

No. Kelas:

No Perolehan:

Tarikh: 21/4/87

GERAKAN PENGGUNA DI MALAYSIA: SATU KAJIAN KES
KE ATAS CONSUMERS' ASSOCIATION OF PENANG (CAP)

Rasmiyah dahulu, saya ingin mengakui kesenjangan ant-

ara pengalaman ribuan terkena cipta pada pihak CAP. Tanpa kehadiran

oleh bantuan CAP, teknik untuk melaksanakan tindak ini tidak dapat di-

NGEW KIN SENG

mengetahui teknik yang diberikan oleh pegawai-

pegawai dan teknik yang dilaksanakan tindak ini dijalap-

dan tanpa teknik ini maka yang ada, saya juga ingin me-

ralakukan ribuan terkena cipta kepada Prof. Dr. Syed Hisham Ali dan

Prof. Madya Dr. Jusoff Mohamed yang telah merasuk dan memahat

magister dalam...

Latihan Ilmiah

Bagi Memenuhi Sebahagian Daripada

Syarat-syarat Untuk Ijazah Muda Sastera

Jabatan Antropologi DAN Sosiologi

Tengku Kin Seng
Jabatan Antropologi Universiti Malaya

Universiti Malaya
Kuala Lumpur

Kuala Lumpur

1 April 1987.

Sessi 1986/87

PENGHARGAAN

ISI KANDUNGAN

Terlebih dahulu, saya ingin mengambil kesempatan ini mengucapkan ribuan terimakasih kepada pihak CAP. Tanpa kebenaran dan bantuan CAP, tentu sekali kajian ilmiah ini tidak dapat dijalankan. Begitu juga bantuan-bantuan yang diberikan oleh pegawai-pegawai dan kaki-tangan CAP membolehkan kajian ilmiah ini dijalankan tanpa banyak halangan. Pada masa yang sama, saya juga ingin merakamkan ribuan terimakasih kepada Prof. Dr. Syed Husin Ali dan Prof. Madya Dr. Hussain Mohamed yang telah mengawas dan menasihat pengkaji dalam kajian ilmiah ini.

SAB II	PERJELASAN TENTANG KONSEP-KONSEP	8
2.1:	Konsumerisme	8
2.2:	Kumpulan Perdepan	11
2.3: Organisasi Pengguna dan Persatuan		
Ngew Kin Seng SEJARAH PERKEMBANGAN Persatuan		18
Jabatan Antropologi & Sosiologi		
Universiti Malaya		
Kuala Lumpur		
1 April 1987.	Pembentukan Organisasi Pengguna	18
3.1:	Pertubuhan Kesatuan Pertubuhan Pengguna Antara-bangsa (IOGCU)	22
3.2:	Pembentukan Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna Malaysia (POMGA)	29
3.3: Organisasi Pengguna Seluruh Negara		
SAB IV	SEJARAH, STRUKTUR ORGANISASI	32
SENDA FUNGSI TIAP-TIAP BAHAGIAN DALAM CAP		
4.1.1:	Sejarah Penubuhan Consumers' Association Of Penang (CAP)	32
4.2:	Objektif-objektif CAP	33
4.3:	Struktur Organisasi CAP	35

ISI KANDUNGAN

Penghargaan	Muka Surat
Isi Kandungan	II
Senarai Jadual	IV
Senarai Rajah	IV
BAB I : PENGENALAN	1 40
1.1: Pendahuluan	1 40
1.2: Tujuan Kajian Aduan Di CAP	2 41
1.3: Bidang Kajian Viti Bahagian Pengaduan	3 44
1.4: Methodologi Persekutuan	4 47
1.5: Kerumitan Kajian Viti Bahagian Persekutuan	5 48
Bahagian Ujian Dan Tinjauan	51
BAB II : PENJELASAN TENTANG AKTIVITI DAN KONSEP-KONSEP	8 53
Bahagian Pendidikan Pengguna	57
2.1: Konsumerisme Viti Bahagian Pendidikan	8 58
2.2: Kumpulan Pendedak	1161
Bahagian Penerbitan dan Pengeluaran	65
BAB III: SEJARAH PERKEMBANGAN Penerbitan Dan Perkembangan Konsumerisme	18 56
3.1: Perkembangan Konsumerisme	18
3.2: Pertubuhan Kesatuan Pertubuhan Pengguna Antara-bangsa (IOCU)	22
3.3: Penubuhan Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA)	29
5.1: Benarkan CAP Bertindak Sebagai Kumpulan	69
BAB IV : SEJARAH, STRUKTUR ORGANISASI SERTA FUNGSI TIAP-TIAP BAHAGIAN DALAM CAP	32 71
5.2: Cara-cara SERTA FUNGSI TIAP-TIAP BAHAGIAN DALAM CAP	71
5.3: Susunan Organisasi CAP Sebagaimana Kumpulan Pendedak	76
4.1: Sejarah Penubuhan Consumers' Association Of Penang (CAP)	32
4.2: Objektif-objektif CAP	33
4.3: Struktur Organisasi CAP	35

4.3.1 :	Kaki-tangan CAP dan aktiviti Persatuan Pengguna	37	
4.4 :	Penubuhan Bahagian -bahagian, Fungsi Serta Kegiatan-kegiatannya	38	
4.4.1 :	Bahagian Pentadbiran Yang Dilaksanakan Oleh CAP	38	
4.4.2 :	Bahagian Pengaduan	40	
4.4.2.1 :	Bentuk Aduan	40	
4.4.2.2 :	Bilangan Kes-kes Aduan Di CAP	41	
4.4.2.3 :	Aktiviti-aktiviti Bahagian Pengaduan	44	
4.4.3 :	Bahagian Persekutaran	47	
4.4.3.1 :	Aktiviti-aktiviti Bahagian Persekutaran	48	
4.4.4 :	Bahagian Ujian Dan Tinjauan	51	
4.4.4.1 :	Aktiviti-aktiviti Bahagian Ujian dan Tinjauan	53	
4.4.5 :	Bahagian Pendidikan Pengguna	57	
4.4.5.1 :	Aktiviti-aktiviti Bahagian Pendidikan	58	
4.4.6 :	Bahagian Penyelidikan	61	
4.4.7 :	Bahagian Penerbitan dan Pengeluaran	65	
4.4.7.1 :	Aktiviti-aktiviti Bahagian Penerbitan Dan Pengeluaran	66	
BAN V		PERANAN CAP SEBAGAI KUMPULAN PENDESAK	69
5.1 :	Benarkah CAP Bertindak Sebagai Kumpulan Pendesak ?	69	
5.2 :	Cara-cara CAP Bertindak Sebagai Kumpulan	71	
5.3 :	Sumbangan-sumbangan CAP Sebagai Kumpulan Pendesak	76	
5.4 :	Kesimpulan	80	

PENDAHULUANSENARAI RAJAH

1. Rajah 1: Struktur Organisasi Persatuan Pengguna
Pendahuluan
 Pulau Pinang (CAP)

2. Rajah 2: Proses Penyiasatan Yang Dilakukan Oleh
 simple dalam segala perkara dilakukan oleh misalnya seorang individu bukan sahaja menjadi seorang pengaluar, tetapi juga biasanya merupakan pengguna kepada barang-barang yang dihasilkannya.

SENARAI JADUAL

1. Jadual 1.: Bilangan Aduan Yang Diterima Oleh CAP
 Dari Tahun 1972— 1985

2. Jadual 2 : Bilangan Aduan (menurut negeri) Yang
 Diterima Oleh CAP Pada Bulan Ogos 1979.

Mujudnya perihal ini pada akhirnya akan menunjukkan satu kesedaran yang sangat berbeza. Misalnya, seorang manusia boleh hidup dengan menjalankan pelajaran yang lain tanpa mengeluarkan makna sendiri. Begitu juga seorang pengaluar tidak semestinya menjadi pengguna kepada barang-barang yang dihasilkannya. Keadaan ini telah menyudahkan dua golongan yang berlainan dari perspektif ekonomi; iaitu golongan pengaluar di satu pihak dan golongan pengguna di pihak yang lain. Kedua golongan ini bukan sahaja memainkan peranan yang berbeza dalam bidang ekonomi sejoh sesekali kepentingan-kepentingan yang berlainan pula. Ini seringkali selepas sekiranya dalam situasi yang berlantang antara satu sama lain.

Golongan pengeluar BAB I bertujuan untuk mencari keuntungan

seringkali mengabaikan kepentingan golongan pengguna. Mesakala

PENDAHULUAN

golongan pengguna yang disifatkan sebagai 'powerless' dan tidak ber-

upaya, seringkali dieksplorit, dimanipulasi dan ditindas oleh golongan

1. Pendahuluan

Pada zaman purba, kehidupan manusia boleh dikatakan sangat simple dalam segala aspek. Dalam aspek ekonomi misalnya, seseorang individu bukan sahaja menjadi seorang pengeluar, tetapi juga biasanya merupakan pengguna kepada barang-barang yang dihasilkannya.

2. Tujuan
Sistem ekonomi menjadi semakin kompleks berikutan dengan kemajuan manusia dan perkembangan masyarakat. Dalam perubahan ini, ciri pengkhususan merupakan ciri yang umum terdapat dalam sistem ekonomi moden.

Wujudnya pengkhususan dalam bidang ekonomi menghasilkan satu keadaan yang amat berbeza. Misalnya, seseorang manusia boleh hidup dengan menjalankan pekerjaan yang lain tanpa mengeluarkan makanan sendiri. Begitu juga seseorang pengeluar tidak semestinya menjadi pengguna kepada barang-barang yang dihasilkannya. Keadaan ini telah mewujudkan dua golongan yang berlainan dari perspektif ekonomi; iaitu golongan pengeluar di satu pihak dan golongan pengguna di pihak yang lain. Kedua golongan ini bukan sahaja memainkan peranan yang berbeza dalam bidang ekonomi malah mewakili kepentingan-kepentingan yang berlainan pula. Ini seringkali meletakkan mereka dalam situasi yang bertentangan antara satu sama lain.

yang paling aktif dalam gerakan pengguna di Malaysia.

Golongan pengeluar yang bertujuan untuk mencari keuntungan seringkali mengabaikan kepentingan golongan pengguna. Manakala golongan pengguna yang disifatkan sebagai 'powerless' dan tidak berupaya, seringkali dieksplot, dimanipulate dan ditindas oleh golongan pengeluar yang mementingkan keuntungan semata-mata. sekali dasar-dasar yang ada kaitan dengan hak-hak dan kepentingan pengguna.

Maka tumbuhnya gerakan pengguna dalam abad ke-20 adalah sebagai reaksi terhadap penindasan dan masalah-masalah pengguna yang

3. Bidang Kajian

semakin runcing dalam zaman moden ini.

Kajian ini akan meliputi kajian tentang pertumbuhan gerakan

2. no Tujuan Kajian sebat antara bangsa dan di Malaysia secara umya, dan interbelakung serta sejauh perkembangan CAP secara khasnya.

Dalam zaman yang dikenali sebagai 'Age of Consumerism' ini, gerakan pengguna semakin memperlihatkan kepentingannya dalam usaha menjaga hak-hak dan kepentingan para pengguna. Perhatian juga akan diberi kepada aktiviti CAP seperti ceramah, program-kontek masyarakat Malaysia jarang sekali mendapat perhatian dari peng-

Namun begitu, gerakan pengguna yang semakin penting dalam cara yang dianjurkan dalam menilai dan melihat hak pengguna, program-kontek masyarakat Malaysia jarang sekali mendapat perhatian dari peng-

dan forum yang dianjurkan bertujuan khas untuk membincang hal-hal yang berkaitan dengan gerakan pengguna, tetapi sehingga hari ini, kajian secara ilmiah tentang gerakan pengguna boleh dikatakan amat

terhad. serta cara-cara yang digunakan dalam mendekat pihak yang

berkuasa supaya cadangan CAP diterima oleh mereka.

Kajian ini mempunyai dua tujuan yang utama. Pertama, mengkaji kegiatan-kegiatan dan peranan yang dimainkan oleh Consumer's Association of Penang (CAP); iaitu salah sebuah persatuan pengguna yang paling aktif dalam gerakan pengguna di Malaysia.

Kedua, bertujuan mengkaji peranan CAP sebagai kumpulan pendesak dalam mempengaruhi pihak yang berkuasa dalam 'decision-making'. Ini adalah kerana perkembangan kebelakangan telah memperlihatkan bahawa penglibatan gerakan pengguna dalam proses perancangan dasar-dasar kerajaan menjadi semakin penting, terutama sekali dasar-dasar yang ada kaitan dengan hak-hak dan kepentingan pengguna.

3. Bidang Kajian

Antara tiga sumber, antaranya

Kajian ini akan meliputi kajian tentang pertumbuhan gerakan pengguna di peringkat antarabangsa dan di Malaysia secara amnya, dan latarbelakang serta sejarah perkembangan CAP secara khasnya.

(c) Temuduga.

Kajian ini juga akan mengkaji pembentukan struktur organisasi CAP, pembahagian tugas, peranan dan fungsi tiap-tiap bahagian. Perhatian juga akan diberi kepada aktiviti-aktiviti CAP seperti cara-cara yang diambil dalam usaha melindungi hak-hak pengguna, program-program yang dijalankan dalam menimbulkan keséderhanaan pengguna serta kejayaan-kejayaan CAP.

Aspek lain yang dikaji ialah peranan CAP sebagai kumpulan pendesak. Mengkaji penglibatan CAP dalam proses perancangan dasar kerajaan serta cara-cara yang digunakan dalam mendesak pihak yang berkuasa supaya cadangan CAP diterima oleh mereka.

(b) Sumber Sekunder

Dalam mengkaji peranan CAP sebagai kumpulan pendesak, perhatian juga diberi kepada sumbangan CAP kepada sistem demokrasi di Malaysia, serta peranan CAP dalam memupuk perpaduan antara kaum. Pengkaji telah membuat rujukan kepada buku-buku yang ada kaitan

dengan 'pressure group'. Di samping itu pengkaji juga akan mengkaji surat akhbar tentang reaksi raihan hakim dan orang ramai terhadap tindakan CAP. Apabila bertindak sebagai kumpulan pendesak, CAP tidak dapat lari daripada soal 'kuasa', maka kajian ini juga akan mengkaji kerumitan dan cabaran yang dihadapi oleh CAP apabila bertindak sebagai kumpulan pendesak.

Kajian pada Data Tidak Formal

4. Methodologi Pengkaji menggunakan kaedah ini untuk mendapatkan maklumat yang lebih detail mengenai CAP. Kadang-kadang pengkaji mendapat Kajian ini memperolehi data-data dan sumber kajian dari tiga sumber, iaitu:

- (a) Sumber Asli Pengkaji akan berjumpa dengan pegawai-pegawai tertentu
- (b) Sumber Sekunder Pengkaji juga menggunakan kajian ini, namun ia tidak diperolehi dari pengkaji
- (c) Temuduga. membincang dengan sebanyak kakitangan CAP

(a) Sumber Asli

5. Karang Kebanyakan data-data dan bahan kajian adalah diperolehi melalui sumber ini. CAP telah memberarkan pengkaji menjalankan kajian ini di Perpustakaan CAP. Pengkaji telah menyelidiki aktiviti-aktiviti CAP, bahan percetakan CAP, keputusan survey dan penyelidikan serta laporan CAP. Selain daripada itu, kertas kerja yang dibentangkan oleh CAP dalam berbagai seminar dan forum juga dikaji untuk mendapatkan satu gambaran yang lebih menyeluruh tentang peranan CAP dalam pergerakan pengguna di Malaysia.

(b) Sumber Sekunder

Untuk mendapatkan satu gambaran yang lebih baik tentang peranan CAP bertindak sebagai kumpulan pendesak (pressure group), pengkaji telah membuat rujukan kepada buku-buku yang ada kaitan

dengan 'pressure politics'. Di samping itu, pengkaji juga mengkaji surat akhbar tentang reaksi pihak berkuasa terhadap desakan-desakan yang dibuat oleh CAP. Yang tutuk mengadu dan membuat lawatan ke CAP (seperti pelajar-pelajar sahaja dan persatuan-persatuan tertentu)

(c) Temuduga Secara Tidak Formal

Kedang-kadang temuduga antara pengkaji dan pegawai-pegawai CAP ter-

paksa ber. Pengkaji menggunakan kaedah ini untuk mendapatkan maklumat-

maklumat yang lebih detail mengenai CAP. Kadang-kadang pengkaji

(c) Sesua pengkaji menuduga pegawai-pegawai CAP, sering mendapat data-data atau maklumat-maklumat yang bercanggah kali pengalaman sejauh yang begitu besar mengenai peristiwa tertentu antara satu sama lain (di mana data dan maklumat ini diperolehi dari perpustakaan CAP) maka pengkaji akan berjumpa dengan pegawai-pegawai kali sejauh yang hendak ditanya.

5. Kerumitan Kajian

Pengkaji kerana sukar untuk menarik perhatian

mereka kembali kepada soalan anal yang ditanya oleh pengkaji.

Pihak CAP telah memberi kerjasama kepada pengkaji dalam kajian ini, namun masih terdapat beberapa kerumitan:-

CAP sebagai institusi pendidikan. Dalam hal ini, pengkaji menghadapi

(a) Walaupun pengkaji dibenarkan untuk menggunakan perpus-

nasalah dalam buku-buku kerana terdapat pegawai-pegawai CAP yang tidak

takaan CAP, namun demikian pengkaji tidak dibenarkan meminjam atau

member dan kakitangan CAP sahaja dibenarkan meminjam keluar).

Maka pengkaji telah mengalami masalah kerana terdapat banyak maklumat yang

yang berkaitan dengan pihak yang berkuasa. Bagaimanapun CAP

ada kaitan dengan kajian pengkaji, maka pengkaji terpaksa menghabiskan

banyak masa untuk menyalin semua maklumat itu.

Keupayaan pendidak. Ini menyebabkan pengkaji terpaksa menghabiskan

masa untuk menarik dan menyokong pegawai-pegawai tersebut bahawa

(b) Sudah diketahui bahawa CAP adalah sebuah persatuan kumpulan pendesak yang sangat aktif dan popular, maka setiap hari terdapat banyak orang yang datang untuk mengadu dan membuat lawatan ke CAP ini. (seperti pelajar-pelajar sekolah dan persatuan-persatuan tertentu) kadang-kadang temuduga antara pengkaji dan pegawai-pegawai CAP terpaksa berhenti kerana diganggu oleh pelawat yang begitu ramai.

(c) Semasa pengkaji menemuduga pegawai-pegawai CAP, sering kali panggilan telefon yang begitu kerap menganggu perjalanan temuduga, sehingga kadang-kadang pengkaji terpaksa mengulangi beberapa kali soalan yang hendak ditanya.

(d) Lagi satu masalah yang dihadapi oleh pengkaji ialah terdapat 'respondent' yang 'over-talkative', respondent ini menceritakan perkara-perkara yang tidak ada kaitan tentang kajian dan soalan pengkaji; sehingga pengkaji merasa sukar untuk menarik perhatian mereka kembali kepada soalan asal yang ditanya oleh pengkaji.

(e) Memang menjadi tujuan kajian ini untuk mengkaji peranan CAP sebagai kumpulan pendesak. Dalam hal ini, pengkaji menghadapi masalah dalam temuduga kerana terdapat pegawai-pegawai CAP yang tidak gembira apabila pengkaji menanya tentang peranan CAP sebagai kumpulan pendesak. Pegawai-pegawai CAP mengatakan bahawa CAP hanya berfungsi sebagai 'public interest group' yang sentiasa memelihara perhubungan yang baik dan mesra dengan pihak yang berkuasa. Reaksi pegawai CAP menunjukkan mereka mempunyai anggapan yang negatif tentang konsep kumpulan pendesak. Ini menyebabkan pengkaji terpaksa menghabiskan masa untuk menerang dan menyakinkan pegawai-pegawai tersebut bahawa

kumpulan pendesak tidak semestinya bersifat 'anti-establishment'.

