

**INTERNATIONAL JOURNAL OF LAW,
GOVERNMENT AND COMMUNICATION
(IJLGC)**www.ijlgc.com**PEMERKASAAN KESEDARAN HAK PENGGUNA MUSLIM
DALAM PENDIDIKAN DAN PENGUATKUASAAN: ANALISIS
DARI PRINSIP SYARIAH DAN UNDANG-UNDANG*****EMPOWERING AWARENESS OF MUSLIM CONSUMER RIGHTS IN EDUCATION
AND ENFORCEMENT: AN ANALYSIS FROM THE PERSPECTIVE OF SHARIAH
PRINCIPLES AND THE LAW***Nur Faizatul Zehan Saari^{1*}, Zalina Zakaria²¹ Faculty of Islamic Studies, Universiti Malaysia Sabah, Malaysia
Email: faizatulzehan@ums.edu.my² Department of Syariah dan Law, Universiti Malaya, Malaysia
Email: zalina_jsu@um.edu.my

* Corresponding Author

Article Info:**Article history:**

Received date: 27.03.2025

Revised date: 14.04.2025

Accepted date: 15.05.2025

Published date: 05.06.2025

To cite this document:

Saari, N. F. Z., & Zakaria, Z. (2025).
Pemeriksaan Kesedaran Hak
Pengguna Muslim Dalam Pendidikan
Dan Penguatkuasaan: Analisis Dari
Prinsip Syariah Dan Undang-Undang.
*International Journal of Law,
Government and Communication*, 10
(40), 365-383.

DOI: 10.35631/IJLGC.1040027

This work is licensed under [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)**Abstrak:**

Mutakhir ini, kemajuan teknologi dunia menyaksikan kerancakan dalam sistem ekonomi dan perdagangan yang semakin pesat membangun. Walaupun perkara ini memberikan impak positif terhadap kestabilan dan daya saing anggota masyarakat, namun tidak dapat dinafikan ianya turut mengakibatkan timbul pelbagai isu kepenggunaan yang semakin kompleks. Sistem pasaran terbuka yang diamalkan dalam era perkembangan dunia kini menyebabkan masyarakat pengguna terdedah kepada manipulasi dan diskriminasi yang membawa kepada pelbagai bentuk kerugian. Oleh dari itu, kajian ini bertujuan untuk mencadangkan pendekatan yang sistematik dalam memperkasakan pendidikan dan penguatkuasaan undang-undang sebagai mekanisme utama bagi meningkatkan tahap kesedaran pengguna Muslim terhadap hak mereka. Bagi mencapai objektif ini, kajian dijalankan menggunakan pendekatan kaedah kualitatif yang dianalisis berdasarkan dapatan data kepustakaan dengan merujuk kepada perbincangan para ulama klasik dan kontemporari serta dokumen perundangan seperti Akta Perlindungan Pengguna 1999 bagi meneliti hak pengguna Muslim dari perspektif Syariah dan undang-undang. Hasil kajian ini mendapati bahawa prinsip dan garis panduan yang telah ditentukan dalam Islam perlu diaplikasikan beserta undang-undang dan dasar yang diambil kerajaan bagi melahirkan pengguna Muslim yang bukan sekadar bijak bahkan faham undang-undang. Keperluan kepada inisiatif yang proaktif dari sudut perspektif dan dimensi yang lebih meluas dalam mendepani perkembangan kepenggunaan yang semakin rancak perlu dilaksanakan secara

holistik. Sehubungan dengan itu, kajian ini mencadangkan beberapa langkah dalam membina alternatif melalui pendidikan pengguna Muslim yang lebih sistematik serta penambahbaikan mekanisme penguatkuasaan bagi memastikan hak pengguna terus dilindungi. Ini adalah bagi memastikan sinergi antara pendidikan dan penguatkuasaan yang berlandaskan Syariah dan undang-undang mampu meningkatkan kesedaran serta keberkesanan perlindungan hak pengguna Muslim khususnya di Malaysia.

Kata Kunci:

Pendidikan Pengguna, Penguatkuasaan Undang-undang, Kesedaran, Hak Pengguna Muslim

Abstract:

In the past few years, global advancement in technology has fuelled tremendous growth in economic and financial markets. While these changes have improved society stability and competitiveness, they have also resulted in more complex consumer difficulties. The open market system practised in today's globalised world exposes consumers to manipulation and discrimination, often leading to various forms of loss. This study seeks to suggest a systematic method for strengthening education and legal enforcement as essential methods to elevate Muslim consumers understanding of their rights. To attain this goal, a qualitative methodology was used, with data evaluated using literature-based findings, which included classical and modern scholarly discourse as well as legal texts such as the Consumer Protection Act of 1999. This was done to analyse Muslim consumer rights from both a Shariah and legal perspective. The findings show that Islamic concepts and standards must be used in conjunction with government-enacted laws and regulations to generate Muslim consumers who are not just intelligent but also legally literate. There is an urgent need for proactive actions from various viewpoints and dimensions to handle the increasingly dynamic consumer market in a comprehensive manner. As a result, this study suggests various strategic initiatives for developing alternatives, including a more comprehensive Muslim consumer education framework and improvements to enforcement mechanisms, to ensure the continuous protection of consumer rights. This synergy between teaching and enforcement, based on both Shariah and legal frameworks, is critical for boosting awareness and improving the efficiency of consumer rights protection, particularly among Malaysia's Muslim community.

Keywords:

Consumer Education, Legal Enforcement, Awareness, Muslim Consumer Rights

Pengenalan

Dalam era pasaran terbuka dan ekonomi digital yang berkembang pesat, pengguna Muslim di Malaysia semakin terdedah kepada manipulasi harga, ketidaktelusan maklumat, serta amalan perniagaan yang tidak beretika (Nandini Kulkarni, 2024; J.L. Goo et al, 2021) . Kemajuan teknologi bukan sahaja meningkatkan daya saing dan akses kepada produk global, malah turut membuka ruang kepada eksploitasi yang merugikan pengguna, khususnya dalam aspek pemeliharaan hak dan nilai Islam dalam transaksi harian.

