

LITERASI PENGGUNA DALAM PERJANJIAN PINJAMAN PERUMAHAN

Husniyah Abdul Rahim
Afida Mastura Muhammad Arif
Bukryman Sabri
Elistina Abu Bakar
Pusat Kecemerlangan Kajian Penggunaan Lestari
Fakulti Ekologi Manusia
Universiti Putra Malaysia

Pengenalan

Tempat tinggal merupakan suatu keperluan dalam kehidupan pengguna. Namun, pemerolehannya selalunya melibatkan pembiayaan melalui pinjaman sama ada daripada majikan mahupun institusi kewangan. Bagi mereka yang bekerja dalam sektor awam, Bahagian Pinjaman Perumahan Perbendaharaan merupakan sumber utama pembiayaan akhir pembelian rumah. Bagi kakitangan dalam sektor swasta pula, bank perdagangan merupakan sumber pembiayaan penyambung dan pembiayaan akhir yang terbesar, diikuti dengan syarikat kewangan (Bank Negara Malaysia, 1999).

Namun begitu, terdapat juga pekerja dalam sektor awam yang membiayai pembelian rumah mereka melalui pinjaman bank mahupun koperasi, terutamanya bagi mereka yang tidak berkelayakan untuk mendapatkan pinjaman perumahan kerajaan. Hal ini berkemungkinan disebabkan mereka telah menggunakan pinjaman berkenaan bagi memiliki rumah terdahulu ataupun potongan gaji bulanan mereka melebihi 60 peratus daripada pendapatan mereka apabila diambil kira potongan untuk pembayaran pinjaman berkenaan.

Pinjaman perumahan sepertimana disebut oleh Mohd. Rosli (1998) merupakan pinjaman jangka panjang dengan tanah dan rumah atau bangunan yang dibiayai itu dijadikan cagar. Pinjaman perumahan ini hanya boleh digunakan untuk pembelian rumah yang sudah siap, pembinaan rumah baharu atau pembaikan atau penambahan rumah penginapan yang sedia ada. Pinjaman perumahan daripada institusi kewangan pada kebiasaannya dibiayai sehingga 90 peratus daripada harga rumah yang dibeli dan bakinya ditampung oleh pengguna sendiri. Kos yang terlibat dalam pemilikan rumah oleh pengguna biasanya melibatkan sejumlah penggunaan wang yang besar dan pembeli perlulah membuat perancangan kewangan dengan teliti. Akan

tetapi, pinjaman daripada Bahagian Pinjaman Perumahan Perbendaharaan bagi kakitangan dalam sektor awam selalunya boleh mencapai 100 peratus daripada harga rumah - bergantung kepada kelayakan kakitangan berkenaan.

Pembayaran balik pinjaman perumahan yang ditawarkan oleh institusi kewangan pada masa kini banyak yang menggunakan kaedah pembayaran balik secara berubah-ubah. Hal ini bagi membolehkan pembeli membayar pada kadar yang rendah untuk tempoh awal pinjaman dan pada kadar yang semakin tinggi kemudiannya dengan mengambil kira pertambahan pendapatan peminjam pada masa akan datang (Nurizan dan Ahmad Hariza, 2001). Bagi pinjaman daripada Bahagian Pinjaman Perumahan Perbendaharaan, pembayaran dibuat melalui potongan gaji bulanan staf jumlah yang tetap sehingga tempoh maksimum 25 tahun.

Walau apa pun medium pembiayaan yang pengguna gunakan dalam memiliki rumah, apa yang penting diketahui adalah mengenai perkara-perkara yang terdapat dalam perjanjian pinjaman perumahan yang mereka tandatangani. Sepertimana yang ditekankan oleh Zeti (2005), iaitu betapa pentingnya literasi pengguna khususnya dalam aspek perlindungan dan perundangan supaya dapat mendayaupayakan pengguna dalam melindungi kesejahteraan mereka sendiri. Pengguna pinjaman hendaklah mengetahui tentang perkara-perkara yang dinyatakan dalam perjanjian pinjaman agar mereka menyedari jenis tindakan yang boleh diambil oleh pihak pembiaya ke atas mereka sekiranya berlaku pembayaran tertunggak. Begitu juga, mereka perlu mengetahui sama ada tindakan mereka contohnya dalam melangsaikan pinjaman dalam tempoh pegangan akan melibatkan kos tambahan. Hal ini wajar diketahui kerana penambahan kos dalam pemilikan rumah boleh menggugat perancangan kewangan bagi matlamat yang lain, di samping mengurangkan tabungan sedia ada. Oleh itu, adalah amat perlu bagi pengguna untuk mengetahui perkara-perkara yang termaktub dalam perjanjian pinjaman perumahan berkenaan.