Namun begitu, ternyata prasangka telah wujud dalam temuduga seperti ini.

Di bawah adalah beberapa cadangan bagi pengkaji yang akan datang yang menggunakan kaedah yang sama dalam kajian:-

(a) Untuk menjalankan temuduga, perlu mengatur dan memilih satu masa yang sesuai yang bebas dari gangguan. Masa yang tidak sesuai seperti respondent dalam masa tugas akan menganggu perjalanan temuduga.

(b) Untuk memastikan perbualan yang mesra dengan respondent yang ditemuduga, seseorang pengkaji harus memastikan bahawa perasaan respondent tidak diganggu. Misalnya semasa temuduga, jangan cuba 'argue' dengan apa yang dikatakan oleh respondent. Begitu juga sebarang prasangka yang mungkin wujud harus dielakkan; ini akan membolehkan seseorang pengkaji mendapat kerjasama yang lebih erat dari respondent, dan seterusnya memperolehi lebih banyak maklumat penting yang hendak dikaji.

(c) Seseorang pengkaji mesti memahami satu hakikat bahawa setengah respondent tidak mempunyai banyak masa untuk ditemuduga, maka untuk mendapatkan lebih banyak maklumat; seseorang pengkaji mesti 'directly' menyentuh topik yang hendak dibincang atau ditanya, jika tidak, seseorang respondent disebabkan kesuntukan masa akan tergesa-gesa untuk menjawab pertanyaan dan soalan yang dikemukakan oleh si pengkaji. Akibatnya maklumat-maklumat yang diperolehi oleh si pengkaji kebanyakan tidak lengkap.

BAB II PENJELASAN TENTANG KONSEP KONSUMERISME DAN KUMPULAN PENDESAK

Jelas definisi Kotler dan Betty Furness tentang konsumerisme

Bab ini bertujuan untuk menjelaskan konsep-konsep yang ada kaitan dengan kajian ini, seperti konsumerisme dan kumpulan pendesak. dan para pengguna dalam hal-hal yang berkaitan dengan jual-beli.

2.1 Konsumerisme/Kepenggunaan

dapat memberi satu gambaran yang menyeluruh mengenai konsumerisme.

Pada dasarnya, konsep konsumerisme atau kepenggunaan dapat difahami sebagai usaha-usaha untuk melindungi dan mendapatkan hak-hak para pengguna dari penindasan di tangan pedagang; tetapi juga menjamin dan memajukan kepentingan pengguna.

Namun begitu, seperti konsep lain dalam sains sosial, konsep konsumerisme telah diberi tafsiran dan penekanan yang berlainan.

Menurut Kotler:

"Consumerism is the emancipation movement of the consumers. It can be defined as a social movement seeking to augment the rights and powers of buyers in relation to the sellers".⁽¹⁾

Betty Furness mendefinisikan konsumerisme sebagai:-

"as an effort to put the buyer on an equal footing with the seller.... Consumers do not want to be manipulated hornswoggled or lied to. They want truth, not just in

(2) "What is Consumerism?" in York "Consumer", No. 1, 1973.

(1) Rusdiyah, R. and Kotler, Ph., "Consumerism - An Interpretation", Kotler, Ph., "What Consumerism means for marketers". Consumerism: The Eternal Triangle, (Pacific Palisades, California: 1973), p. 292.

dapat menjelaskan leading, labeling and packaging, but in which para pengguna untuk market place".⁽²⁾

yang dapat mengurangkan ketidakpahaman yang dialami oleh para pengguna. Jelas definisi Kotler dan Betly Furness tentang konsumerism mempunyai penekanan yang sama; iaitu konsumerism merupakan satu usaha yang cuba memperseimbangkan kepentingan dan kuasa antara para penjual dan para pengguna dalam hal-hal yang berkaitan dengan jual-beli.

Gerald E. Miller:

Namun begitu, definasi dan tafsiran seperti di atas tidak dapat memberi satu gambaran yang menyeluruh mengenai konsumerisme. Pada hari ini, peranan konsumerisme bukan hanya terhad dalam melindungi para pengguna dari penindasan di 'marketplace' sahaja; tetapi juga semakin memperlihatkan kepentingan dalam aktiviti-aktiviti anti-pemusnahan alam sekitar dan usaha-usaha melindungi orang ramai dari berbagai pencemaran.

Buskirk dan Rothe pula telah menafsirkan konsumerisme yang mengatakan bahawa konsumerisme tidak ada kenaal-mengenal dengan sebagai:

"the organized efforts of consumers seeking redress, restitution and remedy for dissatisfaction they have accumulated in the acquisition of their standard of living".⁽³⁾

Walaupun definasi Buskirk dan Rothe agak longgar dengan ertikata tidak menunjukkan peranan konsumerisme secara khusus; tetapi

(2) Huzah Abdul Halid, "Guruhan Pengguna, Alam Sekitar dan Masa Kehidupan", "What is Consumerism?", Du Port 'Context', No.1, 1973. (10-11hb, Disember 1977).

(3) Buskirk, R. and Rothe, J., "Consumerism - An Interpretation". Journal of Marketing, Vol. 34 (American Marketing Association: October 1970), p.61.

dapat menjelaskan konsumerisme sebagai usaha gabungan oleh para pengguna untuk memperbaiki taraf hidup mereka dengan cara tertentu, yang dapat mengurangkan ketidakpuasan yang dialami oleh para pengguna.

attitude of submissiveness, which makes -

Terdapat juga pandangan yang menyifatkan konsumerisme lebih merupakan kumpulan pendek yang cuba melindungi kepentingan para pengguna melalui desakan. Misalnya menurut David W. Cravens dan Gerald E. Mills:

walaupun konsumerisme adalah berasal dari barat dan berkesan kepada

kelas menengah; "Consumerism is a social force within
the environment designed to aid and
protect the consumer by exerting legal,
moral and economic pressure on business".⁽⁴⁾

ketiga. Menurut Ruth Simoons salah satu sebab ia lah karena kebanyakannya

Selain daripada definasi di atas, terdapat juga kecenderungan negara dimana gerakan pengguna yang beraksara untuk menganggap konsumerisme hanya berkaitan dengan 'rich man's problems', ataupun sebagai permainan untuk masa lapang yang mewah bagi masyarakat yang kaya.⁽⁵⁾ Maka tidak hairanlah wujudnya kenyataan

yang mengatakan bahawa konsumerisme tidak ada kenal-mengenal dengan negara yang sedang membangun di mana rakyatnya rata-rata hidup miskin.⁽⁶⁾

Ruth Simoons tidak setuju pandangan seperti di atas.

Menurut beliau:

(4) David W. Cravens and Gerald E. Mills, "Consumerism: A Perspective for Business". Consumerism: The Eternal Triangle (Pacific Palisades, California: 1973), p.233.

(5) Hamzah Abdul Majid, "Gerakan Pengguna, Alam Sekitar dan Mutu Kehidupan" Ucapan dalam 'Seminar Gerakan Pengguna dan Masyarakat' (10-11hb. Disember 1977).

(6) Ruth Simoons-Vermeer, "For the developed and rich only?", Malaysian Business, December 1979, p.71.

oleh para sarjana penyelidikan. "Consumerism is not an unnecessary and foreign luxury, but on the contrary, of crucial importance and perhaps of even more relevance to the developing countries and its poor than its to the developed countries, the poor are used to an attitude of submissiveness, which makes - given their situation and circumstance - a lot of sense. But the result of their powerless position is that they do not dare to question or speak up".⁽⁷⁾ public bodies".⁽⁸⁾

Berdasarkan kepada hujah tadi, Ruth Simoons berpendapat walaupun konsumerisme adalah berasal dari barat dan berdasarkan kepada kelas menengah; ia tetap merupakan satu gerakan sosial yang sangat penting dalam memperjuangkan nasib golongan miskin di negara dunia ketiga. Menurut Ruth Simoons salah satu sebab ialah kerana kebanyakan negara dunia ketiga tidak mempunyai undang-undang yang berkesan dalam melindungi kepentingan para pengguna.

Dari perbincangan di atas, konsumerisme boleh kita faham sebagai satu pergerakan yang bertujuan untuk melindungi kepentingan para pengguna terutama golongan miskin; demi untuk mewujudkan satu kehidupan yang lebih sempurna kepada mereka serta mempertahankannya dari ancaman dan penindasan.

2.2 Kumpulan Pendesak

Pernah diakui bahawa konsep dan definisi sesuatu fenomena sosial itu tidak pernah sempurna untuk semua sarjana atau untuk setiap penyelidikan. Begitu juga konsep kumpulan pendesak, pernah ditafsirkan

⁽⁷⁾ Ibid., p.71.

oleh para sarjana dari berbagai sudut pendekatan kajian serta tujuan penyelidikan.

parti-parti politik. Misalnya Samuel Piner telah men-definisikan kumpulan pendesak sebagai:-

W.J.M. Mackenzie mendefinisikan kumpulan pendesak sebagai:-

"Organised groups possessing both formal structure and real common interests in so far as they influence the decisions of public bodies".⁽⁸⁾

Moodie dan Studdent-Kennedy pula mendefinisikan kumpulan pendesak sebagai:-

"any organised groups which attempts to influence government decisions without seeking itself to exercise the formal powers of government".⁽⁹⁾

Definasi di atas selain daripada menekankan peranan kumpulan pendesak dalam mempengaruhi pihak yang berkuasa dalam 'decision-making', juga menekankan kedudukan kumpulan pendesak sebagai 'organised groups'. Ini berbeza dengan pandangan Allen Potter⁽¹⁰⁾ yang menganggap kumpulan pendesak tidaklah semestinya tersusun tetapi lebih menekankan pada sesuatu isu atau sebab dalam menentukan kekesanannya.

(8) R. Rose (ed.), Studies in British Politics, 3rd ed. (London: Macmillan, 1976), p.343.

(9) G.C. Moodie and G. Studdent-Kennedy, Opinions, Publics and Pressure Groups (London: Allen & Unwin, 1970), p.60.

(10) Allen Potter, Organised Groups in British National Politics (London: 1961), p.15.

(11) Graham Wootton, Interest groups, New Jersey, Prentice-Hall, Inc., 1970), p.1.

kumpulan. Terdapat juga usaha-usaha untuk membezakan kumpulan pendesak dengan parti-parti politik. Misalnya Samuel Finer telah mendefinasikan kumpulan pendesak sebagai:-

"Organisations trying to influence the tujuan dan policy of public bodies in their own chosen direction, though never themselves prepared to undertake the direct government of the country". (11)

Begitu juga Graham Wotton yang mendefinasikan kumpulan sebagai "yang lemah", tindakan kumpulan tersebut dan pendesak itu adalah "any organisation which seeks to influence government policy without at the same time being willing to accept the responsibility of public office". (12)

Memang tepat dan diakui bahawa kumpulan pendesak tidak seperti parti-parti politik yang bertanding dalam pilihanraya dengan tujuan 'prepared to undertake the direct government of the country', tetapi adalah tidak memadai jika dikatakan bahawa peranan kumpulan pendesak hanya setakat untuk mempengaruhi polisi kerajaan. Paling tidak, kumpulan pendesak yang bersifat lebih radikal berupaya membawa perubahan politik dalam sesebuah negara. Misalnya tindakan pelajar-pelajar mendesak dan berdemonstrasi menjatuhkan raja politik Thanom Kitikachorn dalam tahun 1973 di Thailand, adalah satu contoh kegiatan

(11) S.E. Finer, Anonymous Empire, revised edition (London: Pall Mall, 1966), p.3.

(12) Graham Wotton, Interest groups, (New Jersey, Prentice-Hall, Inc., 1970), p.1.

kumpulan pendesak yang berjaya mengubah kedudukan politik sesebuah negara.⁽¹³⁾

Begitu juga kadang-kadang adalah sukar untuk membezakan antara kumpulan pendesak dan parti-parti politik dari segi tujuan dan matlamatnya. Ini lebih jelas apabila terdapat kumpulan pendesak yang bergerak atas tujuan yang sejajar dengan parti-parti politik.⁽¹⁴⁾

mikap (attitude groups).

Barangkali atas hakikat ini, maka terdapat pandangan bahawa dalam kebanyakan negara yang mempunyai parti-parti politik pembangkang "yang lemah", tindakan kumpulan kepentingan dan pendesak itu adakalanya sama sahaja sebagaimana peranan dan kedudukan kumpulan yang dinamakan parti-parti politik.⁽¹⁵⁾

Walau apa pandangan sekalipun, sebenarnya memperlihatkan satu hakikat yang penting. Iaitu kumpulan pendesak adalah sama seperti kumpulan yang lain (misalnya parti politik) yang turut serta

(13) Hussein Mohamed, "Kumpulan Kepentingan Dan Pendesak", Journal Fakulti Sastera dan Sains Sosial, 1982.

(14) Di Malaysia misalnya, Aliran yang diwujudkan sebagai sebuah gerakan reformasi sosial yang memperjuangkan hak-hak asasi manusia, kadang-kadang bertindak tidak banyak berbeza dengan sebuah parti politik. Dalam pilihanraya 1986, Aliran telah menjalankan kempenya di merata tempat dengan tujuan menafikan 'Two-third majoriti' kerusi BN dalam Parlimen. Tujuan dan matlamat Aliran dalam kempen tersebut meletakannya dalam kedudukan yang sejajar seperti parti pembangkang DAP yang melaungkan slogan 'Enough is enough', no more two-third majoriti'.

(15) J.M. Van Der Kroef, "Pattern of Political Opposition in Southeast Asia", Pacific Affairs, Vol. 51, No.4 (Winter, 1978-79).

(16) Gabriel A. Almond and James S. Coleman, The Politics of the Developing Areas, (New Jersey: Princeton University Press, 1960), p.32.

dalam proses politik, dan memainkan peranan yang berbeza dari satu masa ke satu masa dalam mempengaruhi pihak yang berkuasa dalam 'decision-making'. Seterusnya dalam darjah yang tertentu berupaya menentukan dasar-dasar kerajaan.

Secara umumnya, kumpulan pendekar boleh dibahagikan kepada dua kategori; iaitu kumpulan kepentingan (interest group) dan kumpulan sikap (attitude groups).

(c) Associational Interest groups

2.2.1 Kumpulan Kepentingan

Kumpulan kepentingan ini dikenalpasti sebagai suatu bentuk kumpulan kepentingan boleh dikatakan sebagai satu kumpulan kumpulan yang ikut mewakili kepentingan-kepentingan tertentu dengan yang diwujudkan untuk memperjuangkan atau mempertahankan sesuatu

sepunyal tujuan-tujuan dan akurasi tindakan yang tersusun dan ter-kepentingan yang biasanya ada kaitan dengan ahlinya.

lebihbaik serta resmi. Kumpulan-kumpulan ini antaranya terdiri dari

ketuluan Gabriel A. Almond⁽¹⁶⁾ telah menidentifikasi empat jenis kumpulan kepentingan; iaitu institutional interest groups, non-associational interest groups, anomie interest groups dan associational interest groups.

(d) Anomie interest groups

Kumpulan Kepentingan ini dihubungkan dengan tindakan-

(a) Institutional interest groups

Kumpulan Kepentingan ini berupa pertubuhan atau organisasi rasmi yang teratur, jelas dan berkanun, antaranya parti-parti politik, sistem birokrasi dan angkatan bersenjata. Menurut pendapat Almond, kumpulan Kepentingan ini berkemungkinan besar dapat menyalurkan Kepentingan mereka sendiri ataupun mewakili kumpulan-kumpulan lain dalam masyarakat.

(16) Gabriel A. Almond and James S. Coleman, The Politics of the Developing Areas, (New Jersey: Princeton University Press, 1960), p.32.

2.2.2 (b) Non-associational interest groups

Kumpulan kepentingan ini juga dimaksudkan sebagai kumpulan asasi semulajadi. Kumpulan ini yang lazimnya tertubuh atas dasar dan kepentingan kekeluargaan, etnik, kedaerahan, darjat dan kelas serta bahasa adalah juga bergiat untuk menentukan wujudnya sesuatu dasar yang sesuai dan dianggap wajar bagi melindungi dan meneruskan status quo masing-masing.

Kumpulan ini bergerantung kepada sesuatu isu dan timbul sekaligus akibatnya.

(c) Associational interest groups

Kehilanganya lebih terbuka dan kadang-kadang dalam bentuk yang tidak berstrukturnya, misalnya kumpulan anti-persurungan Kristen Britain Antik-kumpulan yang khusus mewakili kepentingan-kepentingan tertentu dengan mempunyai tujuan-tujuan dan aturcara tindakan yang tersusun dan terlembaga serta rasmi. Kumpulan-kumpulan ini antaranya terdiri dari kesatuan sekerja, pertubuhan peniaga dan pengusaha, pertubuhan-pertubuhan iktisad, pertubuhan belia dan sebagainya.

(d) Anomic interest groups

Kumpulan kepentingan ini dihubungkaitkan dengan tindakan-tindakan penentangan yang bercorak 'kekerasan' misalnya melalui rusuhan, tunjuk perasaan, pembunuhan politik dan lain-lain. Tindakan-tindakan demikian mungkin dibuat secara tersusun oleh sesuatu kumpulan ataupun boleh tercetus secara tiba-tiba. Namun dalam kedua-dua cara itu, soal kepentingan kumpulan tetap ada di mana tindakan-tindakan anomia itu dimaksudkan sebagai manifestasi perasaan untuk mempertahankan sesuatu kepentingan kumpulan yang terancam.

dasar kerajaan. Bentuk tunjukan dan demonstrasi boleh dalam bentuk perundingan secara damai, melalui "lobbying", propaganda dan kepentingan. Negek dan demonstrasi atau dengan kaedah seperti zasuh dan ugutan.

(17) Allen Potter, op.cit., p.25-26.

2.2.2 Kumpulan Sikap

DAS XXX

Penubuhan sesebuah kumpulan sikap adalah untuk mencapai sesuatu matlamat yang khusus di mana matlamat ini tidak semestinya berkaitrapat dengan kepentingan-kepentingan ahlinya. Biasanya ahli-ahlinya berpandu oleh kerana mempunyai nilai-nilai yang sama, seperti anti-senjata nuklear, anti-pemusnahan alam sekitar, anti-kezaliman ke atas haiwan, perjuangan hak-hak asasi manusia dan lain-lain lagi. Kumpulan ini bergantung kepada sesuatu isu dan timbul sekali sekala, keahliannya lebih terbuka dan kadang-kadang dalam keadaan yang tidak berstruktur, misalnya kumpulan anti-pemusnahan kawasan hutan Endau-Rompin dan kumpulan anti-pembuangan sisa nuklear di Papan.

Sebenarnya perbezaan antara kumpulan kepentingan dan kumpulan sikap adalah tidak jelas dan 'overlaps'. Misalnya atas kesedaran tentang kepentingan bersama ahli-ahli dalam sesebuah kumpulan kepentingan cenderung memegang nilai-nilai atau sikap yang sama terhadap sesuatu isu atau kejadian. Begitu juga apabila kumpulan sikap bertindak mewakili mereka sendiri, maka dalam keadaan ini, sesebuah kumpulan sikap tidak banyak berbeza dengan sebuah kumpulan kepentingan yang mewakili 'sectional interest'.⁽¹⁷⁾

Samada kumpulan kepentingan atau kumpulan sikap akan bertindak sebagai kumpulan pendesak apabila mereka cuba menuntut atau mendesak pihak yang berkuasa, supaya kepentingan dan kehendak mereka diambil perhatian dan seterusnya dicerminkan dalam perlaksanaan dasar-dasar kerajaan. Bentuk tuntutan dan desakan boleh dalam bentuk perundingan secara damai, melalui "lobbying", propaganda dan kempen-kempen. Mogok dan demonstrasi atau dengan kaedah seperti rasuah dan ugutan.

(17) Allen Potter, Op.Cit., p.25-26.

