakan keuntungan dan penghasilan yang maksimum seperti yang dikehendaki oleh majikan dan pengeluar. Dalam erti kata lain, usaha kerja yang dilakukan adalah untuk faedah dunia. Menurut Auni Hj. Abdullah¹⁴⁰, matlamat ini akan lebih sempurna sekiranya diselaraskan dengan matlamat jangka panjang.

Merujuk kepada huraian di atas, penulis berpandangan bahawa Islam tidak sekali-kali mengenepikan dunia dan tidak juga mengutamakan ukhrawi semasa proses merealisasikan tanggungjawab ini dijalankan. Sebaliknya kedua-duanya dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar terlaksana makruf yang dipertanggungjawabkan dan terhindar mungkar yang dilarang. Untuk tujuan tersebut, BP berusaha membentuk matlamat gerakerja mereka yang mana segala gerakerja penguatkuasaan bersandarkan kepada objektif operasi yang tersusun. Pengawalan bukan sahaja dilakukan ke atas aktiviti perdagangan, malah juga ke atas etika para peniaga dan pengguna. Keadaan ini dapat dilihat kepada usaha mereka mempertingkatkan kesedaran pengguna dan amalan perdagangan melalui beberapa program dan aktiviti pendidikan yang dijalankan sebelum ini. Malahan turut

¹³⁹ Auni Hj. Abdullah, *op.cit.*, hlm. 127-130.

¹⁴⁰ *Ibid.*

menyediakan khidmat rundingan tiga hala bagi menyelesaikan masalah yang berlaku antara peniaga dan pengguna semasa aktiviti perdagangan dijalankan.

Sungguhpun demikian, jika diperhatikan pengurusan di Bahagian Penguatkuasa ini memperlihatkan adanya perbezaan dengan Institusi *Hisbah* dalam sejarah tamadun Islam dari sudut pelaksaan penguatkuasaan. Di antara perbezaan-perbezaan tersebut dapat dilihat seperti berikut:

1. Pengurusan Bahagian Penguatkuasa dalam usaha mengawasi hal ehwal perdagangan mempunyai perspektif yang berbeza dengan pengurusan yang diamalkan oleh Institusi *Hisbah* dalam sejarah tamadun Islam. Perbezaan ini amat jelas apabila dilihat dari sudut tindakan penguatkuasaan oleh Bahagian Penguatkuasa yang mana tindakan hukuman yang diambil tidak berdasarkan perhitungan syarak sebaliknya terikat dengan sistem perundangan sekular. Sebagai sebuah struktur organisasi pengawasan dan penguatkuasaan Kerajaan, BP terikat dengan kuasa perundangan yang ditetapkan oleh Mahkamah. Keseluruhan aktiviti penguatkuasaan mereka adalah tertakluk kepada peruntukan akta-akta seperti yang dibincangkan sebelum ini. Namun begitu, pegawai penguatkuasa yang bertugas diberi sedikit kuasa menggunakan budibicaranya untuk menentukan kadar kompaun yang patut dikenakan tetapi masih berdasarkan *guideline* yang disediakan. Pegawai Penguatkuasa juga berkuasa bertindak sebagai penyelidik kepada kesalahan-kesalahan yang dilakukan dan menjadi saksi di Mahkamah terhadap kesalahan-kesalahan tersebut.

Sebaliknya, tindakan hukuman yang dijalankan oleh Institusi *Hisbah* dalam sejarah tamadun Islam berpandukan al-Quran dan sunnah sebagai sumber pengambilan hukum. Pegawai *Hisbah* mempunyai kuasa menetapkan bentuk hukuman yang patut dikenakan mengikut budi bicaranya sendiri samada memberikan peringatan, mengenakan amaran keras ataupun menggunakan tangan¹⁴¹ tetapi perlu mengikut garis dasar yang ditentukan iaitu tidak bertentangan dengan syarak dan tanpa campurtangan daripada pihak Mahkamah. Ia mempunyai kewibawaan menguatkuasakan kuasa kehakiman hakim dan kuasa eksekutif pegawai polis.

2. Dari sudut struktur organisasi, pengurusan Institusi *Hisbah* bersifat disentralisasi yang bermaksud struktur pentadbiran yang dipusatkan. Sebagai institusi yang didokong penuh oleh kerajaan, institusi *Hisbah* mempunyai struktur organisasinya tersendiri. Pada peringkat awal perkembangan institusi ini, ia berpusat di kawasan pasar dan di sinilah *muhtasib* berpejabat dan menumpukan tugas hariannya. Seiring dengan perkembangan pemerintahan Islam, struktur organisasi *Hisbah* turut berkembang yang mana *muhtasib* dibantu oleh pembantu-pembantu. Tugas pembantu-pembantu diperluas mengikut bidang penghususan dan kepakaran serta keutamaan sasaran kerja yang terdiri daripada beberapa kumpulan petugas seperti kumpulan penyelia pasar, wakil di pelabuhan, kawasan sempadan dan tepian pantai, petugas-petugas penguatkuasaan,¹⁴² pembangunan sosial dan sebagainya.