Sehubungan itu, kajian ini menggariskan dua objektif, iaitu:

- (i) Untuk menentukan tahap literasi terhadap perjanjian pinjaman perumahan.
- (ii) Untuk memperoleh profil pengguna bagi literasi pinjaman perumahan berdasarkan latar belakang.

Tinjauan literatur

Kebanyakan kajian lepas tertumpu kepada aspek literasi kewangan secara umum dan kurang memfokuskan kepada aspek pinjaman atau kredit. Bernheim (2001), Braunstein (2002), Fox, Bartholomae, dan Lee (2005)

melaporkan bahawa tahap literasi kewangan pengguna berada pada tahap yang rendah. Mereka hanya menentukan tahap literasi kewangan tetapi tidak melihat perkaitan literasi kewangan dengan angkuabah lain.

Bagi literasi kewangan yang dikaitkan dengan tingkah laku kewangan, selalunya diperoleh suatu perkaitan yang positif bagi literasi berkaitan hal-hal kewangan dengan tingkah laku kewangan individu. Apabila pengguna mempunyai tahap literasi yang tinggi berkaitan hal-hal kewangan, mereka cenderung untuk menunjukkan tingkah laku kewangan yang positif, seperti melakukan pengurusan aliran tunai yang baik, terlibat dalam menabung dan membuat pelaburan (Hilgert, Hogarth, dan Beverly, 2003). Oleh yang demikian, literasi kewangan boleh membawa kepada peningkatan dalam amalan kewangan. Begitu juga, literasi kewangan sepertimana yang dinyatakan oleh Sandra dan Carolyn (2002) boleh meningkatkan tanggungjawab pengguna terhadap pinjaman yang mereka ambil.

Perry dan Morris (2005) juga memperoleh dapatan yang serupa, iaitu mereka melaporkan individu yang mempunyai literasi kewangan yang tinggi lebih cenderung untuk menyimpan, membuat belanjawan, dan merancang untuk masa depan. Tambahan, literasi kewangan dapat membantu individu membuat keputusan yang efisien sepertimana yang diperoleh oleh Chang dan Hanna (1992) dan juga mereka didapati lebih bertanggungjawab (Hilgert et al., 2003; Perry dan Morris, 2005).

Kajian lepas juga hanya menentukan literasi kewangan secara umum dengan latar belakang bilamana didapati bahawa literasi kewangan berbeza mengikut kumpulan sosioekonomi (Buckland, 2010; Sabri, MacDonald, Hira dan Masud, 2010). Namun begitu, tiada kajian diperoleh mengenai hubungan antara literasi kewangan secara khusus dalam aspek pinjaman perumahan dengan latar belakang individu berkenaan.

Metodologi kajian

Sampel diperoleh daripada mereka yang bekerja di pejabat-pejabat yang berada di kawasan Lembah Kelang dalam Semenanjung Malaysia. Sejumlah 450 responden dipilih melalui persampelan rawak mudah terhadap kalangan pekerja dalam sektor awam. Jabatan dalam sektor awam di kawasan Lembah Kelang dipilih secara rawak daripada senarai jabatan yang terdapat dalam direktori telefon. Seterusnya, persetujuan daripada jabatan yang terpilih diperoleh terlebih dahulu sebelum borang soal selidik dihantar. Kutipan data dilakukan menggunakan borang soal-selidik yang dijawab sendiri oleh responden yang dipilih oleh ketua jabatan. Maklumat responden dalam borang soal selidik antaranya terdiri daripada maklumat latar belakang, sosio ekonomi dan pengetahuan mengenai pinjaman perumahan.

