

TAHAP PENGETAHUAN DAN SIKAP PENGGUNA TERHADAP TRANSAKSI SEWA BELI DI PULAU PINANG

Zuroni Md Jusoh
Nur Rasyifah Mohd Radzi
Pusat Kecemerlangan Kajian Penggunaan Lestari
Fakulti Ekologi Manusia
Universiti Putra Malaysia

Pengenalan

Setiap manusia inginkan kehidupan yang sempurna dengan memenuhi keperluan dan kehendak yang diinginkan. Bagi memenuhi kehendak yang tidak terhad, pengguna akan berusaha mendapatkan sesuatu barangan melalui aktiviti sewa beli walaupun nilainya tinggi. Sewa beli ialah aktiviti menyewa barangan dengan opsyen untuk membeli barangan tersebut. Pembayaran dibuat secara ansuran. Pengguna ialah penyewa dan syarikat yang memberi pinjaman ialah pemunya. Hak milik akan hanya berpindah kepada penyewa setelah semua bayaran ansuran dijelaskan.

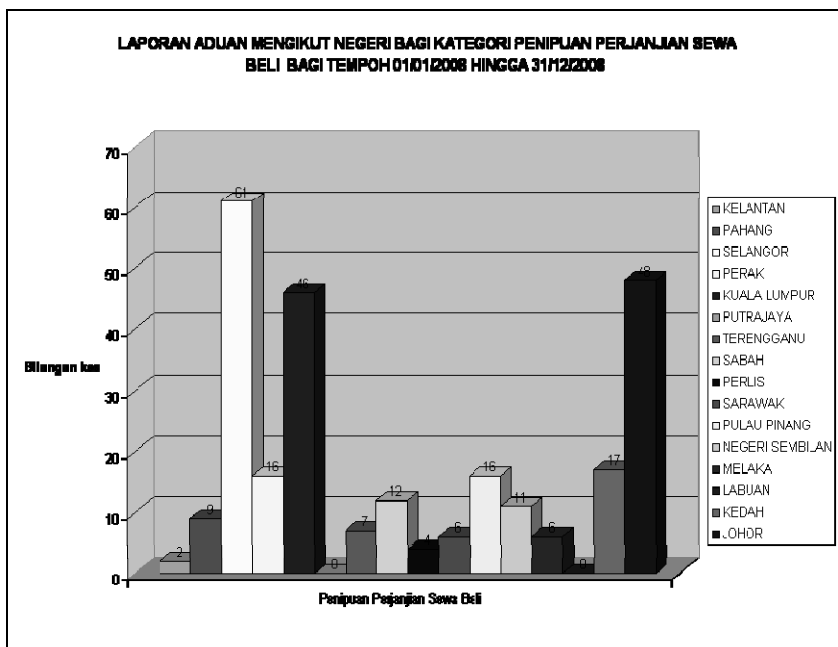
Menurut Mohd Hamdan (1992), tidak semua pengguna mampu memiliki harta persendirian dengan membelinya secara tunai. Hal ini secara tidak langsung telah mendorong pengguna untuk membelinya secara sewa beli. Membeli secara sewa beli membolehkan pengguna memiliki barang yang mereka idamkan tetapi tidak mampu dimiliki secara tunai pada masa itu.

Walau bagaimanapun, terdapat beberapa isu penting yang perlu dikaji dengan melihat aspek pengguna, contohnya perkara-perkara penting yang terdapat dalam perjanjian sewa beli. Terdapat sesetengah pengguna tidak mengetahui tentang syarat dan waranti yang terdapat dalam perjanjian sewa beli ini. Dalam pada itu, kebanyakan pengguna tidak mengetahui bahawa perkhidmatan ini telah menimbulkan pelbagai masalah kepada pengguna hasil daripada tingkah laku peniaga atau penjual yang cuba mengambil kesempatan untuk mengeksploitasi pengguna melalui perkhidmatan yang telah ditawarkan (Mohd Said, 1994).

Laporan aduan penipuan perjanjian sewa beli menunjukkan sebanyak 261 kes telah dilaporkan pada tahun 2008. Aduan yang dikemukakan oleh pemunya tertumpu pada isu berbangkit ekoran tindakan penyewa melenyapkan barang

yang tertakluk oleh perjanjian sewa beli, iaitu sama ada memindahkannya ke satu alamat lain tanpa memberi notis kepada pemunya, menjual atau memusnahkannya dengan tujuan untuk menipu pemunya. Selain itu, aduan yang dikemukakan oleh penyewa pula adalah seperti yang berikut:

- (a) Penyewa dikehendaki menandatangani perjanjian dan borang-borang yang tidak lengkap.
- (b) Pemunya gagal mengemukakan salinan perjanjian dalam tempoh yang ditetapkan.
- (c) Perjanjian tidak dalam bentuk yang ditetapkan oleh akta atau butir-butir yang terkandung dalamnya tidak lengkap atau berbeza dengan apa yang dipersetujui sebelumnya.
- (d) Pemunya enggan memberi maklumat-maklumat yang diminta.
- (e) Penyewa tidak berpuas hati dengan perkiraan *statutory rebate* yang diberikan oleh pemunya.
- (f) Pemunya mengambil semula milik barang yang tertakluk dengan perjanjian tanpa mematuhi prosedur.