BAB III

SEJARAH PERKEMBANGAN KONSUMERISME DI PERINGKAT ANTARABANGSA DAN DI MALAYSIA

Amerika Syarikat merupakan negara yang pertama bertanggung-

3.0 Perkembangan Konsumerisme

jawab makin lirik pengguna. Dengan terbitnya buku Upton Sinclair,

Konsumerisme samada sebagai satu konsep atau pergerakan, mungkin dianggap baru dalam zaman moden ini. Namun begitu, masalah-masalah pengguna sudahpun dihadapi oleh manusia semenjak sejarah itu bermula.

ini dengan kepimpinan kuat dari Dr. Harvey W. Wiley, Zetua

Biro Khas, Jabatan Pertanian telah memudahkan pengubahan Akta Makanan

Seorang ahli sejarah Kenan T. Erim, telah menemui beberapa

batu bertulis yang dianggarkan tercatat sebelum masih 301 yang mem-

beri senarai barang harga tetap. Batu bertulis ini dijumpai di

Syarikat kawasan pergunungan Anatolia, Turki. (1)

Pada awal tahun 1900, sebuah majalah "Printer's Ink" telah Terdapat juga laporan-laporan yang menunjukkan bahawa pem- mengadakan peraturan-peraturan tertentu untuk mengelakkan peritiawan buat-pembuat roti yang menipu dalam kurun pertengahan telah dikurung dan ditenggelamkan ke dalam air dan dikeluarkan apabila mereka hampir- hampir diluluskan. (2) Congress pada tahun 1914 berhubung dengan

peritiawan yang menipu dan menyalawang. Ini menunjukkan kakuatan pengaruh.

Walau bagaimanapun, konsumerisme iaitu pergerakan yang melibatkan golongan pengguna-pengguna yang tersusun, pembinaan institusi yang tetap dengan gaya mereka sendiri adalah satu gejala yang baru, iaitu gejala abad ke 20an.

(1) Mohd Hamdan Adnan, "Pergerakan Pengguna di Amerika", Dewan Budaya, Kuala Lumpur, 1985, p.5.

(2) Anwal Fazal, "Isu-isu Pengguna Semasa - satu perspektif dunia". Seminar Gerakan Pengguna dan Masyarakat (10-11hb. Disember, 1977). Anjuran Majlis Penasihat Perlindung Pengguna Kebangsaan.

dan Stuart Syarikat. Pergerakan-pergerakan pengguna mula muncul di Amerika Syarikat dan negara-negara Skandinavia lalu merebabak ke negara-negara Eropah lain dan kemudian ke Australia. (5) Dalam periklanan, ia menggesa diadakan pihal berangan dan ujian saintifik untuk menyediakan maklumat yang akurat untuk para pengguna. Amerika Syarikat merupakan negara yang pertama bertanggung-jawab melahirkan pergerakan pengguna. Dengan terbitnya buku Upton Sinclair, "The Jungle" telah membuka jalan positif kepada pergerakan pengguna. (3) Sinclair dalam bukunya telah membicarakan keadaan yang buruk dan penipuan yang berlaku dalam perusahaan pembungkusan daging. Pendedahan ini dengan kepimpinan kuat dari Dr. Harvey W. Wiley, Ketua Biro Kimia, Jabatan Pertanian telah memudahkan penggubalan Akta Makanan dan Ubatan 1866 yang melarang pemindahan barang-barang makanan atau ubat-ubatan yang tidak berlabel di antara negeri-negeri di Amerika Syarikat. (4)

Pada awal tahun 1900, sebuah majalah "Printers Ink" telah mengadakan peraturan-peraturan tertentu untuk menghapuskan periklanan yang menyeleweng dan menipu. Ini disusuli dengan satu undang-undang yang diluluskan oleh Congress pada tahun 1914 berhubung dengan periklanan yang menipu dan menyeleweng. Ini menunjukkan kekuatan pengaruh pergerakan pengguna pada peringkat ini.

Namun begitu, persatuan pengguna yang pertama di Amerika Syarikat hanya ditubuhkan pada tahun 1928 hasil dari usaha F.J. Sehlink

(3) Mohamad Md Yusuf, "Pergerakan Pengguna Di Amerika", Dewan Budaya, Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur, Disember 1980, p.15.

(4) Ibid. Md Yusof, Op.cit., p.15.

dan Stuart Chase. Stuart Chase dan F.J. Schlink telah menerbitkan sebuah buku yang bernama "Your Money's Worth".⁽⁵⁾ Buku ini telah mengecam unsur-unsur manipulasi dan penipuan dalam periklanan. Ia menggesa diadakan piaawai barang dan ujian saintifik untuk menyediakan maklumat-maklumat perlu untuk para pengguna. Ini dipercayai membolehkan para pengguna membuat keputusan yang bijak dalam pembelian. Atas kesedaran keperluan ini, telah mendorong Stuart Chase dan F.J. Schlink menubuhkan Consumers Research Inc pada tahun 1928. Seterusnya pergerakan pengguna bergerak semakin cergas dengan tertubuhnya "The Affluent Society", "Carson Silent Spring" dan Ralph Nader "Unsafe At Any Speed", telah membantu menggalakkan peduli pergerakan pengguna. Kesatuan Pengguna dan Pengkajian Pengguna, penglibatan dan sumbangan yang diberikan oleh Persatuan Perubatan Amerika.

Pergerakan pengguna di Amerika Syarikat telah memberi kesedaran kepada golongan pengguna di negara-negara yang lain. Akan tetapi pergerakan pengguna yang telah bergerak begitu cergas selama dua dekad itu telah merosot ataupun berpecah kerana tercetusnya Perang Dunia Kedua. Dengan tertubuhnya Consumer Advisory Council pada tahun 1955, kesedaran, perhatian dan mendapat perkara ini:⁽⁶⁾

- (i) Teknologi yang menghasilkan barang tidak boleh ditanggungjawabkan 100%. Ia mungkin berpotongan para pengguna.
- (ii) Beberapa siri pendedahan tentang 'hamburgers', ikan dan keadaan bekalan air yang tidak memuaskan.

(5) Chase, Stuart and Schlink, F.J., Your Money's Worth, Macmillan Co., New York, 1928.

(6) Mohamad Md. Yusof, Op.Cit., p.16.

di mana (iii) Kewujudan korupsi yang berleluasa di kalangan dan kesedaran bahawa pegawai-pegawai kerajaan. organisasi untuk menyelaraskan aktiviti-aktiviti pergerakan pengguna di peringkat antarabangsa.

(iv) Kenaikan kos perubatan dan pergigian yang melambung. Kesedaran seperti ini telah membawa kepada tertubuhnya International Organisation (v) Kemudahan cukai istimewa untuk orang-orang tertentu konsumen sahaja.

Trend ini yang disusuli dengan buku-buku Profesor Galbraith, "The Affluent Society", "Carson Silent Spring" dan Ralph Nader "Unsafe At Any Speed", telah membantu menggerakkan nadi pergerakan pengguna hingga sekarang. pengguna iaitu dari negara Amerika Syarikat, United Kingdom, Australia, Belanda dan Belgium. Ia mempunyai ibu-Pergerakan pengguna di Amerika Syarikat telah memberi pejabatnya di The Hague, Belanda dan pejabat bagi kawasan Asia dan kesedaran kepada golongan pengguna di negara-negara yang lain. Pacific di Pulau Pinang, Malaysia. Tahun 1950an memperlihatkan pergerakan pengguna yang aktif di Britain. Dengan tertubuhnya Consumer Advisory Council pada tahun 1955, kesedaran, pendidikan dan perjuangan hak-hak dan kepentingan para pengguna dapat disalurkan melalui badan ini. oleh kerajaan negara masing-masing, badan-badan pengguna yang dikuasai oleh organisasi bersama-sama lain. Di negara-negara seperti Sweden, Norway dan Denmark pula, dan kesedaran ini telah berkembang. Terdapat hampir 40 buah negara dari kerajaan memainkan peranan yang penting samada menggalakkan pergerakan pengguna atau mengambil peranan dalam melindungi kepentingan para pengguna. Pertumbuhannya kesatuannya adalah masih berdasarkan kepada beberapa objektif yang utama iaitu:

Kemudian pergerakan pengguna telah merebak ke negara Eropah Barat seperti Itali, Jerman, Belgium, Sepanyol, Austria dan Luxemburg.

Maka sehingga awal tahun 1960, boleh dikatakan bahawa perkembangan pergerakan pengguna di dunia adalah begitu pesat dan meluas

di merata tempat. Dalam keadaan seperti ini, telah timbul idea dan kesedaran bahawa perlu diwujudkan sesuatu organisasi untuk menyelaraskan aktiviti-aktiviti pergerakan pengguna di peringkat antarabangsa. Kesedaran seperti ini telah membawa kepada tertubuhnya International Organisation of Consumers Union (IOCU) yang menandakan pencapaian konsumerisme sebagai pergerakan yang bertaraf antarabangsa.

3.1 Penubuhan Kesatuan Pertubuhan Pengguna Antarabangsa (IOCU)

Kesatuan ini telah ditubuhkan dalam bulan April 1960 oleh lima buah pertubuhan pengguna iaitu dari negara Amerika Syarikat, United Kingdom, Australia, Belanda dan Belgium. Ia mempunyai ibu-pejabatnya di The Hague, Belanda dan pejabat bagi kawasan Asia dan Pasifik di Pulau Pinang, Malaysia.

Pertubuhan-pertubuhan yang menjadi ahli kepada kesatuan ini datangnya dari lebih 120 buah persatuan-persatuan pengguna, majlis-majlis pengguna yang dibiayai oleh kerajaan negara masing-masing, badan-badan pengguna yang disokong oleh organisasi-organisasi lain dan kesatuan-kesatuan sekerja. Terdapat hampir 48 buah negara dari lima buah benua telah menjadi ahli IOCU.⁽⁷⁾

Tertubuhnya kesatuan ini adalah berdasarkan kepada beberapa objektif yang utama iaitu:

- (a) Memaju dan mempertingkatkan kerjasama di kalangan pertubuhan-pertubuhan pengguna di peringkat antara-

(7) Anwal Fazal, op.cit., p.13.

bangsa dengan memberi penerangan kepada pengguna, pendidikan dan perlindungan, serta mengumpul dan menyebarkan maklumat-maklumat yang berkaitan dengan undang-undang mengenai pengguna dan amalannya di seluruh dunia;

Dalam melaksanakan aktiviti-aktiviti ini, IOCU telah menentukan jawatankuasa berikut:

- (b) Mengesah dan membantu secara lebih aktif mengenai betapa pentingnya pertubuhan-pertubuhan pengguna di seluruh dunia serta menyakinkan pihak kerajaan negara-negara dunia dalam usaha memperluaskan kepentingan-kepentingan pengguna;

Selain daripada itu, IOCU juga menjalankan aktiviti-aktiviti seperti sebagai tempat penukaran dan penyebaran bahan-bahan penerbitan mengenai pengguna serta mengawal penggunaan bahan-bahan ini;

(d) Menerbitkan bahan-bahan informasi yang ada kaitan teknikal dan perdidikan pengguna dengan kepentingan pengguna; mengadakan program-program peringkat kesan di kesan ESCAP, dan

(e) Mengkalkan hubungan yang lebih berkesan dengan agensi-agensi Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu dan badan-badan antarabangsa yang lain sebagai perwakilan bagi kepentingan pengguna di peringkat antarabangsa;

(f) Memberi bantuan secara praktikal dan usaha penggalakan untuk pembangunan dan pertumbuhan pendidikan pengguna serta program-program perlindungan dalam negara-negara sedang membangun melalui agensi-agensi Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu dan cara-cara lain yang didapati sesuai.

pengguna. IOCU mempunyai hubungan dengan beberapa badan perundingan iaitu UNESCO, UNICEF, UNIDO, FAO, WHO dan beberapa jawatankuasa perlindungan pengguna (Codex Alimentarius Commission, Consumer Protection of Europe).

Pada masa itu, ahli parliran dari parti pembangkang Dr. Lim Chang Dalam melaksanakan aktiviti-aktivitinya, IOCU telah menentukan jawatankuasa-jawatankuasa atau kumpulan-kumpulan kerja selaras dengan aktiviti-aktiviti yang telah ditetapkan seperti pengujian barang, pendidikan, perubatan, 'development legal', dan jawatankuasa-jawatankuasa perundingan bagi kawasan Asia dan Pasifik.

Selain daripada itu, IOCU juga menjalankan aktiviti-aktiviti seperti memaju dan mempertingkatkan kerjasama di kalangan pertubuhan-pertubuhan pengguna di peringkat antarabangsa, menyediakan sumber-sumber informasi yang khusus mengenai sesuatu bidang, bertindak sebagai Pusat Sekretariat bagi mengumpul dan menyebarkan data-data mengenai perundungan, teknikal dan pendidikan yang ada hubungan dengan kepentingan pengguna; mengadakan program-program peringkat kawasan di kawasan ESCAP, dan mengadakan kongres-kongres sedunia dan di peringkat kawasan (regional) dan simposium-simposium berkenaan.

Dr. Lim Seng Aun:-

3.2 Sejarah Pergerakan Pengguna di Malaysia

Pertumbuhan pergerakan pengguna di Malaysia adalah merupakan reaksi orang ramai terhadap kenaikan harga barang-barang harian. Pada akhir tahun 1964, harga barang-barang keperluan seperti beras, tepung, gula, telur dan lain-lain barang harian semakin naik dan melambung tinggi. Ini telah menimbulkan perasaan tidak puashati di kalangan

pengguna. Mereka mencurahkan perasaan tidak puashati melalui surat akhbar dan menggesa kerajaan mengambil tindakan terhadap masalah tersebut.

Pada masa itu, terdapat dua response terhadap saranan dan cadangan Dr. Lim Chong Eu. Pada masa itu, ahli parlimen dari parti pembangkang Dr. Lim Chong Eu telah membuat satu kenyataan yang membina di dalam Parlimen. Beliau menyatakan sudah sampai masa bagi para pengguna berhenti merungut dan berhadap kepada kerajaan melakukan apa sahaja kepada mereka. Beliau telah mengambil persatuan pengguna di luar negeri sebagai contoh, dan mencadangkan supaya para pengguna tempatan juga mengambil langkah yang sama dengan menubuhkan persatuan pengguna demi menjaga kepentingan pengguna sendiri.

Kenyataan Dr. Lim Chong Eu telah mendapat liputan yang meluas dalam surat akhbar dan massa media yang lain. Berikutnya dari kenyataan yang dibuat oleh Dr. Lim Chong Eu, Kabinet dan kerajaan pula mengeluarkan satu kenyataan bahawa pihak yang berkuasa akan memberi segala bantuan seperti sokong moral dan kewangan kepada penubuhan persatuan pengguna.

Lalu setelah beberapa kali menyanyik, akhirnya pemimpin wanita

Menurut Menteri Perdagangan dan Perindustrian pada masa itu Dr. Lim Swee Aun:-

"There is great concern not only in this House, but also in the Lower House that the prices of consumer goods have gone up unreasonably high To ensure that price control will be effective, I feel that for the Government to employ an army of price control inspectors and leaving the onus to the Government to arrest those who infringe the price control laws would be less effective".

partama di Malaysia then if all the consumers in this country would co-operate with the Government through membuat beberapa consumer association".⁽⁸⁾

persestuan. Ini menyebabkan pendaftaran ahli dan rancangan tidak boleh dijalankan dan PCA tidak dapat berfungsi dengan baik. Akhirnya cadangan Dr. Lim Chong Eu. Pertama, pihak kerajaan telah mengarahkan semua pegawai Daerah cuba menubuhkan persatuan pengguna tempatan dengan bantuan dan penglibatan dari pemimpin-pemimpin tempatan serta para pengguna. Kedua, beberapa orang pemimpin di Pulau Pinang telah cuba menubuhkan sebuah persatuan pengguna di Pulau Pinang. Usaha tersebut membawa kepada penubuhan Penang Consumers' Association (PCA) pada bulan Disember, 1964).

Berita tentang penubuhan PCA telah disiarkan secara meluas oleh surat akbar. Pada masa yang sama, wartawan di Kuala Lumpur telah menemui beberapa orang pemimpin wanita untuk mendapatkan pandangan tentang penubuhan PCA, kenyataan Dr. Lim Chong Eu serta pendirian pihak kerajaan, dalam usaha penubuhan persatuan pengguna. Setelah itu wujud pula keinginan di kalangan pemimpin wanita di Kuala Lumpur untuk menubuhkan sebuah persatuan pengguna di Kuala Lumpur. Setelah beberapa kali mesyuarat, akhirnya pemimpin wanita di Kuala Lumpur berjaya menubuhkan Selangor Consumers Association "vicious Circle" maka akhirnya datanglah peluang untuk SCA menjalankan (SCA) pada Januari 1965.

Maka pada tahun 1965, terdapat dua buah persatuan pengguna di Malaysia. Malangnya, PCA yang merupakan persatuan pengguna yang

(8) Ucapan oleh Dr. Lim Swee Aun di dalam Dewan Negara.

(9) Parliamentary Debates, Dewan Negara, Vol.1, 1964, p.1142.

pertama di Malaysia tidak memainkan peranan yang aktif. Cuma setakat membuat beberapa kenyataan akhbar dan tidak mendaftar sebagai sebuah persatuan. Ini menyebabkan pendaftaran ahli dan rancangan tidak boleh dijalankan dan PCA tidak dapat berfungsi dengan baik. Akhirnya 'riawayat' PCA tamat begitu sahaja. "anti-delivery fee" bukan sahaja meninggikan imejnya di kalangan pengguna, malasen telah memberi

SCA setelah ditubuhkan pada Januari 1965, dengan serta-merta menubuhkan sebuah Jawatankuasa untuk merancang program-program untuk tindakan dan aktiviti-aktiviti seterusnya. Setelah mendaftar sebagai sebuah persatuan pengguna, SCA mula menjalankan aktiviti-aktivitinya pada April 1965.

SCA hadaya terbentuk di Kuala Lumpur dan Selangor.

Walau bagaimanapun, pada peringkat permulaan, SCA telah mengalami banyak masalah seperti kekurangan sumber kewangan dan beberapa forum dan pertembungan antara wakil dari SCA dan para tenaga manusia untuk menjalankan aktiviti-aktivitinya. Ini ditambah dengan kekurangan pengetahuan di kalangan pemimpin SCA tentang potensi dan kerumitan gerakan pengguna tempatan. Seperti apa yang selalu diperkatakan oleh para pemimpin SCA pada masa itu, "the blind leading the blind".⁽⁹⁾

Setelah beberapa tahun dalam keadaan yang disifatkan sebagai "vicious Circle" maka akhirnya datanglah peluang untuk SCA menunjukkan pembentukan organisasi yang lebih besar iaitu Persatuan Pengguna Kedua (COPA) pada September 1970. Pada September 1970, bercadang memperkenalkan bayaran sebanyak 50 sen untuk "delivery fee". Tindakan ini dianggap oleh SCA sebagai tidak adil kerana para penjual sudahpun mendapat komisen dari surat akhbar yang dijual. Sebagai

(9) T.S. Gill, "Consumer Cause & Role of POKCA", Seminar Pendidikan IOCU Newsletter, 1974, p.11. Anjuran oleh Selangor Consumers Association.

reaksi terhadap tindakan para penjual, SCA telah menjalankan kempen "anti-delivery fee". Hasil dari desakan SCA, akhirnya para penjual surat akhbar di Petaling Jaya membatalkan bayaran untuk "delivery fee".

Jun, 1973.

Kejayaan SCA dalam kempen "anti-delivery fee" bukan sahaja meninggikan imejnya di kalangan pengguna, malahan telah memberi rangsangan yang penting untuk usaha-usaha seterusnya. Ini merupakan titik-tolak perkembangan SCA dan selepas itu, SCA memainkan peranan yang semakin aktif dalam melindungi dan memperjuangkan hak-hak dan kepentingan para pengguna. Namun begitu, kebanyakan aktiviti-aktiviti SCA hanya tertumpu di Kuala Lumpur dan Selangor.