Bagi pengetahuan berhubung pinjaman perumahan, responden dikehendaki menjawab sembilan soalan mengenai pengetahuan tentang hak-hak perundangan mereka yang termaktub dalam perjanjian pinjaman perumahan. Mereka dikehendaki untuk menyatakan sama ada pernyataan yang diberikan adalah benar atau salah. Skor pengetahuan mengenai pinjaman perumahan ini kemudiannya dijumlahkan dengan mengira bilangan jawapan yang dijawab betul. Satu markah diberikan bagi jawapan yang betul manakala markah kosong diberikan kepada jawapan yang salah, dengan itu markah minimum adalah “0” dan markah maksimum adalah “9”.

Analisis deskriptif dijalankan bagi menerangkan mengenai latar belakang responden dan menentukan tahap literasi responden. Selain itu, analisis perbezaan dilakukan, iaitu ujian-t bagi menentukan perbezaan dalam nilai purata skor pengetahuan responden tentang perjanjian pinjaman perumahan bagi latar belakang yang pelbagai.

Hasil kajian dan perbincangan

Latar belakang responden

Jadual 1 memperihalkan latar belakang responden yang terlibat dalam kajian ini. Profil bagi responden yang terdiri daripada 450 kakitangan dalam sektor awam menunjukkan sebahagian besar daripada mereka berbangsa Melayu dengan lebih daripada separuh adalah perempuan. Kebanyakan mereka juga merupakan kakitangan muda dengan berumur di bawah 40 tahun, dan kebanyakannya juga mempunyai tanggungan yang kecil dengan golongan yang berkahwin adalah lebih sedikit daripada separuh.

Dalam hal pendidikan yang diperoleh, responden lepasan universiti meliputi hampir dua per tiga daripada keseluruhan responden yang dikaji manakala kurang daripada separuh bekerja di peringkat eksekutif. Hal ini menunjukkan walaupun ramai responden berkelulusan tinggi, namun mereka tidak memperoleh pekerjaan yang sesuai dengan tahap kelulusan mereka. Seterusnya, keadaan ini memberi kesan terhadap pendapatan yang mereka peroleh kerana dapatan menunjukkan lebih separuh daripada responden memperoleh pendapatan isi rumah yang kurang daripada RM2,500 sebulan. Pendapatan yang rendah ini berkemungkinan juga disebabkan hampir separuh daripada responden masih belum berkahwin.

Mengikut Rancangan Malaysia Kesembilan (2005), keluarga di bandar dengan purata ahli keluarga seramai empat orang dalam 2004/2005 membelanjakan sebanyak RM2,503 sebulan bagi pelbagai perbelanjaan. Melihat maklumat ini, responden yang berkeluarga yang berpendapatan

bulanan kurang daripada RM2,500 berkemungkinan tidak mempunyai lebih pendapatan bagi membayar pinjaman perumahan. Justeru, ini menjelaskan sebab penglibatan yang rendah dalam pinjaman perumahan bagi golongan ini.

Jadual 1: Latar Belakang Responden

Angkubah	Frekuensi (N = 450)	Peratus (%)
Jantina		
Lelaki	167	37.1
Perempuan	282	62.7
Bangsa		
Melayu	420	93.5
Cina/India/Bumiputera Sabah & Sarawak	29	6.3
Umur		
20 - 40 tahun	385	85.7
41 - 60 tahun	64	14.2
Tahap Pendidikan		
Bukan lepasan universiti	57	37.5
Lepasan universiti	95	62.5
Tanggungan		
< 4 orang	364	80.9
≥ 4 orang	86	19.1
Taraf Perkahwinan		
Bujang	205	45.7
Berkahwin	244	54.4
Kategori Pekerjaan		
Bukan Eksekutif	266	60.6
Eksekutif	173	39.4
Pendapatan Isi rumah		
≤ RM 2,500	251	55.9
RM 2,501 – RM 5,000	133	29.6
> RM 5,000	65	14.5
Mengambil Pinjaman Perumahan		
Ya	124	27.7