Laporan *Consumer Empowerment Index* (CEI) 2023 oleh Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Kos Sara Hidup (KPDNKS) menunjukkan tahap kesedaran pengguna Malaysia berada pada paras sederhana dengan skor 63.1% (FOMCA, 2023). Dapatan ini menimbulkan kebimbangan, khususnya dalam kalangan pengguna Muslim yang bukan sahaja perlu memahami hak mereka dari segi perundangan sivil, tetapi juga dari perspektif Syariah. Pengguna Muslim berhak mendapat produk yang halal dan toyyib, disertai maklumat yang jelas dan tepat, serta dilindungi melalui hak untuk menukar barangan yang rosak dan menuntut ganti rugi melalui mekanisme *khiyar 'aib*, di samping menikmati jaminan kualiti terbaik daripada pihak pengeluar.

Namun realiti yang berlaku saban hari, walaupun pelbagai mekanisme perlindungan telah diwujudkan melalui undang-undang seperti Akta Perlindungan Pengguna 1999 dan Akta Perihal Dagangan 2011, tahap pemahaman serta pematuan masyarakat terhadap peruntukan ini masih belum mencapai tahap yang memuaskan (FOMCA, 2023). Dalam konteks pengguna Muslim, perlindungan hak ini menuntut tafsiran dan penguatkuasaan yang lebih holistik, berasaskan nilai maqasid syariah dan prinsip integriti Islam dalam bermuamalah.

Fenomena penyalahgunaan kuasa oleh peniaga, eksploitasi pengguna dalam platform e-dagang, serta penindasan harga yang semakin berleluasa seperti dilaporkan dalam media arus perdana dan media sosial menunjukkan betapa mendesaknya keperluan untuk memperkukuh literasi kepenggunaan dalam masyarakat. Kesedaran pengguna yang kukuh bukan sahaja berperanan melindungi hak individu, bahkan menyumbang kepada kesejahteraan ekonomi negara secara menyeluruh. Mohd Azmi Abdul Hamid, Pengerusi Majlis Penasihat Pengguna Negara menyatakan bahawa kesedaran kepenggunaan dalam kalangan masyarakat merupakan di antara kayu ukur untuk menjadikan Malaysia sebagai sebuah negara yang mampan (Berita Harian, 2020).

Selain itu, jumlah aduan yang diterima oleh Kementerian Perdagangan Dalam Negeri (KPDN) dan pertubuhan bukan kerajaan (NGO) dalam skala ribuan menggambarkan bahawa pengguna kini semakin berani untuk tampil membuat aduan melalui saluran yang sah. Walau bagaimanapun, adalah mengecewakan apabila sebahagian besar aduan tersebut melibatkan kes penipuan dan penyelewengan. Keadaan ini menunjukkan bahawa tahap kesedaran dan pengetahuan pengguna masih rendah, memandangkan mereka mudah terpedaya dengan taktik penipuan seperti skim piramid serta kaedah 'gores dan menang'. Lebih membimbangkan, kes-kes tersebut turut melibatkan pengguna daripada kalangan berpendidikan dan berpendapatan tinggi. Justeru, perbincangan dalam artikel ini akan menelusuri bagaimana prinsip Syariah dan pendekatan pendidikan serta penguatkuasaan dapat digembleng secara bersama untuk memperkasakan lagi kesedaran dan hak pengguna Muslim secara sistematik dan menyeluruh.

Hak Pengguna Muslim

Dalam melindungi hak-hak pengguna yang diperolehi oleh seseorang individu itu, Islam telah menggariskan beberapa hal yang harus dijadikan kayu ukur dalam memperolehi kesejahteraan hidup dan kelestarian kepenggunaan dalam Islam. Berikut merupakan beberapa hak-hak pengguna dalam syariah yang mesti diambil berat oleh pengguna Muslim bagi melestarikan kepenggunaan yang bukan sahaja untuk kemaslahatan individu itu sendiri, bahkan dalam langkah mencapai keredhaan Allah SWT:

1) Hak untuk mendapatkan makanan yang baik dan berkualiti (halal dan *toyyib*)

Firman Allah SWT dalam menjelaskan berkenaan pentingnya pengambilan makanan yang bukan sahaja halal tapi juga perlulah menekankan aspek kualitinya dan kesuciannya:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ

(Al-Baqarah: 168)

Maksudnya: Wahai sekalian manusia makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah- langkah syaitan; kerana sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu

Melalui ayat di atas Islam menitikberatkan tentang soal halal dan *toyyib* dalam pengambilan makanan. Allah memerintahkan semua manusia dalam kata nama panggilan yang umum dan ini jelas menunjukkan seluruh umat manusia secara amnya perlu memilih sumber makanan yang berasaskan aspek bersih dan suci bagi menjamin kualiti makanan yang akan memberi kesan kepada kesihatan tubuh badan. Ini menunjukkan kaedah halal dan *toyyib* bukan sahaja terpakai bagi masyarakat Islam tapi juga untuk keseluruhan manusia tanpa mengira agama, bangsa mahupun kaum sesebuah masyarakat tersebut (Alias Azhar et.al, 2013).

