JURNAL PENGGUNA MALAYSIA

JILID 34 JUN 2020 ISSN 1511 - 998x

Profil Mahasiswa Institusi Pengajian Tinggi terhadap Amalan Kepenggunaan
Nurazlina Dol, Elistina Abu Bakar, Zuroni Md. Jusoh dan Afida Mastura Muhammad Arif

Faktor-Faktor Mempengaruhi Amalan Pengambilan Makanan Lestari dalam Kalangan Isi Rumah di Kota Bharu
Zuroni Md Jusoh dan Muhammad Mustaqim Abdul Malek

Factors Influencing Financial Well-Being among Employees in an Organization in Nigeria
Ogunleye Kemisola-Christianah, Mohamad Fazli Sabri, Shamsul Azahari Zainal Badari and Oladipo Kolapo Sakiru

Factors Influencing the Intention to Adopt E-Wallet among Students of Universiti Putra Malaysia
Syuhaily Osman and Leong Yun Yi

Differentiating Bribery Intention using Behavioural Finance Factors among Malaysian Public Workers
Mohd. Amim Othman, Husniyah Abd. Rahim, Nurul Fardini Zakaria and Amirah Shazana Magli

Analisis Ergonomik terhadap Kesihatan dan Keselamatan dalam Kalangan Pemandu Teksi Warga Tua di Malaysia
Irwan Syah Md Yusoff

Intention to Practise Solid Waste Segregation-At-Source: Attitude, Descriptive Norm, Injunctive Norm, and Environmental Knowledge
Cheng Kai Wah, Syuhaily Osman, Zuroni Md Jusoh and Nur Jasmine Leby Lau

JURNAL TERBITAN PERSATUAN EKONOMI PENGGUNA DAN KELUARGA MALAYSIA

JURNAL PENGGUNA MALAYSIA

Lembaga Pengarang

Syuhaily Osman (Prof. Madya Dr.) (Ketua Editor)	Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia
Husniyah Abdul Rahim (Prof. Madya Dr.)	Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia
Norhasmah Sulaiman (Prof. Madya Dr.)	Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan, Universiti Putra Malaysia
Afida Mastura Muhammad Arif (Prof. Madya Dr.)	Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia
Zuroni Md Jusoh (Dr.)	Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia
Nur Jasmine Leby Lau (Dr.)	Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia
Megawati Simanjuntak (Dr.)	Fakultas Ekologi Manusia Institut Pertanian Bogor, Indonesia

JURNAL PENGGUNA MALAYSIA adalah keluaran Persatuan Ekonomi Pengguna dan Keluarga Malaysia. Ia bertujuan untuk menyebar, menambah dan berkongsi maklumat berkaitan hal ehwal, undang-undang, penyelidikan dan isu semasa pengguna. Jurnal ini juga menggalakkan penulisan dan perkongsian idea tentang masalah dan keperluan pengguna dalam bentuk rencana, ulasan dan penyelidikan. Sila rujuk panduan kepada penulis untuk penghantaran bahan artikel.

Ketua Editor,
Jurnal Pengguna Malaysia
d/a Jabatan Pengurusan Sumber dan Pangajian Pengguna
Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia
43400 UPM Serdang, Selangor
Email: macfea@gmail.com

JURNAL PENGGUNA MALAYSIA

JILID 34 JUN 2020 ISSN 151 1 - 998x Halaman

Profil Mahasiswa Institusi Pengajian Tinggi terhadap Amalan Kepenggunaan 1
Nurazlina Dol, Elistina Abu Bakar, Zuroni Md. Jusoh dan Afida Mastura Muhammad Arif

Faktor-Faktor Mempengaruhi Amalan Pengambilan Makanan Lestari dalam Kalangan Isi Rumah di Kota Bharu 23
Zuroni Md Jusoh dan Muhammad Mustaqim Abdul Malek

Factors Influencing Financial Well-Being among Employees in an Organization in Nigeria 45
Ogunleye Kemisola-Christianah, Mohamad Fazli Sabri, Shamsul Azahari Zainal Badari and Oladipo Kolapo Sakiru

Factors Influencing the Intention to Adopt E-Wallet among Students of Universiti Putra Malaysia 65
Syuhaily Osman and Leong Yun Yi

Differentiating Bribery Intention using Behavioural Finance Factors among Malaysian Public Workers 84
Mohd. Amim Othman, Husniyah Abd. Rahim, Nurul Fardini Zakaria and Amirah Shazana Magli

Analisis Ergonomik terhadap Kesihatan dan Keselamatan dalam Kalangan Pemandu Teksi Warga Tua di Malaysia 102
Irwan Syah Md Yusoff

Intention to Practise Solid Waste Segregation-At-Source: Attitude, Descriptive Norm, Injunctive Norm, and Environmental Knowledge 119
Cheng Kai Wah, Syuhaily Osman, Zuroni Md Jusoh and Nur Jasmine Leby Lau

PENYUMBANG ARTIKEL

Afida Mastura Muhammad Arif	Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia
Amirah Shazana Magli	Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia
Cheng Kai Wah	Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia
Elistina Abu Bakar	Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia
Husniyah Abd. Rahim	Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia
Irwan Syah Md Yusoff	Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia
Leong Yun Yi	Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia
Mohamad Fazli Sabri	Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia
Mohd. Amim Othman	Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia
Muhammad Mustaqim Abdul Malek	Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia
Nur Jasmine Leby Lau	Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia
Nurazlina Dol	Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia
Nurul Fardini Zakaria	Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia
Ogunleye Kemisola-Christianah	Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia
Oladipo Kolapo Sakiru	Fakulti Pengajian Pendidikan, Universiti Putra Malaysia
Shamsul Azahari Zainal Badari	Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia
Syuhaily Osman	Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia
Zuroni Md. Jusoh	Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia

PROFIL MAHASISWA INSTITUSI PENGAJIAN TINGGI TERHADAP AMALAN KEPENGGUNAAN

Nurazlina Dol[1]
Elistina Abu Bakar[1,2]
Zuroni Md. Jusoh[1]
Afida Mastura Muhammad Arif[1]

Abstrak

Kerancakan IR 4.0 telah menjadikan teknologi internet sebagai saluran komunikasi dan carian maklumat utama kepada pengguna internet. Di sebalik pembangunan ini, pengguna dibelenggu dengan pelbagai masalah pasaran yang melibatkan produk dan perkhidmatan. Memandangkan golongan muda sering menjadi mangsa dalam pelbagai masalah pasaran, kajian terhadap mahasiswa Institusi Pengajian Tinggi (IPT) di Malaysia amatlah penting agar mereka dapat memahami dan melaksanakan tanggungjawab sebagai pengguna dengan baik melalui amalan kepenggunaan seharian. Tujuan kajian ini adalah untuk menentukan profil mahasiswa IPT berkaitan amalan kepenggunaan agar tanggungjawab mereka sebagai pengguna dapat diperbaiki. Pemboleh ubah yang dikaji adalah faktor demografi iaitu jantina, umur, etnik, tahap pendidikan, bidang pengajian, tempoh menjadi ahli kelab pengguna, dan status keahlian di dalam kelab pengguna serta faktor tingkah laku iaitu amalan kepenggunaan. Kajian ini melibatkan seramai 800 mahasiswa IPT daripada sepuluh buah IPT yang dipilih secara persampelan rawak berperingkat. Penganalisisan data menggunakan analisis Ujian Khi Kuasa Dua dengan menggunakan perisian *Statistical Package Social Sciences* (SPSS). Hasil pemprofilan mendapati ciri responden yang perlu diberi penekanan dalam pendidikan pengguna ialah mereka daripada etnik Melayu dan Cina, yang masih bujang, dan mempunyai tahap pendidikan diploma dan ijazah sarjana muda tanpa mengira jantina, umur, asal, IPT, semester pengajian, bidang pengajian, dan keahlian dalam kelab pengguna. Kajian ini memberi implikasi kepada Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP), persatuan pengguna, dan pihak institusi dalam meningkatkan program pendidikan pengguna melalui seminar kepenggunaan, penerbitan, edaran bahan berkaitan kepenggunaan, pertandingan serta penyampaian melalui media massa dan media sosial berpandukan ciri-ciri mahasiswa yang perlu diberi penekanan agar tahap amalan kepenggunaan mahasiswa IPT di Malaysia semakin kukuh pada masa akan datang.