Tidak sampai satu per tiga daripada responden (27.7%) yang mengambil pinjaman perumahan. Keadaan ini menggambarkan bahawa tidak ramai responden yang telah membeli rumah. Jangkaan ini berasaskan fakta bahawa hampir semua individu yang membeli rumah memerlukan pinjaman bagi

membiayai pembelian rumah berkenaan. Dilihat akan latar belakang responden, majoritinya merupakan golongan muda dan berpendapatan rendah. Jadi, dapatlah dikatakan bahawa golongan responden yang dikaji ini merupakan mereka yang berpotensi untuk terlibat dalam pembelian rumah dalam tempoh yang terdekat. Oleh itu, sewajarnya ditentukan sama ada mereka ini telah mengetahui atau tidak mengenai hak-hak perundangan mereka dalam pembelian rumah melalui pembiayaan institusi kewangan

Pengetahuan tentang pinjaman perumahan

Dalam aspek pengetahuan tentang perjanjian pinjaman perumahan, majoriti responden (92.1%) tahu bahawa mereka yang mempunyai sumber pendapatan yang terjamin mudah untuk mendapat pinjaman perumahan sepertimana dalam Jadual 2. Seterusnya, ini diikuti oleh pengetahuan responden tentang pihak yang mengawal selia pinjaman perumahan. Bagi pengetahuan ini, iaitu “Pinjaman perumahan yang ditawarkan oleh institusi kewangan berlesen dikawalselia oleh Akta Bank dan Institusi-Institusi Kewangan, 1989”, didapati 88.7 peratus responden mengetahui mengenai kenyataan ini. Pembayaran wang pendahuluan dalam proses pembelian rumah juga lebih diketahui oleh responden (87.9%) berbanding dengan pengetahuan lain yang ditanya dalam kajian iaitu “Wang pendahuluan (deposit) perlu dibayar kepada pemaju/penjual semasa menandatangani Perjanjian Jual dan Beli”.

Pengetahuan yang paling tidak diketahui oleh responden adalah yang berkaitan dengan “Pembayaran kepada pemaju perumahan dibuat mengikut perkembangan pembinaan perumahan,” iaitu 74.5 peratus, diikuti dengan “Terma tempoh pegangan (*holding period*) menyebabkan pengguna terpaksa membayar penalti jika ingin mengubah pembiayaan pinjaman sebelum tempoh yang ditetapkan,” iaitu 79 peratus. Pembayaran yang dibuat mengikut perkembangan pembinaan rumah perlu diketahui oleh responden kerana pada masa yang sama, mereka perlu membayar kepada institusi kewangan mengikut perkadaran itu. Aspek pembayaran penalti pula penting untuk diketahui oleh responden kerana ia melibatkan tambahan kos dalam penjualan rumah.

Pembayaran pinjaman secara berperingkat-peringkat mengikut perkembangan pembinaan rumah yang dibuat oleh institusi kewangan kepada pihak pemaju perumahan menghasilkan pembayaran balik yang serupa oleh pengguna kepada institusi kewangan. Pengguna perlu mula membayar balik mengikut masa pembayaran peringkat pertama dikeluarkan oleh institusi kewangan. Amaun pembayaran bulanan pada peringkat ini biasanya kurang berbanding dengan amaun bayaran bulanan apabila pembayaran penuh dibuat oleh institusi kewangan. Namun, perkara ini penting diketahui kerana

peruntukan untuk membayar balik pinjaman perlu disediakan lebih awal daripada masa pembinaan tamat. Hal ini seterusnya memberi kesan kepada belanjawan jangka pendek dan juga perancangan kewangan dalam jangka panjang.

Merujuk kepada klausa pembayaran penalti dalam perjanjian pinjaman perumahan, terdapat satu tempoh masa tertentu, contohnya tiga tahun, iaitu sekiranya peminjam menamatkan pembiayaan dengan institusi kewangan yang menawarkan pinjaman perumahan berkenaan, peminjam perlu membayar penalti sebanyak yang dinyatakan dalam perjanjian. Oleh itu, bakal peminjam perlu mengetahui mengenai penalti ini supaya mereka dapat mengambil kira kos ini dalam harga jualan rumah tersebut. Ini adalah bagi memastikan pengguna tidak mengalami kerugian apabila menjual rumah tersebut. Penalti ini biasanya dalam kadar tiga peratus daripada baki pinjaman perumahan berkenaan, dengan itu kos penalti ini memberi kesan yang ketara kepada kos jualan rumah.