Manakala bagi pengguna yang beragama Islam khususnya, kata perintah “makanlah yang halal lagi baik” dalam ayat yang disebutkan sebelum ini adalah sesuatu yang bersifat mandatori. Pengguna Muslim diwajibkan untuk mengambil makanan atau minuman dari sumber yang halal dan *toyyib*. Pengambilan makanan yang hanya memfokuskan halal sahaja belum tentu mencukupi dalam mematuhi garis panduan yang telah ditekankan dalam konsep makanan halal dan *toyyib*. Ini adalah kerana makanan yang halal tidak semestinya mencapai tingkatan dalam aspek “*toyyib*”.

Contohnya seperti ayam yang telah disembelih dengan nama Allah adalah halal dan boleh dimakan di sisi syariat Islam. Namun begitu, jika didapati cara penyediaan ketika proses memasak ayam tersebut dalam suasana tempat atau kaedah yang kotor, maka makanan tersebut tidak boleh dikategorikan sebagai makanan yang *toyyib* (Nazatul Nabila binti Mohd Jalil, 2016).

Rasulullah SAW turut menyatakan perihal pengambilan makanan yang halal adalah merupakan kewajipan ke atas setiap Muslim. Sabda Rasulullah SAW:

الْحَلَالُ بَيْنَ وَالْحَرَامِ بَيْنٌ وَبَيْنَهُمَا مُشَبَّهَاتٌ لَا يَعْلَمُهَا كَثِيرٌ مِنَ النَّاسِ فَمَنْ اتَّقَى الْمُشَبَّهَاتِ اسْتَبْرَأَ لِدِينِهِ وَعَرْضِهِ وَمَنْ وَقَعَ فِي الشُّبُهَاتِ كَرَعَ يَرْعَى حَوْلَ الْحِمَى يُوشِكُ أَنْ يُوَاقِعَهُ أَلَا وَإِنَّ لِكُلِّ مَلِكٍ حِمًى أَلَا إِنَّ حِمَى اللَّهِ فِي أَرْضِهِ مَحْرَمُهُ أَلَا وَإِنَّ فِي الْجَسَدِ مُضْغَةً إِذَا صَلَحَتْ صَلَحَ الْجَسَدُ كُلُّهُ وَإِذَا فَسَدَتْ فَسَدَ الْجَسَدُ كُلُّهُ أَلَا وَهِيَ الْقَلْبُ

Maksudnya: Yang halal sudah jelas dan yang haram juga sudah jelas. Namun di antara keduanya ada perkara syubhat (samar) yang tidak diketahui oleh banyak orang. Maka barangsiapa yang menjauhi diri dari yang syubhat berarti telah

memelihara agamanya dan kehormatannya. Dan barangsiapa yang sampai jatuh (mengerjakan) pada perkara-perkara syubhat, sungguh dia seperti seorang penggembala yang menggembalakan ternaknya di pinggir jurang yang dikuwatirkan akan jatuh ke dalamnya. Ketahuilah bahwa setiap raja memiliki batasan, dan ketahuilah bahawa batasan larangan Allah di bumi-Nya adalah apa-apa yang diharamkan-Nya. Dan ketahuilah pada setiap tubuh ada segumpal darah yang apabila baik maka baiklah tubuh tersebut dan apabila rosak maka rosaklah tubuh tersebut. Ketahuilah, ia adalah hati.

(Riwayat al-Bukhari)

Menerusi daripada hadis Rasulullah SAW ini, pengguna Muslim haruslah berwaspada dan mengambil langkah berjaga-jaga dalam memastikan makanan yang diambil adalah daripada bahan yang diyakini kesuciannya. Pada era perubahan arus masa kini, pelbagai jenis makanan dihasilkan yang membawa kepada keraguan dalam status halal dan haramnya. Misalnya, sejenis makanan yang halal dimakan namun berubah status kesuciannya contohnya seperti ikan keli atau ikan patin yang dipelihara di dalam kolam. Dari sudut konsep asasnya, ikan jenis ini adalah halal untuk dimakan, namun begitu apabila sumber baja ikan tersebut dihasilkan daripada najis atau khinzir, maka ikan ini menjadi haram untuk dimakan oleh pengguna Muslim. Pengharaman ini diqiyyaskan dengan pengharaman haiwan *al-jallalah* atas sebab terdapat korelasi dalam *'illahnya* (Mohammad Aizat Jamaluddin & Mohd Anuar Ramli, 2011).

Maka secara umumnya, seorang Muslim wajib untuk memilih makanan yang halal dan *toyyib* bagi mencapai redha Allah dan keberkatan dalam hidup di dunia mahupun di akhirat. Ini adalah kerana pemilihan makanan merupakan satu aspek yang penting selain dapat memelihara dan melindungi diri dari pelbagai penyakit yang memudaratkan ianya juga memberi kesan terhadap terkabulnya doa dalam kehidupan seharian sebagai individu Muslim. Hal ini dapat ditemukan dalam riwayat baginda Rasulullah SAW:

Maksudnya: “Kemudian beliau menceritakan seorang lelaki yang melakukan perjalanan jauh (lama), tubuhnya diliputi debu lagi kusut, dia menadah tangannya ke langit dan berdoa, ‘Ya Rabbku, ya Rabbku’. Akan tetapi makanannya haram, minumannya haram, dan ia diberi makan dengan yang haram. Maka bagaimana mungkin doanya dikabulkan”. (Riwayat Muslim)

Hadis di atas menunjukkan pengguna Muslim wajar mengambil berat berkenaan haknya dalam mendapatkan makanan yang halal dan *toyyib* sekaligus menjalankan perintah dan amanah yang dipertanggungjawabkan oleh Allah SWT seperti mana yang telah dirakamkan dalam ayat 168 surah al-Baqarah.