Rajah 1 : Statistik Laporan Aduan Mengikut Negeri bagi Kategori Penipuan Perjanjian Sewa Beli bagi Tempoh 1 Januari 2008 hingga 31 Disember 2008

Rajah 1 menunjukkan statistik laporan aduan mengikut negeri bagi kategori penipuan perjanjian sewa beli bagi tempoh 1 Januari 2008 hingga 31 Disember 2008. Statistik ini menunjukkan bahawa terdapat tiga negeri yang mempunyai kes yang tertinggi dalam penipuan perjanjian sewa beli iaitu Selangor (61 kes), Johor (48 kes) dan Kuala Lumpur (46 kes). Statistik ini juga menunjukkan bahawa hanya di dua negeri sahaja yang tidak berlakunya penipuan dalam perjanjian sewa beli, iaitu di Wilayah Persekutuan Labuan dan Putrajaya. Bagi negeri-negeri lain, terdapat kes penipuan dalam sewa beli dilaporkan tetapi jumlahnya adalah kurang daripada 40 kes. Negeri-negeri tersebut ialah Kelantan (2 kes), Pahang (9 kes), Perak (16 kes), Terengganu (7 kes), Sabah (12 kes), Perlis (4 kes), Sarawak (6 kes), Pulau Pinang (16 kes), Negeri Sembilan (11 kes), Melaka (6 kes) dan Kedah (17 kes).

Objektif kajian

Objektif umum bagi kajian ini adalah untuk menentukan tahap pengetahuan dan sikap pengguna terhadap transaksi sewa beli.

Kajian lepas

Pengetahuan

Pengetahuan ialah kapasiti individu dan merupakan produk maklumat, pengalaman, kemahiran dan sikap. Maklumat yang bernilai rendah ialah maklumat yang belum diproses oleh manusia menjadi pengetahuan. Pengetahuan ialah transformasi daripada maklumat kepada keupayaan untuk tindakan yang efektif (Beijerse, 1999).

Pengetahuan dikategorikan kepada dua jenis, iaitu pengetahuan deklaratif (umum) dan pengetahuan prosedur. Pengetahuan deklaratif menggambarkan maklumat penting yang pengguna temui dalam pasaran. Ia terbahagi kepada dua iaitu pengetahuan yang merujuk kepada kognitif pengguna dalam memberikan gambaran berhubung dengan peristiwa tertentu yang terlibat dalam kehidupan mereka dan pengetahuan semantik (ilmu) yang merujuk kepada pengetahuan umum tentang dunia. Pengetahuan prosedur pula merujuk kepada kognitif pengguna yang memberikan gambaran kepada mereka untuk melakukan sesuatu. Kedua-dua pengetahuan deklaratif dan pengetahuan prosedur adalah berkaitan dengan hampir kesemua situasi tingkah laku pengguna yang terlibat dalam kehidupan seharian (Peter & Olson., 1990).

Nilai pengetahuan akan meningkat setelah digunakan oleh manusia, terutamanya apabila pengetahuan tersebut telah menjadi suatu piawai atau

rujukan (Wang, 2000). Pengetahuan menjadi lebih nyata apabila pengguna yang berpengalaman menggunakannya secara praktikal. Pengguna yang mempunyai pengetahuan berhubung dengan transaksi sewa beli tidak mudah tertipu dengan penipuan yang terkandung dalam transaksi. Pengetahuan yang diperoleh bukanlah sekadar disimpan sahaja tetapi dikongsi supaya pengetahuan tersebut dapat diaplikasikan oleh pengguna yang lain apabila menghadapi situasi yang sama.

Sikap

Sikap ialah sesuatu yang dirasakan, iaitu ia merupakan kesimpulan daripada apa yang dikatakan atau dilakukan oleh manusia dan yang boleh disertakan dengan perasaan (East, 1990). Sikap meliputi tiga komponen yang utama iaitu afektif, perilaku dan kognitif. Komponen afektif merangkumi emosi positif dan negatif manusia terhadap sesuatu, iaitu bagaimana perasaan seseorang terhadapnya. Komponen perilaku pula terdiri daripada kecenderungan atau bertujuan untuk bertindak terhadap tingkah laku tertentu yang berkait dengan sikap manusia. Komponen kognitif merujuk pula kepada kepercayaan dan pemikiran yang dipegang oleh manusia terhadap sesuatu objek. Ketiga-tiga komponen dalam sikap ini saling berhubungan dan seterusnya berfungsi dalam pembentukan dan pementapan sikap manusia.

Sikap terhadap pembelian secara kredit (kemudahan membayar kemudian daripada penerimaan barang telah dikenal pasti oleh Wasberg, Hira dan Fanslow, 1992) memberi kesan terhadap tingkah laku meminjam, iaitu pengguna yang mempunyai sikap positif terhadap kredit percaya bahawa pembelian secara kredit wajar dilakukan dan mereka akan bertindak untuk menggunakan kredit dalam setiap pembelian mereka berbanding dengan mereka yang bersikap negatif terhadap kredit.

Sikap adalah sesuatu yang berbentuk dalaman dan sukar untuk difahami. Ia terletak dalam sanubari manusia dan tidak semua sikap dapat dizahirkan secara terang dalam realiti kehidupan. Itulah sikap yang sering membuat manusia tertanya-tanya dan tercari-cari. Melalui sikap, manusia boleh mempelajari pelbagai ilmu baharu untuk mempertingkatkan jati diri. Itulah sikap sebenar yang perlu ada dalam diri manusia. Sikap pengguna juga boleh membuatkan berlakunya penipuan dalam transaksi sewa beli. Malah, sikap pengguna juga yang akan menentukan sama ada berlakunya pembelian barangan secara sewa beli.

Sikap merupakan pembelajaran yang mudah terpengaruh dengan tindakan dalam gaya yang konsisten ke arah objek yang berdasarkan perasaan dan pendapat yang terhasil daripada penilaian pengetahuan terhadap objek. Pembentukan sikap pula merupakan satu proses apabila individu membentuk

perasaan atau pendapat terhadap orang lain, barangan, idea, aktiviti dan objek lain di persekitaran mereka (Wells & Prensky, 1996).

Sikap seseorang boleh menghasilkan tiga faktor iaitu pembelajaran pengetahuan, penilaian dan keadaan. Pembelajaran pengetahuan merujuk kepada pengalaman sendiri objek selain maklumat yang diperoleh daripada sumber-sumber lain. Faktor yang kedua iaitu penilaian merujuk kepada objek berdasarkan pengetahuan individu sendiri. Keadaan yang mudah terpengaruh pula merupakan tindakan berdasarkan penilaian yang dibuat (Well & Prensky, 1996).

Selain itu, terdapat tiga komponen dalam sikap iaitu kognitif, afektif dan konatif. Kognitif ialah pengetahuan atau kepercayaan seseorang terhadap objek. Afektif pula merupakan terma teknikal bagi perasaan positif atau negatif tentang sesuatu. Komponen yang ketiga ialah konatif, iaitu ia menggambarkan kecenderungan ke arah objek iaitu keinginan untuk membeli barangan (Wilkie, 1994).

Menurut Mohd Hamdan (1992), sikap berhutang dalam kalangan pengguna mendedahkan mereka untuk ditindas oleh peniaga dan pengeluar yang tidak bertanggungjawab dan yang hanya mementingkan keuntungan semata-mata dalam memerangi persaingan yang begitu sengit.

Metodologi kajian

Kajian ini telah dijalankan di Rumah Pangsa Desa Wawasan, Seberang Perai, Pulau Pinang. Sebanyak 100 orang responden telah dipilih secara persampelan rawak mudah. Data ini dikumpul dengan menggunakan borang soal selidik. Soalan dalam borang soal selidik terdiri daripada tiga bahagian iaitu Bahagian A tentang maklumat latar belakang responden (umur, jantina, bangsa, bilangan isi rumah, tahap pendidikan, pekerjaan dan pendapatan serta pemilikan barangan). Bahagian B pula berkait dengan soalan tentang sejauh mana tahap pengetahuan pengguna dalam transaksi sewa beli. Skala yang digunakan adalah “Ya” atau “Tidak”. Bahagian C berkait dengan bagaimanakah sikap pengguna dalam transaksi sewa beli. Skala yang digunakan ialah skala Likert (5 skala) iaitu dari “Sangat Tidak Setuju” hingga “Sangat Setuju”. Seterusnya, hasil kajian dianalisis secara diskriptif melalui program *Statistical Package For Social Sciences* (SPSS).

Hasil kajian

Latar belakang responden

Jadual 1: Taburan Latar Belakang Sosiodemografi Responden

Latar Belakang	Bilangan (N=100)	Peratus (%)
Umur		
19-25 tahun	11	11
26-32 tahun	32	32
33-39 tahun	17	17
40-46 tahun	23	23
47-53 tahun	13	13
54 tahun dan ke atas	4	4
Jantina		
Lelaki	32	32
Perempuan	68	68
Bangsa		
Melayu	53	53
Cina	30	30
India	17	17
Lain-lain	0	0
Agama		
Islam	53	53
Buddha	20	20
Hindu	13	13
Kristian	14	14
Lain-lain	0	0
Bilangan Penghuni		
Seorang	3	3
2 hingga 4 orang	53	53
5 hingga 10 orang	44	44
11 orang dan ke atas	0	0
Tahap Pendidikan		
Sekolah rendah	5	5
Sekolah menengah	32	32
Kolej/Maktab/Politeknik	24	24
Universiti	39	39

Jadual 1 (Sambungan)

Latar Belakang	Bilangan (N=100)	Peratus (%)
Status Perkahwinan		
Bujang	30	30
Berkahwin	63	63
Duda atau Janda	7	7
Sektor Pekerjaan		
Kerajaan	60	60
Swasta	29	29
Bekerja Sendiri	11	11
Lain-lain	0	0
Pendapatan responden		
RM 1000 ke bawah	2	2
RM1001-RM3000	57	57
RM3001-RM5000	33	33
RM5001 ke atas	8	8
Pemilikan barang sewa beli		
Ya	87	87
Tidak	13	13
Jenis Barangan dimiliki		
Rumah	75	75
Kereta	84	84
Motosikal	76	76
Televisyen	100	100
Peti Sejuk	96	96
Perabot Rumah	100	100
Mesin Basuh	96	96
Komputer	80	80
Lain-lain	0	0