¹⁴¹ Auni Hj. Abdullah, *op.cit.*, hlm. 87.

¹⁴² *Ibid.*, hlm. 100-112.

Namun begitu, dalam sistem pengurusan moden kini, peranan dan fungsi penguatkuasaan di Malaysia sebagai unit pengawasan telah dipecah-pecahkan kepada beberapa agensi kerajaan untuk dipraktikkan. Contohnya di KPDNHEP, fungsi penguatkuasaan dipertanggungjawabkan dan dipraktikkan oleh Bahagian Penguatkuasa yang berfungsi sebagai badan yang mengawasi keseluruhan aktiviti perdagangan dalam negeri.. Perbezaan perlaksanaan di antara institusi *Hisbah* yang sebenar di sini amat jelas memandangkan fungsi penguatkuasaan terbatas dalam aktiviti perdagangan sahaja dan tidak dalam aktiviti-aktiviti lain..

3. Dari sudut keanggotaan Pegawai Penguatkuasa pula, penulis mendapati Kementerian Perdagangan Dalam Negeri tidak menetapkan syarat-syarat khusus selain daripada diwartakan sebagai pegawai penguatkuasa di dalam sesuatu bidang contohnya pegawai timbang dan sukat. Apa yang telah difahamkan kepada penulis, pegawai yang hendak dilantik hanya perlu memiliki daya kekuatan fizikal yang ditetapkan dan beberapa kelulusan akademik. Ini bermakna sesiapa sahaja layak menjawat jawatan ini memandangkan kelayakannya tidak begitu ketat.

Namun berbeza dengan pengurusan Islam yang mana untuk menjawat jawatan pegawai *Hisbah* contohnya, individu tersebut perlu memiliki beberapa kelayakan tertentu. Memandangkan tanggung jawab ini bukannya tanggung jawab yang mudah, secara amnya, lima kriteria ditetapkan untuk menjawat jawatan ini seperti mukallaf iaitu Islam yang sempurna akal fikiran dan cukup umur. Keduanya mempunyai pengetahuan tentang hukum-hukum syariah dan kemungkaran yang nyata. Seterusnya berkeupayaan dan berkepakaran dalam bidang kerja pengawasan yang dilakukan.

Keempat, bersifat adil dan saksama dan akhirnya mendapat keizinan daripada pemerintah. Melalui garis panduan yang ditetapkan ini, mencerminkan kepada penulis bahawa institusi *Hisbah* jauh lebih memperlihatkan sikap prihatin untuk memantapkan lagi institusi ini. Ini kerana kemantapan sesebuah institusi bergantung kepada pegawai yang menjalankan tugas.

4. Perbezaan seterusnya dapat dilihat melalui bidangkuasa *muhtasib* dan juga pegawai penguatkuasa. Apa yang penulis dapati *muhtasib* mempunyai bidangkuasa yang terlalu luas dan tidak terhad. Bidangkuasa meliputi mengawasi perkara-perkara seperti ibadat, akhlak dan adab sopan, mengawal kebersihan, kegiatan ekonomi, perusahaan dan sebagainya. Daripada senarai tersebut memberi gambaran yang jelas bahawa tugas-tugasnya merangkumi bidang tugas yang dilaksanakan oleh pelbagai jabatan dan kementerian di Malaysia hari ini. Institusi *Hisbah* sangat berpengaruh suatu ketika dahulu kerana dokongan kerajaan yang meningkatkan kewibawaannya sebagai institusi penguatkuasa. Ia memiliki kuasa hakim dan ketua polis. Ini bermakna institusi ini mempunyai kuasa perundangan menghukum dan menjadikan institusi ini lebih berkesan dan lebih berwibawa dalam kehidupan masyarakat pada masa itu.

Akan tetapi, berbeza dengan pelaksanaan pengurusan penguatkuasaan hari ini yang mana badan penguatkuasaan seperti Bahagian Penguatkuasa, KPDNHEP tidak mempunyai bidangkuasa yang begitu luas seperti institusi *Hiṣbāḥ*. Aktiviti penguatkuasaan bergantung kepada akta-akta yang dikuatkuasakan sahaja. BP tidak mempunyai kuasa menghukum, sebaliknya mempunyai kuasa menggunakan

budibicaranya sendiri dengan berpandukan garis panduan yang ditetapkan., terutamanya dalam menetapkan jumlah kompaun yang perlu dibayar bagi kesalahan-kesalahan yang dilakukan.