Pada bulan November 1969, berikutan dengan perlancangan beberapa forum dan perbincangan antara para wakil dari SCA dan para pengguna di Pulau Pinang, para pengguna di Pulau Pinang telah berjaya menubuhkan Consumers Association of Penang (CAP) dengan bantuan dari SCA dan Persatuan Mahasiswa Universiti Malaya.

Tahun 70an merupakan zaman di mana gerakan pengguna di Malaysia berkembang dengan pesat sekali. Pada September 1970, Consumers Association of Sarawak (CAS) ditubuhkan. Ini diikuti oleh penubuhan Consumers' Association of Negeri Sembilan (CANS) pada Februari 1971 dan kemudian pembentukan Consumers' Association of Johor (CAJ) pada Julai 1971. Pada tahun 1972 pula, Persatuan Pengguna Kedah (CAKE), Perak, pula ditubuhkan. (10)

(10) T.S. Gill, "Consumer Cause & Role of FOMCA", Seminar Pendidikan Pengguna (25hb Mei, 1980). Anjuran oleh Selangor Consumers Association.

(11) Ibid.

(1) Perkembangan gerakan pengguna di Malaysia sehingga peringkat ini telah mula menuju ke satu era yang baru berikutan dengan penubuhan Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA) dalam bulan Jun, 1973.

(a) Pertukar-pertukar pendapat dan penarungan.

3.3 Penubuhan Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA)

Pada awal tahun 1971, suatu pertemuan telah dirancang oleh empat buah persatuan pengguna negeri (Selangor, Pulau Pinang, Sarawak dan Negeri Sembilan) di Bukit Pinang untuk menubuhkan satu gabungan persatuan pengguna di peringkat kebangsaan. Hasil dari perbincangan tersebut, telah diputuskan bahawa masa belum sesuai lagi untuk menubuhkan gabungan tersebut.

(2) Menjelang tahun 1973, wujudnya kesedaran dan desakan tentang keperluan menubuhkan sebuah persatuan pengguna kebangsaan untuk menjadi sebuah badan penyelaras antara pengguna dan kerajaan. (11)

(a) Bagi pihak-pihak, setangah-setangah atau semua

Untuk mencapai matlamat ini, satu mesyuarat telah diadakan di Alor Setar pada bulan Jun 1973. Wakil-wakil dari tujuh persatuan (Selangor, Pulau Pinang, Sarawak, Negeri Sembilan, Kedah, Perak dan Perlis) telah bermesyuarat dan hasil dari perbincangan selama dua hari itu terbentuk Gabungan Persatuan-persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA).

Matalamat FOMCA sebagaimana yang dinyatakan di dalam perlembagaan ialah untuk:-

(11) Ibid.

(1) Menjadi agensi penyelarasan dan perunding di mana melalui-nya pertubuhan dan institusi-institusi pengguna yang berdaftar di Malaysia yang menjadi anggota perwakilan dalam FOMCA boleh:

(a) Bertukar-tukar pendapat dan penerangan.

(b) Mengambil keputusan bersama dan memberi kuasa bagi membuat tindakan mengenai sebarang perkara kepentingan bersama atau lainnya; supaya dapat memperkuatkan lagi kedudukan pengguna-pengguna, perlindungan hak-hak pengguna dan kepentingan pengguna yang sah. Dengan melalui ini diharapkan dapat mencapai penyelesaian yang memuaskan terhadap keperluan masalah dan isu-isu pengguna.

(2) Menghantar wakil atau membuat perwakilan secara bertulis, lisan atau lain-lain:

(a) Bagi pihak sesebuah, setengah-setengah atau semua pertubuhan yang menjadi anggota FOMCA yang membuat permintaan tertentu secara bertulis, atau

(b) Atas nama dirinya sendiri sebagai sebuah badan pengguna yang berdaftar yang dianggap perlu atau wajar oleh FOMCA dan dengan cara atau kaedah yang dibenarkan oleh mesyuarat FOMCA yang bersidang dari semasa ke semasa, bagi membawa masalah-masalah pengguna kepada pengetahuan orang ramai dan perhatian rasmi.

(3) Menggalak dan meninggikan usaha memperkuuhkan matlamat FOMCA dan memperkuatkan perkembangan dan perluasan gerakan pengguna yang tersusun di Malaysia khasnya, dan di mana-mana sahaja amnya dengan apa-apa cara yang ada dan dibenarkan oleh undang-undang.

4.0 Seluruh Persatuan Pengguna's Association of Penang (CAP)

Kini terdapat 12 buah persatuan pengguna di Malaysia yang mendaftar menjadi ahli kepada FOMCA, iaitu Persatuan Pengguna Selangor, Kedah, Kelantan, Melaka, Pahang, Negeri Sembilan, Perak, Perlis, Sarawak, Johor, Trengganu dan Sabah.

CAP walaupun memainkan peranan yang penting dalam penubuhan Graduate's Society, kedua-dua buah persatuan tersebut bukan menjadi ahli FOMCA, tetapi tidak ingin melibatkan diri dan mengambil keputusan untuk menjamin status kebebasannya hingga ke hari ini.

dan penglibatan beberapa aktiviti yang diadakan sehingga tarikhnya persatuan pengguna di peringkat Negeri Pulau Pinang.

Pada perniarannya, CAP hanya mengalihkan beberapa orang kakitangan sahaja yang mengalihkan tugas-tugas yang diberi mereka bagi memberi kesedaran kepada para pengguna. Pada peringkat ini CAP juga tidak berpikir untuk rancang malahan aktiviti-aktiviti yang dijalankannya hanya berjaya kepada ahli-ahli dan dalam negeri Pulau Pinang.

Oleh kerana kesemua zaklikan dan kesedaran-kesedaran yang diperlukan, maka aktiviti-aktiviti CAP pada peringkat pertama adalah terhad, boleh dikatakan hasil berlangsung kepada aktiviti-aktiviti pendidikan pengguna dan mengalihkan minat-minat dari operasi negara-

Akan tetapi sejak tahun 1978 CAP sudah dikenali umum
BAB IV

bukan sahaja di peringkat negri, tetapi juga di peringkat kebangsaan.

**SEJARAH, STRUKTUR ORGANISASI SERTA
FUNGSI TIAP-TIAP BAHAGIAN DALAM CAP** aktif oleh CAP

di peringkat antarabangsa. Kini CAP bertindak sebagai penyelaras

4.0 Sejarah Perubahan Consumers' Association of Penang (CAP)

Asia dan Timur Jauh di dalam "Network for Co-operation on Environmental Education"

Consumers' Association of Penang telah ditubuhkan dalam bulan November 1969. CAP hanya didaftarkan secara rasmi di bawah Registrar of Society pada tahun 1970. Dalam proses penubuhannya, CAP banyak dibantu oleh Consumers' Association of Selangor dan University Malaya Graduate's Society. Kedua-dua buah persatuan tersebut telah memberi sumbangan yang begitu menyakinkan kepada CAP melalui khidmat nasihat dan penglibatan beberapa aktiviti yang diadakan sehingga tertubuhnya persatuan pengguna di peringkat Negeri Pulau Pinang.

Pada permulaannya, CAP hanya mempunyai beberapa orang

kakitangan sahaja yang mengendalikan tugas-tugas yang diamanahkan

bagi memberi kesedaran kepada para pengguna. Pada peringkat ini CAP

juga tidak begitu dikenali ramai malahan aktiviti-aktiviti yang di-

jalankannya hanya tertumpu kepada ahli-ahli dan dalam negeri Pulau

Pinang.

Oleh kerana kekurangan kakitangan dan kemudahan-kemudahan

yang diperlukan, maka aktiviti-aktiviti CAP pada peringkat permulaan

adalah terhad, boleh dikatakan lebih tertumpu kepada aktiviti-aktiviti

pendidikan pengguna dan mengendalikan aduan-aduan dari orang ramai.

persatuan, setiap jawatkuasa yang berfungsi juga berhadap perkara-

perikara tersebut akan menjalankan tugas-tugas wajib berdasarkan

objektif. Akan tetapi semenjak tahun 1978 CAP sudah dikenali umum bukan sahaja di peringkat negeri, tetapi juga di peringkat kebangsaan. (a) Penyelidikan kepentingan atau kapasium pengguna pada Tahun 80an pula telah memperlihatkan penglibatan yang aktif oleh CAP di peringkat antarabangsa. Kini CAP bertindak sebagai penyelaras kepada beberapa rangkaian; termasuk penyelaras serantau bagi kawasan Asia dan Timur Jauh di dalam "Network for Co-operation on Environmental Education" dan juga penyelaras kepada "Third World Network".

(secara sifat dan berputusan).

Pada tahun 1975, CAP hanya mempunyai Bahagian pendidikan dan Bahagian penyelidikan yang aktif dalam kegiatan-kegiatannya. Kini CAP mempunyai lapan bahagian yang turut sama memainkan peranan yang penting dalam melaksanakan tugas harian dan rancangan jangka panjang CAP.

(c) Berusaha supaya diadakan undang-undang yang lebih

Kini kegiatan CAP meliputi pendidikan pengguna, mengendalikan aduan orang ramai, ujian dan tinjauan, penyelidikan dan penerbitan dan pengeluaran bahan-bahan bacaan.

(d) Mengambil alih dan mengubah undang-undang supaya diadakan satu sistem

4.1 Objektif-objektif CAP

Setiap persatuan atau organisasi ditubuhkan mesti mempunyai matlamat atau tujuan tertentu, begitu juga bagi CAP. CAP adalah sebuah persatuan yang tidak bersangkutan dengan mana-mana parti politik. Penubhannya juga tidak bertujuan untuk mencari keuntungan. Namun begitu, CAP mempunyai beberapa objektif yang hendak dicapai.

Di dalam melaksanakan tugas-tugas serta aktiviti-aktiviti persatuan, setiap jawatankuasa yang bertanggungjawab terhadap perkara-perkara tersebut akan menjalankan tugas-tugas mereka berdasarkan dasar dan sifat-sifatnya.

objektif berikut:- bahan dari dalam sesuatu kegiatan yang dijalankan

dalam usaha memperluaskan pencapaian objektif-objektif

- (a) Menjadikan kepentingan atau keperluan pengguna pada tersebut, termasuk merentas risalah-risalah dan sesuatu tahap yang bebas yang seimbang serta tahap awal harga yang mahina serta perubahan langsung perlindungan pengguna dan bantuan yang diberikan sepanjang dan jarakkuasa-jarakkuasa pengguna. cara berpatutan.

4.2 Struk (b) Menasihati para pengguna serta melindungi kepentingannya (secara sah dan berpatutan).

CAP terdiri dari 10 orang ahli yang dilantik bagi membantu

Majlis (c) Memastikan kadar harga yang berpatutan setanding dengan di bawah Peng kualiti, timbangan dan nilai sesuatu barang yang dijual kepada pengguna untuk kegunaan persendirian.

Presiden CAP, S.M. Mohamed Idris dilantik secara datuk oleh

setiap Per (d) Berusaha supaya diadakan undang-undang yang lebih aktiviti-aktiviti komprehensif untuk melindungi kepentingan pengguna dan lebih ketara dan kesihatan awam. Jalan bebas penyalidikan yakni

Pengarah Penyalidikan serta Bandarbari.

(e) Menggalak atau mendorong supaya diadakan satu sistem ukuran timbang berat, mutu dan ukuran-ukuran lain yang selaras di peringkat nasional sebagai satu peruntukan dan lini" yakni asas pada aktiviti-aktiviti perlindungan pengguna.

(f) Berusaha bagi mengekalkan mutu yang standard untuk sesuatu barang yang dikeluarkan.

(g) Mengadakan pemeriksaan terhadap turun-naiknya keadaan

pasaran, dan faktor-faktor yang mempengaruhinya serta oleh sebab itu, sidaklah menghadirkan bahawa CAP dapat menasihat atau mengemukakan cadangan-cadangan yang sejauh dengan cepat dan menyayir pentadbiran yang licin bagi berikan perlu kepada kerajaan, organisasi-organisasi perniagaan sehingga ia diketahui ramai sebagai suatu perniagaan sukarela yang dan sektor perdagangan. paling aktif di negara ini.

- (h) Melibatkan diri dalam sesuatu kegiatan yang dijalankan dalam usaha memperluaskan pencapaian objektif-objektif tersebut, termasuk menerbitkan risalah-risalah dan senarai harga yang maksima serta penubuhan lembaga pemasaran dan jawatankuasa-jawatankuasa pengguna.

4.2 Struktur Organisasi CAP

CAP terdiri dari 10 orang ahli yang dilantik bagi mewakili Majlis (seperti tercatit dalam perlembagaan CAP) dan lapan bahagian di bawah Pengarah Eksekutif tiap-tiap bahagian.

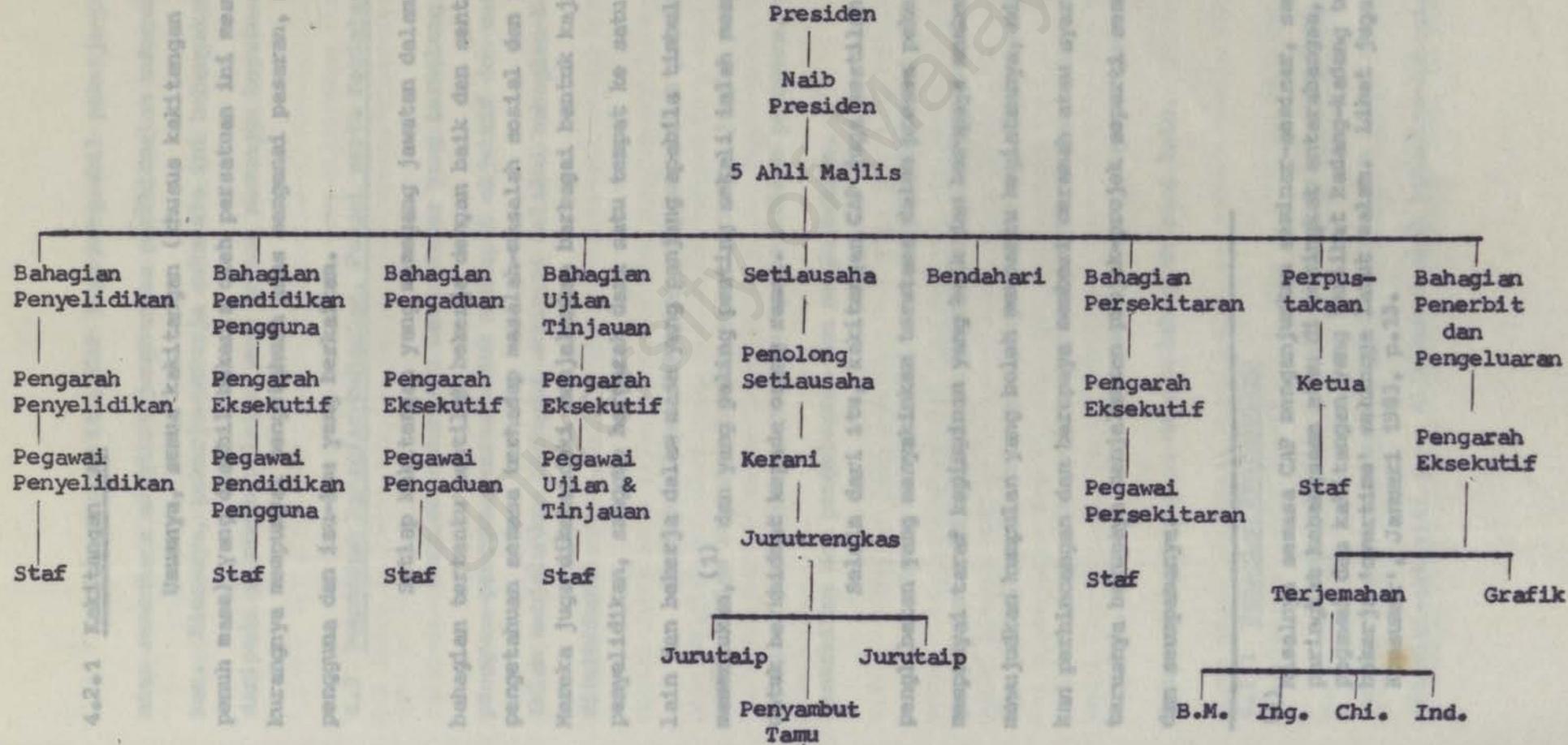
Presiden CAP, S.M. Mohamed Idris dibantu secara dekat oleh setiap Pengarah Eksekutif bahagian terutama dalam soal penyelarasan aktiviti-aktiviti yang dijalankan setiap hari. Namun bahagian yang lebih ketara membantu Presiden ialah bahagian penyelidikan yakni Pengarah Penyelidikan serta Bendahari.

Pentadbiran yang dijalankan oleh keseluruhan organisasi CAP bukanlah berbentuk birokrasi, tetapi ia lebih mirip pada "staff and line" yakni setiap pegawai atau pekerja dari bahagian-bahagian masing-masing bekerjasama antara satu sama lain bagi mencapai objektif dan matlamat persatuan. Mereka bekerja sebagai satu kumpulan dan tidak memisahkan antara satu sama lain atau terkongkong dengan fungsi atau kegiatannya sahaja.

Oleh sebab itu, tidaklah menghairankan bahawa CAP dapat maju dengan cepat dan mempunyai pentadbiran yang licin lagi berkesan sehingga ia dikenali ramai sebagai sebuah persatuan sukarela yang paling aktif di negara ini.

Rajah 1.

Struktur Organisasi Persatuan Pengguna Pulau Pinang (CAP)



4.2.1 Kakitangan CAP Itu, CAP juga mengambil pekerja-pekerja sukarela

atau semasa mengikuti janjikanan perkhidmatan sukarela yang diperlukan. Umumnya, semua kakitangan (khusus kakitangan yang bekerja kerana biasanya, pekerja-pekerja sukarela ini kebanyakannya berasal penuh masa) yang diambil bekerja oleh persatuan ini mestilah sekurang-kurangnya golongan pelajar yang sedang menunggu keputusan perenakan. kurangnya mempunyai pengetahuan asas mengenai pasaran, masalah-masalah pengguna dan isu-isu yang berkaitan.

4.3 Pembinaan Bahagian-bahagian, Fungsi serta Kegiatan-kegiatannya

Setiap kakitangan yang memegang jawatan dalam bahagian-

Bagi kakitangan dasar-dasar yang berhubung dengan kesedaran bahagian tertentu mestilah bekerja dengan baik dan sentiasa mempunyai pengetahuan semasa terhadap masalah-masalah sosial dan pengguna.

Mereka juga dikehendaki menjalankan berbagai bentuk kajian atau penyelidikan, sanggup bergerak dari satu tempat ke satu tempat yang lain dan bekerja dalam masa yang panjang apabila timbul keadaan yang memerlukan,⁽¹⁾ dan yang paling penting sekali ialah mempunyai komitmen untuk berkhidmat kepada orang ramai.

penerbitan dan pengalaman dan perspektivisme.

Selain dari itu, kakitangan CAP juga mestilah menunjukkan penglibatan yang menyakinkan terutama dalam proses pekerjaan seperti mempunyai taraf kepimpinan yang baik dan berupaya membentuk atau mewujudkan kumpulan yang boleh membantu kegiatannya, misalnya mengadakan perbincangan dan berupaya memberi ceramah atau syarahan, dan seterusnya berupaya menjalankan projek-projek seperti seminar, pameran dan seumpamanya. Ia dengan bahagian yang lain.

4.3.1 Bahagian Pengabdian

(1) Misalnya semasa CAP menganjurkan seminar-seminar, samada di peringkat kebangsaan atau di peringkat antarabangsa, pegawai-pegawai dan kakitangan yang terlibat kadang-kadang terpaksa bekerja 'overtime' sehingga larut malam. Lihat juga 'Utusan Konsumen', Januari 1983, p.13.

aktiviti-aktiviti yang dijalankan oleh bahagian-bahagian lain.

Di samping itu, CAP juga mengambil pekerja-pekerja sukarela atau sementara mengikut jangkamasa perkhidmatan sukarela yang diperlukan. Biasanya, pekerja-pekerja sukarela ini kebanyakannya terdiri daripada golongan pelajar yang sedang menunggu keputusan peperiksaan.

Satu pekerja yang menarik yang dijalankan oleh bahagian

4.3 Penubuhan Bahagian-bahagian, Fungsi serta Kegiatan-kegiatannya. ini iaitu ia bukan sekadar menjalankan urusan-urusannya bagi kesemuanya

dasar-dasar melaksanakan dasar-dasar yang berhubung dengan kesedaran pengguna-pengguna serta untuk mencapai objektif dan matlamatnya; CAP telah menjalankan berbagai aktiviti melalui bahagian-bahagian yang ditubuhkan.

Terdapat lapan bahagian yang memainkan peranan yang penting dalam bahagian-bahagian yang lain dan mengambil tindakan serupa samada dalam kegiatan harian atau rancangan jangka panjang CAP. Iaitu, ini termasuk Bahagian Pentadbiran, Pengaduan, Pendidikan Pengguna, Penyelidikan, penerbitan dan pengeluaran dan perpustakaan.

Selain daripada itu, bahagian ini juga terlibat dalam soal semuanya bahagian ini akan menjalankan aktiviti-aktivitinya pengembangan teknologi bahangan baru dan pekerja-pekerja sukarela yang bukan sahaja tertumpu kepada bahagiannya, akan tetapi terdapat untuk dijalankan oleh bahagian yang bersemasaan. Ia juga mengendalinya perkaitan dan hubungan yang erat antara satu sama lain untuk melaksanakan satu projek atau mengambil tindakan terhadap sesuatu masalah. Pendek kata, akan sentiasa wujudnya kerjasama dan pergantungan antara satu bahagian dengan bahagian yang lain.

4.3.1 Bahagian Pentadbiran

Seperti juga organisasi-organisasi yang lain, bahagian ini bertujuan melaksanakan urusan-urusan harian serta menyelaraskan aktiviti-aktiviti yang dijalankan oleh bahagian-bahagian lain.

"nadi" ke Bahagian pentadbiran memainkan peranan seperti bertindak mengkoordinasikan bahagian-bahagian di CAP agar tidak terdapat per-

4.3.2 ~~Bentuk Pengurusan~~
canggahan atau tindan-lapis aktiviti-aktiviti ataupun fungsi-fungsi yang dijalankan itu.

Satu perkara yang menarik yang dijalankan oleh bahagian ini ialah ia bukan sekadar menjalankan urusan-urusannya bagi memenuhi dasar-dasar yang telah dibentuk malahan ia juga membantu bahagian-bahagian lain dalam menjayakan aktiviti-aktiviti mereka. Misalnya, jika terdapat sebarang aduan yang kecil maka bahagian ini akan cuba menyelesaiannya. Akan tetapi sekiranya aduan yang dikemukakan itu adalah rumit atau besar, maka ia akan menghubungi bahagian pengaduan dan bahagian-bahagian yang lain untuk mengambil tindak seterusnya. Ini menunjukkan bahawa terdapatnya saling bantu-membantu antara satu sama lain.

4.3.2.1 Selain daripada itu, bahagian ini juga terlibat dalam soal pengambilan kakitangan-kakitangan baru dan pekerja-pekerja sukarela untuk ditempatkan ke bahagian yang bersesuaian. Ia juga mengendalikan tugas-tugas seperti menerima derma-derma dari institusi atau orang ramai (melalui Bendahari) serta pengambilan ahli-ahli ke dalam Persatuan.

Oleh itu, secara umumnya didapati bahagian ini bertanggung-jawab dalam hal-hal pentadbiran am, urusan-urusan kakitangan dan penyelarasan aktiviti-aktiviti yang dijalankan oleh bahagian-bahagian tertentu yang penting sekali ia bertujuan memprojekkan imej CAP melalui proses pentadbiran yang licin agar segala objektif dan matlamat ^{diperoleh dari "Bentuk-bentuk Pengurusan dan Undang-undang di Malaysia",} Persatuan dapat dicapai. Dengan perkataan lain, ia berfungsi sebagai

"nadi" kewujudan CAP dan perkembangannya.

4.3.2 Bahagian Pengaduan

Bahagian ini diadakan dengan tujuan untuk menolong melindungi hak-hak orang ramai dengan cara menerima aduan-aduan yang dikemukakan oleh mereka mengenai sebarang penyelewengan atau perasaan tidak puas hati terhadap sesuatu barang atau perkhidmatan.

Selain daripada bertindak sebagai tempat pengaduan, ia juga berfungsi untuk memberi kesedaran dan maklumat-maklumat penting kepada orang ramai. Di samping itu, ia juga bertujuan untuk menggalakkan orang ramai membuat aduan sendiri dan cuba menyelesaikan seberapa yang mungkin berdasarkan kepada undang-undang yang ada serta mengajar orang ramai supaya berani mengemukakan masalah mereka walaupun perkara itu kecil.
yang tidak etika, gink-gink seperti 'jual murah',
'hadiah percuma', dan sebagainya.

4.3.2.1 Bentuk Aduan

Sepanjang penubuhan bahagian ini, telah menerima berbagai bentuk aduan yang telah dikemukakan oleh orang ramai dari seluruh pelusuk tanah air. Bentuk-bentuk aduan yang telah diterima menjangkau pegkara-perkara seperti:-⁽²⁾

(a) Masalah-masalah perumahan

(b) Sewa-beli

(c) Insuran

(2) Dipetik dari "Masalah-masalah Pengguna dan Undang-undang di Malaysia", risalah yang diterbitkan oleh CAP.

Jadual 1

- (d) Pesanan melalui pos
- (e) Pajak gadai
- (f) Jaminan (Guaranti)
- (g) Masalah pencemaran
- (h) Perkhidmatan profesional seperti doktor, peguam dan lain-lain lagi.
- (i) Perkhidmatan awam seperti bas, teksi, telekom, LLN. dan lain-lain lagi.
- (j) Bahan makanan yang sudah basi dan minuman botol yang terdapat benda asing di dalamnya.
- (k) Penyelewengan oleh penjual seperti menggunakan iklan yang tidak etika, gimik-gimik seperti 'jual murah', 'hadiyah percuma', dan sebagainya.
- (l) Masalah-masalah pekerja kilang seperti Socso dan lain-lain lagi.

Sumber: Diperoleh dari Bahagian Pengaduan CAP.

4.3.2.2 Bilangan Kes-kes Aduan Di CAP

Jadual di atas menunjukkan bilangan aduan yang ditarikh Sejak Bahagian Pengaduan diadakan CAP menerima kes-kes oleh CAP semakin bertambah sejak tahun 1972; kecuali tahun 1984 yang aduan yang semakin bertambah. Ini dapatkan dicerminkan melalui jadual di bawah:-
sejak 1978, secara puratanya bilangan aduan yang ditarikh adalah melebihi 2000 kes setiap tahun.

Jadual 1 :

antara 75-80%	Tahun	Bilangan Kes
tindak seolah-olah	1972	55
jika dilihat dari	1973	150
sebagai tempat per-	1974	300
di Malaysia. Di	1975	400
menunjukkan bilangan aduan yang diterima oleh CAP pada bulan	1976	470
Ogos, 1979.	1977	1000
	1978	2083
	1979	2186
	1980	2400
	1981	2622
	1982	3000
	1983	4200
	1984	2289
	1985	2635

Sumber: Diperolehi dari Bahagian Pengaduan CAP.

Jadual di atas menunjukkan bilangan aduan yang diterima oleh CAP semakin bertambah sejak tahun 1972; kecuali tahun 1984 yang menunjukkan penurunan dari 4200 (1983) ke 2287 (1984). Namun demikian, sejak 1978, secara puratanya bilangan aduan yang diterima adalah melebihi 2000 kes setiap tahun.

Total 172

Sumber: Sipistik dari Laporan Aktiviti CAP bulan Ogos, 1979.

4.3.2.3 Kejayaan CAP menyelesaikan kes-kes yang diterima ialah antara 75-80%.⁽³⁾ Walaupun CAP terletak di Pulau Pinang, dan bertindak seolah-olah sebagai sebuah persatuan pengguna negeri, namun jika dilihat dari segi aduan yang diterima, didapati CAP bertindak sebagai tempat pengaduan bagi para pengguna dari hampir semua negeri di Malaysia. Di bawah adalah sebuah jadual (menurut negeri) yang menunjukkan bilangan kes aduan yang diterima oleh CAP pada bulan Ogos, 1979.

Kesimpulan berhubung kepada bilangan kes aduan yang diterima oleh CAP pada bulan Ogos, 1979.

Jadual 2: Bahagian Pendidikan dan Bahagian Penyiasatan untuk menge-

Negeri	Bilangan Aduan
Johore	10
Kedah	24
Kelantan	2
Malacca	-
Negeri Sembilan	7
Pahang	1
Penang	98
Perak	14
Perlis	6
Sabah	-
Sarawak	-
Selangor	10
Trengganu	-
Total	172

Sumber: Dipetik dari Laporan Aktiviti CAP bulan Ogos, 1979.

(3) Ibid

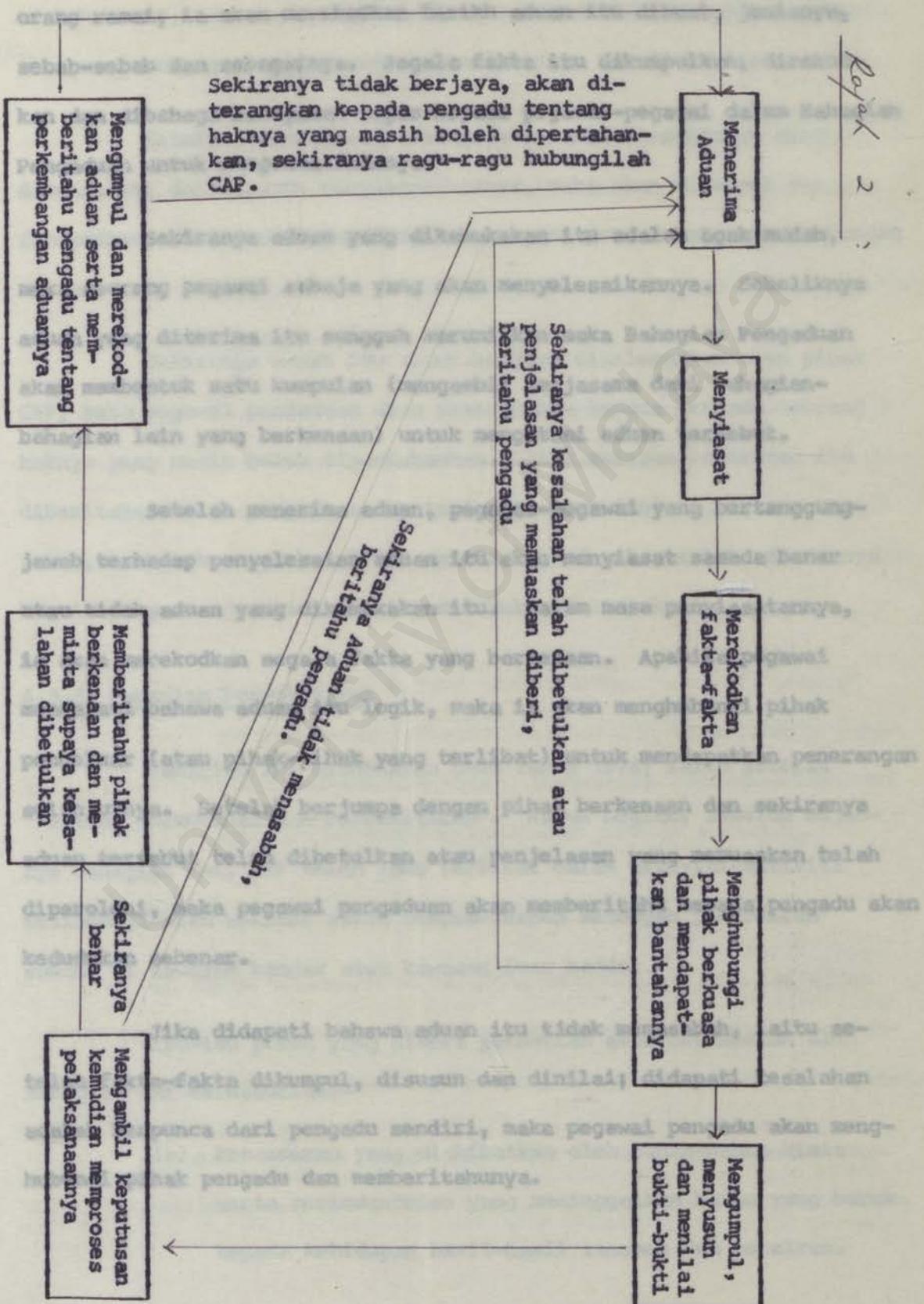
4.3.2.3 Aktiviti-aktiviti Bahagian Pengaduan

(a) Salah satu aktiviti yang dijalankan oleh bahagian ini ialah untuk menyampaikan seberapa banyak maklumat yang boleh bagi mempertingkatkan kesedaran pengguna terhadap sesuatu penyelewengan. Bahagian ini berhubung rapat dengan bahagian penerbitan dan pengeluaran serta bahagian penyelidikan dan ujian bagi menjayakan aktiviti-aktiviti yang dijalankannya. Dalam usaha menyampaikan maklumat-maklumat berkenaan kesedaran pengguna, bahagian pengaduan telah berusaha bersama-sama dengan Bahagian Pendidikan dan Bahagian Penerbitan untuk menge luarkan beberapa risalah tentang cara mana sesebuah aduan itu harus dilakukan.

Di samping penerangan mengenai cara-cara membuat pengaduan, bahagian ini juga telah menyenaraikan beberapa akta yang menerangkan tentang jenis penyelewengan dan organisasi-organisasi yang bertanggung-jawab terhadapnya. Tujuan berbuat demikian ialah bagi menerangkan kepada orang ramai tentang undang-undang yang ada sekarang; untuk membolehkan seseorang individu itu membentulkan sesuatu menurut undang-undang serta saluran-saluran tertentu.

(b) Bahagian ini juga terlibat dalam aktiviti-aktiviti penyiasatan. Di dalam proses menjalankan sesuatu penyiasatan terhadap aduan-aduan yang diterima, bahagian ini telah membuat langkah-langkah tertentu bagi melaksanakan penyiasatan. Proses penyiasatan boleh dilihat melalui gambarajah di bawah:-

Berjaya



Biasanya apabila bahagian ini menerima aduan-aduan dari orang ramai, ia akan merekodkan tarikh aduan itu dibuat, jenisnya, sebab-sebab dan sebagainya. Segala fakta itu dikumpulkan, direkodkan dan dibahagi-bahagikan tugas kepada pegawai-pegawai dalam Bahagian Pengaduan untuk mengendalikannya.

Sekiranya aduan yang dikemukakan itu adalah agak mudah, maka seorang pegawai sahaja yang akan menyelesaikannya. Sebaliknya aduan yang diterima itu sungguh merumitkan maka Bahagian Pengaduan akan membentuk satu kumpulan (mengambil kerjasama dari bahagian CAP, maka pegawai pengaduan akan menaruh samada pengadu tertanggung bahagian lain yang berkenaan) untuk mengatasi aduan tersebut. Setelah menerima aduan, pegawai-pegawai yang bertanggung-jawab terhadap penyelesaian aduan itu akan menyiasat samada benar atau tidak aduan yang dikemukakan itu. Dalam masa penyiasatannya, ia akan merekodkan segala fakta yang berkenaan. Apabila pegawai mendapati bahawa aduan itu logik, maka ia akan menghubungi pihak pengeluar (atau pihak-pihak yang terlibat) untuk mendapatkan penerangan selanjutnya. Setelah berjumpa dengan pihak berkenaan dan sekiranya aduan tersebut telah dibetulkan atau penjelasan yang menuaskan telah diperolehi, maka pegawai pengaduan akan memberitahu kepada pengadu akan kedudukan sebenar.

Jika didapati bahawa aduan itu tidak menasabah, iaitu setelah fakta-fakta dikumpul, disusun dan dinilai; didapati kesalahan adalah berpunca dari pengadu sendiri, maka pegawai pengadu akan menghubungi pihak pengadu dan memberitahunnya. (a) Pencemaran yang diakibatkan oleh bahan-bahan kimia serta perindustrian yang meninggalkan sisa-sisa yang buruk kepada kehidupan hasil-hasil tanaman dan perairan.

Sebaliknya jika hasil siasatan menunjukkan aduan pengaduan adalah benar, maka pegawai pengadu akan memberitahu pihak yang bertanggungjawab dan meminta supaya kesalahannya itu dibetulkan.

Setelah selesai dan mendapatkan maklumat-maklumat yang dikehendaki dan berjaya menyelesaikannya, maka akan dikumpul dan direkodkan aduan itu untuk diberitahu kepada pengadu akan perkembangan aduannya.

Sekiranya aduan itu tidak berjaya diselesaikan oleh pihak CAP, maka pegawai pengaduan akan menerangkan kepada pengadu tentang haknya yang masih boleh dipertahankan. Jika selepas keputusan itu diberitahu dan si pengadu masih lagi ragu-ragu tentang perkara tersebut, ia boleh menghubungi CAP sekali lagi dan begitulah seterusnya bagaimana proses penyiasatan itu dilakukan setiap kali.

4.3.3 Bahagian Persekutaran

Bahagian ini ditubuhkan pada tahun 1974; iaitu selepas "Seminar Permodenan dan Persekutaran". Namun begitu, sebelum wujudnya bahagian ini, CAP telah lama terlibat dalam aktiviti-aktiviti melindungi alam sekitar serta kempen-kempen mencegah pencemaran samada di kawasan bandar atau kawasan luar bandar.

Isu-isu pokok yang diberi perhatian atau diusahakan oleh bahagian ini termasuklah:-

- (a) Pencemaran yang diakibatkan oleh bahan-bahan kimia serta perindustrian yang meninggalkan kesan yang buruk kepada kehidupan hasil-hasil tanaman dan perairan.

- Kesudian
- (b) Bahan-bahan kimia dan racun serangga serta masalah-masalah yang dihadapi oleh petani-petani yang menggunakan bantuan dikumpulkan kannya.
 - (c) Eksloitasi yang berlebihan serta kemuatan sumber-sumber alam seperti krisis perangkapan ikan yang berlebihan, pemusnahan hutan secara meluas, hakisan tanah, berkaitan dengan kejadian banjir, menyalahgunakan air, tanah dan sumber-sumber alam yang lain.
 - (d) Kerosakan persekitaran bandar, seperti masalah-masalah akibat daripada proses urbanisasi yang pesat, masalah perumahan, pengangkutan dan kemudahan awam, kurangnya tempat-tempat rekreasi dan kemerosotan kualiti hidup di bandar.
 - (e) Masalah-masalah yang timbul akibat daripada proses perindustrian; seperti persekitaran tempat kerja yang tidak selamat dan kotor, pembuangan sisa-sisa industri dan masalah-masalah kesihatan pekerja industri.

4.3.3.1 Aktiviti-aktiviti Bahagian Persekuturan

dan rupit diberikan kepada masalah-masalah alam sekitar. Perlu juga di dalam melaksanakan aktiviti-aktivitinya yang berkaitan membentuk suatu latihan untuk menjaga kesedaran bersama-sama kepada dengan isu-isu persekitaran, bahagian ini telah menggabungkan kajian-kajian di perpustakaan dengan kajian luar serta usaha-usaha pendidikan.

- (b) Rancangan pendidikan perlu disusurkan dengan beratur, Kawasan-kawasan bandar atau luar bandar yang secara terus-gabungan antara ekologi, sains, teknik dan ilmu alam serta menerus mengalami masalah-masalah alam sekitar akan diidentifikasi. Aspek-aspek sosial dari alam sekitar yang dapat dibentuk

Kemudian rombongan Bahagian Persekutaran CAP akan membuat penyiasatan terhadap orang-orang yang terlibat, dan data-data teknikal yang tertentu dikumpul.

(c) Nestalah ada suatu faktor yang lebir dari daya pemikiran atau per? Setelah kembali dari penyiasatan, ujian-ujian saintifik dan penganalisaan tertentu akan dijalankan terhadap sampel-sampel ~~dalam~~ yang dikumpulkan. Sementara itu peraturan atau undang-undang yang berkaitan dengan isu-isu tersebut juga dikaji.

(d) Nestalah ada setu persefahaman iaitu tidak ada yang bersemayu. Akhir sekali, suatu laporan dibuat, dikumpul dan dihantar kepada pihak-pihak berkuasa yang berkenaan bersama-sama dengan cadangan-cadangan yang telah dibentuk. Sementara ringkasan terhadap laporan tadi akan dimuatkan ke dalam 'Utusan Pengguna' atau dinyatakan kepada pihak akhbar untuk tujuan memberitahu, mendidik dan usaha-usaha

(e) Sesekarang itu sebaiknya mengedari dan menghargai akan menimbulkan kesedaran di kalangan orang ramai.

Dalam usaha mendidik dan mewujudkan kesedaran di kalangan orang ramai, Bahagian Persekutaran telah menggariskan beberapa panduan yang dapat digunakan bagi mendidik dan mengkaji alam sekitar, iaitu;

(a) Satu rancangan perlu dijalankan bagi mewujudkan satu kesedaran di kalangan berbagai kaum supaya pengawasan yang lebih cekap dan rapi diberikan kepada masalah-masalah alam sekitar. Perlu juga menubuhkan satu latihan untuk menjaga persefahaman berdasarkan kepada pengurusan yang teratur dan penggunaan sumber-sumber semulajadi. ~~dan filem~~

(b) Rancangan pendidikan perlu disalurkan dengan teratur, gabungan antara ekologi, kajihayat, kimia, fizik dan ilmu alam serta memahami akan aspek-aspek sosial dari alam sekitar yang dapat dibentuk

melalui pengkajian psikologi, sosiologi, sejarah, sains politik dan sains kemasyarakatan yang lain.

(c) Mestilah ada suatu faktor yang lahir dari daya pemikiran persatuan yang ada yang pula dapat diwujudkan melalui aktiviti-aktiviti atau perjumpaan terhadap sesuatu perkara dan peristiwa yang bêleh membentuk pemahaman serta satu sistem nilai yang menggalakkan tindakan positif untuk meninggikan dan memajukan alam sekitar.

(d) Mestilah ada satu persefahaman iaitu tiada apa yang tersembunyi mengenai cara kehidupan bagi sesuatu makluk. Seseorang itu mesti menumpukan perhatiannya ke atas masalah sumber alam sekitar dan menganggap bahawa pemikiran adalah perlu dalam mencari penyelesaian-nya. berteraf antarabangsa yang ditubuhkan selepas diadakan "Inter-

Governmental Conference on Environmental Education" dan "Workshop For Environmental Education Co-operation" di Geneva dalam bulan Oktober 1977.

(e) Seseorang itu seharusnya menyedari dan menghargai akan berbagai-bagai jenis perkara tentang alam sekitar. Orang ramai hendaklah menginsafi bahawa kejadian alam sekitar yang memakan masa berjuta-juta tahun lamanya, harusnya dihancurkan begitu sahaja? Mereka juga perlu memahami sifat semulajadi yang mengandungi sistem penyemakan dan pertimbangan sendiri.

Di samping mengadakan usaha-usaha pendidikan seperti mengajar atau memberi garis panduan tentang bagaimana mendekati diri seseorang dengan keadaan alam sekitarnya, mengedarkan risalah-risalah yang berkenaan, mengadakan pamirian, ceramah, pertunjukkan slaid dan filem-masalah seperti kenaikan harga barang yang tidak berpatutan, iklan-iklan yang palsu dan menipu, malan jualan yang tidak jujur, pasaran what-abatan dan barang-barang makanan yang membahaya, perkhidmatan pengangkutan yang tidak memuaskan dan sebagainya.

Bahagian ini juga telah menjalankan kajian atau penyelidikan tentang perkara-perkara yang merosakkan alam sekitar dengan kerjasama dari Sahabat Alam Malaysia, agensi-agensi atau badan-badan persatuan yang lain yang juga terlibat dalam usaha-usaha melindungi alam sekitar.

Selain daripada itu, CAP juga aktif dalam aktiviti-aktiviti bebas-dua peringkat antarabangsa. CAP kini bertindak sebagai penyelaras serantau bagi kawasan Asia dan Timur Jauh di dalam "Network for Cooperation on Environmental Education".

Rangkaian ini merupakan satu kumpulan alam sekitar yang daging, gunung dan laut yang berada di bawah pertubuhan yang baru bertaraf antarabangsa yang ditubuhkan selepas diadakan "International Conference on Environmental Education" dan "Workshop For Environmental Education Cooperation" di Geneva dalam bulan Oktober 1977.

Sebagai penyelaras, CAP bertanggungjawab dalam proses membuat hubungan dengan organisasi-organisasi di Asia dan Timur Jauh akan mengenai masalah-masalah dan hasil ujian atau tinjauan yang berkaitan.

Ia pada pihak yang berkuasa untuk mengambil tindakan yang seterusnya (biasanya aktiviti moniteran yang dilengkapi dengan cadangan-cadangan akhir diminta kepada pihak yang berkuasa).

Bahagian ini bertanggungjawab bagi menjalankan kajian asas dan menyedarkan orang ramai serta pihak-pihak berkuasa tentang masalah-masalah seperti kenaikan harga barang yang tidak berpatutan, penggunaan bahaya, amalan dan jualan barang yang palsu dan menipu, amalan jualan yang tidak jujur, pasaran ubat-ubatan dan barang-barang makanan yang merbahaya, perkhidmatan pengangkutan yang tidak memuaskan dan sebagainya.

Walaupun bahagian ini menjalankan fungsi seakan-akan sama seperti Bahagian Penyelidikan, namun ia tidaklah begitu mendalam dalam kajiannya. Kebanyakan kajiannya menyentuh mengenai ujian dan tinjauan pasaran (kajiannya lebih bercorak jangkamasa pendek). Pada hal, Bahagian Penyelidikan akan menjalankan kajian secara terperinci dan kadang-kadang melibatkan jangkamasa yang panjang. Namun begitu, kedua-dua bahagian ini saling berkerjasama antara satu sama lain dalam menjalankan aktiviti-aktiviti ujian dan penyelidikan.

Bahagian ini akan menjalankan tinjauan terhadap harga-harga di pasaran setiap minggu bagi barang-barang keperluan seperti beras, daging, gula, minyak, tambang bas, yuran-yuran perubatan serta penyiasatan mengenai kekurangan barang-barang keperluan tersebut.

Sekiranya terdapat penyelewengan di pasaran samada mengenai harga, kualiti atau bekalan sesuatu barang, perkara-perkara tersebut akan diberi peringatan kepada pihak pengguna melalui alat-alat sebaran am. Pada masa yang sama, Bahagian Ujian dan Tinjauan juga akan mengemukakan masalah-masalah dan hasil ujian atau tinjauan kepada pihak yang berkuasa untuk mengambil tindakan yang seterusnya (biasanya satu memorandum yang dilengkapi dengan cadangan-cadangan akan dihantar kepada pihak yang berkuasa).

(1) Barang-barang/alat-alat itu adalah digunakan secara Di dalam menjalankan aktiviti-aktiviti ujian, bahagian ini lebih mementingkan perkara-perkara seperti keselamatan alat penggunaan, kebersihan, keaslian dan mutu sesuatu barang yang biasanya digunakan oleh pengguna.

Kajian juga dijalankan ke atas "short-weighting" dan sebarang bentuk penyelewengan yang lain yang diamalkan oleh pihak pengeluar dan pihak peniaga.

(a) Menganalisis dan menentukan kandungan -

4.3.4.1 Aktiviti-aktiviti Bahagian Ujian dan Tinjauan

syaki bahawa barang-barang tertentu yang diujikan pada hari ini tidak

Bahagian ini terlibat dalam dua kegiatan yang utama, asli), kandungan berat atau kandungan, atau mengesan bahan yang iaitu ujian dan tinjauan.

boleh merosakkan kesihatan. Sebagai contoh, di bawah adalah beberapa

(A) Ujian

Untuk menjalankan kegiatan ini, CAP telah mengupah seorang ahli kimia (Chemist) dan dua orang ahli 'microbiologist'. Ketiganya orang ahli ini bertanggungjawab dalam menjalankan ujikaji ke atas bahan-bahan tertentu yang difikir perlu untuk disahkan keaslian, kualiti, kandungan atau keselamatannya. CAP sendiri tidak mempunyai bilik makmal untuk menjalankan semua ujian itu. Maka CAP terpaksa menyewa bilik makmal yang dimiliki oleh syarikat perniagaan tertentu atau bilik makmal di Universiti Sains Malaysia.

Bukan semua barang-barang atau alat-alat akan diambil secara suka hati untuk diuji. Dalam memilih barang-barang atau alat-alat untuk diuji, terdapat dua faktor yang akan dipentingkan:-

(i) Barang-barang/alat-alat itu adalah digunakan secara meluas dan digunakan oleh banyak orang.

(ii) Merupakan barang-barang/alat-alat yang selalu digunakan oleh para pengguna atau merupakan barang-

(4) Khor Kok Peng, Barangan dan Perkhidmatan, Dewan Budaya (Disember 1980).

Secara umumnya, aktiviti-aktiviti ujian melibatkan tiga jenis ujian:-

(a) Menganalisis dan menidentifikasi kandungan -

Ujian jenis ini akan dilakukan apabila terdapat pengaduan atau disyaki bahawa barang-barang tertentu mengandungi campuran lain (tidak asli), kekurangan berat atau kandungan, atau merupakan bahan yang boleh merosakkan kesihatan. Sebagai contoh, di bawah adalah beberapa hasil ujian yang dijalankan oleh CAP:-⁽⁴⁾

(i) Satu ujian yang dilakukan oleh CAP ke atas barang-barang sembilan daripadanya tidak cukup berat. Berat kesemua sembilan buku roti itu tidak sampai 10 oz, dan dalam tiga buku roti yang diujikan beratnya cuma $8\frac{1}{2}$ oz. lain-lain lagi.

(ii) Di Malaysia, Akta Makanan dan Dadah menetapkan bahawa kopi haruslah mengandungi sekurang-kurangnya 50% bijian kopi sebenar tetapi dari ujian yang dijalankan oleh CAP didapati 10 jenis serbuk kopi mengandungi kurang 40% kopi sebenar, dan dalam satu kes terdapat hanya 4.6% kopi sebenar.

(iii) Dalam sembilan contoh daging lembu, kambing dan

ayam yang diuji, empat contoh didapati mengandungi bakteria 'coliform' 2,200 kali lebih tinggi daripada paras keselamatan.

(4) Khor Kok Peng, "Pergerakan Pengguna: Beberapa Isu Utama Dekad 80an". Dewan Budaya (Disember 1980).

Sejenis lagi bakteria berbahaya, 'staphylococcus' telah dijumpai dalam tiga contoh lain, 110 hingga 250 kali lebih tinggi daripada paras keselamatan.

(iv) Keberkesanannya undang-undang dan peraturan-peraturan

(iv) Beberapa jenis pewarna yang boleh membunuh dan

yang telah diharamkan dijumpai dalam 24 jenis makanan ringan yang dijual di kantin-kantin sekolah. Makanan ini termasuklah gula lolipop dan yang sejenis serta semua jenis dan corak warna buah-buahan yang dijeruk.

(b) Performance Testing - Dalam jenis ujian ini, barang-barang atau alat-alat akan diuji samada menepati kualiti atau keselamatan seperti yang telah ditetapkan atau yang telah diakui oleh pihak pengeluar. Misalnya ketahanan 'ball-point pen', alat-alat elektronik,

alat pengangkutan, lampu, tayar dan lain-lain lagi.

(c) Comparative Testing - Jenis ujian ini digunakan

untuk membuat bandingan antara beberapa pengeluaran yang berlainan tetapi mempunyai fungsi atau tujuan kegunaan yang sama. Melalui ujian perbandingan seperti ini, barang-barang dan alat-alat yang mempunyai kualiti yang lebih baik dapat dikenalpasti dan membolehkan para pengguna memperolehi barang-barang yang kualitinya sejajar dengan harga jualannya.

dan pada label juga disertakan cara-cara menyediakan minuman

(B) Tinjauan - Tinjauan CAP juga menunjukkan banyak ibu di

Kegiatan tinjauan dijalankan dengan tujuan untuk men-
identifikasi:-

(i) Darjah seriousnya sesuatu masalah;

(5) Ibid.

- (ii) Faktor-faktor yang mewujudkan masalah tersebut;
- (iii) Reaksi dan kesan masalah itu ke atas para pengguna;
- (iv) Keberkesanan undang-undang dan peraturan-peraturan yang diperuntukkan dalam melindungi para pengguna.

Di bawah adalah beberapa contoh hasil dari tinjauan yang dilakukan oleh CAP:-

- (a) Sejenis dadah yang dipanggil 'clioquinol' telah diharamkan di Jepun berikutan berlakunya 10,000 kes penyakit SMON yang menyebabkan gangguan fikiran. Tetapi hasil tinjauan CAP menunjukkan jenis dadah ini telah dijual dengan nama tanda perniagaan 'entero-vioform' dan 'maxaform' di Malaysia. Walaupun jenis dadah ini adalah terkawal di Malaysia, namun tinjauan CAP menunjukkan orang ramai masih boleh membelinya tanpa apa-apa halangan di beberapa buah kedai farmasi tempatan. (5)
- (b) Dari segi perubatan, susu pekat diketahui tidak sesuai untuk makanan bayi. Tinjauan CAP menunjukkan banyak jenis susu pekat yang dijual dalam pasaran tempatan mempunyai lebel yang menyebutkan susu jenis itu terbaik untuk bayi, dan pada label juga disertakan cara-cara menyediakan minuman untuk bayi. Tinjauan CAP juga menunjukkan banyak ibu di estet dan kawasan-kawasan luar bandar memberi bayi mereka susu pekat ini.

(5) Ibid.

4.3.5.1 (c) Satu tinjauan CAP yang dijalankan di beberapa kawasan di Pulau Pinang menunjukkan gula pasir dijual melebihi harga kawalan yang ditetapkan. Pada masa yang sama, gula pasir yang dijualkan kepada para pengguna didapati adalah 'shortweight' (lihat sebelah).

4.3.5 Bahagian Pendidikan Pengguna

Penubuhan bahagian ini ialah semata-mata untuk menyedar dan mendidik para pengguna dari berbagai aspek penggunaan. Objektif-
(a) objektif pendidikan seumpama ini dapat digambarkan seperti berikut:-

- (a) Mendedahkan sesuatu analisis kritikal dan saintifik tentang masalah-masalah yang dihadapi oleh pengguna, termasuk juga masalah-masalah alam sekitar.
- (b) Membangkitkan kesedaran tentang hak-hak asasi pengguna.
- (c) Memperkenalkan undang-undang dan pertubuhan-pertubuhan yang terlibat dalam perlindungan pengguna.
- (d) Menggalakkan kebolehan berdikari untuk menilai dan memilih barang-barang serta perkhidmatan-perkhidmatan dengan bijaksana.
- (e) Membiasakan penuntut-penuntut dengan sumber-sumber maklumat bagi pengguna.
- (f) Mengembangkan secara praktis keberanian serta inisiatif dengan guru-guru untuk mendapatkan gantirugi dan melindungi hak diri sebagai pengguna.

4.3.5.1 Aktiviti-aktiviti Bahagian Pendidikan

ke dalam kurikulum. Misalnya, telah diwujudkan kursus "Kursus dan pengembangan Bahagian ini menjalankan aktiviti-aktiviti pendidikan Undang-undang" di Fakulti Undang-undang dan Kursus mengenai hal-hal pengguna dengan menyediakan latihan dan perkhidmatan diwujudkan adalah berdasarkan undang-undang dan perkhidmatan-perkhidmatan pendidikan yang lain seperti mengadakan tayangan filem dan slaid, ceramah, pameran dan seumpamanya. Semua perkhidmatan-perkhidmatan adalah ditujukan kepada kumpulan-kumpulan sasaran seperti pelajar-pelajar sekolah, maktab dan universiti; belia-beliawanis, pekerja dan kelab-kelab pengguna, masyarakat bandar dan luar bandar.

(a) Pendidikan Pengguna di kalangan Pelajar

CAP melalui Bahagian Pendidikan telah berjaya membantu tertubuhnya kelab-kelab pengguna di lebih dari 50 buah sekolah. Dalam kelab-kelab pengguna seumpama ini, para pelajar diajar mengambil bahagian dalam mengkaji isu-isu seperti inflasi, mutu barang, eksloitasi pemasaran, mutu perkhidmatan, pengangkutan, keadaan tempat-tempat rekreasi, mengadakan perbincangan dan perdebatan mengenai masalah pengguna, membantu tinjauan terhadap mutu bahan-bahan makanan di kantin dan lain-lain lagi.

Aktiviti-aktiviti seumpama ini akan dapat menyediakan para pelajar tentang peluang untuk mengetahui masalah sebenarnya yang dihadapi oleh masyarakat, serta memberikan pengalaman kepada mereka untuk mendapatkan pengetahuan tentang dunia realiti.

Sangat lagi aktiviti-aktiviti pendidikan pengguna telah dijalankan. Selain daripada membantu para pelajar mengendalikan aktiviti-aktiviti mereka, bahagian ini juga mengadakan hubungan dengan guru-guru sekolah, pensyarah-pensyarah maktab dan universiti dan sebagainya.

agar diserapkan isu-isu kepenggunaan, alam sekitar dan pembangunan ke dalam kurikulum. Misalnya, telah diwujudkan kursus "Pengguna dan Undang-undang" di Fakulti Undang-Undang di Universiti Malaya. Kursus ini diwujudkan adalah berdasarkan kepada beberapa matlamat dan menggunakan bantuan CAP sebagai persatuan pengguna yang lebih berpengalaman. Di antara matlamat-matlamat diadakan kursus ini ialah:-

(i) Mewujudkan kesedaran terhadap kelemahan pengguna-pengguna di pasaran;

(ii) Mewujudkan kesedaran mengenai peranan peguam dan di-

kalangan ahli-ahli profesional terhadap sumbangan mereka kepada kelemahan tersebut; dan

(iii) Sebagai satu keinginan masa depan untuk mengimbangkan

bandar yang bersemula sesuatu pada pengguna.

Di samping itu, CAP juga telah mengadakan peraduan pameran pengguna sekolah-sekolah di mana sekolah-sekolah yang mempunyai kelab-kelab pengguna di seluruh negeri Pulau Pinang telah mengambil bahagian. Pameran-pameran yang bertemakan "Makanan dan Pemakanan", "Ujian dan Tinjauan Barang-barang Pengguna" telah diadakan. Tujuannya ialah untuk menggalakkan kelab-kelab pengguna sekolah bersama-sama memikirkan terhadap kesedaran, pendidikan dan perlindungan kepada pengguna.

Banyak lagi aktiviti-aktiviti pendidikan pengguna telah dijalankan oleh bahagian ini kepada pelajar-pelajar seperti mengedarkan risalah-risalah, menggalakkan penulisan mengenai isu-isu pengguna dalam 'Utusan Pengguna', rancangan-rancangan pengguna dalam radio dan sebagainya.

(b) Pendidikan Pengguna Untuk Orang Ramai

Seperti juga aktiviti-aktiviti pendidikan pengguna yang dijalankan kepada para pelajar, bahagian ini juga mengadakan beberapa aktiviti khusus kepada golongan masyarakat seperti pertubuhan-pertubuhan belia dan wanita, kesatuan-kesatuan sekerja, kumpulan-kumpulan sukarela, masyarakat bandar dan luar bandar.