Jadual 1 menunjukkan taburan latar belakang sosiodemografi responden yang diperoleh daripada kajian di Rumah Pangsa Desa Wawasan, Seberang Perai, Pulau Pinang. Dari segi umur, sebahagian besar responden yang tinggal di Flat Desa Wawasan ini berumur antara 26 hingga 32 tahun (32%), 23% responden berumur antara 40 hingga 46 tahun, 17% ialah responden yang berumur antara 33 hingga 39 tahun, 13% bagi responden berumur antara 47 hingga 53 tahun, 11% ialah responden yang berumur antara 19 hingga 25

tahun dan hanya 4% bagi responden yang berumur antara 54 tahun dan ke atas. Kumpulan responden yang berumur antara 26 hingga 32 tahun adalah paling ramai manakala responden yang berumur 54 tahun ke atas adalah yang paling sedikit. Sementara itu, peratus responden perempuan adalah lebih tinggi berbanding dengan responden lelaki, iaitu masing-masing 68% dan 32%.

Berikutnya ialah hasil analisis bagi bangsa dan agama responden. Sebahagian besar responden adalah berbangsa Melayu (53%), diikuti oleh yang berbangsa Cina (30%) dan 17% adalah berbangsa India. Dari segi agama, responden terdiri daripada yang beragama Islam, Buddha, Hindu, Kristian dan lain-lain. Peratusan tertinggi adalah bagi responden yang beragama Islam kerana sebahagian besar responden di Rumah Pangsa Desa Wawasan berbangsa Melayu. Seterusnya, diikuti oleh responden beragama Buddha, iaitu 20%, 14% beragama Kristian dan beragama Hindu adalah 13%.

Seterusnya, bagi bilangan penghuni yang tinggal bersama-sama responden, didapati 53% responden tinggal bersama dua hingga empat orang penghuni. Sebanyak 43% responden tinggal bersama 5 hingga 10 orang penghuni manakala tiga peratus responden lagi tinggal seorang diri.

Di samping itu juga, terdapat soalan berhubung dengan tahap pendidikan responden yang terdiri daripada sekolah rendah, sekolah menengah, kolej atau maktab atau politeknik ataupun universiti. Responden di Rumah Pangsa Desa Wawasan paling ramai adalah berkelulusan universiti (39%), 32% responden mempunyai tahap pendidikan sehingga sekolah menengah, 24% mempunyai kelulusan kolej atau maktab atau politeknik dan 5% responden mempunyai tahap pendidikan sekolah rendah.

Status perkahwinan seseorang responden juga adalah salah satu soalan yang terdapat dalam borang soal selidik, iaitu responden disoal sama ada dia bujang, masih berkahwin, duda ataupun janda. Berdasarkan Jadual 1, peratusan yang tertinggi dicatatkan oleh responden yang telah berkahwin, iaitu sebanyak 63%. Seterusnya, 30% responden didapati masih bujang dan 7% lagi berstatus duda ataupun janda. Hal ini menunjukkan bahawa responden yang tinggal di Rumah Pangsa Desa Wawasan, majoritinya sudah berkeluarga dan berkemungkinan besar memiliki barangan sewa beli.

Maklumat sosiodemografi seterusnya adalah mengenai sektor pekerjaan responden. Hal ini dapat dilihat dalam Jadual 1, iaitu sama ada responden bekerja dengan kerajaan, swasta atau bekerja sendiri dan lain-lain. Hasil analisis yang diperolehi untuk sektor pekerjaan responden ialah sebanyak 60% bekerja dengan kerajaan sebagai guru, jururawat dan sebagainya.

Seterusnya, 29% responden didapati bekerja dengan syarikat swasta. Selain itu, 11% responden lagi bekerja sendiri.

Latar belakang sosiodemografi yang berikutnya adalah berkenaan dengan pendapatan bulanan responden. Pendapatan responden dikelaskan kepada empat bahagian iaitu RM1000 ke bawah, RM1001 hingga RM3000, RM3001 hingga RM5000 dan RM5001 ke atas. Responden di Rumah Pangsa Desa Wawasan majoritinya (57%) berpendapatan sekitar RM1001 hingga RM3000. Seterusnya, bagi responden yang berpendapatan RM3001 hingga RM5000 peratusnya ialah 33%. Selebihnya, 8% responden menjawab bagi pendapatan RM1000 ke bawah dan 2% lagi menjawab bagi pendapatan RM5001 dan ke atas.

Terdapat juga soalan berhubung dengan pemilikan barang sewa beli. Jadual 1 menunjukkan sama ada responden pernah atau tidak pernah melakukan pembelian barangan secara sewa beli. Hasil analisis menunjukkan bahawa sebahagian besar (87%) responden pernah membeli dan memiliki barangan secara sewa beli manakala 13% lagi tidak pernah membeli dan memiliki barangan secara sewa beli. Hal ini menunjukkan bahawa pembelian barangan secara ansuran amat diperlukan oleh responden kerana harga sesuatu barangan pada masa kini adalah tinggi.