Sungguhpun demikian, tidaklah bermakna pelaksanaan sebahagian daripada fungsi *Hisbah* di jabatan-jabatan Kerajaan langsung tidak berlandaskan fungsi *Hisbah* yang sebenarnya. Dari segi pelaksanaannya, konsep *Hisbah* seperti yang dipraktikkan dalam sejarah tamadun Islam masih ada namun dari perspektif yang berbeza. Buktinya seperti yang disebutkan sebelum ini, yang mana pentadbiran *Hisbah* berasaskan al-Quran dan as-Sunnah sebaliknya pentadbiran Bahagian penguatkuasa berasaskan pemikiran sekular. Ini juga bermakna BP tidak berhak menghukum kesalahan-kesalahan yang berkaitan dengan etika kerana tidak diperuntukkan oleh undang-undang.

Masalah ini jika dibandingkan dengan pengurusan Islam, malah lebih khusus lagi Institusi *Hisbah* itu sendiri, terdapat persamaan di antara keduanya. Di dalam institusi *Hisbah*, tindakan pengawasan juga tidak bergantung kepada aduan dan juga dakwaan daripada mana-mana pihak. Ini bermaksud, pegawaiannya boleh bertindak bila-bila masa samaada diminta berbuat demikian ataupun sebaliknya.

Selain daripada itu, dalam usaha-usaha BP mewujudkan situasi perdagangan beretika ini, Kementerian sentiasa meneliti peruntukan undang-undang sedia ada untuk dibuat pindaan bagi disesuaikan dengan keadaan semasa. Antaranya ialah Akta Jualan Langsung 1993, Akta Perlindungan Pengguna 1999 dan Akta Kawalan Harga

1946 dan Akta Sewa Beli 1967. Kementerian juga sedang meneliti untuk mewujudkan undang-undang baru seperti Akta Harga, Akta Anti Piramid dan Akta Persaingan¹⁴³. Keseluruhan usaha-usaha ini memperlihatkan kesungguhan BP khususnya untuk mengoptimumkan aktiviti penguatkuasaannya di samping bertujuan menyempurnakan tugasnya sebagai badan penguatkuasaan yang terpenting di Malaysia dalam membasmi penyelewengan perdagangan.

Secara keseluruhan, objektif -objektif tersebut lebih menggalakkan kepada pelaksanaaan makruf dalam perniagaan. Dengan ini penulis berpandangan bahawa, usaha-usaha yang dijalankan oleh Bahagian Penguatkuasa yang bermatlamatkan melindungi pengguna dan mewujudkan etika perdagangan yang baik di kalangan peniaga adalah menepati dengan sebahagian apa yang disarankan oleh syariat Islam. Bahagian ini bukan sahaja beroperasi dengan matlamat untuk mengawasi penyelewengan yang berlaku, malah juga bermatlamat untuk memperbaiki serta mencegah peniaga agar tidak melakukan penyelewengan di dalam urusan peniagaan mereka. Ini bersesuaian dengan apa yang disarankan oleh firman Allah :

Firman Allah:

وَأُنْهِيُّ الْكَيْلَ إِذَا كِلْتُمْ وَزِنُّوا بِالْقِسْطَلِينِ الْمُسْتَقِيمِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ
تَأْوِيلًا

(Sūrah al-Isrā'(15): 35)

¹⁴³ Ucapan oleh Tibilan Menteri Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna, Dato' S.Subramaniam, di Foyer Menara Dayabumi Sempena Pelancaran Program 'Sehari Bersama Pelanggan', 9 Mac 2002.

PengertianNya :

"Dan penuhkanlah sukatan, bila kamu menyukat (menakar), dan menimbanglah dengan neraca yang betul. Itulah yang paling baik dan elok kesudahannya."

Selain daripada itu, segala aktiviti yang dijalankan oleh Bahagian Penguatkuasa telah memperlihatkan kepada penulis bahawa mereka menjalankan aktiviti ini di atas prinsip menyelesaikan setiap masalah yang berlaku yang berkaitan dengan aktiviti perdagangan. Hakikatnya, di dalam sistem pengurusan Islam, prinsip penyelesaian masalah ini merupakan satu prinsip yang digalakkan malah dituntut memandangkan ia melibatkan prinsip musyawarah. Aktiviti mereka memperlihatkan wujudnya musyawarah di antara pegawai-pegawai penguatkuasa, peniaga dan juga pengguna apabila wujudnya masalah atau pertikaian di antara peniaga dan pengguna. Ini dapat dilihat melalui perkhidmatan rundingan tiga hala yang disediakan oleh Bahagian ini.

Tindakan ini adalah menepati apa yang terdapat di dalam syariat yang menghendaki umatnya bermusyawarah apabila berlaku sebarang pertikaian. Firman Allah Taala :

وَالَّذِينَ أَسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ

(Sūrah asy-Syūrā (25) : 38)

PengertianNya :

"Dan mereka yang memperkenankan panggilan Tuhanneya, menegakkan sembahyang, urusan mereka (dilakukan) dengan permusyawaratan di antara mereka..."

