

KESEDARAN DAN TAHAP LITERASI UNDANG-UNDANG DALAM KALANGAN PEKERJA BENGKEL DI SEKITAR LEMBAH KLANG

Muhamat Yawasi Shahudin
Elistina Abu Bakar
Syuhaily Osman
Fakulti Ekologi Manusia
Universiti Putra Malaysia

Pengenalan

Perkembangan teknologi dan gaya hidup pengguna pada hari ini menjadikan kehidupan zaman moden ini lebih mudah. Namun, pada masa yang sama ia juga meyebabkan kehidupan menjadi lebih kompleks berbanding dengan sebelum ini. Perubahan barangan keperluan menyebabkan kehidupan pengguna pada hari ini semakin mencabar kerana keperluan manusia bukan lagi bergantung kepada tiga pekara asas seperti makanan, pakaian dan tempat tinggal seperti dahulu. Kini, kenderaan juga merupakan salah satu keperluan yang perlu ada dan memainkan peranan penting dalam memudahkan aktiviti seharian manusia.

Statistik pengeluaran lesen kenderaan bermotor persendirian yang dikeluarkan oleh Jabatan Pengangkutan Jalan (2010) menunjukkan pada tahun 2009 terdapat sebanyak 8,506,080 lesen motokar dan sebanyak 8,940,230 lesen motosikal yang telah dikeluarkan. Hal ini menunjukkan bahawa jumlah keseluruhan lesen yang dikeluarkan bagi kenderaan persendirian sahaja ialah 17,446,310 dan ini belum lagi mengambil kira jumlah kenderaan yang digunakan untuk tujuan perdagangan. Berdasarkan jumlah ini, dapatlah dikatakan bahawa pada tahun 2009 jumlah kenderaan melebihi separuh daripada jumlah penduduk Malaysia yang berjumlah 28.31 juta penduduk (Jabatan Perangkaan Malaysia, 2010). Justeru, industri perkhidmatan dan pembaikan kenderaan perlu diberikan perhatian kerana ia boleh dikatakan industri yang memberikan kesan yang besar kepada pengguna. Sebuah agensi dan badan khas perlu diwujudkan untuk menangani masalah pengguna miskin kerana hakikatnya peratusan mereka sedikit tetapi mereka juga mahu memiliki kenderaan (FOMCA, 2010). Hal ini menunjukkan betapa perlunya perlindungan pengguna dalam sektor ini.

Aspek utama perlindungan pengguna, iaitu kerjasama peniaga, pengguna dan kerajaan adalah penting dalam memberikan perlindungan kepada pengguna telah dikemukakan dalam Dasar Pengguna Negara (DPN). Keperluan kawal selia sendiri oleh peniaga telah ditekankan di bawah DPN agar pihak peniaga mengamalkan peniagaan yang beretika dalam menjalankan perniagaan mereka. Perniagaan beretika dirumuskan oleh Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan dalam Kod Etika Amalan Perdagangan yang merangkumi lima elemen penting yang dikenali sebagai “Pancacara Perniagaan Beretika”. Peniaga yang beretika haruslah:

- (1). mengenali dan menerima hak-hak pengguna
- (2). mengamalkan kejujuran dan amalan yang tidak mengelirukan
- (3). tidak mengeluarkan kenyataan palsu dan menipu
- (4). mengamalkan persaingan sihat
- (5). bertanggungjawab terhadap masyarakat

Diharapkan dengan adanya Kod Etika ini, ia akan mengurangkan kes salah laku dalam kalangan peniaga ke atas pengguna (Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna, 2007). Pelbagai program kesedaran dijalankan dalam kalangan peniaga menerusi program advokasi terhadap undang-undang bagi mengelakkan pengguna tertipu dan pada masa yang sama mendidik peniaga agar menjalankan perniagaan dengan jujur (*Utusan Malaysia*, 2010). Hal ini menunjukkan kerajaan berusaha untuk memberikan pengetahuan dalam kalangan peniaga sebagai langkah untuk melahirkan suasana perniagaan yang beretika dan sekali gus dapat menyumbang kepada pembentukan ekonomi yang sihat.