Kata kunci: Profil; Demografi; Amalan kepenggunaan; Tanggungjawab pengguna; Institusi Pengajian Tinggi

[1] Jabatan Pengurusan Sumber dan Pengajian Pengguna, Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia
[2] Institusi Penyelidikan Produk Halal, Universiti Putra Malaysia

Abstract

The advent of IR 4.0 has made the internet technology as a major source of communication and information search for internet users. As young people were often becoming victims to a variety of market problems, studies among Malaysian Higher Education Institutions (HEIs) students are very important to understand and implement their responsibilities as consumers through their daily consumerism practices. The main objective of this study was to determine the profile of HEIs students related to consumer practices, so that their responsibilities as consumers can be enhanced. The variables explored are demographic factors such as gender, age, ethnicity, level of education, field of study, duration of membership in consumer club, and membership status in consumer club as well as behavioral factors that are consumer practices. This study involves 800 HEIs students from ten institutions that were selected through multistage random sampling. The result shows that the characteristics of the respondents need to be emphasized on consumer practices that are of Malay and Chinese, who are single, have a diploma and bachelor's degree, regardless of gender, age, origin, institutions, semester of study, field of study, and membership in the consumer club. The study has several implications for various parties in enhancing consumer educational programs in consumerism practices through seminars, publications, distribution of consumer-related materials, competitions and presentations through mass media and social media based on the characteristics of students that need to be emphasized, so that the level of consumer practice of HEIs students in Malaysia can be enhanced in the future.

Keywords: *Profile; Demography; Consumerism practices; Consumer responsibility; Higher Education Institutions*

Pengenalan

Kerancakan perancangan terhadap IR 4.0 yang berlaku di seluruh dunia telah memberi kesan terhadap tindakan dan keputusan seluruh pengguna di Malaysia. Disebabkan itu, pengguna perlu bersedia dan sentiasa peka kepada persekitaran, memperbaiki kemampuan diri dalam setiap tindakan dan keputusan yang lebih berkesan dalam menghadapi IR 4.0 dan membawa kepada *Society 5.0*. Namun begitu, di sebalik pembangunan yang berlaku, pengguna masih lagi tidak mampu mempertahankan hak mereka sebagai pengguna dengan sebaik-baiknya. Hal ini dapat dibuktikan melalui kajian oleh Nurazlina, Elistina, dan Aini (2015) yang menunjukkan tahap amalan kepenggunaan pengguna di Malaysia masih sederhana dengan catatan skor purata sebanyak 2.90 daripada skor maksimum 4.00. Dapatan ini menunjukkan bahawa tahap amalan kepenggunaan pengguna masih belum mampu menandingi pengguna-pengguna di negara-negara maju (Jariah, Sharifah, & Laily, 2013; Nurazlina *et al*., 2015). Hal ini berlaku akibat pengguna masih kurang melaksanakan tanggungjawab mereka sebagai pengguna secara menyeluruh dan

menyebabkan masih banyak hak mereka yang terabai. Kesan daripada fenomena amalan kepenggunaan di Malaysia yang masih sederhana dan tidak konsisten telah mengundang kebimbangan tentang nasib pengguna pada masa akan datang yang semakin mencabar yang bakal diwarisi oleh golongan muda pada masa kini. Oleh itu, untuk menjadikan pengguna melaksanakan amalan kepenggunaan yang terbaik, ciri-ciri latar belakang pengguna perlu dikenal pasti supaya dapat meningkatkan amalan kepenggunaan. Seterusnya, pengguna diharap mampu melaksanakan tanggungjawab mereka sebagai pengguna dengan seimbang agar menjadi satu amalan yang berpanjangan dan dihormati oleh kumpulan pemasar atau peniaga di pasaran.

Selari dengan konsep *consumer citizenship* atau pengguna warganegara yang ditekankan oleh McGregor (2002; 2010; 2015), seseorang pengguna perlu melaksanakan tanggungjawab pengguna mereka sebagai pengguna supaya dapat memberi manfaat bukan hanya kepada diri sendiri, malah kepada pengguna lain, komuniti, dan alam sekitar untuk menjadi pengguna yang lebih bertanggungjawab. Namun begitu, hasil daripada penerokaan kajian lepas mendapati bahawa kebanyakan pengguna cenderung melaksanakan amalan kepenggunaan yang memberi manfaat kepada diri sendiri sahaja berbanding dengan penglibatan dalam aktiviti kepenggunaan yang memberi manfaat kepada pengguna lain dan alam sekitar (Jariah *et al*., 2013). Sedangkan, untuk menjadi pengguna yang berwarganegara seperti yang ditekankan oleh McGregor, pengguna tersebut perlu melaksanakan tanggungjawab secara menyeluruh, bukan sahaja memberi manfaat kepada diri sendiri, malah kepada pengguna lain. Oleh itu, amalan kepenggunaan pengguna dalam kajian ini menfokus kepada kelima-lima tanggungjawab pengguna seperti yang telah digariskan oleh Consumer International (CI).

Sehubungan itu, untuk melahirkan pengguna yang mempunyai amalan kepenggunaan yang seimbang diperlukan satu proses yang mengambil masa yang panjang dan memerlukan kerjasama semua pihak bagi membolehkan kepentingan pengguna dilindungi sebaik-baiknya sebagai langkah berkesan. Memandangkan generasi muda sering menjadi mangsa penipuan di pasaran (Jabatan Insolvensi, 2017), mahasiswa Institusi Pengajian Tinggi (IPT) dipilih sebagai responden dalam kajian ini. Menurut Zumilah, Elistina, dan Nor Rashidah (2013), walaupun mahasiswa merupakan golongan berpendidikan, kumpulan generasi yang ramai, hampir di setiap IPT mempunyai kelab pengguna, namun mereka kerap terdedah dengan isu kepenggunaan yang negatif di pasaran. Hal ini disebabkan pengguna generasi muda di Malaysia membesar selepas era kemerdekaan, dengan pembangunan ekonomi yang cepat, modenisasi, perubahan teknologi yang pantas, globalisasi dan pembangunan antarabangsa, perubahan struktur keluarga, dan peningkatan individualisme (Goethe Institute, 2011). Oleh itu, penting untuk meneliti ciri-ciri mahasiswa IPT yang melaksanakan amalan kepenggunaan dengan baik dan sebaliknya. Seterusnya melalui analisis profil ini, diharapkan agar program

pendidikan pada masa akan datang dapat dilaksanakan dengan lebih berkesan berpandukan ciri-ciri tersebut. Akhir sekali, diharap dengan kelebihan yang ada pada mahasiswa IPT, kajian amalan kepenggunaan ini dapat bantu memperbaiki tanggungjawab mereka sebagai pengguna di pasaran dan input daripada hasil profil pengguna mampu membantu usaha badan kerajaan dan bukan kerajaan dalam meningkatkan amalan kepenggunaan melalui program pendidikan terhadap kumpulan fokus.

Objektif

Memandangkan amalan kepenggunaan penting kepada mahasiswa IPT, kajian ini bertujuan untuk menentukan profil mahasiswa IPT berkaitan amalan kepenggunaan agar dapat membantu memperbaiki tanggungjawab mereka sebagai pengguna melalui program pendidikan pengguna.

Kajian Literatur

Faktor demografi memainkan peranan yang penting kepada sesuatu kajian (Wook, Kamalrudin, & Norain, 2011). Misalnya, jantina, umur, etnik, dan tahap pendidikan merupakan empat faktor demografi yang sering menjadi tumpuan dalam kajian berkaitan tingkah laku (Dommeyer & Gross, 2003; Wagland & Taylor, 2009; Nurul Fardini, Laily, & Husniyah, 2010; Wook *et al*., 2011; Azimon, Naemah, & Elistina, 2012; Jariah, Laily, Sharifah, & Doris, 2005). Menurut Li (2010) pula, faktor demografi seperti jantina, etnik, asal, dan saiz isi rumah ialah angkubah yang biasa dikaji dalam kajian sains sosial. Namun begitu, kajian amalan kepenggunaan ini menfokuskan kepada faktor demografi seperti jantina, umur, dan etnik. Memandangkan populasi ialah mahasiswa IPT, maka faktor seperti tahap pendidikan, bidang pengajian, tempoh menjadi ahli kelab pengguna, dan status keahlian dalam kelab juga penting untuk diteliti.