2) Hak untuk mendapatkan maklumat yang tepat tentang sesuatu produk

Ajaran yang diterapkan Islam dalam konteks mendapatkan saluran maklumat terhadap sesuatu produk sama ada barangan ataupun perkhidmatan mestilah berpunca daripada sumber yang tepat dan benar. Pengguna memiliki hak untuk mengetahui maklumat yang memberi pulangan manfaat terhadap dirinya. Oleh yang demikian, setiap maklumat yang membawa kekeliruan dan penipuan tentang sesuatu produk perlu diambil tindakan yang sewajarnya oleh pihak yang bertanggungjawab seperti KPDNKS selaku Kementerian yang memainkan peranan yang penting dalam melindungi hak ehwal pengguna. Islam amat menjaga kepentingan dan kemaslahatan umatnya lebih-lebih lagi dalam soal kejujuran dan keadilan.

Dalam etika perniagaan, syariat telah meletakkan garis panduan yang perlu dipatuhi oleh pihak peniaga di antaranya adalah seperti larangan untuk memperdaya pihak pembeli dengan mempamerkan maklumat yang tidak benar terhadap sesuatu produk ataupun menyembunyikan barangan dengan maksud untuk mengaut keuntungan yang berlipat ganda. Dalam kaedah muamalat Islam, perbuatan ini disebutkan sebagai *ihtikar* (Mustafa Afifi bin Ab. Halim & Mohd Mahyeddin Mohd Salleh, 2012).

Rasulullah SAW bersabda berkenaan ciri-ciri peniaga yang menipu dalam amalan perniagaan dalam sebuah hadis yang berikut:

عن أبي هريرة أن رسول الله صلى الله عليه وسلم مر على صبرة طعام فادخل يده فيها فنالت أصابعه
بللا فقال ما هذا يا صاحب الطعام قال أصابته السماء يا رسول الله قال أفلا جعلته فوق الطعام
كي يراه الناس ومن غشنا فليس منا

Maksudnya: Diriwayatkan daripada Abu Hurairah bahawa Rasulullah SAW lalu berdekatan dengan selonggok makanan lalu baginda memasukkan tangannya ke dalam longgokan itu. Tiba-tiba jari baginda terkena sesuatu yang basah. Baginda bertanya: “Apa semua ini wahai tuan punya makanan”? Orang itu menjawab: “terkena hujan, wahai Rasulullah”. Baginda bersabda: “Mengapa tidak kamu letakkan di atas supaya orang ramai dapat melihatnya. Barangsiapa yang menipu bukanlah dari kalangan kami (umat Islam)”.

(Riwayat Muslim)

Hadis di atas menunjukkan Islam amat menekankan kejujuran dalam amalan perniagaan. Menipu dalam amalan perniagaan bagi tujuan mengaut keuntungan semata-mata adalah melanggar etika dalam peraturan yang telah ditentukan oleh syarak. Selain membawa kerugian kepada pembeli, peniaga yang memanipulasi pengguna juga sebenarnya tidak memperoleh rezeki yang berkat dengan cara menipu (Mohd Nasran Mohamad et.al, 2008).

Sebagai pengguna Muslim, perasaan ingin mengetahui maklumat berkenaan sesuatu produk itu adalah sangat wajar bagi menjamin pilihan tersebut adalah yang terbaik dan berkualiti. Di antara contoh maklumat penting yang perlu diteliti pengguna sebelum memulakan akad jual beli adalah seperti memeriksa isi kandungan produk tersebut, ketepatan dan kesesuaian harga barang, tarikh luput, bahkan cara menggunakan sesuatu produk tersebut (Mustafa Afifi bin Ab. Halim & Mohd Mahyeddin Mohd Salleh, 2012). Ini adalah kerana kesalahan dalam memutarbelitkan atau menyembunyikan maklumat produk boleh mendatangkan kemudharatan ke atas pengguna. Maka dari itu, penting kepada pihak pengguna untuk menyedari hak mereka dalam mendapatkan maklumat yang benar dan tepat tentang sesebuah produk itu.

- 3) Hak untuk menukar barangan yang terdapat padanya kecacatan (*khiyar ‘aib*) dan mendapatkan ganti rugi (*daman*).

Semasa era perkembangan Islam pada zaman para sahabat, Saidina Ali pernah menggunakan kaedah *masalah mursalah* (salah satu kaedah fiqh terhadap sesuatu perkara yang mendatangkan kebaikan atau manfaat serta menolak keburukan yang mana tidak terdapat dalil atau satu ketetapan tentang pensyariatan hukumnya dalam syarak) dalam menentukan

kewajipan untuk memberikan pampasan atau ganti rugi kepada pembeli jika sekiranya terdapat kecacatan terhadap barang yang ditempah daripada peniaga (Mohammad Aizat Jamaluddin & Mohd Anuar Ramli, 2011). Ini menunjukkan pada awal kurun kedatangan Islam, amalan perlindungan terhadap pengguna sudah wujud sejak awal lagi. Bukti Islam melindungi pihak pengguna daripada mengalami kerugian dalam sistem jual beli adalah dengan memberikan hak memilih (*khiyar*) kepada pembeli serta mendapatkan ganti rugi terhadap barangan atau produk yang terdapat kecacatan (*'aib*) padanya.

Definisi *khiyar 'aib* ialah hak yang diberikan kepada pembeli untuk memilih sama ada ingin meneruskan akad jual beli ataupun membatalkannya atas sebab terdapat kecacatan terhadap barang tersebut. Kecacatan terhadap produk itu hanya disedari oleh pembeli setelah berakhirnya akad jual beli. Para ulama fiqh menjelaskan syarat terhadap kecacatan yang terdapat pada barang tersebut adalah seperti, kecacatan yang memberi kesan ketara kepada nilai barang tersebut, kecacatan yang disebabkan oleh tangan penjual sebelum bermulanya akad jual beli, kecacatan yang tidak diketahui atau tidak disedari oleh pembeli, kecacatan yang terkeluar dari kecacatan yang disyaratkan oleh penjual (Shofian Ahmad, 2007).

Melalui konteks yang dijelaskan ini, dapat disimpulkan bahawa syarak amat menjaga dan melindungi pihak pengguna yang sering menjadi mangsa penipuan pihak penjual yang cuba mengambil peluang untuk memperdaya pengguna yang lemah. Kelebihan yang diberikan syarak kepada pengguna ini adalah berupa hak untuk menentukan *khiyar 'aib* terhadap sesuatu transaksi jual beli dengan secara langsung tanpa perlu melalui pensyaran yang harus disepakati antara pengguna dan penjual semasa akad (Shofian Ahmad, 2007).

- 4) Hak untuk mendapatkan produk keluaran yang terbaik dan ada jaminan daripada pihak pengeluar.

Pengguna yang mementingkan kualiti terhadap sesuatu produk barangan ataupun perkhidmatan semestinya sanggup membayar nilai harga yang setanding dengan kualiti barang tersebut. Sebagai pengeluar atau penjual sesuatu barangan, Islam meletakkan garis panduan yang mesti dipatuhi oleh setiap peniaga dalam etika perdagangan. Pihak peniaga seharusnya jujur dalam amalan perniagaannya bagi mencapai keredhaan dan keberkatan Allah SWT. bukannya hanya mengejar keuntungan wang ringgit semata-mata. Akhlak dan sifat Rasulullah SAW yang amanah dan jujur ketika berdagang harus diimplementasikan dalam kehidupan seharian setiap peniaga lebih-lebih lagi peniaga Muslim. Dalam sistem ekonomi dunia, pihak pengeluar yang memahami takrifan perniagaan yang bersifat realistik sentiasa menjadikan kepuasan pelanggan sebagai indikator dalam meningkatkan kredibiliti amalan perdagangan mereka.

Pengguna memiliki hak untuk mendapatkan produk yang terbaik dan bermutu bagi menjamin keuntungan yang akan diperolehi oleh kedua-dua pihak sama ada dari pihak pengguna mahupun dari pihak pengeluar. Perkara yang dimaksudkan di sini adalah keuntungan yang akan diperolehi oleh pengguna dengan nilai kepuasan terhadap bayaran kepada barang yang berkualiti setimpal dengan jumlah nilai yang dibayar. Manakala dari sudut pengeluar pula, iaitu keuntungan pulangan yang memberangsangkan akan diperolehi oleh pihak pengeluar seterusnya memperoleh peluang dalam mempertingkatkan lagi kadar permasaran mereka. Oleh yang demikian, mana-mana peniaga yang mencuba untuk memperdaya pengguna dengan menjual barangan yang tidak berkualiti dengan harga yang tidak menggambarkan kualiti

barangan tersebut, syariat membenarkan pihak pengguna untuk membuat tuntutan ganti rugi terhadap peniaga tersebut.

Sorotan Literatur

Kesedaran pengguna terhadap isu kepenggunaan dalam kalangan masyarakat hari ini perlu dititikberatkan bagi memastikan pengguna dapat mengetahui, memahami dan mempertahankan hak mereka dalam suasana pasaran yang semakin kompleks. Menurut Nurul Syahadah et al. (2022), kesedaran individu memainkan peranan penting dalam mempengaruhi tindakan dan tidak terbatas kepada proses kognitif diperingkat akal semata-mata, bahkan melibatkan dimensi rohani serta emosi yang mendalam. Kesedaran dilihat sebagai tindak balas yang terbina hasil daripada kefahaman, keinsafan, dan gerak hati, yang secara kolektif mendorong individu untuk bertindak. Dalam konteks kepenggunaan, kesedaran pengguna merupakan elemen asas yang sangat penting dalam pembentukan keputusan yang rasional dan beretika, khususnya apabila dinilai dari perspektif syariah yang menekankan pematuhan terhadap prinsip halal, selamat dan berkualiti sebagai sebahagian daripada hak pengguna.

Secara keseluruhan, kajian-kajian terdahulu yang meneliti aspek kesedaran pengguna sama ada di peringkat tempatan mahupun antarabangsa telah menyediakan asas pengetahuan dan panduan yang berguna bagi penyelidikan ini. Sebahagian besar daripada kajian tersebut menumpukan kepada pengenalanpastian faktor-faktor penyumbang serta hubung kaitnya dengan tahap kesedaran pengguna, sekali gus membantu memahami pola pemikiran dan tingkah laku pengguna dalam membuat keputusan.

Antaranya kajian yang dijalankan oleh Ahmad Sobri Jaafar (2004), yang menegaskan bahawa kesedaran pengguna merupakan elemen yang sangat penting, di samping sikap berdikari dan ketegasan dalam memperjuangkan hak mereka. Beliau menolak sikap bergantung kepada ihsan dan simpati pihak lain apabila pengguna ditindas oleh golongan kapitalis. Kajian ini turut membincangkan kedudukan pengguna di Malaysia dalam aspirasi menuju negara maju menjelang 2020 serta mengenal pasti faktor-faktor yang menggugat kedaulatan hak pengguna seperti kegagalan pasaran, kelemahan penguatkuasaan undang-undang dan sikap pengguna itu sendiri.

Dalam kajian lain, Lim Yong Hooi (2002) meneliti pelbagai faktor yang mempengaruhi tahap kesedaran pengguna, termasuk sikap individu, peranan kerajaan serta sistem pendidikan negara. Beliau menekankan bahawa isu kepenggunaan tidak seharusnya dipertanggungjawabkan kepada satu pihak sahaja, sebaliknya memerlukan kerjasama antara pengguna, peniaga dan kerajaan untuk memastikan prinsip kepenggunaan dilaksanakan mengikut peruntukan undang-undang.

Sementara itu, artikel oleh Zalina Zakaria (2007), memberikan fokus khusus terhadap kesedaran kepenggunaan dalam kalangan pengguna Muslim yang dilihat masih kurang peka terhadap isu ini. Kajian beliau mendapati bahawa sebahagian besar pengguna Muslim mengambil ringan aspek hak kepenggunaan, terutamanya apabila melibatkan tanggungjawab dan peranan mereka sebagai pengguna yang berlandaskan nilai agama. Walaupun diterbitkan beberapa tahun lalu, penulisan ini masih relevan sebagai rujukan dalam menilai realiti semasa berkaitan kesedaran pengguna Muslim, khususnya memandangkan mereka merupakan kumpulan pengguna terbesar di Malaysia dan memiliki pengaruh signifikan terhadap pasaran domestik.

Sepertimana kenyataan yang dikeluarkan oleh Timbalan Menteri Perdagangan Dalam Negeri dan Kos Sara Hidup, Fuziah Salleh (2023) bahawa tahap kesedaran masyarakat di Malaysia terhadap kepenggunaan dan hak sebagai pengguna terutama dalam keputusan pembelian masih di tahap yang rendah. Jika ditelusuri kajian yang dijalankan oleh Zulzaidi Mahmud (2008) pada tahun 2008 yang menyatakan bahawa tahap kesedaran pengguna di Malaysia secara keseluruhannya masih rendah pada tahun itu. Beliau menekankan keperluan mendesak untuk memperkukuh pendidikan pengguna bermula dari peringkat awal, khususnya kanak-kanak, bagi menangani masalah pengabaian hak pengguna dalam masyarakat. Kurangnya pendedahan dan pendidikan awal berkaitan hak dan tanggungjawab sebagai pengguna dikenal pasti sebagai antara punca utama kelemahan kesedaran tersebut. Berdasarkan dapatan kajian pada tahun 2008 menunjukkan bahawa tahap kesedaran pengguna berada pada paras yang rendah, dan situasi ini masih kekal tidak banyak berubah dengan kajian terkini pada tahun 2023. Hal ini menggambarkan keperluan mendesak terhadap pelaksanaan inisiatif yang lebih berkesan bagi meningkatkan tahap kesedaran pengguna secara menyeluruh.

Seterusnya, bagi melihat perbandingan antara kesedaran pengguna di dalam dan luar negara, kajian ini meninjau tahap kesedaran pengguna di negara luar dalam konteks yang umum dan dapat dijadikan sebagai panduan dan rujukan dalam kajian yang dijalankan. Walaupun berbeza dari segi masyarakat dan budaya, namun pendekatan yang digunakan dalam meneliti kajian terhadap masyarakat di negara luar sedikit sebanyak dapat dijadikan sebagai tambahan kepada garapan dan cetusan idea kepada kajian yang dijalankan. Beberapa artikel dan jurnal yang berkenaan telah dirujuk bagi menambah pemahaman dan sudut pandang masyarakat negara luar berkenaan isu kesedaran pengguna.

Merujuk kepada kajian yang dijalankan oleh Kementerian Perdagangan di negara New Zealand berkenaan dengan tinjauan pengguna nasional pada tahun 2016 (National Consumer Survey 2016) berdasarkan pengetahuan pengguna dan pengalaman semasa membuat transaksi pembelian. Hasil kajian terhadap 1,246 responden didapati bahawa 96% daripadanya sedar akan undang-undang yang digubal bagi melindungi hak pengguna. Walaupun begitu, bagi responden yang berumur sekitar 18 hingga 26 tahun didapati kurang sedar akan undang-undang perlindungan pengguna. Selain itu juga, kajian turut menyentuh tentang kesedaran agensi yang terlibat dalam menyalurkan maklumat kepenggunaan. Manakala berkenaan dengan pengetahuan dalam hak pengguna, hanya sebahagian sahaja daripada responden yang menyakini bahawa mereka benar-benar memiliki maklumat yang cukup semasa membuat pembelian. Hal-hal lain yang turut difokuskan dalam kajian ini juga adalah seperti pengalaman pengguna dalam berhadapan dengan isu semasa membuat pembelian ataupun menggunakan perkhidmatan, masalah pengguna yang berjaya diselesaikan, dan pengetahuan yang luas berkenaan dengan hak pengguna mempengaruhi tahap keyakinan pengguna semasa membuat pembelian. Tujuan kajian ini melihat tahap kesedaran pengguna di negara New Zealand adalah kerana sebagai sebuah negara yang maju, New Zealand dilihat semakin prihatin dan terkehadapan dalam memastikan perlindungan pengguna terjamin.

Seterusnya, melihat kepada kajian tahap kesedaran pengguna di negara yang sedang membangun seperti India yang dilakukan oleh Murlidhar Ananda Lokhande (2006) di kota Jalna India, beliau mendapati kesedaran pengguna di India masih berada pada tahap yang rendah. Menurut beliau, rintangan dan kesukaran bagi memperkasakan kesedaran pengguna dalam kalangan masyarakat adalah pengabaian undang-undang, prosedur yang memakan waktu yang lama, buta huruf dan sebagainya. Hal ini lah yang menyumbang kepada lemahnya

tahap kesedaran pengguna di kota itu. Perkara yang sama turut diakui dalam tulisan Kangkana Chaudhury (2017) apabila kajian yang dilakukannya ke atas 100 orang pelajar kolej di India berkenaan dengan kesedaran sebagai pengguna berada di tahap yang kurang memuaskan. Beliau mendapati ada sebahagian pelajar yang langsung tidak menyedari bahawa mereka adalah pengguna. Melalui kajian ini dapat dilihat bahawa pendidikan pengguna sangat penting untuk dititikberatkan selain perlu dimasukkan dalam sukatan pelajaran di semua bidang pengajian dan tidak terbatas kepada pelajar aliran ekonomi sahaja.

Manakala kajian yang dijalankan oleh Venus C. Ibarra dan Charito D. Revilla (2014), dalam kajian perbandingan antara masyarakat filipina yang tinggal di Filipina dan yang tinggal di Guam. Hasil dapatan kajian mendapati kesedaran pengguna terhadap lapar hak utama berada pada tahap yang berbeza-beza mengikut kawasan kajian tersebut. Kesedaran masyarakat yang tinggal di kepulauan Guam berkenaan kesedaran hak untuk mendapatkan maklumat, dan hak kebebasan dalam memilih didapati berada pada tahap yang rendah dan kesedaran berkaitan enam hak-hak yang lain berada pada tahap yang sederhana. Manakala, kesedaran penduduk terhadap lapar hak utama yang tinggal di Filipina dilihat berada pada paras sederhana kecuali hak untuk mendapatkan keselamatan. Melalui kajian ini didapati bahawa pendedahan kepada ilmu kepenggunaan perlu ditekankan lebih-lebih lagi terhadap aspek lapar hak utama serta tanggungjawab mereka dalam hal kepenggunaan. Selain itu, kajian terhadap kesedaran pengguna sama ada dari segi asas mahupun lapar hak utama perlu dilakukan di serata dunia secara tidak langsung ianya boleh mengukuhkan kedudukan dan kuasa di tangan pengguna.

Selain itu, kajian yang dilihat lebih memfokuskan kepada kesedaran pengguna dari skop yang lebih kecil turut dijadikan sebagai rujukan contohnya seperti kajian yang dilakukan oleh Charlotte Leire dan A'ke Thidell (2005) yang lebih tertumpu kepada menganalisis kesedaran pengguna Nordik dalam menggunakan produk barangan yang bertanda eko-label atau juga dikenali sebagai simbol mesra alam sekitar. Menurut kajian yang dijalankan, ramai di antara pengguna yang masih kurang mengambil cakna dan ada juga di antara mereka yang tidak berminat langsung terhadap produk yang bertanda eko-label. Selari dengan usaha pihak kerajaan di Malaysia yang menggalakkan untuk menggunakan produk barangan mesra alam, kesedaran pengguna ke arah kepenggunaan hijau perlu dipertingkatkan bagi mengurangkan risiko yang boleh membahayakan alam sekitar.

Hasil sorotan kajian-kajian lepas ini menunjukkan bahawa tahap kesedaran pengguna di beberapa negara luar juga masih berada di tahap yang tidak memuaskan. Apatah lagi di Malaysia sebagai negara yang sedang membangun khususnya di bandar-bandar kecil dan kawasan pedalaman. Keperluan dalam mendidik dan mengimplementasikan budaya kepenggunaan yang sihat dalam kalangan masyarakat dilihat sangat penting bagi melahirkan pengguna Muslim yang bijak dalam rangka menghapuskan penindasan para peniaga. Ini adalah kerana pengguna sebenarnya memiliki kuasa dalam mempengaruhi corak pasaran (Mohd Hamdan, 2005). Hal ini bertepatan sebagaimana yang dikatakan oleh Mahatma Gandhi (Mahatma Gandhi: 1980)

“...a customer is the most important visitor on our premises, he is not dependent on us, we depend on him. He makes favour to us, not we favour him...”(Murlidhar, 2006)

Metodologi

Kajian ini dilaksanakan menggunakan pendekatan kualitatif melalui kaedah kajian perpustakaan bagi memahami isu kesedaran terhadap hak pengguna Muslim dalam konteks pendidikan dan penguatkuasaan, berdasarkan prinsip Syariah serta perspektif perundangan semasa. Pendekatan ini membolehkan pemahaman yang lebih mendalam dalam menghuraikan konsep dan prinsip utama serta meneliti kesesuaiannya dalam konteks realiti pengguna Muslim di Malaysia. Pengumpulan data dijalankan secara sistematik melalui sumber sekunder seperti kitab-kitab fiqh, jurnal akademik, buku ilmiah, laporan institusi, keratan akhbar, serta dokumen rasmi daripada agensi-agensi berkaitan seperti Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM), Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Kos Sara Hidup (KPDNKSH) dan Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA). Seterusnya, maklumat yang dikumpulkan dianalisis melalui kaedah analisis kandungan dengan menstrukturkan data kepada tema-tema utama seperti konsep hak pengguna Muslim, peranan pendidikan dalam pembentukan kesedaran pengguna, serta mekanisme penguatkuasaan yang relevan dalam kerangka perundangan. Pendekatan ini membolehkan pengecaman terhadap isu-isu teras serta mengenal pasti jurang dalam pelaksanaan perlindungan pengguna Muslim secara lebih sistematik. Hasil analisis disintesis untuk membentuk rumusan yang bersifat integratif, yang kemudiannya dirangka dalam bentuk cadangan strategik bersifat holistik dan berteraskan nilai-nilai Islam, selaras dengan keperluan semasa dalam usaha memperkukuh pemerkasaan serta perlindungan hak pengguna Muslim di Malaysia.

Perbincangan Dapatan Kajian

Langkah Meningkatkan Kesedaran Pengguna Muslim

Pendidikan Pengguna yang Holistik

Hak mendapatkan pendidikan kepenggunaan membawa maksud bahawa pengguna berhak untuk dididik dan diajarkan dengan ilmu-ilmu berkenaan dengan kepenggunaan. Dengan tarbiah pendidikan, pengguna lebih bijak dan berkemahiran dalam menentukan keputusan yang tepat berdasarkan maklumat yang terperinci semasa membuat pembelian (Siti Fatimah Hamidon, 2016). Kesedaran mengenai hak pengguna merupakan perkara yang semakin dituntut pada masa kini, selaras dengan undang-undang yang diperkenalkan secara komprehensif dan efektif (Mohd Hamdan Adnan, 2005). Di samping itu juga, perkara ini perlu seiring dengan tahap penguasaan pengguna dalam ilmu pengetahuan hal ehwal kepenggunaan. Kesedaran mengenai hak pengguna adalah mekanisme penting yang dapat mendidik pengguna Muslim untuk menjadi lebih bijak dan berani dalam mempertahankan hak mereka, serta membendung kes-kes penyelewengan dalam perniagaan.