Selain itu, undang-undang pengguna telah digubal bagi memastikan hak-hak pengguna dilindungi. Perkembangan yang paling ketara adalah dengan penggubalan Akta Perlindungan Pengguna 1999, yang telah meletakkan kepentingan pengguna di tempat yang lebih tinggi dengan memberi beberapa tanggungjawab kepada peniaga bagi memastikan amalan perniagaan yang beretika. Terdapat juga Peraturan-Peraturan Perlindungan Pengguna (Pendedahan Maklumat Bengkel) 2002 dan Panduan dan Kod Etika Industri Pembaikan Kenderaan Bermotor yang meletakkan pelbagai tanggungjawab kepada golongan peniaga yang terlibat dalam industri ini. Walau bagaimanapun, peruntukan-peruntukan ini tidak akan dapat memberi perlindungan yang efektif kepada pengguna sekiranya pekerja bengkel tidak sedar akan kewujudannya dan tidak mengetahui tentang peruntukan-peruntutannya.

Objektif kajian

Berdasarkan pemasalahan di atas, kajian ini umumnya adalah untuk meneliti tahap kesedaran dan pengetahuan pekerja industri bengkel tentang kewujudan undang-undang dan peraturan di Malaysia. Oleh itu, terdapat dua objektif khusus kajian ini iaitu:

- (i). Mengenal pasti tahap kesedaran pekerja bengkel tentang Akta Perlindungan Pengguna 1999, Panduan dan Kod Etika Industri Pembaikan Kenderaan Bermotor, Rukun Niaga Malaysia dan Peraturan (Pendedahan Maklumat Bengkel) 2002.
- (ii). Menentukan sejauh mana tahap pengetahuan pekerja bengkel berhubung dengan tanggungjawab-tanggungjawab mereka terhadap pengguna seperti yang telah diperuntukkan di bawah undang-undang.

Kajian literatur

Terdapat beberapa kajian yang berkaitan kenderaan bermotor telah dijalankan. Sebagai contoh, Persatuan Pengguna Eropah (1989) telah menjalankan kajian bagi mengenal pasti masalah pengguna dalam sektor pembaikan, termasuklah dalam pembaikan kereta bermotor. Masalah pengguna dikenal pasti untuk menggubal peruntukan undang-undang agar dapat memberi perlindungan yang lebih baik kepada pengguna. Di Australia pula, kementerian yang bertanggungjawab bagi menjaga kepentingan pengguna (*Ministrial Council on Consumer Affairs*, 1999), telah melaksanakan kajian untuk melihat persepsi pengguna wanita terhadap perkhidmatan bengkel semasa berurusan dengan mereka. Hal ini kerana golongan ini dijangka mengalami lebih masalah kerana kurangnya pengetahuan tentang perkara-perkara teknikal semasa berurusan dengan pihak bengkel. Di Malaysia, Elistina dan Naemah (2010) telah membuat kajian dengan menilai tahap literasi pengguna terhadap peruntukan undang-undang yang mengawal industri ini. Selain itu, Elistina dan Naemah (2011) juga telah membuat kajian perbandingan dan mendapati bahawa terhadap perbezaan yang signifikan antara bengkel yang terletak di bawah kawalan pengeluaran kenderaan seperti Honda, Proton dan Perodua dengan bengkel kecil yang tidak tertakluk di bawah kawalan mana-mana pengeluaran. Kajian mendapati bahawa bengkel yang berada di bawah kawalan pengeluaran memberikan kualiti perkhidmatan yang lebih baik. Walau bagaimanapun, kesemua kajian lepas telah melihat permasalahan pengguna daripada perspektif pengguna itu sendiri. Kajian lanjutan haruslah dibuat bagi melihat aspek peraturan sendiri pekerja bengkel.

Terdapat banyak kajian lepas yang berkaitan dengan aspek peraturan sendiri, namun rata-ratanya hanya menyentuh tentang teori berkaitan etika dan nilai. Antaranya ialah Rokeach (1973) dan England (1967) yang menyentuh tentang sistem nilai yang dipegang oleh seseorang peniaga, Hunt dan Vitell (1992) yang menyediakan model kerangka untuk pembuatan keputusan yang beretika dan Bone dan Corey (2000) pula menekankan kepentingan sensitiviti terhadap isu-isu etika adalah penting bagi seorang peniaga. Tyng dan Lin (2006) juga telah mengenal pasti bahawa kurangnya pengetahuan peniaga sebagai satu faktor penghalang bagi mewujudkan pembentukan etika dan nilai yang baik dalam kalangan peniaga. Vitell dan Hidalgo (2006) juga menekankan bahawa penguatkuasaan terhadap Kod Etika adalah penting untuk melahirkan rasa kepentingan terhadap etika dalam kalangan peniaga. Walau bagaimanapun, kajian-kajian lepas tidak mengukur tahap pengetahuan dan kesedaran para peniaga terhadap peruntukan undang-undang dalam kajian mereka, terutama dalam industri pembaikan kenderaan bermotor.

Metodologi kajian

Data kajian dikumpul dengan menggunakan borang kaji selidik di sekitar Lembah Kelang. Seramai 300 pekerja bengkel telah mengambil bahagian dalam kajian ini. Mereka dipilih berdasarkan senarai nama bengkel yang diperoleh daripada Persatuan Bengkel Wilayah dan Selangor. Pemilihan persatuan ini adalah berdasarkan kajian lepas (Elistina dan Naemah, 2011) yang mendapati bahawa bengkel kecil menimbulkan lebih banyak masalah kepada pengguna berbanding dengan bengkel besar yang terletak di bawah kawalan pengeluaran kenderaan. Oleh itu, fokus kajian ialah bengkel jenis kecil dan kebanyakan mereka didaftarkan di bawah Persatuan Bengkel Wilayah dan Selangor. Terdapat sebanyak 464 bengkel yang telah didaftarkan sebagai ahli persatuan dan daripada jumlah ini sebanyak 300 bengkel telah dipilih secara rawak mudah. Kemudiannya, seorang pekerja bengkel yang paling lama berkhidmat dipilih sebagai responden bagi mewakili bengkel yang telah terpilih. Pengedaran borang soal selidik adalah melalui kunjungan sendiri pengkaji ke bengkel yang terpilih. Kebenaran daripada pemilik bengkel diperoleh terlebih dahulu sebelum borang soal selidik diedarkan kepada pekerjaanya. Kaji selidik ini telah dijalankan selama empat bulan, iaitu dari bulan Julai hingga Oktober 2011.

Borang kaji selidik yang digunakan terdiri daripada tiga bahagian. Bahagian I adalah tentang maklumat latar belakang responden, Bahagian II mengenai tahap kesedaran pekerja bengkel terhadap kewujudan undang-undang pengguna yang mengawal industri mereka dan Bahagian III berkaitan dengan tahap pengetahuan responden terhadap tanggungjawab-tanggungjawab mereka seperti yang telah termaktub di bawah undang-undang. Dalam

Bahagian II, soalan adalah berbentuk Skala Likert yang mengandungi lima tahap skala iaitu “1 = sangat tidak setuju”, “2 = tidak setuju”, “3 = tidak pasti”, “4 = setuju” dan “5 = sangat setuju”. Bahagian ini bertanya sejauh mana responden sedar tentang kewujudan empat undang-undang atau kod etika yang mengawal industri iaitu Akta Perlindungan Pengguna 1999, Panduan dan Kod Etika Industri Pembaikan Kenderaan Bermotor, Rukun Niaga Malaysia dan Peraturan (Pendedahan Maklumat Bengkel) 2002. Oleh itu, pengukuran tahap kesedaran diukur secara subjektif berdasarkan persepsi responden itu sendiri dalam menilai sejauh mana mereka sedar tentang kewujudan undang-undang yang mengawal sektor pekerjaan mereka. Bagi mengukur tahap pengetahuan dalam Bahagian III, jawapan adalah berbentuk ‘ya’ dan ‘tidak.’ Hal ini kerana menurut Wan Jamaliah (2001), pengetahuan diukur sama ada pengguna tahu atau tidak tahu terhadap sesuatu kenyataan. Pendekatan yang sama juga diambil oleh Garman *et al.* (1992) bagi mengukur tahap literasi undang-undang dalam kalangan pengguna. Dua puluh dua soalan diberikan berdasarkan peruntukan-peruntukan di bawah empat undang-undang seperti yang telah dinyatakan di atas.

Data yang diperolehi telah dianalisis dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*). Analisis deskriptif dijalankan bagi menerangkan latar belakang responden dan frekuensi untuk menentukan purata skor kesedaran dan tahap pengetahuan pekerja bengkel terhadap tanggungjawab-tanggungjawab mereka di bawah undang-undang.

Hasil kajian dan perbincangan

Latar belakang responden

Jadual 1 menunjukkan latar belakang demografi responden. Daripada 300 responden, 83.0 peratus adalah lelaki manakala hanya 17.0 peratus adalah perempuan. Jurang peratusan ini disebabkan industri pembaikan lebih sesuai diceburi oleh lelaki berbanding dengan perempuan atas faktor fizikal. Dari segi umur, 39.7 peratus berumur antara 26 hingga 35 tahun, 39.0 peratus berumur bawah 26 tahun dan hanya 8.0 peratus yang berada dalam golongan berumur 46 tahun dan ke atas. Sebanyak 53 peratus adalah bujang, selebihnya sudah berkahwin (45.7%) dan 1.3 peratus berstatus duda/janda. Lebih daripada separuh responden (58.3%) mempunyai pendidikan peringkat diploma, 17.0 peratus peringkat SPM dan 6 peratus hanya di peringkat PMR.

Jadual 1: Latar Belakang Responden (N=300 orang)

Angkubah	N	%
Jantina		
Lelaki	249	83.0
Perempuan	51	17.0
Umur (tahun)		
Bawah 26	117	39.0
26-35	119	39.7
36-45	40	13.3
46-55	14	4.7
55 dan ke atas	10	3.3
Taraf perkahwinan		
Berkahwin	137	45.7
Bujang	159	53.0
Lain-lain	4	1.3
Pendidikan tertinggi		
PMR	18	6.0
SPM	51	17.0
Diploma	175	58.3
Ijazah	41	13.7
Etnik		
Melayu	181	60.3
Cina	92	30.7
India	24	8.0
Lain-lain	1	0.3
Jumlah pendapatan		
Bawah RM1,000	61	20.3
RM1000-2000	132	44.0
RM2001-3000	82	27.3
Atas RM3000	25	8.3
Tempoh pengalaman sebagai mekanik		
Bawah 1 tahun	29	9.6
1-5 tahun	161	53.6
6-10 tahun	65	21.7
11-15 tahun	20	6.7
15-20 tahun	11	3.6
Lebih 21 tahun	7	2.3
Mendapat latihan teknikal		
Ya	96	32.0
Tidak	204	68.0

Responden Melayu merupakan golongan terbesar (60.3%, berbanding dengan Cina (30.7%) dan India (8.0%). Kurang daripada separuh (44.0%) mempunyai pendapatan bulanan sebanyak RM1,000 hingga RM2,000 yang sesuai dengan tahap pendidikan mereka. Majoriti daripada responden

mempunyai pengalaman bekerja kurang daripada enam tahun (63.2%) dan hanya 12.6 peratus yang telah menceburkan diri dalam industri ini selama sepuluh tahun dan ke atas. Walau bagaimanapun, sebahagian besar responden (68.0%) mendakwa bahawa mereka tidak pernah menjalani apa-apa latihan yang berkaitan dengan pembaikan kenderaan bermotor dan hanya 32 peratus mengatakan sebaliknya.

Kesedaran tentang kewujudan undang-undang dan kod etika

Dalam kaji selidik ini, empat pernyataan diberikan bagi menentukan persepsi responden terhadap sejauh mana mereka sedar tentang kewujudan undang-undang dan Kod Etika yang mengawal industri pembaikan bermotor. Peratusan persepsi ini diperincikan dalam Jadual 2 di bawah.

Jadual 2: Kesedaran Tentang Kewujudan Undang-Undang dan Peraturan dalam Kalangan Pekerja Bengkel

Pernyataan	STS n (%)	TS n (%)	TP n (%)	S n (%)	SS n (%)	Skor Purata
Saya sedar akan kewujudan Akta Perlindungan Pengguna 1999.	38 (12.7)	41 (13.7)	101 (33.7)	68 (22.7)	51 (17.0)	3.50
Saya sedar akan kewujudan Panduan dan Kod Etika Industri Pembaikan Kenderaan Bermotor.	37 (12.3)	45 (15)	100 (33.3)	64 (21.3)	53 (17.7)	3.49
Saya sedar akan kewujudan Rukun Niaga Malaysia.	45 (15.0)	45 (15)	90 (30.0)	75 (25.0)	45 (15.0)	3.10
Saya sedar akan kewujudan Peraturan Perlindungan Pengguna (Pendedahan Maklumat Bengkel) 2002.	42 (14.0)	37 (12.3)	113 (37.7)	59 (19.7)	49 (16.3)	3.12

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

Hasil analisis menunjukkan bahawa kurang daripada satu perlima responden atau 17 peratus menyatakan “sangat setuju” (skala 5) dengan pernyataan bahawa “Saya sedar akan kewujudan Akta Perlindungan Pengguna 1999”, manakala bagi pernyataan bahawa “Saya sedar akan kewujudan Panduan dan Kod Etika Industri Pembaikan Kenderaan Bermotor” mencatatkan peratusan yang hampir sama, iaitu 17.7 peratus. Bagi pernyataan yang berkaitan dengan kewujudan Rukun Niaga, ia mencatatkan sedikit penurunan iaitu 15 peratus, dan begitu juga dengan 16.3 peratus bagi kesedaran kewujudan Peraturan Perlindungan Pengguna (Pendedahan Maklumat Bengkel) 2002.

Walau bagaimanapun, kesemua pernyataan menunjukkan skor purata yang hampir sama, iaitu sekitar 3.0 daripada nilai tertinggi sebanyak 5. Pernyataan yang berkaitan dengan kesedaran tentang kewujudan Akta Perlindungan Pengguna 1999 menunjukkan nilai skor tertinggi yang membawa maksud bahawa kebanyakan responden mengetahui tentang kewujudan akta ini berbanding dengan pengetahuan mengenai Kod Etika dan Peraturan yang berkaitan dengan Industri Pembaikan Bermotor. Skor purata yang terendah pula adalah bagi pernyataan yang berkaitan kewujudan Rukun Niaga Malaysia, iaitu hanya 3.1. Hal ini menunjukkan bahawa kebanyakan responden mempunyai persepsi bahawa mereka tidak mengetahui tentang kewujudan undang-undang dan Kod Etika yang mengawal industri pekerjaan mereka. Hal ini adalah sesuatu yang serius kerana pengukuran tahap kesedaran ini diukur secara subjektif dan ini menunjukkan bahawa responden sendiri merasakan bahawa mereka mempunyai kesedaran yang rendah terhadap tanggungjawab-tanggungjawab mereka di bawah undang-undang.

Tahap literasi pekerja bengkel terhadap tanggungjawab mereka kepada pengguna di bawah undang-undang

Dalam kaji selidik ini, dua puluh dua pernyataan dinyatakan bagi mengukur tahap pengetahuan responden yang berkaitan dengan tanggungjawab-tanggungjawab mereka semasa berurusan dengan pengguna. Hak-hak tersebut adalah seperti yang diperuntukkan di bawah Akta Perlindungan Pengguna 1999, Peraturan-Peraturan Perlindungan Pengguna (Pendedahan Maklumat Bengkel) 2002, Kod Etika dalam Industri Pembaikan Kenderaan Bermotor dan Rukun Niaga Malaysia. Sebanyak sebelas pernyataan benar dan sebelas pernyataan salah diberikan. Walau bagaimanapun, pernyataan salah telah diubah menjadi pernyataan yang benar bagi tujuan penulisan. Jadual 3 menunjukkan peratusan responden yang memberi jawapan yang betul atau salah terhadap dua puluh dua pernyataan tersebut.

Keputusan kajian ini menunjukkan terdapat ramai pekerja bengkel yang tidak mengetahui tanggungjawab-tanggungjawab mereka seperti yang diperuntukkan di bawah undang-undang. Didapati kebanyakan responden tidak mengetahui tanggungjawab mereka untuk memberi maklumat yang terperinci sebelum kerja pembaikan dijalankan kerana hanya 4.7 peratus responden sahaja yang mengetahui bahawa bengkel harus mendapat persetujuan secara bertulis daripada pelanggan mereka sebelum kerja pembaikan dijalankan dan hanya 9.0 peratus sahaja yang menjawab betul bagi pernyataan bengkel harus memberitahu bayaran anggaran secara bertulis. Begitu juga dengan kenyataan seperti “Bengkel perlu memaklumkan alat ganti yang ingin ditukar sama ada ia baharu, *reconditioned* atau *rebuilt* walaupun pelanggan tidak bertanya.” Berdasarkan keputusan ini, dapatlah

dilihat bahawa pekerja bengkel tidak mengetahui akan tanggungjawab mereka untuk memberi maklumat yang jelas sebelum kerja pembaikan dilakukan seperti yang telah diperuntukkan di bawah Peraturan-Peraturan Perlindungan Pengguna (Pendedahan Maklumat Bengkel) 2002. Walau bagaimanapun, majoriti responden (88.0%) mengetahui bahawa mereka haruslah memberi (invois) atau kenyataan bertulis yang lengkap mengenai perkhidmatan yang telah diberikan selepas kerja dilakukan.

Jadual 3: Taburan Pengetahuan Peratusan Responden dengan Jawapan yang “Betul” atau “Salah” yang Berkaitan Tanggungjawab di bawah Undang-undang

Bil.	Pernyataan	Betul (%)	Salah (%)
1	Bengkel mesti mendapat persetujuan secara bertulis daripada pengguna sebelum kerja pembaikan dijalankan.	4.7	95.0
2	Bengkel mesti memberikan bayaran anggaran secara bertulis sebelum kerja pembaikan dijalankan.	9.0	91.0
3	Bengkel perlu memaklumkan jenis alat ganti yang ingin ditukar sama ada baharu, <i>secondhand</i> , <i>reconditioned</i> atau <i>rebuilt</i> walaupun pelanggan tidak bertanya.	19.9	80.3
4	Alat ganti rosak perlu diberikan kepada pengguna walaupun tidak diminta selepas diganti.	67.7	32.3
5	Bengkel haruslah memberi invois atau kenyataan bertulis yang lengkap mengenai perkhidmatan yang telah diberikan.	88.0	12.0
6	Bengkel perlu memperincikan caj perkhidmatan dan harga alat ganti kepada pelanggan.	52.0	47.7
7	Waranti alat ganti perlu diberikan kepada pelanggan sekiranya ada.	91.7	8.3
8	Bengkel perlu memaparkan caj perkhidmatan berdasarkan kepada kepakaran pekerja bengkel.	65.3	34.3
9	Hanya perkhidmatan yang disediakan sahaja yang perlu dipaparkan caj perkhidmatannya.	42.7	57.0
10	Bengkel perlu menyediakan senarai harga yang berbeza berdasarkan jenis alat ganti seperti baharu, <i>reconditioned</i> atau <i>rebuilt</i> .	87.3	12.7
11	Jika senarai perkhidmatan terlalu panjang, bengkel boleh meletakkannya di dalam komputer asalkan ia mudah dilihat oleh pelanggan tanpa perlu menampal senarai tersebut di dinding.	65.7	34.0
12	Bengkel perlu memberikan waranti terhadap perkhidmatan yang diberi.	29.3	70.7

Jadual 3 (Sambungan)

Bil.	Pernyataan	Betul (%)	Salah (%)
13	Adalah menjadi tanggungjawab bengkel untuk menyediakan ruang menunggu yang selesa dan bersih.	91.0	8.7
14	Bukanlah tanggungjawab bengkel untuk menampal nombor telefon Tribunal Tuntutan Pengguna di dinding bengkel.	23.3	76.7
15	Senarai alat ganti dan perkhidmatan boleh dinyatakan dalam Bahasa Malaysia atau Bahasa Inggeris.	31.0	69.0
16	Bengkel perlu menyatakan secara bertulis anggaran masa perkhidmatan.	64.0	36.0
17	Bukanlah tanggungjawab bengkel untuk memberitahu pengguna secara bertulis sekiranya diagnosis berisiko menyebabkan kerosakan terhadap kenderaan.	27.3	72.3
18	Sekiranya terdapat kerja-kerja tambahan yang perlu dilakukan oleh bengkel dan tidak memberitahu pengguna terlebih dahulu, tiada caj boleh dikenakan untuk kerja tersebut.	50.7	49.4
19	Bengkel ada hak untuk tidak menyerahkan kereta tersebut disebabkan pengguna enggan membayar caj perkhidmatan.	81.0	19.0
20	Pengguna tidak boleh menolak daripada membuat pembayaran sekiranya caj yang dikenakan melebihi jumlah anggaran yang diberikan walaupun caj tersebut berpatutan.	58.3	41.7
21	Bengkel boleh mengambil tempoh yang panjang untuk menyiapkan kerja sekiranya pengguna bersetuju dengan tempoh tersebut.	86.7	13.3
22	Tanggungjawab bengkel hanya perlu melakukan kerja dengan ketelitian munasabah walaupun gagal melaksanakan apa yang telah dijanjikan.	59.3	40.7