Jadual 2: Pengetahuan Pinjaman Perumahan

	Pengetahuan Pinjaman Perumahan	Ya n (%)
1.	Pemaju/penjual boleh menamatkan Perjanjian Jual dan Beli, sekiranya pembeli gagal mendapatkan pinjaman perumahan dalam tempoh yang ditetapkan.	370 (83.7)
2.	Wang pendahuluan (deposit) perlu dibayar kepada pemaju/ penjual semasa menandatangani Perjanjian Jual dan Beli.	391 (87.9)
3.	Pembayaran kepada pemaju perumahan dibuat mengikut perkembangan pembinaan perumahan.	330 (74.5)
4.	Pinjaman perumahan yang ditawarkan oleh institusi kewangan berlesen dikawalselia oleh Akta Bank & Institusi- Institusi Kewangan, 1989.	392 (88.7)
5.	Mereka yang mempunyai sumber pendapatan yang terjamin mudah untuk mendapat pinjaman perumahan.	410 (92.1)
6.	<i>MRTA (Mortgage Reducing Term Assurance)</i> merupakan sejenis perlindungan insurans untuk peminjam rumah.	371 (83.9)
7.	<i>MRTA</i> adalah sebagai perlindungan kewangan terhadap baki pinjaman yang belum dibayar sekiranya berlaku kematian atau hilang upaya keseluruhan (<i>Total Permanent Disable, TPD</i>) kepada peminjam.	370 (83.5)
8.	<i>Base Lending Rate (BLR)</i> yang berubah-ubah akan menyebabkan kadar bayaran bulanan dan kadar faedah pinjaman juga berubah.	368 (82.7)
9.	Terma tempoh pegangan (<i>holding period</i>) menyebabkan pengguna terpaksa membayar penalti jika ingin mengubah pembiaya pinjaman sebelum tempoh yang ditetapkan.	350 (79.0)

* Semua pernyataan adalah benar

Tahap literasi pinjaman perumahan

Bagi mendapatkan tahap literasi pinjaman perumahan para responden, skor yang diperoleh bagi pengetahuan berkaitan pinjaman perumahan dijumlahkan dan dibahagikan kepada tiga kategori berdasarkan julat berikut, iaitu jumlah skor dari 0 hingga 3 bagi tahap rendah, 4 hingga 6 bagi tahap sederhana dan 7 hingga 9 bagi tahap tinggi. Tahap literasi yang diperoleh bagi responden ditunjukkan dalam Jadual 3.

Jadual 3: Tahap Literasi Pinjaman Perumahan

Tahap Literasi Pinjaman Perumahan	n (%)
Rendah	4 (0.9)
Sederhana	102 (23.6)
Tinggi	326 (75.5)

Kebanyakan responden (75.5%) berada pada tahap literasi yang tinggi manakala mereka yang berada pada tahap literasi yang rendah adalah terlalu sedikit, iaitu kurang daripada satu peratus (0.9%). Hanya 28.0 peratus responden sahaja yang mengambil pinjaman perumahan sedangkan mereka yang mempunyai literasi tinggi adalah hampir tiga kali ganda daripada bilangan ini. Hal Ini menunjukkan bahawa walaupun sebahagian besar responden belum melalui proses pembelian rumah dan belum terlibat dalam perjanjian pinjaman perumahan, namun secara keseluruhannya ramai daripada mereka telah sedia mengetahui mengenai hal-hal berkaitan perjanjian pinjaman perumahan.

Situasi ini amat memberangsangkan kerana golongan ini berkemungkinan besar dapat memahami akan hak-hak mereka dalam perjanjian pinjaman perumahan. Lanjutan itu, golongan ini berkemungkinan besar tidak akan berhadapan dengan masalah dalam aspek tidak mematuhi perjanjian pinjaman perumahan serta tahu bagaimana untuk bertindak seandainya menghadapi masalah berkaitan pinjaman perumahan mereka kelak.

Perbezaan pengetahuan pinjaman perumahan berdasarkan latar belakang

Apabila dianalisis perbezaan dalam skor pengetahuan pinjaman perumahan berdasarkan latar belakang responden, didapati terdapat perbezaan bagi kebanyakan perbandingan latar belakang sepertimana ditunjukkan dalam Jadual 4. Mereka didapati berbeza dalam purata skor pengetahuan secara

signifikan bagi jantina, bilangan tanggungan, pendapatan isi rumah, status perkahwinan, kategori pekerjaan dan pengambilan pinjaman perumahan.