Kajian oleh Kesatuan Eropah pada tahun (2009-2011) oleh Nardo, Loi, Rosati, dan Manca (2011) mendapati bahawa terdapat perbezaan antara jantina terhadap penglibatan dalam aktiviti kepenggunaan. Mereka mendapati pengguna lelaki lebih banyak melibatkan diri dalam aktiviti kepenggunaan seperti gotong-royong, kitar semula, dan sebagainya berbanding dengan perempuan. Manakala kajian mengenai amalan membuat aduan dan tuntutan ganti rugi yang dijalankan oleh Keng, Richmond, dan Han (1995); Heung dan Lam (2003) mendapati bahawa jantina juga mempunyai perbezaan dalam amalan ini, iaitu perempuan lebih suka menyuarakan suara pengguna mereka tentang ketidakpuasan hati dan membuat aduan berbanding dengan lelaki. Hal ini berlaku kerana bagi perempuan yang mempunyai pengalaman membuat aduan sebelum ini berpendapat bahawa tanpa membuat aduan akan mengakibatkan kesan negatif kepada diri dan juga pengguna lain dalam jangka masa yang panjang. Walau bagaimanapun, hasil kajian Keng *et al.* (1995) melaporkan

bahawa lelaki lebih suka untuk membuat aduan terus kepada pihak ketiga seperti pembekal perkhidmatan tersebut sebagai saluran aduan pilihan mereka. Begitu juga, kajian yang dijalankan oleh Wook, Mohd. Suhaimi, dan Norain (2010) terhadap penduduk Bandar Baru Bangi dan Kajang, mendapati jantina memberi pengaruh terhadap amalan membuat tuntutan kepada mekanisme tebus rugi seperti Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM). Mereka mendapati, lebih ramai responden perempuan kebanyakannya membuat tuntutan berbanding dengan responden lelaki. Menurut mereka, perkara ini berlaku disebabkan responden perempuan lebih mengambil berat atau cerewet dan lebih peka apabila berhadapan dengan masalah semasa berbelanja. Amalan kepenggunaan terhadap alam sekitar juga turut dikaji dan didapati mempunyai perbezaan dari segi jantina (Sharifah, Jasmine, & Laily, 2008). Hasil kajian mendapati responden perempuan di Lembah Klang didapati lebih melibatkan diri dalam amalan kitar semula berbanding dengan lelaki. Secara keseluruhannya, berdasarkan kajian lepas, perempuan didapati lebih melaksanakan amalan kepenggunaan secara positif berbanding dengan lelaki.

Merujuk kepada kajian amalan kepenggunaan ini, faktor umur juga dikenal pasti walaupun perbezaan umur responden tidak banyak berbeza disebabkan mereka terdiri daripada mahasiswa IPT yang berusia antara 18 hingga 40 tahun, namun penting untuk dikaji kerana setiap kumpulan umur mereka terdiri daripada pelbagai tahap pendidikan iaitu diploma, ijazah sarjana muda, sarjana, dan doktor falsafah. Hal ini kerana, menurut Norazmira, Maisarah, Mashitoh, dan Noor Azryani (2015), tahap pendidikan yang tinggi tidak bermakna mereka melibatkan diri dalam aktiviti kepenggunaan dan sebaliknya. Perkara ini menunjukkan bahawa umur mahasiswa IPT sangat berkait rapat dengan tahap pendidikan mereka dalam menentukan tahap amalan kepenggunaan untuk setiap kumpulan umur. Kajian oleh Wook *et al.* (2011), menunjukkan bahawa faktor umur mempengaruhi secara positif kebarangkalian responden untuk membuat tuntutan pampasan atas pembelian. Jika diteliti, kajian mendapati golongan yang berumur 30 tahun ke atas lebih cenderung membuat tuntutan berbanding dengan mereka yang berumur di bawah 30 tahun. Perkara ini berlaku mungkin didorong oleh faktor kematangan responden. Secara umumnya, golongan berumur lebih daripada 30 tahun ini dicirikan mempunyai pekerjaan yang tetap, mempunyai tanggungan, berdikari daripada aspek kewangan, dan tidak bergantung pada ibu bapa. Justeru, faktor ini dirasakan mempengaruhi golongan ini untuk lebih cenderung membuat tuntutan atas pembelian mereka. Dalam kajian Azmi dan Aini (2012), faktor demografi seperti umur dan tahap pendidikan juga merupakan faktor yang sering dijumpai mempengaruhi amalan pengguna dalam membuat aduan.

Selain itu, kajian ini turut mengenal pasti ciri tahap pendidikan mahasiswa IPT terhadap amalan kepenggunaan mereka. Hal ini kerana perbezaan tahap pendidikan menentukan tingkah laku mahasiswa terhadap amalan kepenggunaan mereka berdasarkan faktor yang berkait rapat dengan kematangan dan pengalaman (Azmi &

Aini, 2012). Selari dengan kajian lepas, Tan (2002) dan Wee, Ta, dan Cheok (1995) mendapati tahap pendidikan mempunyai perkaitan yang signifikan dengan amalan pengguna. Walau bagaimanapun, berbeza dengan hasil kajian oleh Ang, Cheng, Lim, dan Tambyah (2001), didapati bahawa tahap pendidikan bukanlah pemboleh ubah yang signifikan dalam mempengaruhi amalan pengguna dalam pembelian barangan cetak rompak. Kajian Wook *et al.* (2011) mendapati tahap pendidikan mempengaruhi secara signifikan kebarangkalian responden membuat tuntutan pampasan atas pembelian. Didapati responden yang mempunyai tahap pendidikan yang tinggi, iaitu diploma dan ke atas mempunyai kecenderungan yang lebih tinggi untuk membuat tuntutan berbanding dengan responden yang berpendidikan rendah (STPM dan ke bawah). Hal ini mungkin disebabkan mereka yang mempunyai pendidikan tinggi sering berwaspada sebelum proses pembelian dan bertindak membuat sesuatu tuntutan sekiranya berlaku sebarang masalah terhadap barang dan perkhidmatan yang digunakan dengan mempraktikkan ilmu pengetahuan yang mereka ada serta pengetahuan yang diperoleh daripada rakan-rakan dalam menuntut hak mereka daripada pihak peniaga atau badan yang bertanggungjawab seperti TTPM.

Walau bagaimanapun, menurut Farhan dan Mumtazah (2010), penekanan terhadap penggunaan lestari dalam kalangan remaja, khususnya golongan mahasiswa perlu difokuskan. Kajian mereka lebih menfokus kepada perbandingan sikap terhadap amalan lestari mengikut tempat dibesarkan dan mengikut etnik. Hasil kajian mereka mendapati bahawa faktor latar belakang seperti tempat responden dibesarkan dan etnik mempengaruhi amalan lestari responden dan mendapati bahawa responden luar bandar paling banyak melakukan amalan pengurangan dan kitar semula.

Secara keseluruhannya, demografi yang biasa diukur bagi mengenal pasti pengaruhnya terhadap amalan kepenggunaan ialah jantina, umur, tahap pendidikan, dan etnik.Walaupun kajian lepas menunjukkan jantina adalah paling banyak dikaji, namun hasil dapatan kajian adalah berbeza. Walau bagaimanapun, kajian profil terhadap amalan kepenggunaan masih kurang dijalankan selari dengan kajian-kajian berkaitan amalan kepenggunaan yang masih kurang dikaji di Malaysia dan di luar negara, sebaliknya kajian lebih banyak menfokus kepada kajian-kajian berkaitan pendayaupayaan pengguna (Nardo *et al.,* 2011; Jariah *et al*., 2013; Nurazlina *et al*., 2015; Laily, Syuhaily, & Sharifah, 2017; Nurul Nadiah, Elistina, Zuroni, Afida, & Sa'odah, 2019). Justeru, kajian menyeluruh berkenaan demografi seharusnya diperbanyakkan lagi bagi mengenal pasti ciri-ciri responden kajian dan pengaruhnya terhadap amalan kepenggunaan agar hasil profil tersebut dapat dikeluarkan dan program susulan berkaitan amalan kepenggunaan dapat dijalankan dengan lebih berkesan.

Metodologi Kajian

Kajian ini menggunakan kaedah secara kuantitatif yang merujuk kepada pengumpulan data melalui borang soal selidik. Tujuan kajian adalah untuk memprofil responden terhadap amalan kepenggunaan. Kajian ini ialah kajian yang dilakukan secara bersama-sama dengan penyelidik Fakulti Ekologi Manusia di bawah geran penyelidikan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP) bertajuk "Perlindungan Kendiri Pengguna Dalam Kalangan Mahasiswa IPT di Malaysia".

Lokasi kajian - Lokasi kajian bagi menjalankan kajian ini adalah di beberapa IPT iaitu Universiti Awam, Institut Pendidikan Guru (IPG), politeknik, dan kolej swasta di Malaysia yang berada di bahagian Utara, Barat, Timur, dan Selatan Semenanjung serta Sabah, Sarawak, dan Wilayah Persekutuan Labuan. Berikutan itu, IPT dipilih sebagai lokasi kajian bagi mewakili generasi muda secara keseluruhannya sebagai peneraju kepenggunaan masa akan datang. IPT terlibat ialah berada di seluruh Malaysia termasuk di Semenanjung, Sabah, Sarawak dan Wilayah Persekutuan Labuan.