Aktiviti-aktiviti yang dijalankan banyak menyentuh mengenai kesedaran terhadap hal-hal pengguna melalui berbagai cara seperti mengadakan seminar, pameran, bengkel-bengkel, khemah-khemah kerja, pengedaran risalah-risalah dan seumpamanya.

Tidak ketinggalan juga, bahagian ini telah mengadakan perundingan dari rumah ke rumah khasnya di kawasan-kawasan masyarakat bandar yang berpendapatan rendah seperti di rumah-rumah pangsa dan kawasan setinggan. Dalam masa lawatan dari rumah ke rumah beberapa masalah pengguna telah dibincangkan khususnya pada suri rumah tangga mengenai hal-hal makanan, pemakanan, keadaan-keadaan tempat tinggal dan perumahan serta eksploitasi di pasaran. Perundingan seumpama ini adalah bertujuan untuk menyedar dan mendidik wanita dan suri rumah tangga tentang hak-hak mereka.

Selain daripada itu, CAP melalui bahagian ini telah menjalankan usaha-usaha penyebaran maklumat melalui akhbar-akhbar tempatan tentang ujian dan tinjauan sesuatu barang, aduan, perkara sekitaran dan sebagainya agar masyarakat di bandar selalu berada di peringkat sedar tentang perkembangan semasa.

Bagi masyarakat di luar bandar pula, bahagian ini telah menubuhkan 'Program Pendidikan Luar Bandar' dalam tahun 1976, bertujuan untuk memberi maklumat, mendidik dan mewakili masyarakat luar bandar terhadap isu-isu pengguna dan persekitaran serta keperluan-keperluan asas. Apabila didapati penduduk luar bandar mengalami sesuatu masalah, maka pegawai-pegawai CAP akan membantu masyarakat ini supaya bertindak menyelesaiannya, misalnya dengan cara menulis surat-surat bantahan, berjumpa dengan pihak berkuasa dan mengadakan temuduga atau memberikan maklumat ini kepada pihak akhbar, supaya profesional. masalah penduduk luar bandar dapat perhatian dari pihak kerajaan.

Pegawai-pegawai CAP yang terlibat dalam 'Program Pendidikan Luar Bandar', juga selalu mengadakan perbincangan dengan penduduk luar bandar seperti menasihat mereka tentang makanan-makanan yang sesuai, bagaimana berbelanja dengan berkesan, bagaimana untuk mengelakkan diri dari menjadi mangsa dalam budaya pengguna, dan sebagainya. Dengan mengadakan program seperti ini dapatlah pengguna-pengguna di luar bandar mempunyai sikap waspada dan berani mengambil tindakan apabila sesuatu masalah atau penyelewengan berlaku.

4.3.6 Bahagian Penyelidikan

Bahagian ini berfungsi melakukan penyelidikan yang mendalam mengenai sesuatu masalah atau persoalan. Biasanya masalah yang dikaji oleh bahagian ini merupakan persoalan yang ditimbulkan dari aktiviti-aktiviti bahagian lain (yang difikir perlu penyelidikan yang lebih mendalam). yang berkaitan telah dikaji secara mendalam oleh CAP.

Misalnya Di antara beberapa kajian jangka panjang yang dijalankan oleh bahagian ini termasuklah pemakanan, kesihatan, perumahan, pengangkutan, penjualan barang-barang yang merbahaya, inflasi, kesan-kesan sebalik budaya pengguna, masalah sosial seperti penagihan dada dan lain-lain lagi.

Kajian terhadap perkara-perkara tersebut dilakukan secara kombinasi melalui 'desk research' dan 'field research' termasuklah mengadakan temuduga dengan orang-orang biasa serta di kalangan profesional.

Sesuatu penyelidikan dijalankan mempunyai dua tujuan yang utama. Pertama ialah dengan melalui hasil penyelidikan, dapat memperdalamkan pengetahuan orang ramai terhadap sesuatu masalah (misalnya kesan televisyen ke atas kanak-kanak). Dengan ini dapat mendidik orang ramai dan menimbulkan kesedaran mereka. Kedua, ialah dengan melalui penyelidikan misalnya, kelemahan-kelemahan setengah undang-undang dapat dikesan, maka cadangan-cadangan dapat diberikan kepada pihak berkuasa melalui memorandum supaya undang-undang yang lebih berkesan dapat dikuatkuasakan.

(iv) Penyalihgunaan duit pelanggar - duit ini digunakan oleh Bahagian Penyelidikan telah melakukan banyak penyelidikan yang penting di mana hasil penyelidikan itu bukan sahaja menimbulkan minat di kalangan orang ramai, tetapi juga diambilberat oleh pihak yang berkuasa.

(6) Terdapat banyak aspek-aspek yang tidak diberi perhatian oleh pihak yang berkuasa; telah dikaji secara mendalam oleh CAP.

Misalnya melalui usaha Bahagian Penyelidikan CAP, telah mendedahkan penyelewengan dalam firma-firma perdagangan komoditi. Di antara penyelewengan yang didedahkan oleh CAP termasuk:-⁽⁶⁾

(i) Bucketting - pelanggan diberitahu yang pesanan dibuat dan kerugian dicatatkan, pada hal sebenarnya pesanan tidak dilakukan di pusat pertukaran langsung. Pihak broker atau peniaga akan meraut wang cagaran pelanggan tersebut.

(ii) Jobbling - pihak peniaga akan hanya memberi sebahagian perdagangan dari keuntungan yang sepatut diterima oleh pelanggan pihak berkuasa dan yang lebihnya akan diambil oleh peniaga.

(iii) Jumlah komisen yang tidak adil - pihak broker atau berkuasa untuk mengambil tindakan seterusnya. peniaga akan menerima komisen yang tetap bagi setiap

Terdapat pesanan yang dilakukan dan diurusniagakan. Ini tidak orang ramai terdikira samada berlaku keuntungan atau kerugian. Dengan contoh yang paling lagi banyak pesanan dibuat, lagi banyaklah komisen kimia beracun diperolehi oleh peniaga.

(iv) Penyalahgunaan duit pelanggan - duit ini digunakan oleh Kementerian Sains, Teknologi dan Inovasi (MSTI) yang bertanggungjawab peniaga untuk perbelanjaan pejabat, gaji pekerja, untuk dalam soal-soal seperti ini. Selain setelah CAP menjalankan penyelidikan yang mendalam tentang soal ini, didapati kesentiasian berkenaan memberi tanpa faedah kepada pengarah-pengarah.

(6) Dipetik dari Malpractices In the Commodities Futures Trading Firms. CAP Report No.3, April 1984.

(v) Perjanjian yang tidak adil - para pelabur terpaksa

(di bawah kompeny menandatangani perjanjian dengan peniaga dengan mempunyai sebarang beri peniaga hak pengawalan penuh terhadap wang pelabur kilang-kilang tanpa mempunyai apa-apa ikatan terhadap tindakan mereka.

(vi) Broker yang tidak berkelayakan dan tidak berpengalaman - mereka ini diambil kerja untuk menasihati tentang soal ini tetapi mereka ini diambil kerja untuk menasihati tentang komoditi apakah yang patut diperniagakan.

Penyelewengan-penyelewengan seperti di atas memang melibatkan kepentingan orang ramai yang terlibat dalam aktiviti-aktiviti perdagangan komoditi, tetapi kesalnya kebanyakan orang (termasuk pihak berkuasa) tidak menyedari penyelewengan tersebut. Maka dengan penyelidikan CAP, masalah-masalah ini telah dikemukakan kepada pihak berkuasa untuk mengambil tindakan seterusnya.

Terdapat juga banyak masalah yang melibatkan keselamatan orang ramai tetapi tidak diambilberat oleh pihak kerajaan. Satu contoh yang paling jelas ialah dalam soal pembuangan sisa-sisa bahan kimia beracun dan pengurusan pembuangan sisa-sisa merbahaya di Malaysia. Memang benar terdapatnya kementerian tertentu (seperti Kementerian Sains, Teknologi dan Alam Sekitar) yang bertanggungjawab dalam soal-soal seperti ini. Tetapi setelah CAP menjalankan penyelidikan yang mendalam tentang soal ini, didapati kementerian berkenaan tidak memainkan peranan dengan baiknya.

(7) Lihat 'Toxic Chemical and Hazardous Waste Management in Malaysia' CAP Report, No.4, Februari 1984.

Laporan CAP⁽⁷⁾ menunjukkan bahawa Jabatan Alam Sekitar ini (di bawah Kementerian Sains, Teknologi dan Alam Sekitar) tidak mempunyai sebarang rekod tentang pembuangan sisa-sisa beracun dari kilang-kilang dalam negara ini. Siasatan CAP menunjukkan bahan kimia yang beracun dibuang begitu sahaja ke dalam sungai-sungai dan parit-parit serta di tempat pembuangan sampah. Pendedahan CAP dalam soal ini telah menunjukkan Jabatan Alam Sekitar telah lalai dalam tanggungjawab mereka.

bahasa Melayu, Inggeris, Cina dan Tamil.

Kedua contoh penyelidikan menunjukkan betapa pentingnya fungsi yang dimainkan oleh Bahagian penyelidikan CAP dalam soal melindungi kepentingan pengguna dan mendidik pengguna. Yang lebih penting lagi Bahagian Penyelidikan telah berjaya membantu pihak kerajaan dalam banyak hal, termasuklah memberi cadangan-cadangan atau strategi-strategi yang berkesan dalam menyelesaikan sesuatu masalah lain yang diperlukan.

4.3.7 Bahagian Penerbitan dan Pengeluaran

Bahagian ini bertanggungjawab dalam hal-hal penerbitan atau pengeluaran bahan-bahan yang ada kaitan dengan pendidikan pengguna, kajian atau penyelidikan, buku-buku, risalah-risalah, Utusan Pengguna dan seumpamanya.

Bahagian ini juga digelarkan sebagai bahagian komunikasi di mana segala aktiviti komunikasi dibuat atau diusahakan di bahagian

⁽⁷⁾ Lihat 'Toxic Chemical and Hazardous Waste Management in Malaysia' CAP Report, No.4, Februari 1984.

⁽⁸⁾ Mulai tahun 1987, Utusan Pengguna dalam Bahasa Cina juga telah diterbitkan.

ini. Bahagian ini menjalankan tugas dan fungsinya terutama dalam soal menerbit, mengedar, mendidik dan menerima maklumat-maklumat baik dari dalam maupun dari luar CAP.

Bahagian ini mempunyai bahagian-bahagian kecil iaitu bahagian terjemahan dan grafik. Bahagian terjemahan diwakili oleh pegawai-pegawai yang terdiri dari empat orang yang bertanggungjawab menterjemah dan menerbitkan sebarang artikel atau risalah dalam empat bahasa iaitu Bahasa Malaysia, Inggeris, Cina dan Tamil.

Sewaktu kerja-kerja terjemahan dilakukan mereka akan saling menghubungi antara satu bahagian dengan yang lain bagi tujuan menerbitkan bahan-bahan yang dikehendaki oleh bahagian-bahagian tertentu itu. Sementara bahagian grafik pula terlibat dalam urusan mengenai lukisan dan grafik dalam beberapa penerbitan atau aktiviti-aktiviti lain yang diperlukan.

4.3.7.1 Aktiviti-aktiviti Bahagian Penerbitan dan Pengeluaran

Selain berperanan dalam menyelesaikan Urusan Pengguna, bahagian ini Usaha-usaha pendidikan pengguna tidak akan berjaya sekiranya aktiviti-aktiviti di bahagian ini diabaikan. Bahagian ini amat penting dalam menjayakan usaha-usaha murni bahagian-bahagian lain. Di antara aktiviti-aktiviti yang diusahakan oleh bahagian ini ialah:

(a) Penerbitan Utusan Pengguna

Bahagian ini bertanggungjawab mengeluarkan majalah "Utusan Pengguna" sebulan sekali dalam dua bahasa iaitu Bahasa Malaysia dan Inggeris.⁽⁸⁾ Utusan Pengguna diterbitkan ialah untuk tujuan memberi-

(8) Mulai tahun 1987, Utusan Pengguna dalam Bahasa Cina juga telah diterbitkan.

tahu, mendidik dan menyedarkan pihak pengguna terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pengguna.

Majalah ini mempersoalkan mengenai isu-isu yang khusus seperti keadaan alam sekitar, makanan dan pemakanan, kesihatan, perumahan dan kemudahan yang lain, tinjauan pasaran, laporan-laporan ujian, pembangunan komuniti serta aktiviti-aktiviti CAP dari semasa ke semasa.

Majalah ini disebarluaskan di sekolah-sekolah, maktab, universiti, ahli-ahli CAP dan para pelanggan. Jumlah edaran Utusan Pengguna telah meningkat setiap tahun. Sejak tahun 1976 edarannya hanya 2000, dalam tahun 1978 telah mencapai 10,000 naskah, dan bagi tahun 1982 telah meningkat hingga kepada 30,000 naskah. Terdapat juga artikel-artikel yang dikeluarkan oleh Utusan ini dibuat liputan oleh akhbar-akhbar tempatan.

(d) Pengeluaran Filem dan Blaid

(b) Penerbitan Risalah-Risalah

Selain daripada menerbitkan Utusan Pengguna, bahagian ini juga menjalankan usaha-usaha pendidikannya dengan mengeluarkan berbagai-bagai risalah mengenai isu-isu yang dijalankan oleh bahagian-bahagian lain. Risalah-risalah ini dikeluarkan dalam empat bahasa (Bahasa Malaysia, Inggeris, Cina dan Tamil) dan ia merangkumi berbagai aspek misalnya pencemaran, kempen anti-merokok, kesihatan dan seumpamanya. Salah sebuah filem yang dikeluarkan oleh CAP ialah "Crisis In the Malayan". Risalah-risalah ini ada yang disebarluaskan secara percuma khasnya sewaktu diadakan pameran, ada yang dijual dengan harga yang

murah sebagai salah satu sumber kewangan untuk mengeluarkan lebih lagi bahan penerbitan.

ZAHARI CAP SEBAGAI KUMPULAN PENDESAK

(c) Penerbitan Buku dan Laporan

Di samping mengeluarkan dan menerbitkan majalah dan risalah-risalah, Bahagian Penerbitan dan Pengeluaran juga telah menerbitkan banyak buku dan laporan penyelidikan mengenai isu-isu dan masalah-masalah pengguna.

Malaysia masih kurang mempunyai tuntutan dan dasaran tertulis pihak

Sehingga hari ini, Bahagian Penerbitan dan Pengeluaran CAP yang berkempen bersama-sama dengan ahli yayasan dan ahli perundingan telah

telah menerbitkan tidak kurang daripada 20 buah buku yang merangkumi segala aspek yang berkaitan dengan masalah pengguna dan alam sekitar.

Di samping itu laporan-laporan yang merupakan kajian penyelidikan jangka panjang juga diterbitkan dari semasa ke semasa. (Senarai nama-nama buku dan laporan boleh dilihat di bahagian Lampiran).

Sebagaimana terdapat dalam senarai lampiran, terdapat beberapa buku dan laporan yang diterbitkan oleh CAP yang berkaitan dengan masalah pengguna dan alam sekitar.

(d) Pengeluaran Filem dan Slaid

Beberapa slaid dan filem yang berkaitan dengan krisis pengguna dan alam sekitar telah dikeluarkan oleh Bahagian Penerbitan dan Pengeluaran. Bahan-bahan ini dikeluarkan untuk menggambarkan segala

penyelewengan atau gambaran-gambaran yang boleh memudharatkan pihak pengguna-pengguna CAP yang mendukung bahawa CAP berperanan sebagai umum di samping usaha-usaha pendidikan.

Kumpulan pendesak. Misalnya menurut Presiden CAP Encik S.M. Mohd

(2) Filem dan slaid ini banyak digunakan untuk tujuan pameran, ceramah ataupun seminar yang dianjurkan oleh CAP dan pihak-pihak lain. Salah sebuah filem yang dikeluarkan oleh CAP iaitu "Crisis In the Malaysian Environment" telah mendapat tempat kedua dalam pertandingan Pesta Filem Pengguna Antarabangsa di Berlin.

the government; we are responsible to the government ... this government is responsible to the people and it has to answer to them".⁽³⁾

PERANAN CAP SEBAGAI KUMPULAN PENDESAK

Menurut Esman, "Malaysia is an administrative state, where the balance of pressures originating in government and beamed to the society is still greater than pressures flowing in the opposite direction".⁽¹⁾ Kenyataan ini antara lain, menunjukkan bahawa rakyat Malaysia masih kurang membuat tuntutan dan desakan terhadap pihak yang berkuasa melalui wakil rakyat atau ahli Parlimen yang telah dipilih.

Misalnya Maka kewujudan kumpulan pendesak di dalam masyarakat Malaysia adalah sangat penting untuk memastikan bahawa kehendak dan suara rakyat jelata dapat sampai kepada pengetahuan pihak pemerintah. Seterusnya kehendak-kehendak tersebut dapat dicerminkan oleh polisi-polisi negara yang telah diimplementasikan oleh kerajaan.

5.1 Benarkah CAP Bertindak Sebagai Kumpulan Pendesak?

Persoalan ini timbul dalam kajian ini kerana terdapat pemimpin-pemimpin CAP yang menafikan bahawa CAP berperanan sebagai kumpulan pendesak. Misalnya menurut President CAP Encik S.M. Mohd Idris,⁽²⁾ "We are a public interest group.... we are not pressuring

(1) Esman, Administration and Development in Malaysia, Cornell University Press, London 1972, p.63.

(2) Encik Idris merupakan salah seorang pelopor penubuhan CAP, dan menjadi Presiden CAP semenjak penubuhannya sehingga hari ini.

the government; we are representing the consumer this government is reasonably responsive. We don't have to pressure it".⁽³⁾

Kenyataan di atas menunjukkan bahwa pada pandangan pemimpin CAP, CAP hanya berperanan sebagai kumpulan kepentingan yang memperjuangkan hak-hak dan melindungi kepentingan para pengguna.

Sekiranya dilihat dari segi matlamat perjuangan CAP, memang benar CAP adalah sebuah kumpulan kepentingan yang diwujudkan untuk melindungi kepentingan para pengguna. Namun begitu, dalam proses perjuangannya, CAP perlu bertindak sebagai kumpulan pendesak yang bertujuan mempengaruhi kerajaan dalam proses 'decision-making'.

Misalnya mendesak pihak berkuasa mengadakan undang-undang yang lebih berkesan untuk melindungi kepentingan para pengguna; atau mendesak pihak berkuasa mengambil tindakan terhadap pengeluar-pengeluar yang menyeleweng.

(a) Maka dalam kajian ini, CAP dianggap menepati definisi kumpulan pendesak yang diberikan oleh Graham Wotton, "Organisation which seeks to influence government policy without at the same time being willing to accept the responsibility of public office".⁽⁴⁾

(3) Dalam perundingan seperti ini, CAP akan mengamukakan New Sunday Times, December 5, 1982.

(4) Graham Wotton, Interest-groups (New Jersey, Prentice-Hall Inc., 1970), p.1.

(5) Hussain Mohamed, "Kumpulan Kepentingan dan Pendesak", Jurnal Fakulti Sastera dan Sains Sosial, 1982.

5.2 Cara-cara CAP Bertindak Sebagai Kumpulan Pendesak

Terdapat beberapa jenis tindakan yang lazimnya digunakan oleh kumpulan kepentingan dan kumpulan pendesak dalam mencapai matlamat mereka. Tindakan itu termasuklah cara-cara yang damai seperti perundingan, "lobbying" melalui teknik propaganda dan kempen, hingga kepada cara-cara yang bercorak lebih keras seperti mogok dan demonstrasi. Kadang-kadang tindakan itu melibatkan lain-lain kaedah yang 'membahayakan' seperti rasuah dan ugutan serta kes-kes sogukan.

(5) Kajian ini menunjukkan bahawa cara yang digunakan oleh CAP lebih bersifat damai dan tidak membahayakan.