Golongan lelaki didapati lebih mengetahui tentang pinjaman perumahan berbanding dengan golongan perempuan. Keadaan ini mungkin disebabkan pada kebiasaannya pembelian rumah ditentukan oleh golongan lelaki, terutamanya bagi kaum Melayu yang merupakan kaum majoriti dalam kajian ini. Bagi kaum Melayu, secara tradisinya golongan lelaki membuat keputusan bagi pembelian barangan utama, seperti aset mahupun barangan tahan lama.

Suatu yang menarik dalam analisis kajian ini ialah mereka yang mengambil pinjaman perumahan memperoleh skor penuh, iaitu mengetahui kesemua perkara berkaitan pinjaman perumahan yang ditanya dalam borang soal selidik, dan begitu juga bagi mereka yang mempunyai tanggungan yang ramai. Hal ini adalah wajar kerana mereka ini telah menandatangani perjanjian pinjaman perumahan yang menyentuh perkara-perkara yang ditanya dalam kajian. Pengetahuan yang rendah tentang apa yang telah peminjam persetujui dengan pihak yang membiayai pembelian rumah akan menjadi satu ancaman kerana peminjam sebenarnya tidak memahami apa yang telah mereka tandatangani.

Mereka yang berpendapatan tinggi dan eksekutif juga didapati memperoleh skor pengetahuan yang hampir penuh, iaitu mengetahui hampir kesemua perkara yang ditanya berkaitan pinjaman perumahan. Hal ini berkemungkinan disebabkan kebanyakan pembeli rumah ialah mereka yang berpendapatan bulanan yang tinggi, iaitu melebihi RM2,500. Bagi kebanyakan mereka yang berpendapatan bulanan kurang daripada RM2,500, mereka berkemungkinan belum lagi membeli rumah disebabkan pendapatan mereka yang rendah. Golongan ini biasanya masih muda dan menunggu sehingga pendapatan mereka agak tinggi sebelum membeli rumah.

Responden yang berkahwin juga didapati mengetahui hampir kesemua perkara yang ditanya mengenai perjanjian pinjaman perumahan. Mereka yang berkahwin merasakan perlu bagi mereka memiliki rumah sendiri supaya mereka tidak selalu berpindah akibat menyewa rumah orang lain. Dalam keadaan berkahwin, tambahan mempunyai anak-anak yang bersekolah, adalah menyukarkan bagi mereka sekiranya mereka perlu kerap berpindah, apatah lagi jika ia melibatkan juga pertukaran sekolah anak-anak mereka.

Oleh itu, profil pengguna bagi literasi pinjaman perumahan berdasarkan latar belakang yang diperolehi dalam kajian ini ialah mereka yang berliterasi lebih tinggi dalam hal perjanjian pinjaman perumahan merupakan golongan lelaki yang berkahwin serta berkecenderungan mempunyai tanggungan yang ramai,

begitu juga bagi mereka daripada golongan eksekutif, berpendapatan lebih tinggi dan mengambil pinjaman perumahan.

Jadual 4: Perbezaan Pengetahuan Pinjaman Perumahan Berdasarkan Latar Belakang

Latar Belakang	Purata Skor
Jantina	
Lelaki	8.7
Perempuan	8.3
Tanggungan	
< 4 orang	8.3
≥ 4 orang	9.0
Pendapatan Isirumah (RM)	
≤ 2,500	8.1
> 2,500	8.9
Status Perkahwinan	
Bujang	8.2
Berkahwin	8.7
Kategori Pekerjaan	
Eksekutif	8.8
Bukan Eksekutif	8.3
Pinjaman Perumahan	
Ada	90
Tiada	8.3

Kesimpulan dan implikasi

Tahap literasi terhadap perjanjian pinjaman perumahan bagi responden dalam kajian ini adalah tinggi. Pengguna yang mempunyai literasi yang tinggi ini cenderung merupakan golongan lelaki yang berkahwin dan mempunyai tanggungan yang tinggi. Selain itu, mereka juga cenderung merupakan eksekutif yang memperoleh pendapatan melebihi RM2,500 sebulan dan mengambil pinjaman perumahan.