Persampelan kajian - Terdapat sebanyak 433,728 orang mahasiswa di IPT menurut data daripada statistik makro Kementerian Pendidikan Tinggi (Kementerian Pendidikan Tinggi, 2018). Merujuk kepada jadual saiz sampel yang ditentukan berdasarkan populasi oleh Krejcie dan Morgan (1970), sekiranya jumlah populasi kajian antara 100,000 orang ke atas, saiz sampel yang ditetapkan ialah sebanyak 384 orang responden dan lebih. Namun begitu, menurut Sallant dan Dillman (1994), penambahan saiz sampel adalah digalakkan untuk mengurangkan ralat persampelan berlaku. Sehubungan itu, kajian ini telah mengambil 800 orang responden sebagai saiz sampel iaitu daripada 10 buah IPT yang terdiri daripada UA, IPTA, dan IPTS yang dipilih secara rawak. Penambahan bilangan responden adalah atas tujuan bagi mengelakkan borang soal selidik tidak diisi dengan lengkap dan juga nilai ekstrim. Dalam kajian ini, penyelidik menggunakan persampelan rawak berlapis, iaitu bermula dengan rawak mudah dalam memilih IPT berdasarkan senarai lengkap yang diperoleh daripada laman web Kementerian Pendidikan Tinggi mengikut negeri. Pertama sekali, setiap negeri diasingkan mengikut zon: Zon Utara iaitu Kedah, Perlis, dan Pulau Pinang; Zon Barat iaitu Perak, Selangor, dan Kuala Lumpur; Zon Timur iaitu Kelantan, Terengganu, dan Pahang; Zon Selatan iaitu Johor, Melaka, dan Negeri Sembilan; dan Sabah, Sarawak, dan Labuan Wilayah Persekutuan. Setelah itu, satu negeri pada setiap zon dipilih secara rawak mudah dan dua institusi di setiap negeri terpilih dipilih secara rawak mudah. Jumlah IPT yang terlibat ialah sebanyak 10 buah IPT yang terdiri daripada lima buah Universiti Awam (UA), tiga buah Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA), dan dua buah Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS). Antaranya ialah Universiti Utara Malaysia, Universiti Putra Malaysia, Universiti Malaysia Terengganu, Universiti Teknologi MARA, Universiti Malaysia Sarawak,

Politeknik Sultan Abdul Aziz Shah, Institusi Perguruan Kampus Dato' Razali Ismail, Politeknik Mukah Sarawak, Kolej Profesional MARA Melaka, dan Universiti Islam Antarabangsa Sultan Abdul Halim Mu'adzam Shah. Seterusnya, setelah institusi dipilih, penyelidik memilih responden dengan menggunakan persampelan rawak sistematik dengan cara mengira setiap selang lima orang pelajar yang memasuki perpustakaan institusi tersebut. Perpustakaan menjadi tempat pilihan data dikumpul kerana setiap IPT memiliki perpustakaan dan ciri-ciri responden lebih pelbagai dari segi fakulti, bidang pengajian, tahap pendidikan, tahun pengajian, dan lain-lain.

Responden kajian - Responden dalam kajian ini hanya terhad kepada mahasiswa di IPT sahaja. Pemilihan mahasiswa IPT dalam kajian ini adalah disebabkan mereka merupakan golongan berpendidikan tinggi, ramai, sesetengah daripada mereka terdedah dengan ilmu kepenggunaan melalui subjek kepenggunaan yang dipelajari di IPT dan di setiap IPT kebanyakannya terdapat gerakan kepenggunaan yang diberi nama Gerakan Pengguna Siswa (GPS), serta mereka terlibat sama ada secara langsung atau tidak dalam program-program kepenggunaan yang dijalankan oleh KPDNHEP melalui gerakan pengguna yang ditubuhkan. Walau bagaimanapun, responden kajian ini tidak semestinya ahli kelab pengguna, sebaliknya sesiapa sahaja yang bergelar mahasiswa IPT yang juga sebahagian daripada golongan muda yang bakal menempuh pelbagai cabaran dan menjadi wakil dalam memperjuangkan kepentingan kepenggunaan pengguna di Malaysia pada masa akan datang. Barisan mahasiswa diharap agar semangat perjuangan terhadap kepenggunan dapat digunakan selepas keluar daripada IPT kelak.

Instrumen kajian - Pertama, latar belakang responden mengandungi beberapa maklumat iaitu jantina, umur, etnik, status perkahwinan, tahap pendidikan, asal, dan status keahlian dalam kelab pengguna. Maklumat ini sangat penting untuk membentuk dan memahami demografi responden dalam kajian ini. Kedua, amalan kepenggunaan merupakan pemboleh ubah bersandar dalam kajian ini. Bagi mengukur pemboleh ubah amalan, penyelidik mengadaptasi kajian Jariah *et al.* (2013) dan Nurazlina *et al.* (2015). Sebanyak 13 pernyataan berkaitan amalan kepenggunaan yang selari dengan lima tanggungjawab yang telah disenaraikan oleh CI iaitu kesedaran untuk mengkritik, penglibatan dan tindakan, tanggungjawab sosial, tanggungjawab terhadap alam sekitar, dan bersatu padu. Soalan bagi item amalan kepenggunaan adalah berbentuk selanjar. Responden diminta untuk menentukan setiap pernyataan yang menggambarkan kekerapan amalan mereka berkaitan kepenggunaan dengan menggunakan lima skala 1 hingga 5. Perbuatan amalan kepenggunaan yang dilakukan oleh responden diukur sebagai "Tidak Pernah" bagi mereka yang benar-benar tidak pernah melaksanakannya, hingga perbuatan "Sangat Kerap" bagi mereka yang selalu melaksanakannya.

Analisis data – Ujian Khi Kuasa Dua digunakan apabila pengkaji ingin meneroka hubungan antara dua pemboleh ubah berbentuk kategori. Setiap pemboleh ubah

boleh mempunyai dua atau lebih kategori. Ujian ini juga berfungsi untuk membandingkan frekuensi atau peratus dalam setiap kategori. Hal ini adalah berdasarkan *crosstabulation*, dengan faktor dikelaskan mengikut kategori pada setiap pemboleh ubah. Ujian Khi Kuasa Dua dijalankan untuk memprofil responden bagi menjawab objektif kedua kajian ini.

Hasil Kajian

Latar belakang responden

Bahagian ini memerihalkan tentang latar belakang responden kajian, iaitu mahasiswa IPT di Malaysia. Ciri latar belakang responden yang dibincangkan adalah seperti jantina, umur, etnik, status perkahwinan, tahap pendidikan, semester pengajian, bidang pengajian, asal, dan status keahlian dalam kelab pengguna.

Jadual 1 menunjukkan latar belakang responden. Daripada bilangan responden sebanyak 796 orang, didapati bahawa majoriti daripada mereka ialah responden perempuan iaitu sebanyak 78.6 peratus berbanding dengan lelaki sebanyak 21.6 peratus. Dari segi umur, 67.0 peratus adalah berumur antara 18 hingga 22 tahun. Golongan usia ini merupakan pelajar yang mendominasi taburan usia di IPT, memandangkan mereka ialah pelajar diploma, dan ijazah sarjana muda. Seterusnya, hanya 33.0 peratus berumur antara 23 hingga 40 tahun. Golongan usia ini kebiasaannya ialah golongan pelajar peringkat sarjana dan ijazah kedoktoran, dan pelajar dalam lingkungan usia ini sangat sedikit jika dibandingkan dengan pelajar yang sedang mengikuti pengajian peringkat ijazah sarjana muda. Kajian juga menunjukkan bahawa kebanyakan responden ialah Melayu yang merupakan golongan terbesar iaitu sebanyak 79.4 peratus diikuti dengan etnik Cina sebanyak 11.7 peratus, India sebanyak 5.0 peratus, dan lain-lain sebanyak 3.9 peratus.

Kebanyakan mereka masih bujang iaitu sebanyak 95.5 peratus, manakala hanya 4.5 peratus sahaja yang sudah berkahwin. Majoriti daripada responden adalah daripada UA iaitu sebanyak 87.3 peratus, berbanding dengan responden daripada IPTA dan IPTS yang hanya sebanyak 7.3 peratus dan 5.4 peratus masing-masing. Dari segi tahap pendidikan, kebanyakan mereka sedang mengikuti kursus ijazah sarjana muda iaitu sebanyak 60.7 peratus, diikuti dengan diploma sebanyak 28.0 peratus dan sarjana dan ke atas sebanyak 11.3 peratus. Majoriti daripada mereka berada pada semester 1-4 iaitu sebanyak 66.8 peratus dan selebihnya semester 5-9 iaitu sebanyak 33.2 peratus. Dari segi bidang pengajian, sains sosial dan sains ialah sebanyak 57.9 peratus dan 42.1 peratus masing-masing. Kebanyakan mereka berasal dari bandar iaitu sebanyak 55.8 peratus dan dari luar bandar sebanyak 44.2 peratus.

Seterusnya, responden ditanya mengenai status keahlian dalam kelab pengguna dan didapati majoriti daripada mereka bukan ahli iaitu sebanyak 92.5 peratus berbanding dengan 7.5 peratus ialah ahli kelab pengguna. Memandangkan banyak daripada responden tidak terlibat dalam mana-mana kelab pengguna, hanya 5.4 peratus sahaja yang menjadi ahli dalam tempoh antara 1 hingga 3 tahun dan 1.1 peratus menjadi ahli antara 4 hingga 9 tahun. Kebanyakan responden tidak menulis tempoh keahlian oleh kerana majoriti mereka bukan ahli kelab pengguna.

Jadual 1: Latar Belakang Responden

Ciri-ciri Demografi	Frekuensi (n=796)	Peratus (%)
Jantina		
Lelaki	170	21.4
Perempuan	626	78.6
Umur		
18-22	533	67.0
23-40	263	33.0
Etnik		
Melayu	632	79.4
Cina	93	11.7
India	40	5.0
Lain-lain	31	3.9
Status Perkahwinan		
Bujang	760	95.5
Berkahwin	36	4.5
Balu/Janda/Duda	-	-
Institusi Pengajian Tinggi		
Universiti Awam	695	87.3
Institusi Pengajian Tinggi Awam	58	7.3
Institusi Pengajian Tinggi Swasta	43	5.4
Tahap Pendidikan		
Diploma	223	28.0
Ijazah Sarjana Muda	483	60.7
Sarjana/PhD	90	11.3
Semester Pengajian		
Semester 1-4	532	66.8
Semester 5-9	264	33.2
Asal		
Bandar	444	55.8
Luar Bandar	352	44.2
Status keahlian		
Ahli	60	7.5
Bukan Ahli	736	92.5

Petunjuk: n=796 responden

Amalan kepenggunaan

Amalan kepenggunaan merupakan pemboleh ubah bersandar dalam kajian ini yang terdiri daripada 13 item. Pengukuran amalan kepenggunaan berdasarkan skala 1 hingga 5 iaitu daripada "Tidak Pernah" hingga "Sangat Kerap". Berdasarkan Jadual 2, pernyataan dibina berdasarkan lima tanggungjawab pengguna yang digariskan oleh CI iaitu kesedaran mengkritik, penglibatan dan tindakan, tanggungjawab sosial, tanggungjawab alam semula jadi, dan bersatu padu. Oleh itu, daripada 13 item yang diperoleh daripada adaptasi kajian Jariah *et al.* (2013) dan Nurazlina *et al.* (2015), terdapat dua dimensi sahaja yang wujud setelah proses analisis faktor dilakukan yang diberi nama baharu, iaitu amalan mencari maklumat dan keprihatinan terhadap isu kepenggunaan. Pembentukan kedua-dua amalan kepenggunaan ini adalah disokong oleh kajian Jariah *et al.* (2013), iaitu terdapat tiga dimensi amalan pengguna yang dibentuk daripada analisis faktor yang terdiri daripada amalan kepenggunaan, amalan advokasi, dan amalan kepekaan terhadap persekitaran. Selain itu, pembentukan dua amalan kepenggunaan kajian ini juga berdasarkan kajian oleh Nurazlina *et al.* (2015), iaitu terdapat lima dimensi amalan kepenggunaan iaitu amalan bersuara, mencari maklumat, peka dan teliti sebelum pembelian, keprihatinan terhadap isu kepenggunaan, dan penglibatan aktiviti kepenggunaan. Oleh itu, secara keseluruhannya kedua-dua amalan kepenggunaan dalam kajian ini telah merangkumi kelima-lima tanggungjawab pengguna yang telah digariskan oleh CI seperti yang diterangkan sebelum ini.

Apabila diperhatikan, kebanyakan responden kerap membuat perbandingan harga sebelum membeli barangan dengan nilai skor purata sebanyak 4.01 daripada separuh skor purata maksimum 5.00 pada dimensi amalan mencari maklumat. Item ini juga merupakan item tertinggi dalam keseluruhan konstruk amalan kepenggunaan. Hal ini menunjukkan bahawa hampir keseluruhan mahasiswa IPT di Malaysia akan mencari maklumat melalui amalan perbandingan harga antara produk yang ingin dibeli. Hasil kajian ini sama dengan kajian Jariah *et al.* (2013), terdapat separuh daripada responden kerap mengamalkan amalan membuat perbandingan harga sebelum membuat keputusan pembelian.

Jadual 2: Skor Purata Amalan Kepenggunaan

Bil.	Item	Skor Purata	Sisihan Piawai
	Amalan Mencari Maklumat		
1.	Saya membuat perbandingan harga sebelum membeli barangan.	4.01	0.90
2.	Saya membaca label pada barangan sebelum menggunakannya.	3.82	0.92
3.	Saya membaca dengan teliti bil utiliti seperti telefon, air, elektrik sebelum membayarnya.	3.85	0.90

Jadual 2 (sambungan)

Bil.	Item	Skor Purata	Sisihan Piawai
	Amalan Mencari Maklumat		
4.	Sekiranya terdapat perjanjian, saya membaca terma dan syarat perjanjian sebelum membeli.	3.70	0.92
5.	Saya menyokong dasar/kempen yang memberi kebaikan kepada pengguna keseluruhannya. Contoh: kitar semula, kurangkan gula, berkongsi kenderaan.	3.85	0.89
	Amalan Keprihatinan terhadap Isu Kepenggunaan		
6.	Saya mengambil bahagian dalam aktiviti kepenggunaan seperti mengikuti latihan/ceramah/kempen kepenggunaan.	3.08	0.97
7.	Saya membawa beg bagi mengelakkan penggunaan plastik semasa membeli-belah.	3.26	1.01
8.	Saya memberitahu ketidakpuasan hati saya terhadap barang/perkhidmatan kepada peniaga.	3.33	0.98
9.	Saya menyuarakan pendapat terhadap sesuatu yang berkaitan dengan kepenggunaan kepada badan yang bertanggungjawab.	3.22	1.00
10.	Saya menyalurkan pandangan saya terhadap sesuatu isu kepenggunaan kepada masyarakat umum/keluarga/rakan-rakan melalui pelbagai saluran seperti *facebook, twitter*, blog	3.15	1.04
11.	Saya membuat aduan kepada pihak yang bertanggungjawab jika ditipu oleh peniaga.	3.37	1.00
12.	Saya menuntut ganti rugi sekiranya barangan/perkhidmatan tidak berkualiti.	3.58	0.96
13.	Saya menyokong keputusan yang dipelopori oleh persatuan pengguna/alam sekitar. Contoh; boikot ayam	3.32	1.00
	Jumah Skor Purata	**3.50**	**0.96**

Petunjuk: Skala 1= Tidak Pernah, 4=Sangat Kerap, n=800 responden, SD=Sisihan piawai

Selain itu, kebanyakan responden juga akan membaca dengan teliti bil utiliti seperti telefon, air, elektrik sebelum membayarnya dengan skor purata sebanyak 3.85. Amalan responden dalam memeriksa semula bil-bil utiliti sebelum membuat pembayaran adalah penting bagi memastikan jumlah bil tersebut tiada kesilapan dari segi pengiraan dan sebagainya. Di samping itu juga, amalan ini menggalakkan pengguna lebih teliti dan berhati-hati agar tidak merugikan diri sendiri di samping dapat merancang perbelanjaan dan penggunaan sumber dengan lebih bijak pada masa akan datang. Begitu juga dengan membaca label barangan sebelum menggunakannya iaitu skor purata sebanyak 3.82. Perkara ini menunjukkan bahawa responden peka kepada barangan yang digunakan dengan mengambil langkah lebih

berhati-hati sebelum menggunakan barangan yang dibeli bagi mengelak daripada berlakunya sebarang masalah, terutamanya berkaitan dengan isu keselamatan. Amalan membaca label juga penting bagi menjamin kualiti produk tidak kira barangan elektrik mahupun produk makanan. Oleh itu, penting label pada produk makanan mempunyai maklumat kandungan nutrien, senarai ramuan, tarikh luput, alamat pengilang dan pengeluar, perakuan label, dan banyak lagi yang memberi panduan kepada pengguna.