Jenis barangan yang dimiliki responden ialah rumah, kereta, motosikal, televisyen, peti sejuk, perabot rumah, mesin basuh, komputer dan lain-lain. Sebahagian besar responden memiliki perabot dan televisyen, iaitu masing-masing menunjukkan peratusan tertinggi (100%). Seterusnya, sebanyak 96% responden memiliki mesin basuh dan peti sejuk manakala 4% tidak memiliki mesin basuh ataupun peti sejuk. Selain itu, 84% responden mempunyai kereta sendiri dan hanya 16% sahaja tidak mempunyai kereta sendiri. Pada masa sekarang, komputer juga menjadi satu keperluan. Hal ini dikukuhkan lagi apabila peratusan responden yang memiliki komputer juga tinggi, iaitu sebanyak 80% dan hanya 20% lagi tidak memiliki komputer.

Bagi motosikal pula, didapati sebanyak 76% responden mempunyai motosikal sendiri berbanding dengan hanya 24% responden yang tidak mempunyai motosikal sendiri. Bagi peratusan seterusnya, didapati 75% responden mempunyai rumah sendiri manakala 25% lagi tidak mempunyai rumah sendiri. Hal ini menunjukkan 25% responden telah menyewa rumah untuk didiami.

Tahap pengetahuan berhubung dengan transaksi sewa beli

Dalam bahagian ini, dijelaskan hasil kajian yang diperoleh berhubung dengan tahap pengetahuan pengguna dalam transaksi sewa beli. Sebanyak 15 pernyataan dikemukakan dalam bentuk pernyataan benar atau salah. Pilihan jawapan adalah dalam bentuk “ya” atau “tidak”. Jadual 2 menunjukkan taburan pengetahuan responden dalam transaksi sewa beli.

Jadual 2 : Taburan Pengetahuan Responden

Maklumat	Ya (%)	Tidak (%)
Pernyataan Positif		
1. Sewa beli bermaksud membeli dan membayar secara ansuran.	95	5
2. Tiga pihak dalam transaksi sewa beli ialah penyewa, penjual dan pemilik.	97	3
3. Membeli barang secara sewa beli bermaksud membayar harga barang dan faedah yang dikenakan secara tunai.	97	3
4. Penyewa boleh menyelesaikan pinjaman lebih awal jika mampu.	97	3
5. Akta Sewa Beli (ASB) diperkenalkan pada tahun 1967 dan dua kali pindaan iaitu tahun 1976 dan 1992.	95	5
6. Kegagalan untuk memasukkan mana-mana butiran akan menyebabkan perjanjian sewa-beli tidak sah.	96	4
7. Semua transaksi sewa beli dikawal oleh ASB1967.	99	1
8. ASB adalah di bawah bidang kuasa KPDNKK.	95	5
9. Bentuk-bentuk perlindungan pengguna ialah pendidikan pengguna, undang-undang dan penyelarasan kepentingan pengguna.	94	6
10. ASB ialah undang-undang khusus untuk mentadbir urusan sewa beli di Malaysia.	98	2
11. Barangan yang dikawal di bawah ASB ialah semua barang pengguna dan kenderaan bermotor.	93	7
12. Pengguna boleh melaporkan kepada Bahagian Penguatkuasa KPDNKK jika berlaku penyelewengan oleh pemilik dalam transaksi sewa beli.	96	4

Jadual 2 (Sambungan)

Maklumat	Ya (%)	Tidak (%)
Pernyataan Negatif		
1. Perjanjian sewa-beli tetap sah walaupun salah satu pihak tidak menandatangani.	4(4)	96
2. Rumah adalah antara barang dilindungi di bawah ASB.	71(71)	29

Pernyataan benar yang pertama pada borang soal selidik adalah berkenaan dengan definisi sewa beli, iaitu membeli dan membayar secara ansuran. Didapati majoriti responden atau 95% menjawab “ya” manakala 5% lagi menjawab “tidak” bagi pernyataan ini. Hal ini menunjukkan bahawa responden mengetahui maksud ataupun definisi sewa beli. Bagi pernyataan yang kedua, iaitu pihak yang terlibat dalam transaksi sewa beli, 97% responden telah menjawab “ya” dan hanya 3% menjawab “tidak”.

Pernyataan yang seterusnya adalah berkenaan dengan pengguna yang membeli barang secara sewa beli sebenarnya membayar harga tunai barang dan faedah yang dikenakan ke atas jumlah pinjaman. Bagi pernyataan ini sebanyak 97% responden telah menjawab “ya”. Hal ini menunjukkan bahawa pengguna mengetahui barangan yang dibeli secara ansuran dikenakan caj tambahan, contohnya faedah ke atas sewa beli barangan tersebut. Begitu juga dengan pernyataan yang keenam, iaitu pengguna atau penyewa boleh menyelesaikan pinjaman dengan lebih awal jika dia mampu berbuat demikian. Sebahagian besar (97%) responden telah menjawab “ya” dan hanya 3% menjawab “tidak”. Bahagian ini juga meletakkan pernyataan tentang Akta Sewa Beli 1967, iaitu Akta Sewa Beli telah diperkenalkan pada tahun 1967 dan telah dipinda sebanyak dua kali iaitu pada tahun 1976 dan 1992 bagi memperuntukkan perlindungan kepada pengguna. Respon yang diperoleh daripada responden ialah 95% menjawab “ya” dan 5% menjawab “tidak”.