Sehubungan dengan itu, penulis juga melihat keseluruhan gerakerja yang dijalankan oleh Bahagian Penguatkuasa berpaksi atas satu tujuan utama iaitu atas matlamat menyelesaikan masalah yang timbul. Sekiranya dirujuk kepada objektif operasi, matlamat, visi, akta-akta yang dikuatkuasakan dan sebagainya lagi, telah memperlihatkan kepada penulis sememangnya tujuan mereka untuk mengawasi masyarakat khususnya para peniaga dan pengguna daripada terlibat dalam perkara kemungkaran di dalam urusan perdagangan. Ini seterusnya dapat memelihara masyarakat umumnya agar hidup dalam keadaan sejahtera tanpa ditindas oleh mana-mana pihak.

Merujuk kepada hakikat ini, sejarah membuktikan bahawa Institusi *Hisbah* sendiri telah melaksanakan konsep penyelesaian masalah di dalam semua urusan. Ini memandangkan fungsinya sebagai sebuah institusi pengadilan yang sewajarnya menyelesaikan permasalahan yang timbul di dalam negara. Institusi *Hisbah* ketika itu menjalankan pelbagai tugas dalam usaha menangani pelbagai isu yang timbul pada waktu itu seperti perkembangan sosio-ekonomi, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, krisis moral, soal kebijakan, keselamatan agama dan sebagainya.

Berdasarkan pengamatan yang dibuat, penulis mendapati aktiviti penguatkuasaan Bahagian ini telah menjalankan sebahagian daripada aktiviti-aktiviti *Hisbah* dalam sejarah tamadun Islam. Aktivitinya bukan sahaja bertujuan untuk menguatkuasakan undang-undang malah juga untuk melindungi kebajikan orang awam. Secara keseluruhannya, penguatkuasaan ke atas akta-akta yang dikuatkuasakan melibatkan bidang etika dan juga akhlak. Sebagai contoh, melalui penguatkuasaan akta timbang dan sukat, penulis dapat melihat secara tersirat ianya mempunyai motif atau tujuan untuk mengelakkan keruntuhan akhlak di kalangan peniaga.

Tindakan ini adalah bersesuaian dan sememangnya dituntut oleh syarak agar menghindari manusia daripada terjebak kepada kejahanatan.

Firman Allah :

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجْتُ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَنَهَايُونَ
عَنِ الْمُنْكَرِ

(Sūrah Āli-'Imrān (3) : 110)

PengertianNya:

"Kamu (wahai umat Muhammad) adalah sebaik-baik umat yang dilahirkan bagi (faedah) umat manusia, (kerana) kamu menyuruh berbuat segala perkara yang baik, dan milarang daripada segala perkara yang salah (buruk dan keji)."

Daripada kenyataan-kenyataan di atas, penulis berpandangan bahawa usaha-usaha yang dijalankan oleh Bahagian ini secara keseluruhannya terarah kepada menggalakkan manusia melakukan kebaikan dan menghindari daripada melakukan kejahanan. Bermula daripada matlamat gerakerja mereka sehinggaalah kepada tujuan hukuman dikenakan keseluruhannya bergerak di atas prinsip mengajak manusia ke arah yang positif. Ini selaras seperti apa yang telah disarankan oleh syarak agar melaksanakan amr makruf dan nahi mungkar di dalam seluruh urusan kehidupan.

4.8 KESIMPULAN

Daripada keseluruhan perbincangan di atas, jelaslah bahawa Bahagian Pengawatkuasa KPDNHEP sebagai salah satu daripada agensi pengawatkuasaan di Malaysia telah menjalankan tugas-tugas pengawatkuasaannya dengan sebaik mungkin. Aktiviti-aktiviti pengawatkuasaan tersebut banyak memberikan manfaat kepada masyarakat dan negara. Tugas pengawatkuasaan tersebut diiringi dengan hukuman sebagai memberi pengajaran kepada masyarakat agar tidak mengulanginya lagi. Tindakan ini membawa masyarakat ke arah budaya hidup yang harmonis dan seterusnya menjamin kemajuan ekonomi negara.

Daripada keterangan ini membuktikan Bahagian Pengawatkuasa KPDNHEP secara tidak langsung telah merealisasikan sebahagian daripada fungsi *Hishab* seperitimana yang pernah diamalkan dalam sejarah tamadun Islam. Pengrealisasian ini cukup untuk membuktikan bahawa Bahagian Pengawatkuasa berfungsi sebagai badan yang mengajak manusia melakukan kebaikan dan mengajak manusia meninggalkan

segala bentuk kemungkaran. Bagi memaksimumkan lagi tugas penguatkuasaan ini, Bahagian Penguatkuasa seharusnya memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada.