

PENGETAHUAN DAN SIKAP PENGGUNA TERHADAP TRANSAKSI SEWA BELI

Zuroni Md Jusoh
Husniyah Abdul Rahim
Kanmani a/p Subramaniam
Jabatan Pengurusan Sumber dan Pengajian Pengguna
Fakulti Ekologi Manusia
Universiti Putra Malaysia

Pengenalan

Secara umumnya kemudahan sewa beli ialah satu cara memenuhi keperluan membeli secara kredit dengan memiliki barangan dahulu dan bayarannya diselaraskan kemudian secara ansuran. Dalam Seksyen 2, Akta Sewa Beli 1967, perjanjian sewa beli bermaksud: “Membenarkan barang-barang sewaan dengan opsyen untuk membeli dan perjanjian untuk membeli barangan secara ansuran, tetapi tidak termasuk perjanjian di mana pemilikan terhadap barangan itu berpindah milik kepada penyewa pada ketika perjanjian atau sebelum penghantaran”.

Pihak yang terlibat dalam perjanjian sewa beli ialah “penyewa” dan “pemunya”. Ia dijelaskan dalam Seksyen 2, dengan penyewa ditakrifkan sebagai orang yang mengambil atau telah mengambil barang-barang daripada pemunya di bawah perjanjian sewa beli. Pengguna menjadi penyewa sehinggalah semua bayaran bagi barangan berkenaan telah dilangsaikan oleh mereka. Pemunya pula ditakrifkan sebagai orang yang membenarkan atau telah membenarkan barang-barang diberikan kepada penyewa di bawah perjanjian sewa beli. Dalam hal ini, pemunya ialah pekedai yang menawarkan barangan di bawah sistem sewa beli.

Barang-barang yang boleh dilakukan secara sewa beli diberikan dalam Jadual Pertama Akta Sewa Beli 1967 meliputi semua barangan pengguna dan kenderaan bermotor seperti kenderaan orang cacat, motosikal, motokar (termasuk teksi dan kereta sewa), kenderaan pengangkutan barangan yang mempunyai berat maksimum dengan muatan yang dibenarkan tidak melebihi 2,540 kilogram dan bas (termasuk bas penumpang).

Walaupun pembelian secara tunai merupakan cara termudah dalam transaksi, tidak semua orang mampu memperolehi sesuatu barangan secara tunai. Pembiayaan sewa beli merupakan suatu sistem yang popular kerana penyewa

diberi kebebasan untuk membayar barangan yang dibeli secara ansuran bagi satu tempoh yang ditetapkan. Pemilikan barangan dengan cara ini adalah mudah kerana pembeli tidak perlu membayar secara tunai bagi keseluruhan harga barangan semasa barang diserahkan, tetapi memadai dengan membayar sejumlah kecil wang pendahuluan dan bakinya dibayar secara ansuran. Pembelian kereta ialah sejenis transaksi sewa beli yang biasa diamalkan di Malaysia. Perjanjian bagi pembayaran balik boleh diberikan sehingga 9 tahun, bermula dari tarikh perjanjian yang telah dilaksanakan.

Peranan kredit pengguna ataupun pembayaran secara ansuran, seperti sewa beli dalam mencapai kehidupan yang baik telah digambarkan sebagai sesuatu yang sukar untuk dicapai (Bernthal, Crockett dan Randall, 2005). Pemerhatian mereka adalah berdasarkan penggunaan kredit dalam kehidupan pengguna boleh mengundang pelbagai masalah yang akan menjejaskan kualiti hidup pengguna. Namun demikian, penggunaan kredit sewa beli boleh juga memberi manfaat kepada pihak penyewa dan pemunya. Bagi pemunya, ia membantu untuk mempromosikan jualan kerana pembelian secara kredit merupakan suatu peningkatan kuasa beli penyewa dan sekali gus ini meningkatkan permintaan, perolehan, dan akhirnya memberi keuntungan kepada pemunya (Beal dan McKeown, 2006; Leonard, 2008).

Daripada perspektif pengguna, transaksi sewa beli ini meningkatkan kemudahan pembelian dan tahap penggunaan serta kebajikan pembeli. Hal ini kerana mereka mampu untuk membeli dan menggunakannya pada masa kini dengan penggunaan pendapatan akan datang (Bernthal *et al.*, 2005; Kilborn, 2005). Sementara itu, sebahagian besar daripada tahap hidup dan kesejahteraan pengguna dipengaruhi oleh kuantiti dan kualiti penggunaan. Oleh itu, dengan adanya kemudahan kredit pengguna, ia dapat meningkatkan tahap hidup pada masa kini dan dapat menikmati kemudahan gaya hidup yang stabil.

Biarpun begitu, pembiayaan kemudahan kredit ini menimbulkan pelbagai masalah kepada pengguna hasil daripada tingkah laku penjual yang cuba mengambil kesempatan untuk mengeksploitasi pengguna melalui perkhidmatan yang telah ditawarkan (Mohd. Said, 1994). Pengguna juga sering berhadapan dengan beberapa penipuan oleh segelintir syarikat kewangan yang menawarkan skim sewa beli. Hal ini berlaku kerana pengguna tidak mengetahui syarat-syarat dan waranti yang penting dalam perjanjian sewa beli sebelum melakukan transaksi. Sebagai contoh, perjanjian sewa beli itu adalah tidak sah sekiranya penyewa menandatangani borang perjanjian yang tidak diisi (kosong).

Oleh itu, Akta Sewa Beli 1967 telah digubal dengan tujuan untuk melindungi pengguna yang membeli barang-barang secara kredit di bawah perjanjian

sewa beli. Dengan itu, para pengguna dapat memahami hak dan tanggungjawab pemunya (syarikat kewangan) dan penyewa (pengguna). Di samping itu, aktiviti urus niaga secara sewa beli dapat dilaksanakan dengan lebih berkesan dan para pengguna harus memahami dan boleh menuntut hak mereka sekiranya mereka ditipu dalam urusan jual beli atau mereka dianiaya oleh penjual.

Pernyataan masalah

Pengguna memainkan peranan yang penting dalam sesuatu sistem pasaran. Kebelakangan ini, isu-isu pengguna yang berhubung dengan transaksi sewa beli telah menjadi semakin kompleks. Fenomena ini wujud disebabkan oleh kurangnya tahap pengetahuan dan sikap pengguna sendiri dalam transaksi sewa beli. Hal ini dibuktikan apabila kebanyakan kes yang didaftarkan di Mahkamah Tinggi Malaya berpunca daripada tahap pengetahuan yang rendah dan sikap pengguna (Suraya, 2009). Dengan itu, kaedah yang terkini harus difikirkan untuk menangani masalah yang dihadapi oleh pengguna. Justeru, satu mekanisma diperlukan untuk mengimbangi proses transaksi sewa beli antara penyewa dengan pemunya barangan, disamping mengurangkan pelbagai jenis masalah antara kedua-dua pihak tersebut.

Fenomena pengguna dalam keberhutangan dan kebangkrapan bertambah hasil daripada galakan perkhidmatan bank yang menawarkan produk kredit yang menarik dan inovatif. Di samping itu, terdapat peningkatan dalam penawaran pakej-pakej ganjaran bagi penggunaan instrumen hutang tanpa mempertimbangkan masalah yang akan ditanggung oleh pengguna pada masa akan datang. Selain itu, kemunculan perbankan telefon dan internet serta penyediaan kredit pada titik pembelian telah meningkatkan akses untuk kredit pengguna dan tempoh bagi pinjaman boleh diperoleh (Brown, Garino, Taylor, dan Price, 2005).

Statistik Jabatan Insolvensi Malaysia (2010) dalam Jadual 1 menunjukkan bagi tempoh tahun 2005 hingga Mei 2010, sewa beli kenderaan adalah antara punca bagi hutang besar dan sebab berlakunya kebangkrapan individu. Pada tahun 2005, didapati sebanyak 4,155 kes kebangkrapan berlaku disebabkan oleh sewa beli kenderaan dan agak berkurang pada tahun 2006 (2,953 kes) sehingga ke tahun 2009 (3,678 kes). Namun untuk tahun 2010, bagi tempoh kurang daripada setengah tahun yang pertama, bilangan kes kebangkrapan disebabkan punca yang sama melebihi separuh daripada bilangan kes pada tahun 2005, iaitu sehingga Mei 2010 terdapat 2,474 kes. Jika dibandingkan dengan punca kebangkrapan individu yang lain pula, peratus bagi kes kebangkrapan disebabkan oleh kegagalan untuk membayar pinjaman sewa beli kenderaan adalah sebanyak 24.12 peratus yang meliputi 19,380 kes. Hal ini

menggambarkan kes kebangkrapan disebabkan oleh sewa beli adalah tinggi berbanding dengan jenis pinjaman atau kredit yang lain.

Pengguna dalam transaksi sewa beli pada hari ini lebih bersikap tidak ambil peduli mengenai masalah yang mungkin timbul dalam transaksi sewa beli. Mereka sekadar hanya tahu mengenai pembayaran ansuran bulanan kepada pemunya tetapi mereka tidak mengetahui masalah yang boleh timbul sekiranya mereka lalai dalam melaksanakan tanggungjawab mereka di bawah perjanjian sewa beli. Faktor yang mungkin juga memberi pengaruh ialah kadar faedah yang tinggi, kawalan kelulusan pinjaman sewa beli yang terlalu longgar, sikap institusi kewangan yang lebih kepada mengaut untung dan sikap pengguna yang tidak berhemah (Chien, Yi-Wen dan Sharon, 2001).

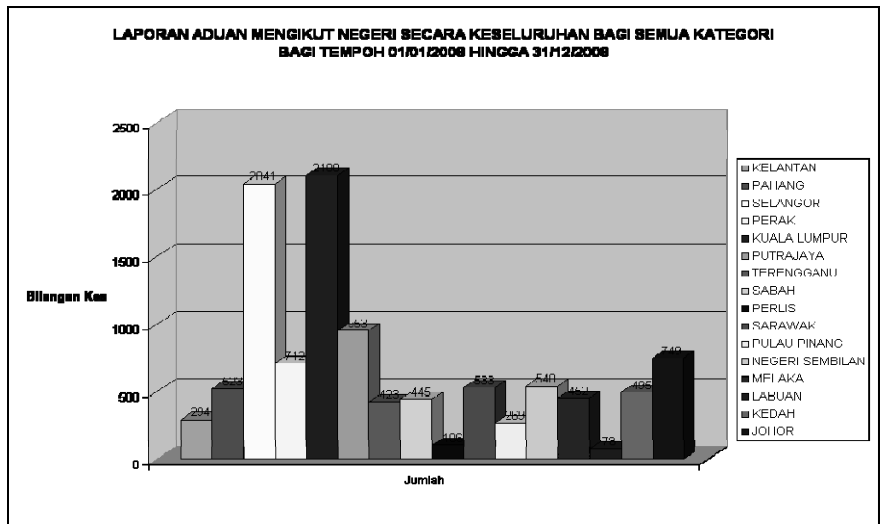
Jadual 1: Bilangan Kes Kebankrapan Mengikut Sebab Bagi Tempoh Tahun 2005 Hingga Mei 2010

Sebab Kebankrapan	2005	2006	2007	2008	2009	Mei 2010	Jumlah (%)
Hutang Cukai Pendapatan	147	183	113	179	93	67	782 (0.91)
Hutang Kad Kredit	1,346	790	797	647	570	267	4,417 (5.50)
Hutang Pinjaman Perniagaan	1,741	1,246	1,757	1,541	1,596	905	8,786 (10.93)
Sewa Beli Kenderaan	4,155	2,953	3,035	3,085	3,678	2,474	19,380 (24.12)
Pinjaman Perumahan	639	1,084	1,161	985	1,056	1,097	6,022 (7.49)
Penjamin Korporat	1,030	974	681	741	556	309	4,291 (5.34)
Penjamin Sosial	985	578	461	445	786	471	3,726 (4.64)
Biasiswa/Pinjaman Pelajaran	20	14	32	54	22	5	147 (0.18)
Keberhutangan Yang lain	4,318	4,807	3,776	4,672	5,065	695	23,333 (29.04)
Jumlah	15, 868	13, 590	13, 238	13, 855	16, 228	7, 569	80, 348 (100)

Sumber: *Jabatan Insolvency Malaysia (2010)*

Laporan aduan yang digambarkan dalam Rajah 1 menunjukkan laporan aduan mengikut negeri secara keseluruhan bagi semua kategori barangan untuk tempoh 1 Januari 2008 hingga 31 Disember 2008 (Jabatan Hal Ehwal Pengguna, 2008). Berdasarkan laporan berkenaan, didapati kebanyakan aduan telah dilaporkan di Kuala Lumpur (2,100 kes) dan Selangor (2,041 kes) berbanding negeri-negeri lain. Negeri Johor (740 kes), Perak (712 kes), Sabah (445 kes) dan Terengganu (423 kes) menunjukkan jumlah kes yang rendah. Negeri Kelantan (294 kes), Pulau Pinang (269 kes) dan Perlis (106

kes) merupakan negeri yang dilaporkan mempunyai kes yang paling rendah pada tahun 2008. Dengan itu, kajian ini memilih salah satu kawasan di negeri Selangor kerana ia merupakan negeri kedua yang mencatatkan bilangan kes tertinggi.



Sumber: Jabatan Hal Ehwal Pengguna (2008)

Rajah 1: Laporan Aduan Mengikut Negeri Secara Keseluruhan Untuk Semua Kategori Bagi Tempoh 1 Januari 2008 Hingga 31 Disember 2008

Antara isu yang dikemukakan oleh penyewa dalam aduan berkenaan ialah pemunya gagal memberi salinan perjanjian kepada penyewa dalam tempoh 14 hari selepas perjanjian ditandatangani, penyewa menandatangani borang perjanjian yang kosong atau tidak lengkap, pemunya gagal memberi notis-notis yang penting atau tidak mematuhi prosedur sebelum pengambilan semula milik yang tertakluk kepada Akta Sewa Beli 1967. Selain itu, isu lain ialah pemunya tidak memberi maklumat yang diminta oleh penyewa dalam tempoh yang ditetapkan dan penyewa tidak berpuas hati dengan kadar faedah yang tinggi dan rebet penyelesaian awal yang rendah bagi sewa beli. Sehubungan itu, kajian ini telah dijalankan bagi mengkaji tahap pengetahuan dan sikap pengguna dalam transaksi sewa beli dalam kalangan pengguna, khususnya pengguna di Selangor.

Tinjauan literatur

Menurut Hira dan Mugenda (2000), ciri-ciri demografi juga berperanan dalam menentukan corak tingkah laku kewangan individu. Mereka juga

berpendapat bahawa terdapat perbezaan corak tingkah laku dalam pembelian barangan secara ansuran di antara wanita dengan lelaki dan mendapati bahawa sikap wanita adalah berbeza berbanding dengan lelaki dalam pembelian barangan secara sewa beli.

Beberapa hasil kajian telah melaporkan mengenai demografi, khususnya berhubung dengan aspek perbezaan jantina. Berdasarkan kajian Armstrong dan Craven (1993), didapati bahawa perempuan lebih cenderung menggunakan transaksi ini berbanding dengan lelaki tetapi secara puratanya baki hutang tertunggak adalah minimum bagi perempuan. Namun sebaliknya, Joo, Grable, dan Bagwell (2001), menyatakan tiada perbezaan yang signifikan diperoleh antara jantina dalam soal penggunaan transaksi, baki kredit, jumlah pembayaran bulanan dan sikap-sikap umum terhadap pembiayaan jenis kredit ini.

Segelintir penyelidik berpendapat bahawa kurangnya kajian yang sesuai dan hasil yang bercanggah telah menyebabkan kesukaran untuk mengenal pasti pengaruh pemboleh ubah seperti jantina, pendapatan dan pendidikan ke atas pengetahuan golongan muda tentang jenis kredit dan kewangan peribadi. Justeru, adalah perlu untuk mengetahui pengaruh demografi ke atas pengetahuan ini kerana mereka yang mempunyai tahap pengetahuan kewangan yang rendah akan cenderung berhadapan dengan halangan semasa menggunakan pembiayaan sewa beli (Duguay, 2002).

Menurut Nabsiah dan Ishak (2000), tahap pengetahuan ialah bahagian yang membentuk idea, kepercayaan dan pengetahuan yang boleh diperoleh daripada pengalaman secara langsung atau tidak langsung. Oleh itu, pengetahuan kewangan merujuk kepada faktor yang membentuk idea dan kepercayaan mengenai hal-hal kewangan. Pengetahuan kewangan adalah penting, seperti mana disimpulkan oleh Hilgert dan Hogarth (2003). Golongan yang mempunyai pengetahuan kewangan yang lebih tinggi lebih berkecenderungan untuk terlibat dalam tingkah laku kewangan yang dicadangkan oleh pakar. Mereka yang berpengetahuan tinggi dalam aspek kewangan merupakan mereka yang memperoleh indeks pengurusan kewangan yang tinggi. Dengan itu, mereka menyimpulkan bahawa pengetahuan mengenai kewangan mempunyai impak yang signifikan ke atas kualiti pembuatan keputusan kewangan.

Kajian lepas, sama ada kajian di luar negara mahupun kajian tempatan hanya menentukan pengetahuan kewangan secara umum dengan latar belakang; di mana didapati bahawa pengetahuan kewangan berbeza mengikut kumpulan sosioekonomi (Buckland, 2010; Mohamad Fazli, MacDonald, Hira, dan Jariah, 2010). Sehubungan itu, tiada kajian yang diperoleh mengenai hubung

kait di antara pengetahuan kewangan secara khusus dalam aspek transaksi sewa beli dengan latar belakang individu.

Sikap seseorang pula didefinisikan oleh Nabsiah dan Ishak (2000) sebagai penilaian secara menyeluruh tentang konsep, perkara atau produk yang boleh membawa kepada sesuatu tindakan antara seseorang individu. Sikap dalam kajian ini merujuk kepada sikap kognitif, sikap afektif dan sikap perlakuan pengguna terhadap perlindungan pengguna dalam transaksi sewa beli. Sikap kognitif merujuk kepada perkara yang difikirkan mengenai transaksi sewa beli, iaitu sama ada transaksi itu adalah baik atau sebaliknya. Sikap afektif pula melibatkan perasaan suka akan transaksi sewa beli. Sikap perlakuan atau konatif pula merupakan kecenderungan seseorang untuk bertindak laku semasa transaksi sewa beli.

Mengikut pakar psikologi sosial, terdapat beberapa teori yang berhubung dengan sikap yang mencadangkan perhubungan antara sikap dan amalan. Satu daripadanya iaitu teori tindakan bersebab yang dicadangkan oleh Fishbein dan Ajzen dalam tahun 1975 (Ajzen dan Fishbein, 1977), yang menyatakan amalan boleh dijangkakan daripada sikap. Teori ini mencadangkan bahawa apabila seseorang membuat pilihan, mereka membentuk sikap yang berasaskan kepada kepercayaan mengenai atribut sesuatu objek.

Selain itu, usaha membina sikap dan tingkah laku yang konsisten serta mahir dalam mengurus kewangan bukannya satu proses yang mudah untuk dilakukan. Proses ini melibatkan faktor masa, pengetahuan, pembentukan sikap dan tingkah laku, pengalaman, tahap kesedaran dan keprihatinan yang tinggi serta kemahuan untuk melakukannya. Jadi, dalam soal membina sikap dan tingkah laku yang konsisten terhadap transaksi sewa beli, faktor-faktor seperti ini perlu diambil kira. Kajian oleh Mohamad Fazli, Mohd. Amim, Jariah, dan Laily (2006) juga menekankan bahawa jika sikap dan tingkah positif tidak dibentuk sejak peringkat awal, walau setinggi manapun ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang individu maka individu tersebut mungkin gagal untuk mengurus kewangan mereka.

Perhubungan antara sikap dan penggunaan kredit ansuran yang dikaji oleh Yieh (1996) telah menggunakan data daripada *1989 Survey of Consumer Finances*. Beliau mendapati bahawa isi rumah yang diketuai oleh sama ada orang Afrika berwarganegara Amerika, perempuan, berkahwin dan tidak bekerja, dan merupakan penyewa berkecenderungan untuk mempunyai sikap negatif terhadap kredit ansuran. Begitu juga dengan bilangan anak yang mempunyai perkaitan yang positif dengan sikap negatif terhadap kredit ansuran.

Secara praktikal, semua kajian mengenai transaksi sewa beli ini telah dijalankan di negara-negara maju, terutamanya di Amerika Syarikat. Usaha yang dibuat dalam kajian ini adalah untuk merapatkan jurang ini dengan menjalankan kajian mengenai kredit pengguna di negara membangun dan tertumpu pada transaksi sewa beli yang berlaku di Malaysia.

Metodologi kajian

Untuk mengetahui tentang tahap pengetahuan individu terhadap transaksi sewa beli, kajian dilakukan dengan mengemukakan borang soal selidik kepada individu ataupun responden. Responden kajian ini terdiri daripada penduduk yang berada di sekitar kawasan perumahan Taman Sri Serdang, Seri Kembangan, Selangor. Lokasi ini dipilih kerana lokasinya yang mudah untuk ditadbir dan kedudukannya di negeri Selangor, iaitu negeri kedua terbesar yang terlibat dalam laporan kes sewa beli berdasarkan statistik Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK). Melalui persampelan mudah, sebanyak 100 responden diberikan borang soal selidik yang ditadbir sendiri oleh mereka.

Maklumat-maklumat yang terkandung dalam borang soal selidik ialah soalan mengenai latar belakang, sikap dan tahap pengetahuan transaksi sewa beli. Bahagian A mengandungi soalan-soalan yang berkaitan dengan demografi dan sosioekonomi seperti umur, jantina, bangsa, agama, pendapatan isi rumah dan sebagainya. Bahagian B pula mengandungi soalan-soalan untuk mengukur sejauh mana tahap pengetahuan dan sikap pengguna terhadap transaksi sewa beli. Pernyataan bagi sikap terhadap transaksi sewa beli merujuk kepada pelbagai sumber daripada buku teks *Pengurusan Kewangan Keluarga* yang ditulis oleh Jariah Hj. Masud (1987) dan *Pengurusan Kewangan* yang ditulis oleh M. Fazilah Abdul Samad (2003) serta kajian (2001) kajian lepas yang ditulis oleh Yi-Wen Chien dan Sharon A. Devaney dalam *The Effects of Credit Attitude and Socioeconomic Factors on Credit Card and Installment Debt*. Respon bagi pengetahuan diberikan sebagai “Ya” atau “Tidak” manakala bagi sikap, pengukuran bagi pemboleh ubah ini menggunakan skala Likert 5-poin, iaitu daripada “Sangat Tidak Setuju” hingga “Sangat Setuju”. Data dianalisis secara diskriptif dengan menggunakan program SPSS untuk mendapatkan latar belakang dan maklumat bagi pemboleh ubah-pemboleh ubah yang dikaji.

Hasil kajian

Latar belakang responden

Hasil analisis terhadap faktor demografi dan sosioekonomi ditunjukkan dalam Jadual 2 dan Jadual 3. Maklumat deskriptif dalam Jadual 2 menunjukkan sebahagian besar daripada responden (65%) terdiri daripada perempuan dan berumur dalam lingkungan 21 hingga 30 tahun (58%). Mereka yang berumur antara 31 hingga 40 tahun pula terdiri daripada hanya satu perempat daripada responden (26%). Biasanya mereka yang berada dalam lingkungan umur antara 21 hingga 40 tahun menunjukkan keluarga berada pada peringkat mengembang iaitu penghasilan anak. Purata keseluruhan responden dalam kajian ini ialah 30 tahun, iaitu merupakan golongan muda yang memerlukan kos sara hidup yang agak tinggi dengan pendapatan yang rendah pada peringkat permulaan kerjaya mereka.

Jadual 2: Taburan Demografi Responden (N=100)

Demografi	Peratus (%)
Jantina	
Lelaki	35
Perempuan	65
Umur	
20 dan Ke bawah	1
21-30 Tahun	58
31-40 Tahun	26
Melebihi 40 tahun	15
Min: 30 Tahun	
Bangsa	
Melayu	28
Cina	43
India	26
Kadazan	2
Iban	1
Bilangan Anak	
Tiada	43
Seorang	8
2-4 orang	39
5-10 orang	10

Jadual 3: Taburan Sosioekonomi Responden (N=100)

Sosioekonomi	Peratus (%)
Tahap Pendidikan	
Tiada Bersekolah	0
Sekolah Rendah	2
Sekolah Menengah	23
Kolej/Maktab/Politeknik	24
Universiti	51
Status Perkahwinan	
Bujang	41
Berkahwin	57
Duda/Janda	2
Jenis Pekerjaan	
Kerajaan	18
Swasta	54
Kerja Sendiri	28
Bilangan Isi Rumah	
1-4 orang	49
5-10 orang	49
11 orang dan ke atas	2
Pendapatan Sebulan	
RM1000.00 dan ke bawah	36
RM1000.01 - RM3000.00	52
RM3000.01 - RM5000.00	11
RM5000.01 dan ke atas	1

Hampir separuh daripada responden (43%) berbangsa Cina, diikuti dengan kira-kira seperempat merupakan bangsa Melayu (28%) dan bangsa India (26%). Selebihnya daripada suku kaum Kadazan (2%) dan Iban (1%). Dari segi bilangan anak, hampir separuh daripada responden tidak mempunyai anak (43%) manakala 39 peratus responden mempunyai 2 hingga 4 orang anak.

Merujuk kepada Jadual 3, didapati lebih separuh daripada responden (51%) berpendidikan tinggi, iaitu pada peringkat universiti. Seterusnya diikuti dengan responden berkelulusan kolej/maktab/politeknik, iaitu sebanyak 24 peratus dan seramai 23 peratus responden pula merupakan kelulusan pendidikan sekolah menengah. Selain itu, terdapat juga responden yang berkelulusan sekolah rendah, iaitu sebanyak 2 peratus.

Di samping itu, kebanyakan responden ialah mereka yang sudah berkahwin, iaitu sebanyak 57 peratus berbanding dengan mereka yang masih bujang (41%). Selebihnya ialah duda atau janda, iaitu sebanyak 2 peratus. Kebanyakan responden terdiri daripada kakitangan swasta (64%), 28 peratus responden berkhidmat dengan kerajaan manakala 18 peratus responden bekerja sendiri. Dilihat dari segi saiz keluarga, responden yang mempunyai sehingga 4 orang isi rumah dan antara 5 hingga 10 orang isi rumah adalah sama banyak, iaitu masing-masing sebanyak 49 peratus. Namun, hanya 2 peratus responden mempunyai isi rumah melebihi 10 orang.

Lebih separuh daripada responden (52%) mempunyai jumlah pendapatan antara RM1000.01-RM3000.00. Seterusnya, diikuti pula dengan mereka yang mendapat jumlah pendapatan kurang daripada RM1000, iaitu sebanyak 36 peratus. Terdapat juga mereka yang mempunyai jumlah pendapatan daripada RM3000.01-RM5000.00, iaitu sebanyak 11 peratus. Selain itu, hanya 1 peratus sahaja memperoleh jumlah pendapatan melebihi RM5000. Hal ini menunjukkan bahawa responden adalah terdiri daripada keluarga yang berpendapatan sederhana. Purata pendapatan isi rumah di kawasan bandar ialah RM3,965 (Unit Perancang Ekonomi, 2006).

Jadual 4: Taburan Sewa Beli (N=100)

Sewa Beli	Peratus (%)
Memiliki Barang Secara Sewa Beli	
Ya	55
Tidak	45
Jenis Barangan Secara Sewa Beli (Ya)	Peratus (%) daripada N=55
Kereta	52
Motosikal	40
Komputer	40

Merujuk kepada Jadual 4, responden juga ditanya mengenai pemilikan barang secara sewa beli. Didapati lebih separuh daripada responden (55%) memiliki barang secara sewa beli. Bagi golongan yang memiliki barangan secara sewa beli, hasil kajian menunjukkan bahawa responden membeli hampir semua jenis barang secara transaksi sewa beli. Perkara ini disebabkan oleh pembelian barangan secara ansuran amat diperlukan oleh responden kerana pada masa sekarang harga sesuatu barangan adalah agak tinggi. Malah, kajian yang dijalankan pada lebih dua dekad lepas dalam kalangan

keluarga Melayu di bandar menunjukkan bahawa pembelian barangan secara ansuran amat diperlukan pada masa itu (Khalidah dan Laily, 1986). Barangan yang paling banyak dibeli oleh responden secara sewa beli ialah pengangkutan (kereta dan motosikal) iaitu masing-masing 52 peratus dan 40 peratus. Selain itu, peratus sewa beli komputer juga menunjukkan peratusan yang sama dengan peratusan sewa beli.

Pengetahuan responden dalam transaksi sewa beli

Taburan respon bagi soalan yang berkaitan dengan pengetahuan mengenai sewa beli ditunjukkan dalam Jadual 5. Sebanyak 15 pernyataan dikemukakan dalam bentuk 13 soalan positif dan 2 soalan negatif.

Jika dilihat respon terhadap pernyataan positif yang pertama, didapati paling ramai responden telah mengetahui mengenai maksud sewa beli, iaitu sebanyak 90 peratus. Sementara itu, kebanyakan responden tahu mereka perlu membayar harga tunai barang bersama-sama dengan faedah yang dikenakan ke atas jumlah pinjaman (83%), mereka sebagai penyewa boleh menyelesaikan pinjaman lebih awal (83%), transaksi sewa beli adalah dikawal oleh Akta Sewa Beli 1967 (80%) dan berada di bawah bidang kuasa KPDNKK (81%).

Kebanyakan responden juga tahu bahawa sebagai pengguna, mereka boleh melaporkan ke Bahagian Penguatkuasa KPDNKK jika berlaku penyelewengan oleh pemilik dalam transaksi sewa beli (81%). Bagi pengetahuan mengenai bentuk-bentuk perlindungan pengguna, didapati kebanyakan responden (83%) mengetahuinya. Selain itu, 85 peratus mengetahui tentang barangan yang dilindungi di bawah Akta Sewa Beli 1967. Di samping itu, kira-kira tiga perempat responden atau 78 peratus tahu bahawa Akta Sewa Beli telah diperkenalkan pada tahun 1967 dan telah dipinda sebanyak dua kali iaitu pada tahun 1976 dan 1992 bagi memperuntukkan perlindungan pengguna dan tiga pihak terlibat dalam transaksi sewa beli. Bagi pernyataan negatif iaitu sekiranya “Salah satu daripada pihak yang terlibat tidak menandatangani perjanjian sewa beli, maka perjanjian itu diterima sah”, didapati hanya sebanyak 29 peratus responden bersetuju bahawa ia masih diterima sebagai sah. Menurut Akta Sewa Beli 1967, perjanjian tersebut dianggap sebagai tidak sah sekiranya salah satu daripada pihak yang terlibat dalam perjanjian itu tidak turut untuk menandatangani. Dalam hal ini, ramai responden (71%) tahu mengenai syarat-syarat yang terdapat dalam perjanjian sewa beli dan tahu mempertahankan hak mereka sebagai penyewa dengan ramai yang memberikan jawapan “Tidak”.

**Jadual 5: Taburan Pengetahuan Responden Dalam Transaksi Sewa Beli
(N=100)**

	Pernyataan	Ya Peratus (%)
	Pernyataan positif	
1	Sewa beli bermaksud membeli secara ansuran di mana pengguna menyewa barangan dengan hak pilihan untuk membelinya.	90
2	Tiga pihak terlibat dalam transaksi sewa beli iaitu pembeli sebagai penyewa, peniaga sebagai penjual, dan syarikat kewangan sebagai pemilik.	78
3	Apabila pengguna membeli barang secara sewa beli, ia sebenarnya membayar harga tunai barang dan faedah yang dikenakan ke atas jumlah pinjaman.	83
4	Penyewa boleh menyelesaikan pinjaman lebih awal.	83
5	Akta Sewa Beli telah diperkenalkan pada tahun 1967 dan telah dipinda sebanyak dua kali.	78
6	Maksud kualiti boleh dagang ialah, penyewa berhak memastikan bahawa barangan itu sebagai “tidak boleh digunakan untuk apa-apa tujuan yang biasanya ianya boleh digunakan”.	68
7	Pemunya adalah bersalah sekiranya dia gagal untuk memasukkan butiran benar dalam perjanjian sewa beli.	74
8	Transaksi sewa beli adalah dikawal oleh Akta Sewa Beli 1967.	87
9	Akta Sewa Beli 1967 adalah di bawah bidang kuasa KPDNKK.	81
10	Bentuk-bentuk perlindungan pengguna adalah pendidikan kepenggunaan, undang-undang, dan penyelaras kepentingan pengguna.	83
11	Akta Sewa Beli 1967 adalah undang-undang khusus untuk mentadbir urusan sewa beli di Malaysia.	80
12	Barangan yang terlindung di bawah Akta Sewa Beli 1967 ialah barangan pengguna dan kenderaan bermotor seperti kenderaan orang cacat, motosikal, motokar termasuk teksi dan kereta sewa, kenderaan barangan yang berat tanpa muatannya dengan melebihi 2,540 kilogram dan juga bas.	85
13	Pengguna boleh melaporkan kepada Bahagian Penguatkuasa KPDNKK jika berlaku penyelewengan oleh pemunya dalam transaksi sewa beli.	81
	Pernyataan Negatif	
14	Sekiranya salah satu daripada pihak yang terlibat tidak menandatangani perjanjian sewa beli, maka perjanjian diterima sah.	29
15	Rumah merupakan antara barang yang dilindungi oleh Akta Sewa Beli 1967.	75

Bagi pernyataan negatif yang seterusnya, sebanyak 75 peratus responden memberikan respon “Ya” kepada pernyataan “Rumah merupakan antara barang yang dilindungi oleh Akta Sewa Beli 1967”. Sebenarnya, rumah bukanlah barang yang dilindungi oleh Akta Sewa Beli. Antara barangan yang boleh dibeli secara transaksi sewa beli ialah semua barangan pengguna dan kenderaan bermotor seperti kenderaan orang cacat, motosikal, motokar (termasuk kereta teksi dan kereta sewa), kenderaan pengangkutan barangan yang mempunyai berat maksimum dengan muatan yang dibenarkan tidak melebihi 2,540 kilogram dan bas (termasuk bas penumpang). Dalam hal ini, ramai responden tidak tahu tentang perkara ini dan telah bersetuju untuk pernyataan negatif ini.

Secara keseluruhan, pengetahuan responden mengenai transaksi sewa beli adalah tinggi. Hal ini kerana responden mengetahui maklumat tentang akta yang melindungi pengguna dalam pembelian barangan secara transaksi sewa beli dan para responden dapat memahami hak dan tanggungjawab pemunya (syarikat kewangan) dan penyewa (pengguna). Di samping itu, pengguna juga masih perlu meningkatkan pengetahuan mereka bagi melaksanakan aktiviti transaksi sewa beli dengan lebih berkesan. Hal ini membolehkan para pengguna memahami dan dapat menuntut hak mereka sekiranya mereka dianiaya oleh penjual dalam urusan jual beli melibatkan sewa beli.

Jadual 6: Tahap Pengetahuan Pengguna Dalam Transaksi Sewa Beli (N=100)

Skor Tahap Pengetahuan	Peratus (%)
Rendah: (0-7)	1
Sederhana: (8-11)	18
Tinggi: (12-15)	81

Berdasarkan Jadual 6, tahap pengetahuan dikategorikan kepada tiga tahap skor, iaitu tahap tinggi, tahap sederhana dan tahap rendah. Soalan pengetahuan yang negatif telah dikodkan semula. Setiap soalan yang dijawab dengan betul menyumbangkan 1 markah manakala 0 markah diberikan jika jawapannya salah. Oleh itu, jumlah skor minimum ialah 0 dan jumlah skor maksimum ialah 15. Kebanyakan responden didapati berada pada tahap pengetahuan yang tinggi, hanya sebanyak 18 peratus berada pada tahap pengetahuan sederhana dan sebanyak satu peratus mempunyai tahap pengetahuan yang rendah. Oleh itu, secara keseluruhannya didapati pengetahuan pengguna dalam transaksi sewa beli dalam kalangan penduduk di kawasan perumahan Taman Sri Serdang berada pada tahap tinggi. Hal ini menunjukkan pengguna pada masa sekarang peka dengan isu-isu semasa mengenai transaksi sewa beli dan dapat melindungi diri daripada kes penipuan yang meluas di pasaran.

Sikap Responden

Bahagian ini membincangkan tentang sikap pengguna dalam transaksi sewa beli. Responden diminta untuk menanda pada respon yang sesuai dengan sikap mereka. Bahagian ini merangkumi tujuh item seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 7, dengan empat pernyataan positif dan tiga pernyataan negatif.

Hasil analisis menunjukkan sebanyak dua pertiga daripada responden bersetuju dengan pernyataan “Maklumat daripada sumber media massa/orang perseorangan/agen/wakil jualan sangat diperlukan oleh pengguna sebelum proses sewa beli”. Seterusnya, sebanyak 42 peratus daripada responden menyatakan bersetuju dengan pernyataan bahawa mereka membeli barangan secara sewa beli disebabkan dipengaruhi oleh rakan-rakan atau media massa. Sikap afektif terhadap transaksi sewa beli ini menggambarkan sikap berminat terhadap sewa beli yang merupakan kesan daripada pengaruh pihak lain. Sementara itu, pernyataan berkenaan “Ciri-ciri sesuatu barangan yang menarik, penting dalam mempengaruhi pengguna dalam sewa beli” yang telah dipersetujui oleh separuh daripada responden juga tergolong dalam sikap afektif, iaitu sikap suka akan transaksi sewa beli kerana ciri barangan sewa beli yang menarik.

Pernyataan yang berkait dengan “Mengikuti perkembangan semasa berkaitan dengan Akta Sewa Beli” telah dipersetujui oleh kira-kira satu pertiga sahaja (30%) daripada responden. Ekoran sering mengikuti perkembangan semasa yang berkaitan dengan Akta Sewa Beli, maka mereka lebih mengetahui mengenai hak-hak mereka dalam transaksi sewa beli dan dengan itu mereka tahu mereka akan terlindung di bawah akta tersebut. Oleh itu, mereka akan berfikir lebih positif ke arah melibatkan diri dengan transaksi sewa beli. Pembelian barangan secara sewa beli pada tanggapan mereka akan lebih menguntungkan mereka dari segi penggunaan barangan yang lebih cepat, di samping transaksi yang menjamin keselamatannya.

Jika dilihat pernyataan negatif yang pertama dalam bahagian sikap pengguna dalam transaksi sewa beli, hasil kajian menunjukkan bahawa hanya sebilangan kecil (9%) responden sahaja yang bersetuju untuk menandatangani borang kosong semasa berlakunya proses perjanjian sewa beli tanpa membaca maklumat yang terdapat dalam borang tersebut terlebih dahulu. Hal ini menunjukkan pengguna pada masa sekarang tahu akan hak mereka sebagai penyewa dan mereka lebih berhati-hati semasa menandatangani perjanjian sewa beli. Hasil kajian ini juga menunjukkan bahawa melebihi dua pertiga (69%) daripada responden tidak bersetuju dengan pernyataan negatif yang berbunyi “Saya tidak akan melaporkan kepada Bahagian Penguatkuasa KPDNKK jika berlakunya penipuan dari pemunya terhadap barangan sewa beli”. Berdasarkan hasil jawapan yang

diberi oleh responden, dapat dikatakan bahawa pengguna pada masa sekarang bersikap berani untuk menyuarakan pendapat mereka dan akan mengambil tindakan jika mereka dianiayai oleh penjual.

Jadual 7: Taburan Sikap Pengguna Dalam Transaksi Sewa Beli (N=100)

Bil	Pernyataan	STS (%)	TS (%)	TP (%)	S (%)	SS (%)
	Pernyataan Positif					
1	Maklumat daripada sumber media massa/orang perseorangan/ agen/wakil jualan sangat diperlukan oleh pengguna sebelum proses sewa beli.	7	8	21	44	20
2	Membeli barangan secara sewa beli adalah dipengaruhi oleh rakan-rakan / media massa.	9	17	37	30	7
3	Ciri-ciri sesuatu barangan yang menarik penting dalam mempengaruhi pengguna dalam sewa beli.	4	7	29	46	14
4	Saya mengikuti perkembangan semasa mengenai Akta Sewa Beli 1967.	10	14	41	30	5
	Pernyataan Negatif					
5	Saya tidak akan menandatangani borang kosong semasa perjanjian sewa beli.	64	15	12	5	4
6	Saya tidak akan melaporkan kepada KPDNKK jika berlaku penipuan semasa sewa beli.	52	17	15	13	3
7	Saya tidak akan menjadi penjamin kepada orang yang tidak dikenali bagi aktiviti sewa beli.	50	14			

Petunjuk: STS=Sangat tidak setuju; TS=Tidak setuju; TP=Tidak pasti; S=Setuju; SS=Sangat setuju

Selain itu, hasil kajian ini mendapati hanya 14 peratus responden yang dikaji sanggup menjadi penjamin kepada sesiapa yang terlibat dalam urusan sewa beli. Keputusan ini menunjukkan generasi pengguna sekarang telah pandai berfikir dan dapat membuat keputusan yang lebih bermanfaat. Sebenarnya, kewajipan yang ditanggung sebagai seorang penjamin besar kemungkinan boleh mendatangkan masalah kepada pengguna pada kemudian hari seperti penjamin terpaksa menanggung risiko bagi pembayaran yang tidak dijelaskan oleh penyewa.

Secara keseluruhannya, responden yang tinggal di kawasan perumahan Taman Sri Serdang ini mempunyai sikap positif terhadap transaksi sewa beli dan ini dibuktikan melalui skor sikap. Didapati responden lebih ramai memperoleh skor sikap positif berbanding dengan skor sikap negatif terhadap transaksi sewa beli (Rujuk Jadual 8). Menurut Wasberg, Hira, dan Fanslow (1992), mereka mendapati bahawa tingkah laku meminjam memberi kesan kepada pengguna, iaitu mereka bersikap positif dengan percaya bahawa pembelian secara sewa beli wajar dilakukan. Sikap positif mereka terhadap transaksi sewa beli bermakna mereka cenderung untuk terlibat dalam transaksi secara hutang.

Jadual 8: Skor Sikap Pengguna Dalam Transaksi Sewa Beli (N=100)

Skor Sikap	Peratus (%)
Sikap negatif: (7-21)	37
Sikap positif: (22-35)	63

Sehubungan itu, Yieh (1996) mendapati bahawa pengguna yang sanggup menanggung hutang dan bersikap positif terhadap transaksi secara hutang telah menyumbang terhadap peningkatan dalam pinjaman ansuran pengguna seperti pinjaman sewa beli. Selain itu, Godwin (1998) melaporkan bahawa sikap mempunyai perkaitan yang positif dengan penggunaan secara kredit apabila sikap positif ini meningkatkan hutang pengguna dari tahun 1983 hingga 1989. Jadi, sikap positif pengguna terhadap sesuatu penggunaan secara kredit ini membolehkan mereka cenderung terlibat dalam transaksi secara hutang sehingga boleh membebankan jika tidak dapat melangsaikan hutang tersebut.

Kesimpulan dan implikasi kajian

Dalam transaksi sewa beli, para penyewa sendiri memainkan peranan yang penting untuk mengelakkan diri mereka ditipu oleh pemunya. Sejak kebelakangan ini, isu-isu yang berkaitan dengan penyewa dalam transaksi sewa beli telah menjadi semakin kompleks. Fenomena ini wujud disebabkan oleh kurangnya pengetahuan tentang transaksi sewa beli. Selain itu, timbul pelbagai masalah dan aduan mengenai sewa beli yang dikemukakan oleh penyewa dan pemunya ke Bahagian Penguatkuasa KPDNKK (Mohd Said, 1994). Sikap pengguna dalam hal ini juga mungkin menjadi punca bagi permasalahan ini. Oleh itu, kajian tentang tahap pengetahuan dan sikap pengguna dalam transaksi sewa beli ini memainkan peranan yang penting dalam menangani masalah yang dihadapi oleh pengguna. Justeru, satu

mekanisme diperlukan untuk mengimbangi proses transaksi sewa beli antara penyewa dengan pemilik barangan dan untuk mengurangkan pelbagai masalah yang timbul antara kedua-dua pihak ini.

Kajian ini juga bertujuan untuk mengenal pasti tahap pengetahuan dan sikap pengguna dalam transaksi sewa beli. Sebanyak 100 orang responden yang tinggal di kawasan perumahan Taman Seri Serdang, Seri Kembangan, Selangor telah terlibat dalam kajian dengan kebanyakannya adalah perempuan dan merupakan golongan muda. Kebanyakan responden bekerja dalam sektor swasta dengan pendapatan yang sederhana dan separuh daripada responden berpendidikan pada peringkat universiti. Seterusnya, kajian ini juga telah dapat mengenal pasti tahap pengetahuan responden dalam transaksi sewa beli dengan majoriti responden berpengetahuan tinggi. Begitu juga dengan sikap responden terhadap transaksi sewa beli yang kebanyakannya mempunyai sikap positif terhadap transaksi sewa beli.

Keputusan kajian ini memberi implikasi terhadap beberapa pihak, terutama kerajaan, penjual, pengguna dan persatuan-persatuan pengguna. Melalui kajian saintifik ini, hasil analisis menunjukkan bahawa pengguna di Malaysia boleh dikatakan peka dengan isu-isu semasa tentang transaksi sewa beli. Akan tetapi hasil kajian ini juga mendapati bahawa terdapat segelintir responden yang mempunyai tahap pengetahuan yang rendah dan sikap yang negatif dalam transaksi sewa beli. Bagi menangani masalah tersebut, pihak kerajaan dan pihak-pihak yang berkaitan harus memberi pendidikan pengguna dan membekalkan maklumat yang tepat kepada pengguna tentang transaksi sewa beli.

Berdasarkan penemuan ini, pihak kerajaan juga perlu bertanggungjawab untuk mengawal semua transaksi sewa beli di bawah Akta Sewa Beli 1967. Kerajaan perlu terus memupuk dan mempertingkatkan kesedaran dan pengetahuan pengguna dengan memperkenalkan dasar-dasar kerajaan yang memberi manfaat kepada pengguna. Dengan itu, ia dapat meningkatkan kesedaran dan pengetahuan pengguna dalam memahami hak-hak pengguna dalam aktiviti transaksi sewa beli, syarat-syarat, tanggungjawab dan tugas penyewa serta pemunya sepertimana yang terkandung dalam perjanjian sewa beli.

Melihat kepada hasil kajian, majoriti responden didapati berpengetahuan tinggi dan bersikap positif. Jadi, hasil kajian ini boleh memberi impak yang positif kepada pengguna dan kerajaan. Akan tetapi bagi kajian yang akan datang, ia harus mencari faktor penyebab bagi terjadi masalah ini selain sikap dan pengetahuan. Dapatan kajian berkemungkinan kerana responden bukanlah terdiri daripada orang yang mengambil skim sewa beli kerana peratus hanya 55% sahaja yang mengambil skim bentuk ini. Selebihnya

mungkin tergolong dalam kalangan mereka yang bukan terdiri daripada yang mengalami masalah dalam pembayaran.

Rujukan

Ajzen, I. & Fishbein, M. (1977). Attitude-behavior relations: A theoretical analysis and review of empirical research. *Psychological Bulletin*, 84, 888-918.

Akta Sewa Beli 1967 (Pindaan 1992).

Beal, D. & McKeown, W. (2006). *Personal Finance* (3rd ed.). Milton, QLD: John Wiley and Sons Australia.

Bernthal, M. J., Crockett, D., & Randall, R. L.(2005). Credit cards and lifestyle facilitators. *Journal of Consumer Research*, 32(1), 130-145.

Bird, E. J., Hagstrom, P. A. & Wild, R. (1997). *Credit cards and the poor. Institute for Research on Poverty*. Discussion Paper, No. 1148-97. Madison, WI: University of Wisconsin.

Brown, S., Garino, G., Taylor, K., & Price, S. W. (2005). Debt and financial expectations: An individual and household-level analysis. *Economic Enquiry*, 43(1), 100-120.

Buckland, J. (2010). Are low-income Canadians financially literate? Placing financial literacy in the context of personal and structural constraints. *Adult Education Quarterly*, 60(4), 357-376.

Chien, Y. & Sharon, A. D. (2001). The effect of credit attitudes and socio-economic factors on credit card and installment debt. *Journal of Consumer Affairs*, 35(1), 162-179.

Duguay, D. (2002). *Financial literacy drops further among 12th graders. Institute of Consumer Financial Education*. Dimuat turun pada Ogos 12, 2011 dari laman web <http://www.jumpstartcoalition.org/upload/news.cfm?recordid=60>.

Godwin, D. (1998). Household debt quintiles: Explaining changes 1983-1989. *Journal of Consumer Affairs*, 32(2), 369-393.

Hira, T. K. & Mugenda, O. M. (2000). Gender differences in financial perceptions, behaviors and satisfaction. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 13(2), 86-92.

Hilgert, M. A., Hogarth, J. M., & Beverly, S. G. (2003). Household financial management: The connection between knowledge and behavior. *Federal Reserve Bulletin*, 89(7), 309-322.

Jabatan Hal Ehwal Pengguna. (2008). *Laporan Aduan Perjanjian Sewa Beli*. Putrajaya, Malaysia: Jabatan Hal Ehwal Pengguna.

Jabatan Insolvensi Malaysia. (2010). Statistik Kes Kebankrapan Mengikut Sebab Bagi Tempoh Tahun 2005 Hingga Mei 2010.

Jariah, M. (1987). *Pengurusan kewangan keluarga*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Joo, S., Grable, J., & Bagwell, D. (2001). College students and credit cards. *Proceedings of the Association for Financial Counseling and Planning Education*, 8-15.

Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna. (1999). *Panduan Pengguna Edisi Kedua*. Kuala Lumpur: Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna.

Kilborn, J. (2005). Behavioral economics, overindebtedness and comparative consumer bankruptcy: Searching for causes and evaluating solutions. *Emory Bankruptcy Developments Journal*, 22(1), 13-45.

Leonard, A. (2008). A profile of financially at-risk college students. *Journal of Consumer Affairs*, 38(1), 56-80.

Mohamad Fazli, S., MacDonald, M., Hira, T. K., & Jariah, M. (2010). Childhood consumer experience and the financial literacy of college students in Malaysia. *Family and Consumer Sciences Research Journal*, 38(4), 455-467.

Mohamad Fazli, S., Mohd. Amim, O., Jariah, M., & Laily, P. (2006). *Perancangan Kewangan Mahasiswa*. Petaling Jaya: GEMS.

Mohd. Said, M. Z. (1994). *Aduan sewa beli dan penguatkuasaan akta sewa beli 1967 (Pindaan) 1992*. Kertas Kerja Seminar Jualan Langsung, 5-8.

M. Fazilah, A. S., Shamsuddin, I., & Fauzi, Z. (2003). *Pengurusan Kewangan*. Singapore: Thomson Learning.

Nabsiah, A. W. & Ishak, I. (2000). *Perlakuan Pengguna* (2nd Ed.). Pearson: Prentice Hall.

Suraya, H. (2009). *Info pengguna-Sewa beli*. Dimuat turun pada Oktober 24, 2009, dari laman web <http://www.NCCC.com.my>.

Unit Perancang Ekonomi. (2006). *Rancangan Malaysia Kesembilan 2006-2010*. Kuala Lumpur: Jabatan Perdana Menteri.

Wasberg, C. A., Hira, T. K., & Fanslow, A. M. (1992). Credit card usage and consumer debt burden of households. *Journal of Consumer Studies and Home Economics*, 16, 19-32.

Yieh, K. (1996). Who has a negative attitude toward installment debt in the U.S.? *Consumer Interests Annual*, 42, 135-140.