Selain itu, pernyataan yang dikemukakan dalam borang soal selidik adalah tentang kegagalan untuk memasukkan mana-mana butiran akan menyebabkan perjanjian sewa beli tidak sah di bawah Akta Sewa Beli 1967. Sebanyak 96% responden menjawab “ya” bagi pernyataan ini manakala hanya 4% lagi menjawab “tidak”. Seterusnya ialah pernyataan tentang semua transaksi sewa beli dikawal oleh Akta Sewa Beli 1967. Respon yang diperoleh ialah 99% menjawab “ya” dan hanya 1% menjawab “tidak”. Pernyataan lain yang dikemukakan ialah mengenai Akta Sewa Beli berada di bawah bidang kuasa Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK). Hasil yang diperoleh ialah 95% menjawab “ya” manakala 5% lagi menjawab “tidak”.

Seterusnya ialah pernyataan tentang bentuk-bentuk perlindungan pengguna ialah pendidikan kepenggunaan, undang-undang dan penyelarasan kepentingan pengguna. Majoriti (94%) responden telah menjawab “ya” manakala 6% lagi menjawab “tidak”. Bagi pernyataan Akta Sewa Beli 1967 ialah undang-undang khusus untuk mentadbir urusan niaga sewa beli di Malaysia, 98% responden telah menjawab “ya” dan selebihnya 2% menjawab “tidak”. Pernyataan yang berikutnya ialah barangan yang terlindungi di bawah Akta Sewa Beli 1967 merangkumi semua barangan pengguna dan kenderaan bermotor, iaitu kenderaan orang cacat, motosikal, motokar termasuk teksi dan kereta sewa, kenderaan barangan yang berat tanpa muatannya dengan melebihi 2540 kg dan juga bas. Sebahagian besar responden didapati mengetahui mengenai jenis barangan yang dilindungi di bawah Akta Sewa Beli 1967. Hal ini dikukuhkan lagi apabila sebahagian besar (93%) responden menjawab “ya” dan hanya 7% menjawab “tidak”. Pernyataan yang terakhir ialah pengguna boleh melaporkan ke Bahagian Penguatkuasa KPDNKK jika berlaku penyelewengan oleh pemilik dalam transaksi sewa beli. Majoriti responden atau 96% menjawab “ya” dan hanya 4% menjawab “tidak”.

Pernyataan salah yang terdapat pada borang soal selidik ialah “Perjanjian sewa-beli tetap sah walaupun salah satu pihak tidak menandatangani”. Respon “tidak” yang diperoleh bagi perkara tersebut adalah sebanyak 96%. Hal ini menunjukkan bahawa kebanyakan jawapan responden adalah selari dengan Akta Sewa Beli 1967, iaitu setiap pihak yang terlibat dalam sesuatu urusan transaksi sewa beli perlu menandatangani perjanjian tersebut. Jika ada satu pihak tidak menandatangani, maka perjanjian adalah tidak sah dan tidak boleh diteruskan. Berikutnya ialah pernyataan tentang rumah adalah antara barang yang dilindungi oleh Akta Sewa Beli. Sebahagian besar (71%) responden menjawab “ya” manakala hanya 29% menjawab “tidak”. Jawapan ini bertentangan dengan Akta Sewa Beli 1967 yang menyatakan rumah bukanlah barangan pengguna yang dilindungi di bawah Akta Sewa Beli 1967. Rumah sebenarnya dilindungi di bawah Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan.

Kesimpulannya, pengetahuan responden tentang sewa beli adalah tinggi kerana kebanyakan responden mengetahui maklumat-maklumat yang perlu ada dalam transaksi sewa beli. Kandungan perjanjian sewa beli perlu dibaca dengan teliti terutamanya syarat-syarat yang berhuruf kecil supaya pengguna tidak tertipu dengan kandungan perjanjian sewa beli.

Jadual 3 : Skor Tahap Pengetahuan Responden dalam Transaksi Sewa Beli

Skor Tahap Pengetahuan	Bil.	Peratus (%)
Rendah (0-7)	0	0
Sederhana (8-11)	4	4
Tinggi (12-15)	96	96

Jadual 3 menunjukkan skor bagi tahap pengetahuan pengguna dalam transaksi sewa beli. Berdasarkan Jadual 3, tiga tahap telah dibentuk iaitu tahap rendah, tahap sederhana dan tahap tinggi. Hasil kajian ini mendapati bahawa sebanyak 96 responden memiliki tahap pengetahuan yang tinggi berhubung dengan transaksi sewa beli manakala selebihnya iaitu 4% responden menunjukkan tahap pengetahuan yang sederhana. Hal ini menunjukkan bahawa majoriti responden mempunyai maklumat tentang transaksi sewa beli.

Sikap responden terhadap transaksi sewa beli

Dalam bahagian ini, 10 pernyataan diberikan berhubung sikap pengguna dalam transaksi sewa beli. Pernyataan ini mengemukakan jawapan dalam bentuk skala, iaitu sangat tidak setuju pada skala 1, tidak setuju pada skala 2, tidak pasti pada skala 3, setuju pada skala 4 dan sangat setuju pada skala 5. Jadual 4 menunjukkan taburan sikap responden dalam transaksi sewa-beli.

Jadual 4 : Taburan Sikap Responden dalam Transaksi Sewa Beli

Perkara	STS (%)	TS (%)	TP (%)	S (%)	SS (%)
Pernyataan Positif					
1. Harga akan mempengaruhi sikap seseorang pengguna dalam aktiviti sewa beli barangan.	0	0	4	74	22
2. Kualiti sesuatu barangan sewa beli sangat penting bagi pengguna.	2	1	1	63	33
3. Jenama sangat dipentingkan oleh pengguna dalam sewa beli sesuatu barangan.	0	4	13	61	22

Jadual 4 (Sambungan)

Perkara	STS (%)	TS (%)	TP (%)	S (%)	SS (%)
4. Maklumat daripada sumber media massa/orang perseorangan/agen/ wakil jualan/ sangat diperlukan oleh pengguna sebelum proses sewa beli.	2	2	3	63	30
5. Ciri-ciri sesuatu barangan yang menarik adalah penting dalam mempengaruhi pengguna dalam sewa beli.	1	2	2	76	19
6. Pengguna membeli barangan secara sewa beli kerana dipengaruhi oleh rakan-rakan/media massa.	3	6	12	59	20
7. Pemilihan jenis sesuatu barangan sewa beli adalah disebabkan jenis pekerjaan.	3	6	14	63	14
Pernyataan Negatif					
1. Saya akan menandatangani borang kosong semasa proses perjanjian sewa beli.	80	19	0	0	1
2. Saya tidak akan melaporkan ke Bahagian Penguatkuasa KPDNKK jika berlaku penipuan oleh pemilik terhadap barangan sewa beli.	56	37	1	4	2
3. Saya sanggup menjadi penjamin kepada sesiapa yang terlibat dalam urusan sewa beli.	23	56	16	4	1

Petunjuk: STS = Sangat Tidak Setuju
TS = Tidak Setuju
TP = Tidak Pasti

S = Setuju
SS = Sangat Setuju

Berdasarkan Jadual 4, pernyataan positif iaitu pernyataan berkaitan harga boleh mempengaruhi pengguna dalam sewa beli sesuatu barangan, didapati sebahagian besar (74%) responden telah menjawab setuju manakala 22% responden telah menjawab sangat setuju. Selebihnya pula menjawab tidak pasti. Hal ini berlaku kerana harga sesuatu barangan pada masa sekarang adalah sangat tinggi dan menyebabkan pengguna sukar untuk mendapatkannya secara tunai. Pengguna akan mendapatkan barangan yang berharga tinggi dengan melakukan pembelian barangan secara sewa beli, iaitu dengan membuat pembayaran secara ansuran. Pernyataan yang kedua adalah tentang kualiti sesuatu barangan sewa beli sangat penting bagi pengguna. Kebanyakan responden telah menjawab skala yang keempat iaitu setuju (63%), manakala 33% menjawab sangat setuju, 2% responden menjawab sangat tidak setuju dan 1% lagi menjawab tidak setuju dan tidak pasti. Selain itu, terdapat juga kenyataan tentang jenama untuk dijawab oleh responden. Jenama adalah sangat dipentingkan oleh pengguna dalam sewa beli sesuatu barang. Keputusan yang diperoleh ialah 61% menjawab setuju, 22% lagi menjawab sangat setuju, 13% menjawab tidak pasti dan 4% menjawab tidak setuju. Pernyataan berikutnya adalah tentang sumber maklumat iaitu media massa, orang perseorangan, agen atau wakil jualan sangat diperlukan oleh pengguna sebelum proses sewa beli. Bagi pernyataan ini, sebahagian besar (63%) responden telah menjawab setuju, 30% menjawab sangat setuju dan hanya 3% menjawab tidak pasti.

Berikutnya ialah pernyataan tentang ciri-ciri sesuatu barangan yang menarik adalah penting untuk mempengaruhi pengguna dalam sewa beli. Hasil yang diperoleh ialah 76% menjawab setuju dan sebanyak 19% menjawab sangat setuju. Bagi skala tidak pasti dan tidak setuju masing-masing ialah 2%. Hanya 1% responden menjawab sangat tidak setuju bagi pernyataan ini. Hal ini menunjukkan bahawa ciri-ciri sesuatu barangan amat dititiberatkan dalam sesuatu pembelian oleh pengguna. Pernyataan seterusnya diletakkan dalam kajian, iaitu pengguna membeli barangan secara sewa beli kerana dipengaruhi rakan-rakan atau media massa. Sebahagian responden atau 69% menjawab setuju, 20% menjawab sangat setuju, 12% menjawab tidak pasti, 6% menjawab tidak setuju dan 2% menjawab sangat tidak setuju.