Selain itu, dapatan kajian juga menunjukkan bahawa majoriti responden (91.7%) mengetahui bahawa mereka haruslah memberikan waranti terhadap alat ganti yang digunakan tetapi hanya segelintir kecil sahaja (29.3%) yang mengetahui bahawa mereka juga haruslah memberi waranti terhadap perkhidmatan yang diberikan. Hal ini adalah penting kerana tanggungjawab pekerja bengkel adalah untuk memberikan waranti terhadap perkhidmatan mereka dan tanggungjawab memberikan waranti terhadap alat ganti telah dibekalkan oleh pengeluar alat ganti tersebut. Walau bagaimanapun, bagi pernyataan yang berkaitan dengan hak pekerja bengkel, seperti pernyataan “Bengkel ada hak untuk tidak menyerahkan kenderaan tersebut sekiranya pengguna enggan membayar caj perkhidmatan” dan “Bengkel boleh mengambil tempoh masa yang panjang untuk menyiapkan kerja sekiranya pengguna bersetuju dengan tempoh tersebut” mendapat skor yang tinggi bagi

jawapan yang betul, iaitu 81.0 peratus dan 86.0 peratus. Dua puluh dua item tersebut kemudiannya telah dijumlahkan bagi mendapatkan jumlah skor tahap literasi keseluruhannya. Jumlah ini pula telah dikategorikan kepada tiga bahagian, iaitu rendah (0-11 markah), sederhana (12-13 markah) dan tinggi (14-22 markah). Tahap literasi yang diperoleh bagi responden ditunjukkan dalam Jadual 4.

Jadual 4: Skor Tahap Pengetahuan Responden Terhadap Tanggungjawab di bawah Undang-undang

Skor	Bilangan responden (n)	Peratus (%)
Rendah (0-11)	60	20.0
Sederhana (12-13)	130	43.3
Tinggi (14-22)	103	34.3

Analisis menunjukkan bahawa 43.3 peratus daripada responden berada pada tahap literasi yang sederhana, 20.0 peratus berada pada tahap yang rendah dan hanya 34.3 peratus berada pada tahap yang tinggi. Purata skor pula ialah 13.77 dengan skor markah yang tertinggi ialah 17 dan skor terendah pula ialah 4. Hal ini menunjukkan kebanyakan responden berada pada tahap literasi yang sederhana. Situasi ini amat membimbangkan kerana responden terdiri daripada pekerja bengkel yang satu pertiga atau 34.4 peratus telah berada dalam industri ini lebih daripada 5 tahun.

Kesimpulan dan implikasi

Kerajaan telah mengambil langkah yang baik dalam memberi perlindungan pengguna dalam sektor pembaikan kenderaan bermotor dengan adanya undang-undang, peraturan dan kod etika iaitu Akta Perlindungan Pengguna 1999, Peraturan-peraturan Perlindungan Pengguna (Pendedahan Maklumat Bengkel) 2002 dan Garis Panduan dan Kod Etika bagi Pengusaha Bengkel. Walau bagaimanapun, peruntukan undang-undang ini tidak akan dapat memberi perlindungan yang efektif sekiranya pekerja bengkel tidak mengetahui tentang kewujudannya dan memahami tentang tanggungjawab mereka seperti yang telah digariskan.

Kajian ini merumuskan bahawa tahap kesedaran pekerja bengkel di sekitar Lembah Klang berhubung dengan undang-undang dan peraturan berada pada tahap yang rendah. Tahap kesedaran yang terendah adalah yang berkaitan dengan Rukun Niaga Malaysia. Hal ini tidak sewajarnya berlaku kerana Rukun Niaga telah meletakkan beberapa etika asas dan ia wajar didukung oleh setiap peniaga. Selain daripada itu, dapatan kajian juga menunjukkan bahawa tahap pengetahuan responden majoritinya berada pada tahap

pengetahuan yang sederhana. Pernyataan yang mendapat skor yang terendah adalah yang berkaitan dengan tanggungjawab-tanggungjawab pekerja bengkel dalam memberi maklumat yang lengkap sebelum pembentukan kontrak termasuklah maklumat lengkap yang berkaitan dengan harga, tempoh masa, alat ganti yang digunakan dan perkhidmatan yang ditawarkan. Hal ini menimbulkan kebimbangan kerana hak untuk mendapat maklumat adalah salah satu hak penting kepada pengguna dan telah termaktub di bawah undang-undang. Tanpa maklumat yang lengkap, pengguna tidak akan dapat membuat keputusan dengan bijak. Tambahan pula, pengguna tidak mempunyai kepakaran dalam kerja-kerja pembaikan dan semestinya akan bergantung kepada pembekal perkhidmatan untuk memberi perkhidmatan terbaik kepada mereka.

Seterusnya, pengetahuan yang rendah dan sederhana tentang undang-undang akan menyebabkan peraturan sendiri terhadap perlindungan pengguna gagal. Oleh itu, kesedaran perlu dipertingkatkan ke tahap yang tertinggi dalam usaha untuk melahirkan pekerja atau peniaga dalam industri bengkel ini supaya mereka memiliki tanggungjawab sosial yang tinggi. Hal ini mampu memberi implikasi dalam melahirkan sektor ekonomi yang sihat terutamanya kepada pengguna dan industri bengkel ini sendiri. Pihak kerajaan perlu memainkan peranan penting dalam memberi pendedahan dan maklumat berhubung dengan peraturan dan undang-undang kepada industri ini. Tanpa pendedahan dan penguatkuasaan, undang-undang yang digubal hanya kekal cantik di atas kertas sahaja tanpa memberi sebarang kesan yang efektif.

Selain itu, Persatuan Peniaga Bengkel Kereta juga haruslah bekerjasama untuk mempromosikan kewujudan undang-undang dan kod etika yang berkaitan kepada ahli-ahli mereka secara berkala. Hal ini akan memastikan industri bengkel mampu mempunyai kawal selia sendiri yang lebih baik pada masa akan datang yang seiring dengan matlamat Malaysia menuju wawasan 2020.

Rujukan

Anonymous. (1989). European consumer law group servicing of cars and electrical goods. *Journal of Consumer Policy*, 12, 485- 517.

Anwarul Yaqin. (1996). *Law and society in Malaysia*. Kuala Lumpur: ILBS.

Berita Harian. (2010). FOMCA sifatkan kerajaan terlalu berkompromi. Di muat turun daripada http://www.bharian.com.my/bharian/arkib_html?myday=Monday§ion=Nasional

Bone, P.F. & Corey, R.J. (2000). Packaging ethics: Perceptual differences among packaging professionals, brand managers and ethically-interested consumers. *Journal of Business Ethics*, 24, 199-213.

Elistina, A.B & Naemah, A. (2010). Pengetahuan pengguna terhadap hak-hak mereka di bawah undang-undang semasa berurusan dengan bengkel kereta. *Jurnal Pengguna Malaysia*, 14, 1-9.

Elistina, A.B & Naemah, A. (2011). Consumers' perceptions on the service quality in the motor vehicle repair and service industry: An exploratory study in Klang Valley. *Pertanika Journal Social Sciences & Humanities*, 19 (2), 409-422.

England, G.W. (1967). Organizational goals and expected behavior of American managers. *Academy of Management Journal*, 10, 107-117.

Garman, T. Miescier, M.C. & Jones, P.B. (1992). Older Americans' knowledge of consumer rights and legal protection. *Journal of Consumer Studies and Home Economics*, 16, 283-291.

Hunt, S.D. & Vitell, S.J. (1986). A general theory of marketing ethics. *Journal of Macromarketing*, 8, 5-16.

Jabatan Perangkaan Malaysia (2010). Buku tahunan perangkaan Malaysia 2009, 2010. Dimuat turun daripada <http://www.statistic.gov.my>.

Jabatan Pengangkutan Jalan Malaysia (2010). Statistik pendaftaran lesen motokar dan motorsikal. Dimuat turun daripada <http://portal.jpp.gov.my>

Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna (2007). Dimuat turun daripada <http://kpdnkk.bernama.com/newsBm.php?id=295741&>

Mohd Hamdan Adnan. (2005) *Perjuangan perundangan pengguna*. Petaling Jaya: IBS Book Sdn Bhd.

Reports on national women as consumers-motor vehicle industry project. (1999). Ministerial Council on Consumer Affairs. Dimuat turun daripada <http://www.consumer.gov.au/html/TheWayAhaed-WomenAndMotorVehicleIndustry/mcca-03.html>>

Rockeach, M.J. (1973). *The Nature of human values*. New York : The Free Press.

Tyng, R. L. & Jerry, L. (2006). Ethical customer value creation: Drivers and barriers. *Journal of Business Ethics*, 67, 93-105.

Vitell, S.J. (2006). The impact of corporate ethical values and enforcement of ethical codes on the perceived importance of ethics in Business: A comparison of U.S and Spanish managers. *Journal of Business Ethics*, 64, 31-43.

Wan Jamaliah, Kamariah, Norela & Halimah. (2001). Consumer awareness, knowledge, attitudes and practices related to consumer protection. *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics*, 4, 26-36.