Walaupun tahap literasi secara keseluruhan adalah tinggi, namun dengan adanya perbezaan berdasarkan latar belakang responden, adalah perlu bagi pihak tertentu berusaha ke arah meningkatkan literasi golongan pengguna tertentu berkaitan perkara-perkara yang termaktub dalam perjanjian pinjaman perumahan. Golongan perempuan, bujang dan muda hendaklah difokuskan dalam usaha ini kerana mereka juga bakal memiliki rumah dan terlibat dalam perjanjian pinjaman perumahan kelak. Begitu juga bagi golongan yang bukan

eksekutif serta berpendapatan rendah dan belum memiliki rumah kerana sumber mereka adalah terhad pada masa kini.

Institusi kewangan dan pihak yang terlibat dalam perundangan berkaitan pinjaman perumahan seharusnya memikul tanggungjawab sosial bagi mendayaupayakan pengguna melalui penyaluran maklumat yang tepat dan jelas serta mudah difahami oleh pengguna. Peminjam juga sewajarnya diberikan penjelasan mengenai perkara-perkara yang terdapat dalam perjanjian pinjaman perumahan oleh pihak institusi kewangan ataupun peguam yang terlibat sebelum mereka menandatangani perjanjian berkenaan.

Pendidikan pengguna adalah penting bagi membolehkan mereka mengetahui mengenai hak-hak dan jalan penyelesaian yang sesuai, dengan itu pihak-pihak tertentu seperti pihak kerajaan sebagai penggubal polisi sewajarnya cuba meningkatkan literasi pengguna melalui satu polisi berkaitan peranan institusi kewangan, khususnya dalam memberikan pendidikan pengguna kepada klien mereka.

Pengguna yang berliterasi tinggi dalam perjanjian pinjaman perumahan diharapkan dapat mengelakkan diri daripada dikenakan caj kewangan yang tinggi dan juga unsur-unsur penipuan. Dalam jangka panjang, ini boleh meningkatkan kesejahteraan kewangan pengguna dari semasa ke semasa.

Rujukan

Bank Negara Malaysia. (1999). *Laporan Tahunan 1999*. Kuala Lumpur.

Bernheim, B. D., Garrett, D. M., dan Maki, D. M. (2001). Education and saving: the long-term effects of high school financial curriculum mandates. *Journal of Public Economics*. 80, 435-465.

Braunstein, S. dan Welch, C. (2002). Financial literacy: An overview of practice, research, and policy. *Federal Reserve Bulletin*. 88(11), 445-457.

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.

Chang, R. Y. dan Hanna, S. (1992). Consumer credit search behavior. *Journal of Consumer Studies and Home Economics*. 16, 207-227.

Fox, J., Bartholomae, S., dan Lee, J. (2005). Building the case for financial education. *The Journal of Consumer Affairs*. 39(1), 195-214.

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

Hogarth, J. M. (2006). Financial education and economic development improving financial literacy. International Conference hosted by the Russian G8 Presidency in Cooperation with the OECD. 29-30 November 2006.

Kapoor, J. R., Dlabay, L. R., dan Hughes, R. J. (2002). *Personal Finance*. Seventh Edition. New York: McGraw-Hill.

Mohd. Rosli, M. (1998). *Perbankan dan Pemberian Pinjaman*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributions Sdn. Bhd.

Nurizan, Y. dan Ahmad Hariza, H. (2001). *Perumahan dan Kediaman*. Serdang: Penerbit Universiti Putra Malaysia.

Rancangan Malaysia Kesembilan. (2005). Kuala Lumpur: Percetakan Nasional Malaysia Berhad.

Sabri, M. F, MacDonald, M., Hira. T. K., dan Masud, J. (2010). Childhood consumer experience and the financial literacy of college students in Malaysia. *Family and Consumer Sciences Research Journal*. 38(4), 455-467.

Sandra, B. dan Carolyn, W. (2002). Financial literacy: an overview of practice. *Research, and Policy Federal Reserve Bulletin*. 445-456.

Zeti, A. (2005). "Fostering greater consumer protection and education." Governor's Keynote address at the third International Forum on Financial Consumer Protection and Education.