Pernyataan yang seterusnya adalah tentang pemilihan jenis sesuatu barangan sewa beli adalah disebabkan jenis pekerjaan pengguna. Jawapan yang diberi responden ialah 63% setuju, diikuti sangat setuju dan tidak pasti yang masing-masing peratusannya adalah sebanyak 14%, 6% responden menjawab tidak setuju manakala 3% menjawab sangat tidak setuju. Pernyataan yang terakhir ialah “Saya sering mengikut perkembangan semasa berkaitan dengan Akta Sewa Beli 1967”. Hasil yang diperoleh ialah 67% menjawab tidak setuju, 14% responden menjawab setuju dan 12% responden menjawab sangat tidak setuju, 5% tidak pasti dan selebihnya iaitu 2% menjawab sangat

setuju. Hal ini berlaku kerana maklumat berkenaan dengan sewa beli kurang didedahkan kepada pengguna, iaitu pengguna mempunyai hak untuk mendapat maklumat dan pendidikan.

Pernyataan negatif yang terdapat pada borang soal selidik ialah “Saya akan menandatangani borang kosong semasa berlakunya proses perjanjian sewa beli tanpa membaca maklumat yang terdapat dalam borang tersebut terlebih dahulu”. Berdasarkan hasil yang diperoleh, didapati skala 1 adalah yang paling tinggi respon iaitu sangat tidak setuju (80%), diikuti dengan tidak setuju (19%) dan sangat setuju (1%). Hal ini menunjukkan bahawa pengguna lebih berhati-hati dalam menandatangani sesuatu perjanjian. Pernyataan yang seterusnya ialah “Saya tidak akan melaporkan ke Bahagian Penguatkuasa KPDNKK jika berlakunya penipuan oleh pemilik terhadap barangan sewa beli”. Sebahagian responden (56%) menjawab pada skala yang pertama iaitu sangat tidak setuju, diikuti skala 2 (tidak setuju) iaitu sebanyak 37%, 1% responden menjawab tidak pasti, 4% menjawab setuju dan 2% menjawab tidak setuju. Jawapan yang diberikan menunjukkan bahawa pengguna tidak akan berdiam diri sekiranya terdapat penipuan dalam transaksi sewa beli. Selain itu, terdapat pernyataan tentang penjamin iaitu “Saya sanggup menjadi penjamin kepada sesiapa yang terlibat dalam urusan sewa beli”. Sebahagian besar (56%) responden menjawab tidak setuju, 23% menjawab sangat tidak setuju, 16% menjawab tidak pasti, 4% menjawab setuju dan hanya 1% menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahawa pengguna di Malaysia kurang berminat untuk menjadi penjamin kerana berkemungkinan menanggung risiko untuk menampung kos yang tidak dapat dibayar oleh pembeli. Kesimpulannya, responden di Rumah Pangsa Desa Wawasan ini bersikap positif dalam memperoleh barangan secara sewa beli serta bersikap positif dalam memperoleh maklumat tentang sewa beli. Hal ini dikukuhkan lagi kerana skor bagi sikap positif adalah lebih tinggi berbanding dengan skor bagi sikap negatif.

Jadual 5 : Skor Sikap Responden dalam Transaksi Sewa Beli

Skor Sikap	Bil.	Peratus (%)
Negatif (10-33)	23	23
Positif (34-56)	77	77

Jadual 5 menunjukkan julat skor bagi sikap pengguna dalam transaksi sewa beli. Merujuk Jadual berkenaan, bentuk skor ialah skor sikap negatif dan skor sikap positif. Hasil kajian mendapati bahawa sebanyak 23% responden bersikap negatif manakala 77% menunjukkan sikap positif dalam transaksi

sewa beli. Hal ini menunjukkan bahawa majoriti responden mempunyai sikap positif dalam transaksi sewa beli.

Kesimpulan

Kesimpulannya, responden dalam kajian ini mempunyai pengetahuan yang tinggi berkaitan dengan sewa beli. Hal ini menunjukkan bahawa sekiranya responden mempunyai pengetahuan yang tinggi dalam urus niaga sewa beli maka responden tidak mudah tertipu dengan penipuan dalam transaksi sewa beli yang dilakukan oleh pemilik ataupun pemunya.

Berhubung dengan sikap responden terhadap pembelian barangan secara sewa beli, hasil kajian menunjukkan kebanyakan responden menunjukkan bahawa responden mempunyai sikap yang positif terhadap pembelian barangan secara sewa beli.

Rujukan

Beijerse, R. (1999). Discrimination in hire purchase lending by retailers of consumer durable in Apartheid South Africa. *Journal of Consumer Behavior*. 3, 14-20.

East, R. (1990). *Changing Consumer Behavior*. U.S: Kongston University.

Hire Purchase Act, 1967. Law of Malaysia Act 212.

Laporan aduan perjanjian sewa beli (2008). Jabatan Hal Ehwal Pengguna. Putrajaya: Malaysia.

Mohd Hamdan, A. (1992). Sewa beli-banyak berlaku penyelewengan. *Dewan Masyarakat*. 32(7), 49-51.

Peter, J.P. & Olson, J.C. (1990). *Consumer Behaviour and Marketing Strategy*. U.S: University of Wisconsin.

Wang, E. (2000). Protection of consumer rights in Malaysia. *Current Law Journal*. 4, 232-236.

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.

Wells, W.D. & Prensky, D. (1996). *Consumer Behaviour*. U.S: John Wiley and Sonc, Inc.

Wilkie, W.L. (1994). *Consumer Behaviour*. U.S: University Of Notre Dame.