Walau bagaimanapun, tindakan membaca terma dan syarat perjanjian sebelum membeli kurang diamalkan oleh mahasiswa IPT semasa melaksanakan amalan mencari maklumat (Purata = 3.70). Perkara ini berlaku disebabkan sikap pengguna itu sendiri yang malas membaca dan ayat perjanjian terlalu panjang dan kurang difahami. Namun, sebagai seorang pembeli atau peminjam kewangan perlu memahami keseluruhan terma dan syarat pinjaman dan mematuhi perjanjian yang telah ditetapkan dan dipersetujui oleh kedua-dua pihak agar kelak tidak mengundang sebarang masalah. Contohnya, tanggungjawab pengguna sebagai pemegang polisi insurans seharusnya membaca polisi dengan teliti bagi memastikan pengguna memahami kandungan, terma dan syarat, prosedur tuntutan serta risiko-risiko yang tidak dilindungi insurans berkenaan. Pengguna juga perlu memahami apa-apa yang dilindungi berdasarkan polisi tersebut dan hubungi pihak syarikat insurans seberapa segera dan dapatkan nasihat mereka jika berlaku sebarang masalah (Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, dan Hal Ehwal Pengguna, 2019).

Pada amalan keprihatinan terhadap isu kepenggunaan pula, kebanyakan responden akan menuntut ganti rugi sekiranya barang atau perkhidmatan tidak berkualiti, dengan skor purata sebanyak 3.58. Tindakan menuntut ganti rugi ini merupakan salah satu contoh tanggungjawab penglibatan dan tindakan pengguna. Amalan ini sangat berguna kepada seluruh pengguna jika dilakukan secara konsisten sekiranya berlaku sebarang penganiayaan, penipuan, muslihat, dan penafian hak oleh pihak yang tidak bertanggungjawab agar barang dan perkhidmatan yang disediakan oleh para pengeluar atau peniaga sentiasa berada dalam keadaan yang baik dan berkualiti. Seperti dalam kajian Wan Jamaliah, Kamariah, Norela, dan Halimah (2001) kajian mendapati responden sangat menitikberatkan hak untuk membuat aduan (Purata = 4.26 daripada skor maksimum 5.00) sekiranya tidak berpuas hati dengan barangan yang dibeli atau perkhidmatan yang diberi oleh peniaga dengan mengambil tindakan membuat aduan terus kepada peniaga atau secara formal membuat aduan kepada TTPM. Berbeza dengan kajian oleh Wook *et al.* (2011) dan Jariah *et al.* (2013), responden kurang membuat aduan dan tidak menunjukkan ketidakpuasan hati mereka kepada peniaga dan persatuan pengguna. Perkara ini sangat membimbangkan kerana dibimbangi peniaga terus mengambil kesempatan terhadap kelemahan pengguna yang sering berdiam diri tanpa mencari jalan untuk melindungi diri daripada masalah yang berlaku di pasaran. Tambahan, adanya undang-undang yang komprehensif belum lagi mencukupi kecuali pengguna itu sendiri melakukan

sesuatu seperti menuntut ganti rugi (Sakina Suzanna, Azimon, & Ong, 2012). Justeru, pengguna perlu mengambil bahagian secara aktif dalam menyokong proses menegakkan hak-hak mereka terhadap eksplotasi pasaran.

Walau bagaimanapun, amalan mengambil bahagian dalam aktiviti kepenggunaan seperti mengikuti latihan, ceramah, kempen kepenggunaan kurang dilakukan oleh mahasiswa IPT (Purata = 3.08). Hasil ini menunjukkan bahawa sebahagian responden sahaja melibatkan diri dalam aktiviti yang dianjurkan oleh kementerian, kelab pengguna atau mana-mana persatuan pengguna. Hal ini berlaku berkemungkinan responden tiada masa untuk meluangkan masa lapang mereka untuk aktiviti seperti ini, sebaliknya mereka menyiapkan tugasan yang diberi oleh pensyarah, mengulang kaji pelajaran, beriadah, keluar bersama kawan-kawan, dan aktiviti sosial yang lain. Seperti yang diharapkan, melalui penglibatan dalam aktiviti ini, responden dapat meningkatkan kemahiran mereka berkaitan kepenggunaan dan diharap dapat dipraktikkan apabila mereka bergraduat kelak. Seperti dalam kajian Md. Nor, Zarinah, dan Maziaton (1999), iaitu mendapati lebih separuh daripada responden (Purata = 4.60) bersetuju bahawa persatuan pengguna kurang mendapat sokongan daripada pengguna disebabkan kurangnya medium penyebaran maklumat program dan peranan yang dimainkan oleh mereka masih lemah. Hasil ini disokong oleh Jariah *et al.* (2013) iaitu hanya 22.0 peratus sahaja daripada responden yang menyokong dan melibatkan diri dalam persatuan pengguna seraca aktif. Walau bagaimanapun, menurut Jariah *et al.* (2013) mendapati sebanyak 43.0 peratus daripada responden yang bersetuju bahawa persatuan pengguna telah berjaya melindungi pengguna melalui keputusan dan program yang dijalankan. Walaupun begitu, jumlah ini masih rendah dan perlu diberi penekanan agar matlamat persatuan pengguna tercapai.

Secara keseluruhannya, tahap amalan kepenggunaan mahasiswa IPT di Malaysia berada pada tahap sederhana dengan jumlah skor purata keseluruhan sebanyak 3.50, iaitu lebih daripada separuh skor purata maksimum 5.00. Tahap ini menunjukkan bahawa amalan kepenggunaan mahasiswa IPT berada dalam keadaan yang baik, namun perlu ditingkatkan dari masa ke masa melalui penglibatan program kepenggunaan yang dianjurkan oleh persatuan pengguna mahupun kerajaan dan usaha kerajaan dalam memeperbaharu dasar pengguna, menyediakan iklan, penulisan berkaitan isu kepenggunaan melalui saluran media sosial dan media massa agar amalan kepenggunaan mereka berada pada tahap yang lebih baik pada masa akan datang. Hasil kajian ini disokong oleh kajian Jariah *et al.* (2013) dan Nurazlina *et al.* (2015), mereka mendapati tahap amalan kepenggunaan pengguna adalah sederhana dan menfokus kepada amalan kepnggunaan yang asas, iaitu amalan mencari maklumat dan amalan peka dan teliti sebelum pembelian. Kajian oleh Nurizan, Laily, Sharifah, Norhasmah, Aini, dan Naimah (2004); Fazli dan Yong (2006); Mumtazah dan Norhafidah (2009); dan Abdullah, Syed, Ghazali, Mohd Rafi dan Mohd (2018) tentang tanggungjawab alam sekitar yang merupakan sebahagian

daripada amalan keprihatinan terhadap isu kepenggunaan juga mendapati tahap amalan kepenggunaan pengguna di Malaysia masih sederhana, walaupun mempunyai pengetahuan terhadap alam sekitar adalah tinggi.

Tahap amalan kepenggunaan

Bagi menjalankan analisis pemprofilan, skor setiap item di bawah bahagian amalan kepenggunaan dijumlahkan bagi memperoleh jumlah amalan dan jumlah tersebut diklasifikasikan kepada dua kumpulan, iaitu tahap yang rendah dan tinggi. Pembahagian kepada dua kumpulan ini adalah berdasarkan *cut off point* iaitu 50% yang ditetapkan oleh SPSS. Pembahagian tahap dengan cara ini digunakan kerana pembahagian adalah bergantung pada taburan data kajian. Hal ini membolehkan bilangan responden yang hampir sama untuk setiap tahap agar pemprofilan mahasiswa IPT dapat dilakukan. Kaedah pembahagian ini turut diguna pakai oleh kajian Gerard, Leung, dan Ian (2002) dan Nurul Nadiah, Elistina, Zuroni, Afida, dan Sa'odah (2018), iaitu membahagikan dua kumpulan responden mengikut ciri-ciri demografi berdasarkan *cut off point.*

Jadual 3: Tahap Amalan Kepenggunaan bagi Tujuan Pemprofilan

Bil.	Tahap	Frekuensi	Peratus
1.	Rendah (13-46)	453	56.9
2.	Tinggi (47-65)	343	43.1

Berdasarkan Jadual 3, tahap amalan kepenggunaan yang rendah ialah sebanyak 453 orang responden (56.9%) dan sebanyak 343 orang responden (43.1%) pada tahap yang tinggi. Oleh itu, untuk tujuan pemprofilan, setiap demografi responden dalam kajian ini akan dianalisis mengikut tahap yang telah ditetapkan dan hasil pemprofilan tersebut akan dibincangkan selepas ini.

Profil responden terhadap amalan kepenggunaan

Pemprofilan pengguna dilakukan adalah untuk mengenal pasti ciri-ciri demografi yang signifikan (terdapat perbezaan) berkaitan amalan kepenggunaan responden dalam kajian ini. Setiap demografi responden dalam kajian ini akan dianalisis mengikut rendah dan tinggi. Seterusnya, penyelidik dapat mengenal pasti kumpulan ciri-ciri demografi yang perlu diberi penekanan untuk penambahbaikan berdasarkan tahap amalan kepenggunaan yang rendah.