Dalam bertindak sebagai kumpulan pendesak, CAP juga telah menggunakan beberapa cara untuk mendesak dan menggesa pihak berkuasa berhubung dengan hal-hal tertentu. Cara-cara yang digunakan oleh CAP adalah seperti berikut:-

(i) Trade Descriptions Act 1972;

(a) Melalui Perundingan

Dari semasa ke semasa, CAP dijemput oleh Kementerian tertentu untuk mengadakan perundingan. Kadang-kadang perundingan itu diadakan kerana permintaan dari CAP sendiri.

Dalam perundingan seperti ini, CAP akan mengemukakan

masalah-masalah yang perlu diberi perhatian oleh Kementerian berkenaan. Semasa mengemukakan masalah-masalah, biasanya CAP juga menyampaikan

(5) Hussein Mohamed, "Kumpulan Kepentingan dan Pendesak", Jurnal Fakulti Sastera dan Sains Sosial, 1982.

memorandum yang dilengkapi dengan cadangan-cadangan untuk pihak berkuasa mengambil tindakan seterusnya.

Melalui cara perundingan seperti ini, CAP telah berjaya mempengaruhi pihak berkuasa untuk mengambil tindakan dan memperkenalkan beberapa akta. Misalnya selepas beberapa tahun diadakan perundingan mengenai masalah alam sekitar oleh CAP dengan pihak kerajaan, CAP telah berjaya mendesak pihak kerajaan memperkenalkan 'Environmental Quality Act 1974' dan juga menujuhkan sebuah Jabatan Alam Sekitar⁽⁶⁾ (di bawah Kementerian Sains, Teknologi dan Alam Sekitar).

Begitu juga, atas kesedaran tentang kekurangan undang-undang yang berkesan dalam melindungi kepentingan para pengguna, CAP telah berusaha mengadakan perundingan dengan pihak pemerintah; dan berjaya mendesak kerajaan memperkenalkan beberapa akta:-⁽⁷⁾

- (i) Trade Descriptions Act 1972;
- (ii) Hire Purchase Act 1967;
- (iii) Sale of Food and Drugs Ordinance 1952;
- (iv) Housing Developers (Control and Licensing) Act 1966;
- (v) Weights and Measures Act 1972;
- (vi) Price Control (Indication of Grade, Quality and Price of Retailer) Order 1974.

(6) New Sunday Times, Op.cit.

(7) Utusan Consumer, April-May, 1975, p.3.

tindak(b) Mempengaruhi 'Public Opinion' (9)
didapati Kadang-kadang CAP tidak perlu terlibat secara langsung dalam mendesak pihak berkuasa untuk memberi perhatian terhadap sesuatu masalah. Dalam hal ini, CAP boleh mempengaruhi 'public opinion' supaya sesuatu isu itu menjadi kontroversial. Apabila sesuatu masalah itu luas dibincangkan di kalangan orang ramai, akhirnya akan wujud desakan dari kalangan orang ramai terhadap pihak berkuasa untuk mengambil tindakan tertentu.

Dengan melalui surat dan memorandum, CAP juga boleh men-Salah satu contoh yang paling baik ialah isu penjualan uru yang dilakukan oleh hospital-hospital kerajaan kepada agen-agen begitu, cara ini tidaklah bagus kerana. (8) Yang-kadang melibat-syarikat asing yang membuat alat-alat solek. Isu yang panjang bagi pihak berkuasa untuk menilakan sesuatu tindakan. Pada mulanya, gejala ini tidak diketahui secara meluas.

Akan tetapi setelah didekahkan oleh CAP dan disiarkan melalui Utusan Pengguna (kemudian telah disiarkan oleh surat akhbar yang lain), isu melalui cara ini. Salah satu contoh ialah desakan CAP untuk meng-ini telah menjadi isu perbincangan umum.
Banyak pihak (termasuk institusi keagamaan) telah mendesak kerajaan supaya menuahkan sebuah jawatankuasa untuk menyiasat perkara tersebut. Hasil dari desakan orang ramai, kerajaan telah mengarahkan Kementerian Kesihatan menuahkan sebuah jawatankuasa untuk menyiasat penjualan uru oleh hospital-hospital kerajaan.

(9) Utusan Menurut Menteri Kesihatan pada masa itu (Tan Sri Chong Hon Nyan), pihak Kementerian Kesihatan tidak akan teragak-agak untuk ber-

(8) Utusan Consumer, November, 1982, p.1.

tindak terhadap mana-mana pihak yang terlibat sekiranya perkara itu didapati benar.⁽⁹⁾

Contoh di atas menunjukkan bagaimana CAP dapat mempengaruhi 'public opinion' dan seterusnya menggunakan untuk mendesak pihak berkuasa supaya bertindak terhadap sesuatu masalah atau sesuatu penyelewengan.

sebagai satu jampitan CAP atau sebagai penghornatan kepada menteri kepada CAP.

(c) Melalui Surat dan Memorandum

Dengan melalui surat dan memorandum, CAP juga boleh mendesak kerajaan memberi perhatian kepada sesuatu masalah. Namun begitu, cara ini tidaklah begitu berkesan, dan kadang-kadang melibatkan masa yang panjang bagi pihak berkenaan untuk memulakan sesuatu tindakan.

harus dimlegaskan.

Namun begitu, CAP juga pernah berjaya mendesak kerajaan melalui cara ini. Salah satu contoh ialah desakan CAP untuk mengharamkan penggunaan bahan pewarna Amaranth dalam makanan. Setelah sembilan tahun desakan melalui surat dan memorandum hasil ujian, akhirnya Kementerian Kesihatan telah memutuskan pengharaman penggunaan bahan pewarna Amaranth (Red Dye No.2) dalam makanan di seluruh Malaysia.⁽¹⁰⁾

(9) Utusan Malaysia, 1hb November 1982.

(10) Utusan Consumer, September, 1982, p.4.

(1) Dengan perjanjian dan jaminan yang diberikan oleh Menteri-menteri, menyakinkan CAP tentang keupayaan

(d) Melalui Jemputan Kepada Menteri-Menteri Untuk Merasmikan Seminar Anjuran CAP.

Dari semasa ke semasa, CAP menjemput Menteri-menteri tertentu untuk merasmikan Seminar atau Forum yang dianjurkan oleh CAP. Pada pendapat dan kajian pengkaji, kehadiran Menteri-menteri berkenaan dalam merasmikan upacara tersebut tidak boleh dipandang sebagai satu jemputan CAP atau sebagai penghormatan kepada menteri berkenaan sahaja. Di sebalik itu, terdapat erti yang lebih besar kepada CAP.

(ii) Pengiktirafan Menteri-menteri dan keterangan tentang

Melalui upacara perasmian, wujudnya peluang bagi pemimpin-pemimpin CAP untuk merayu atau menggesa Menteri berkenaan, supaya memberi perhatian kepada sesuatu masalah yang difikirkan oleh CAP harus diselesaikan.

Begitu juga dalam ucapan perasmian Menteri yang hadir itu akan berjanji kepada CAP bahawa masalah yang dikemukakan itu akan diambil berat dan dipertimbangkan oleh Kementeriannya. Pada masa yang sama, Menteri berkenaan juga selalu menyakinkan CAP bahawa Kementerian mereka akan sentiasa mengadakan kerjasama yang erat dan sokongan yang penuh kepada aktiviti-aktiviti CAP.

Kehadiran Menteri-menteri dan kenyataan mereka dalam perasmian, membawa dua kesan yang penting yang kemudian akan membantu CAP bertindak sebagai kumpulan pendesak. Kesan itu ialah:-

CAP bukan sahaja memperolehi sumbangan dalam aspek melindungi

(i) Dengan perjanjian dan jaminan yang diberikan oleh para pengguna dari penindasan, Menteri telah memberi sumbangan yang Menteri-menteri, menyakinkan CAP tentang keupayaan berarti dalam aspek yang lain. Misalnya:-

(a) Mereka mempengaruhi pihak yang berkuasa dalam 'decision-making'.

Pada masa yang sama, ucapan-ucapan Menteri Menurut Encik Anwar Fazal, "if democracy's best defence is yang disiarkan melalui surat akhbar akan sentiasa an active, informed, critical citizenry, then CAP could be seen as meningkatkan pegawai-pegawai yang bertugas; bahawa one of the staunchest supporters of CAP".

kerajaan sangat menghargai peranan CAP dalam usahanya

Deng melindungi kepentingan dan hak-hak pengguna. Ini dapat memastikan bahawa pegawai-pegawai yang bertugas akan setangah penyel lebih bekerjasama apabila berhubung dengan CAP.

CAP telah memberi satu sumbangan dengan "prevent the government of

(ii) Pengiktirafan Menteri-menteri dan kerajaan tentang kepentingan dan sumbangan CAP dalam pergerakan pengguna di Malaysia,

dapat menolong meninggikan imej CAP di kalangan orang ramai. Ini dapat menambahkan keyakinan

orang ramai terhadap hasil penyelidikan dan ujian yang dijalankan oleh CAP.

Pada masa yang sama, kedudukan CAP sebagai sebuah persatuan pengguna yang popular membolehkannya mempengaruhi 'public opinion' dengan lebih mudah lagi. Maka sekiranya terdapat sesuatu masalah yang difikirkan oleh CAP harus diselesaikan dan diberi perhatian oleh pihak yang berkuasa, CAP boleh menggunakan 'public opinion' untuk mendesak kerajaan bertindak.

(b) Sumbangan CAP Dalam Memberi Keadaan Politik Kepada Diri Sama

5.3 Sumbangan-sumbangan CAP Sebagai Kumpulan Pendekar

Sumbangan CAP dalam aspek ini, walaupun tidak boleh dinisahkan,

CAP bukan sahaja memberi sumbangan dalam aspek melindungi para pengguna dari penindasan, malah telah memberi sumbangan yang bererti dalam aspek yang lain. Misalnya:-

See, JAMES, The Anti-Lobby of the Lobby in Great Britain, Revised Edition, London, Pall Mall Press, 1966, p.113.

(a) Menolong Mempertahankan Sistem dan Institusi Demokrasi

Menurut Encik Anwar Fazal, "if democracy's best defence is an active, informed, critical citizenry, then CAP could be seen as one of the staunchest defenders of the system".⁽¹¹⁾

Dengan memberi nasihat, amaran dan kritikan terhadap polisi dan rancangan kerajaan, CAP telah membantu pihak pemerintah menyedari setengah penyelewengan dan kelemahan yang wujud. Maka melalui ini, CAP telah memberi satu sumbangan dengan "prevent the government of the day from being rigid and ignorant tyrannies, and the civil services from being rigid and stupid bureaucracies".⁽¹²⁾

Secara tidak langsung, CAP menolong mewujudkan satu golongan pemerintah yang bertanggungjawab dan sentiasa mengambil tahu tentang kehendak-kehendak rakyat jelata.

Telah dikatakan bahawa salah satu cara yang digunakan oleh CAP semasa bertindak sebagai kumpulan pendesak ialah melalui cara mempengaruhi 'public opinion'. Peranan CAP dalam mempengaruhi dan membentuk 'public opinion' adalah sangat penting dalam usaha memelihara satu sistem demokrasi berparlimen yang sempurna dan 'bermaya'.

(b) Sumbangan CAP Dalam Memberi Kesedaran Politik Kepada Orang Ramai
Sumbangan CAP dalam aspek ini memang tidak boleh dinafikan.

(11) New Sunday Times, December 5, 1982.

(12) S.E. Finer, Anonymous Empire: A Study of the Lobby in Great Britain, Revised Edition, London, Pall Mall Press, 1966, p.113.

Melalui aktiviti-aktiviti CAP, rakyat jelata akan disedarkan tentang masalah-masalah yang dihadapi. Salah satu contoh yang paling baik ialah kes Kuala Juru.⁽¹³⁾

(c) ~~PENDUDUK CAP Kepada Peraturan Kaw~~

Penduduk-penduduk di kawasan Kuala Juru kebanyakannya terdiri daripada nelayan. Malangnya kehidupan mereka yang bergantung kepada kegiatan merangkap ikan hampir musnah akibat dari pencemaran air. Setelah kajian dijalankan oleh CAP, didapati beberapa kilang di kawasan 'Free Trade Zone' yang bertanggungjawab ke atas pencemaran tersebut. Dengan bantuan dan nasihat CAP, penduduk-penduduk di kawasan Kuala Juru telah menujuhkan satu Jawatankuasa Bertindak. Jawatankuasa ini telah berjumpa dan menggesa Ketua Menteri Pulau Pinang untuk menyelesaikan masalah itu. Akhirnya masalah itu telah dapat diatasi dan kehidupan penduduk-penduduk Kuala Juru dapat dipelihara.

Contoh di atas menunjukkan bagaimana CAP membantu penduduk-penduduk di kawasan tersebut menjadi 'politically socialized', yang sedar tentang hak-hak mereka dan cara untuk memperjuangkannya.

Penglibatan rakyat secara aktif dalam 'policy-making' memang satu gejala yang penting dalam pembangunan politik di negara sedang membangun seperti Malaysia. Sebenarnya apabila CAP menggalakkan orang ramai terlibat secara langsung dalam 'decision-making', ia telah menolong melaksanakan dua prinsip demokrasi yang asas: "the

(13) Khor Kok Peng, "Whose Felt Needs?" FAO Review on Agriculture and Development, No.93, Vol.16, May-June 1983.
(14) "We Have Only One People's Needs Are Met", Malaysian Consumers and Development, CAP, 1986, p.13.

5.4 Kesimpulan

Jika dilihat dari sejarah perkembangan CAP, secara kasar boleh dibahagikan kepada tiga tahap yang menarik. Pada peringkat permulaannya, kegiatan-kegiatan CAP lebih banyak bertumpu di kawasan Pulau Pinang. Kegiatan-kegiatan yang dijalankan lebih banyak berkaitan dengan mengendalikan aduan-aduan dari para pengguna atau usaha-usaha pendidikan. Keadaan ini disebabkan oleh kekurangan sumber kewangan dan tenaga pekerja.

Sejak tahun pertengahan tujuh-puluhan, didapati CAP semakin aktif di peringkat kebangsaan. Ini bukan sahaja dicerminkan oleh aktiviti-aktiviti CAP, malahan perangkaan juga telah menunjukkan bahawa aduan-aduan yang diterima oleh CAP hampir meliputi seluruh Malaysia. Dalam tahap ini juga memperlihatkan kewujudan CAP sebagai kumpulan pendesak yang berupaya mempengaruhi pihak berkuasa, samada mengambil tindakan terhadap penyelewengan atau mendesak kerajaan mengadakan undang-undang yang lebih berkesan untuk melindungi kepentingan para pengguna.

Pada tahun lapan-puluhan pula memperlihatkan penglibatan CAP dalam kegiatan-kegiatan antarabangsa secara aktif. CAP memainkan peranan yang sangat penting untuk mengendalikan banyak forum dan seminar yang bertaraf antarabangsa. Pada masa yang sama, CAP telah dipertanggungjawabkan sebagai penyelaras kepada beberapa program yang bertaraf antarabangsa dan kawasan Asia. Kini CAP telah diakui sebagai sebuah NGO (Non-Government Organisation) yang paling aktif di kalangan negara-negara sedang membangun.

BIBLIOGRAFI Pada masa dulu, pengeluar-pengeluar dan peniaga tempatan yang menyeleweng yang sering menjadi sasaran kritikan CAP. Hari ini suara lantang dan kritikan CAP pula telah mengejutkan pengeluar-pengeluar 'Multi-national'.

Seminar Perahan Pengguna Dan Masyarakat , Kuala Lumpur:1977.

Pendek kata, kejayaan dan kedudukan CAP hari ini bukan sahaja menandakan sumbangan CAP selama ini, tetapi yang lebih penting lagi dari kejayaannya dapat memberi rangsangan kepada persatuan-persatuan pengguna di Malaysia turut aktif dalam gerakan pengguna di tanah air ini. Pada masa yang sama, kejayaan CAP juga boleh menggalakkan NGO's di negara-negara sedang membangun turut sama-sama memperjuangkan satu keadaan masyarakat yang lebih adil yang bebas dari penindasan pemeliharaan hak-hak asasi manusia. Pada masa yang akan datang, akan memperlihatkan bahawa CAP memainkan peranan yang semakin penting dalam usaha membantu NGOs menuju ke arah tersebut.

Revised Edition, London: Pall Mall Press, 1966.

8. Gabriel A.Almond And James S.Coleman, The Politics Of The Developing Areas, New Jersey:Princeton University Press, 1960.

9.Graham Robertson, Interest Groups, New Jersey, Prentice-Hall, Inc 1977.

10.Hussein Mohamed, "Kumpulan Kepentingan Dan Pendekar," Jurnal Fakulti Sastera & Sains Sosial, Universiti Malaya, Kuala Lumpur, 1962.

11.J.M.Van Der Kroef, "Patterns Of Political Opposition In Southeast Asia ", Pacific Affairs, Vol.51,4 (Winter, 1978-1979)

BIBLIOGRAFI

1. Allen Potter, Organised Groups In British National Politics
London :1961.
2. Anwal Fazal, "Isu-Isu Pengguna Semasa:Satu Perspektif Dunia "
Seminar Gerakan Pengguna Dan Masyarakat , Kuala Lumpur:1977.
3. Buskirk,R and Roth,J; "Consumerism:An Interpretation."
Journal Of Marketing , Vol.34 American Marketing Assciation:
October 1970.
4. Chase, Stuart and Schlink,F.J ; Your Money's Worth . Macmillan
Co. New York,1928.
5. David W.Cravens and Gerald E.Nill,"Consumerism: A Pesrpektif
For Bussiness." Consumerism:The Eternal Triangle. Pasific
Palisades.California:1973.
6. Esman,M.J;Administration And Development In Malaysia,Cornell
Universiti Press,London,1972.
7. Finer.S.E,Anonymous Empire :A Study Of The Lobby In Great Britain
Revised Edition, London,Pall Mall Press,1966.
8. Gabriel A.Almond And James S.Coleman,The Politics Of The
Developing Areas, New Jersey:Princeton University Press,1960.
- 9.Graham Wotton, Interest-Groups. New Jersey,Prentice-Hall, Inc
1977.
- 10.Hussien Mohamed, "Kumpulan Kepentingan Dan Pendesak,"
Journal Fakulti Sastera & Sains Sosial, Universiti Malaya,
Kuala Lumpur, 1982.
- 11.J.M.Van Der Kroef, "Pattern Of Political Opposition In
Southeast Asia ", Pacific Affairs , Vol.51,4 (Winter,1978-1979)

13. Khor Kok Peng, "Pergerakan Pengguna: Beberapa Isu Utama Dekad 80-an ", Dewan Budaya .(Dec.1980)
14. _____, "Whose Felt Needs ? " FAO Review On Agriculture And Development N°.93.Vol.16 May—June 1983.
- 15.Kotler, Ph.; "What Consumerism Means For Marketers ", Consumerism:The Eternal Triangle. Pacific Palisades, California:1973.
16. Mohd.Hamdan Adan, Kepenggunaan .Dewan Bahasa &Pustaka, Kuala Lumpur.1985.
17. Mohd.Md.Yusof, "Pergerakan Pengguna Di Amerika", Dewan Masyarakat. Desember 1980.
18. Moodie.G.C.and G.Studdert-Kennedy, Opinion,Publics and Pressure Groups.London :Allen & Unwin,1970.
- 19.Parliamentary Debates, Dewan Negara. Vol.1, 1964.
- 20.Rose.R (ed), Studies In British Politics, London: Macmillan,1976.
- 21.Ruth Simoons-Vermeer," For The Developed And Rich Only", Malaysia Bussiness, Dec.1979.
- 22.S.M.Mohamed Idris, "We'll Have Unity When People's Needs Are Met " Malaysian Consumers And Development. CAP:1986.
- 23.T.S.Gill, " Consumer Cause & Role Of FOMCA ", Seminar Pendidikan Pengguna ,Kuala Lumpur:1980.