Berdasarkan Jadual 4, untuk tujuan pemprofilan tahap amalan kepenggunaan pengguna yang dibahagi kepada dua kumpulan skor iaitu rendah dan tinggi dengan menggunakan ujian Khi Kuasa Dua. Hasil dapatan kajian menunjukkan bahawa terdapat tiga sahaja yang mempunyai perbezaan yang signifikan berkaitan amalan

kepenggunaan iaitu angkubah etnik, status perkahwinan, dan tahap pendidikan. Hal ini menyebabkan semua ciri dalam demografi seperti yang dinyatakan dalam Jadual 4 hendaklah diberi penekanan dalam meningkatkan amalan kepenggunaan responden secara sama rata kecuali etnik India, sudah berkahwin, dan tahap pendidikan sarjana dan Ph.D.

Jadual 4: Profil Mahasiswa IPT terhadap Amalan Kepenggunaan

Demografi	**Rendah**	**Tinggi**	**Ujian Khi Kuasa Dua**	
	n=453	n=343	Sig. (p)	χ^2
Jantina				
Lelaki, n=170	93 (54.7)	77 (45.3)	0.571	0.321
Perempuan, n=626	360 (57.5)	266 (42.5)		
Umur				
18-22, n=533	315 (59.1)	218 (40.9)	0.089	2.890
23-40, n=263	138 (52.5)	125 (47.5)		
Etnik				
Melayu, n=632	**345 (54.6)**	287 (45.4)	**0.005****	12.862
Cina, n=93	**64 (68.8)**	29 (31.2)		
India, n=40	18 (48.0)	**22 (52.0)**		
Asal				
Bandar, n=444	257 (57.9)	187 (42.1)	0.582	0.303
Luar Bandar, n=352	196 (55.7)	156 (44.3)		
Status Perkahwinan				
Bujang, n=760	**441 (58.0)**	319 (42.0)	**0.006****	7.569
Berkahwin, n=36	12 (33.3)	**24 (66.7)**		
Institusi Pengajian Tinggi (IPT)				
UA, n=695	391 (56.3)	304 (43.7)	0.387	0.748
IPTA, n=101	62 (57.5)	39 (38.6)		
Tahap Pendidikan				
Diploma, n=223	**120 (53.8)**	103 (46.2)	**0.018***	8.080
Ijazah sarjana muda, n=483	**292 (60.5)**	191 (39.5)		
Sarjana/Ph.D, n=90	41 (45.6)	**49 (54.4)**		
Semester Pengajian				
Sem. 1-4, n=531	309 (58.2)	222 (41.8)	0.316	1.006
Sem. 5-9, n=264	143 (54.2)	121 (45.8)		
Bidang Pengajian				
Sains, n=335	192 (57.3)	143 (42.7)	0.902	0.015
Sastera, n=461	261 (56.6)	200 (43.4)		
Status Keahlian				
Ahli, n=60	28 (46.7)	32 (53.3)	0.126	2.343
Bukan Ahli, n=736	425 (57.7)	311 (42.3)		

Petunjuk: **Signifikan (dua-hujung) pada p ≤ .01

Pertama, keputusan ujian Khi Kuasa Dua (χ^2=12.862) menunjukkan bahawa terdapat perbezaan yang signifikan antara etnik berkaitan amalan kepenggunaan (p=0.005). Hasil analisis ujian ini mendapati amalan kepenggunaan etnik Melayu dan Cina berada pada tahap yang rendah iaitu sebanyak 54.6 peratus dan 68.8 peratus masing-masing, manakala etnik India berada pada tahap tinggi iaitu sebanyak 52.0 peratus. Perbezaan tahap amalan kepenggunaan antara etnik ini berkemungkinan disebabkan budaya setiap etnik dalam menzahirkan tanggungjawab pengguna melalui amalan kepenggunaan seharian mereka.

Keputusan ujian Khi Kuasa Dua (χ^2=7.569) menunjukkan bahawa terdapat perbezaan yang signifikan antara status perkahwinan berkaitan amalan kepenggunaan (p = 0.006). Kajian mendapati tahap amalan kepenggunaan dalam kalangan mereka yang masih bujang berada pada tahap rendah iaitu sebanyak 58.0 peratus daripada 760 orang, manakala tahap amalan kepenggunaan dalam kalangan berkahwin didapati berada pada tahap tinggi iaitu sebanyak 66.7 peratus daripada 36 orang. Perbezaan tahap amalan kepenggunaan antara status perkahwinan ini berkemungkinan disebabkan gaya hidup dan tanggungjawab yang dihadapi adalah berbeza-beza.

Keputusan ujian Khi Kuasa Dua (χ^2 = 8.080) menunjukkan bahawa terdapat perbezaan yang signifikan antara tahap pendidikan berkaitan amalan kepenggunaan (p = 0.018). Bagi tahap pendidikan diploma dan ijazah sarjana muda, didapati amalan kepenggunaan responden berada pada tahap yang rendah, iaitu sebanyak 53.8 peratus daripada 223 orang responden dan 60.5 peratus daripada 483 orang responden masing-masing. Manakala tahap pendidikan Sarjana dan Ph.D berada pada tahap amalan kepenggunaan tinggi dengan peratusan sebanyak 54.4 peratus daripada 90 orang responden. Perbezaan ini berlaku berkemungkinan mereka yang berada pada tahap pendidikan diploma dan ijazah sarjana muda masih muda dan kurang matang berbanding dengan mereka yang berada pada tahap pendidikan sarjana dan Ph.D yang telah banyak pengalaman dalam kepenggunaan di pasaran. Hasil kajian ini disokong oleh kajian Wook *et al.* (2011) dan Azmi dan Aini (2012), iaitu faktor tahap pendidikan mempengaruhi responden untuk membuat tuntutan pampasan atas pembelian. Kajian mereka mendapati golongan yang berpendidikan tinggi lebih cenderung membuat aduan dan tuntutan berbanding dengan mereka yang berpendidikan rendah. Berbeza dengan kajian yang dijalankan oleh Keng *et al.* (1995); Heung dan Lam (2003); dan Wook *et al.* (2010) mendapati bahawa faktor jantina mempunyai perbezaan dalam amalan membuat aduan dan tuntutan ganti rugi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil keputusan analisis profil yang telah dibuat terhadap latar belakang responden dan amalan kepenggunaan, pihak kerajaan dan institusi pengajian tinggi

juga boleh mempergiatkan usaha dalam mendidik masyarakat pengguna tentang kepentingan amalan kepenggunaan melalui seminar kepenggunaan, penerbitan, edaran bahan berkaitan kepenggunaan, pertandingan serta penyampaian melalui media massa dan media sosial seperti iklan papan tanda, televisyen, radio, Internet, *facebook, instagram, twitter* dan banyak lagi. Ciri-ciri pengguna yang perlu diberi penekanan mengenai amalan kepenggunaan ini adalah tidak kira jantina, umur, IPT, etnik, status perkahwinan, semester pengajian, bidang pengajian, tahap pendidikan, asal, dan status keahlian, bagi meningkatkan amalan kepenggunaan. Namun begitu, ciri-ciri demografi seperti etnik (India), status perkahwinan (berkahwin), dan tahap pendidikan (sarjana atau doktor falsafah) tidak perlu diberi penekanan serius kerana tahap amalan kepenggunaan mereka berada pada tahap yang baik.

Oleh itu, bagi merealisasi hasrat dalam meningkatkan amalan kepenggunaan di Malaysia, perancangan perlu disusun rapi supaya program yang dijalankan lebih kukuh dan memenuhi keperluan kumpulan sasar. Sebagai pengguna yang bertanggungjawab, penyertaan pengguna sendiri dalam program-program pendidikan pengguna amat penting. Pengguna wajar bertindak sebagai satu kumpulan untuk membolehkan suara mereka didengari, misalnya, menyertai bengkel-bengkel dan seminar kepenggunaan, menghadiri pameran kepenggunaan, memberi sokongan kepada program-program pendidikan pengguna melalui sumbangan tenaga atau sumbangan kewangan, menjalankan program pendidikan pengguna di kawasan-kawasan sendiri, membaca majalah dan surat khabar yang memuatkan isu-isu kepenggunaan, dan menyebar pengetahuan mengenai isu-isu kepenggunaan melalui media sosial agar maklumat bermanfaat dapat disampaikan dengan lebih pantas dan lebih banyak pengguna yang menerimanya. Sehubungan itu, penglibatan aktif dalam program-program pendidikan akan membantu menjadikan pengguna tersebut lebih berwarganegara seperti yang ditekankan oleh McGregor (2017).

Rujukan

Abdullah, A.M., Syed Ali, F., Ghazali, A., Mohd Rafi, Y., & Mohd Rosli, M. (2018).Willingness to pay for environmentally friendly products among low income households along Coastal Peninsular Malaysia. *Sustainability, 10*, 1-19.

Ang, S.H., Cheng, P.S., Lim, E.A.C., & Tambyah, S.K. (2001). Spot the difference: Consumer responses towards counterfeits. *Journal of Consumer Marketing, 18*(3), 219-235.

Azimon, A.A., Naemah, A., & Elistina, A.B. (2012). *Celik undang-undang: Sejauh mana kesedaran pengguna mahasiswa terhadap hak kepenggunaan dan hak membuat tuntutan.* Seminar Kebangsaan Macfea ke-16. Palm Garden Hotel Putrajaya: Universiti Putra Malaysia.

Azmi, M. & Aini, M.S. (2012). Factors affecting consumer complaint behavior. *Jurnal Pengguna Malaysia, 18*, 16-37.

Domina, T. & Koch, K. (2002). Convenience and frequency of recycling: Implication for including textile in curbside recycling programs. *Environment and Behavior, 33*(2), 216-238.

Dommeyer, C.J. & Gross, B.L. (2003). What consumers know and what they do: An investigation of consumer knowledge, awareness, and use of privacy protectionstrategies. *Journal of Interactive Marketing*, *17*(2), 34-51.

Do Paco, A.M.F., Raposo, M.L.B., & Filho, W.L. (2008). Identifying the green consumer: A segmentation study. *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*,*17*(1), 17-25.

Farhan, M.A. & Mumtazah, O. (2010). Sikap mahasiswa terhadap penggunaan lestari. *Jurnal Pengguna Malaysia, 14*, 110-121.

Fazli, S. & Yong, T. Y. (2006). Tahap keprihatinan alam sekitar dan amalan kepenggunaan hijau pengguna di Petaling Jaya, Selangor. *Pertanika Journal Social Science and Human, 14*(2), 95-109.

Gerard, P., Leung, H.C. & Ian, P. (2002). Understanding consumer demand for non deceptive pirated brands. *Marketing Intelligence and Planning*, *20*(7), 405-416.

Goethe Institute (2011). Values, dream, ideals. Muslim youths in South East Asia. Survey in Indonesia and Malaysia. Dimuat turun daripada www.goethe.de/malaysia/youthsurve.

Heung, V.C.S. & Lam, T. (2003). Customer complaint behaviour towards hotel restaurant services. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 15*(5), 283 - 289. https://doi.org/10.1108/09596110310482209

Jabatan Insolvensi (2017). *Statistik Muflis*. Dimuat turun daripada htpp://www.insolvensi.gov.my/ms/

Jariah, M., Laily, P., Sharifah, A.H., & Doris, P. (2005). *Kajian Profil Pengguna*. Serdang: Penerbit Persatuan Ekonomi Pengguna & Keluarga Malaysia.

Jariah, M., Sharifah, A.H., & Laily, P. (2013). Realiti keupayaan pengguna Malaysia. Dalam Z.Zumilah, A.B. Elistina, & Z. Nor Rashidah (Eds.), *Malaysia Negara Maju Realiti & Cabaran Pengguna* (19-45). Serdang, Selangor: Penerbit Persatuan Ekonomi Pengguna & Keluarga Malaysia.

Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, dan Hal Ehwal Pengguna (2019). *Laporan akhir kajian pembentukan indeks pendayaupayaan pengguna Malaysia.* Putrajaya: Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, dan Hal Ehwal Pengguna.

Keng, K.A., Richmond, D., & Han, S. (1995). Determinants of consumer complaint behavior: A study of Singapore consumer. *Journal of International Consumer Marketing, 8*(2), 101-111.

Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970). Determining sample saiz for researchactivities. *Educational and Psyschological Measurement*, *30*, 608.

Laily, P., Syuhaily, O., & Sharifah, A.H. (2017). Pembentukan index pendayaupayaan pengguna Malaysia. *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics, 20*(S2), 81-105.

Li, M. (2010). *Exploration of Chinese consumer complaint behavior in the hospitality industry.* University of Nevada Las Vegas: Professional Paper.

Lynnette, Z.C. (1998). *School recycling and students environmental attitudes and behaviors*. (Thesis Ph.D). Dimuat turun daripada The Claremont Graduate University.

McGregor, S.L.T. (2017). *Salutogenic consumer education* [McGregor Monograph Series, No.201701] Seabright, NS: McGregor Consulting Group. Retrieved formhttp://www.consultmcgregor.com

Memery, J., Megicks, P., & Williams, J. (2005). Ethical and social responsibility issues in grocery shopping: A preliminary typology. *Qualitative Market Research: An International Journal, 8*(4), 399-412.

Mumtazah, O. & Norhafidah, A. (2009). Bagaimanakah amalan penggunaan lestari remaja sekolah? *Jurnal Pengguna Malaysia, 13*, 23-38.

Nardo, M., Loi, M., Rosati, R., & Manca, A. (2011). The consumer empowerment index: A measure of skills, awareness and engagement of European consumers. *European Union*. 1-233.

Norazmira, A.R., Maisarah A. Mashitoh, Y., & Noor Azryani, A. (2015). Pengaruh agen sosialisasi terhadap literasi kitar semula dalam kalangan belia Muslim: Satu kerangka konsep. *Jurnal Pengguna Malaysia, 25*, 64-83.

Nurazlina, D., Elistina, A.B., & Aini, M.S (2015). Consumer legal literacy, values, and consumerism practices among members of consumer association in Malaysia. *Journal of Asian Social Science*, *11*(12), 189-199.

Nurizan, Y., Laily, P., Sharifah, A.H., Norhasmah, S., Aini, M.S., & Naimah, S.(2004). Penggunaan lestari: Pemahaman konsep asas dan pengetahuan kesejahteraan persekitaran. *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics, 7*, 1-15.

Nurul Fardini, Z., Laily, P., & Husniyah, A.R. (2010). Perbandingan literasi kewangan siswa berasaskan gender. *Jurnal Pengguna Malaysia, 15*, 50-64.

Nurul Nadiah, S.T., Elistina, A.B., Zuroni, M.J., Afida, M.M.A, & Sa'odah, A. (2019). The intensity of consumer education and consumer empowerment among Malaysian consumers. *Malaysian Joural of Consumer and Family Economics, 22*(S2), 23-42.

Sakina, S.A.Y., Suzanna, M.I., Azimon, A.A., & Ong, T.C. (2012). Corporate responsibility via Malaysian contract law: A concern for consumer protection. *Pertanika Journal of Social Sciences and Humanities, 20*(1), 227-238.

Sallant, P. & Dillman, D.A. (1994). How to conduct your own survey (54-58). New York: Wiley.

Sharifah, A.H., Jasmine, A.M., & Laily, P. (2008). Gender differences in recycling behavior among urban households in Klang Valley. *Jurnal Pengguna Malaysia, 10,* 64-82.

Tan, B. (2002). Understanding consumer ethical decision making with respect to purchase of pirated software. *Journal of Consumer Marketing, 19*(2), 96-111.

Torgler, B., Garcia-Valinas, M., & Macintyre, A. (2008), Differences in preference towards the environment: The impact of a gender, age and parental effect. *Discussion paper, School of Economics and Finance, Queens University of Technology, Brisbane*, 1-37.

Wagland, S.P. & Taylor, S. (2009). When it comes to financial literacy, is gender really a issue? *Australasian Accounting, Business and Finance Journal, 3*(1), 13-25.

Wan Jamaliah, W.J., Kamariah, O., Norela, N., & Halimah, A. (2001). Consumer awareness, knowledge, attitudes, and practices related to consumer protection: An exploratory study among working women in the Klang Valley. *Persatuan Ekonomi Pengguna dan Keluarga Malaysia, 4*, 26-36.

Wee, C.H., Ta, S.J., & Cheok, K.H. (1995). Non-prices determinants of intention to purchasecounterfeit goods: an exploratory study. *International Marketing Review*, *12*(6), 19-46.

Wook, E., Kamalrudin, M.S., & Norain, M.A. (2011). Kepekaan terhadap hak membuat tuntutan ganti rugi. *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics, 14*, 72-89.

Wook, E., Mohd. Suhaimi, A., & Norain, M.A. (2010). *Prosiding Seminar Kebangsaan Macfea ke-14: Kepekaan pengguna terhadap tuntutan dalam pampasan urusniaga*. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia, 2010.

Md. Nor, O., Zarinah, Y., & Maziaton, S. (1999). Keberkesanan persatuan pengguna: Satu kaji selidik terhadap masyarakat bandar. *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics, 2*, 10-22.

Jurnal
Pengguna Malaysia

ISSN 1511-998X