Dalam kondisi masyarakat era moden kini, pengguna Muslim perlu didedahkan dengan kepentingan untuk mendapatkan pendidikan pengguna. Ini kerana dunia teknologi maju tanpa sempadan telah mencetuskan lagi pelbagai taktik dan cara bagi peniaga yang rakus mengambil kesempatan atas kejahilan pengguna (Nandini Kulkarni, 2024; J.L. Goo et al, 2021; Mohd Nasran et al, 2008). Sehubungan dengan itu, pembangunan literasi pengguna perlu dijadikan sebagai sebuah usaha yang berterusan dan bersifat dinamik serta tidak seharusnya terhad kepada situasi atau masa tertentu sahaja. Pihak-pihak bertanggungjawab dalam hal ehwal kepenggunaan seperti KPDNKSH dan persatuan pengguna di seluruh negara seperti FOMCA, CAP, PPIM, CFOS perlu komited dalam membekalkan ilmu pengguna kepada masyarakat yang bertujuan untuk melahirkan generasi pengguna yang bijak. Melalui program, kempen dan

ceramah yang dianjurkan oleh agensi yang terlibat sekaligus dapat memupuk dan mengukuhkan kesedaran kritikal dalam diri masyarakat pengguna.

Pengguna seharusnya memainkan peranan yang lebih aktif serta bersikap peka dan prihatin terhadap isu-isu semasa berkaitan kepenggunaan. Apabila timbul sesuatu isu, adalah penting untuk pengguna dididik agar bertindak secara rasional dengan memastikan maklumat yang diperoleh bersumberkan maklumat yang sahih dan boleh dipercayai. Seterusnya, pengguna bertanggungjawab untuk melaporkan sebarang salah laku atau penyelewengan peniaga kepada pihak berkuasa agar tindakan penguatkuasaan dapat dijalankan dengan segera (Afida Mastura Muhammad Arif, 2014). Namun begitu, senario semasa di Malaysia menunjukkan bahawa sebahagian besar pengguna masih bersikap pasif dan terlalu bergantung kepada pihak berkuasa dalam usaha mempertahankan hak mereka (Roos Niza Mohd Shariff, 2017). Hal ini mencerminkan keperluan mendesak untuk memperkukuh kesedaran sendiri dalam kalangan pengguna agar mereka bukan sahaja celik hak, tetapi juga berdaya bertindak secara kolektif demi menjamin kesejahteraan pasaran pengguna secara menyeluruh.

Pihak kerajaan perlu memperkukuh pelaksanaan program kepenggunaan agar setiap aktiviti yang dirancang dapat dimanfaatkan secara optimum dan mudah difahami oleh pengguna pelbagai lapisan. Seiring dengan itu, badan bukan kerajaan seperti Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA) telah mencadangkan agar kerajaan dan sektor swasta menyediakan dana khas bagi menyokong gerakan pengguna dalam melaksanakan program dan aktiviti yang bersifat mendidik dan memperkasakan pengguna (FOMCA, 2012). Justeru, organisasi yang bertanggungjawab terhadap hal ehwal pengguna, sama ada di bawah kerajaan mahupun NGO, wajar menganjurkan kempen kesedaran serta aktiviti yang menarik dan bersifat interaktif bagi menggalakkan penglibatan aktif pengguna. Usaha berterusan dalam mempertingkatkan kesedaran melalui pendidikan kepenggunaan yang kondusif berpotensi untuk memberikan impak positif terhadap perkembangan sektor perdagangan serta perlindungan hak pengguna secara menyeluruh.

Berdasarkan laporan Consumer Empowerment Index (CEI) 2023 oleh KPDNKKSH yang mencatatkan skor kesedaran pengguna Malaysia pada tahap sederhana sebanyak 63.1% (FOMCA, 2023) jelas menunjukkan bahawa literasi kepenggunaan di negara ini masih berada dalam zon reaktif dan memerlukan intervensi yang lebih strategik. Hal ini membimbangkan terutamanya bagi pengguna Muslim yang bukan sahaja perlu memahami hak mereka dari sudut perundangan sivil, malah turut menuntut kefahaman berdasarkan perspektif Syariah.

Senario ini memperkukuh hujah bahawa Malaysia masih ketinggalan berbanding negara-negara seperti Korea Selatan dan Australia, yang telah melaksanakan pendekatan proaktif dan sistematik dalam membentuk budaya pengguna celik hak sejak di bangku sekolah. Sebagai contoh, Korea Selatan telah memperkenalkan program pendidikan kepenggunaan seawal usia prasekolah. Kajian yang dijalankan oleh Journal of the Korean Home Economics Association (2004) menunjukkan bahawa pendidikan pengguna yang diberikan kepada kanak-kanak tadika berusia lima tahun memberikan kesan signifikan terhadap pengetahuan dan tingkah laku pengguna mereka. Hal ini membuktikan bahawa pendidikan kepenggunaan yang dijalankan secara sistematik sejak peringkat awal mampu membentuk generasi pengguna yang lebih celik dan beretika. Maka, dapatan CEI 2023 seharusnya dijadikan asas kepada transformasi dasar pendidikan pengguna di Malaysia, agar pendekatan yang diambil bukan sahaja bersifat jangka pendek atau reaktif terhadap isu semasa, tetapi mampu membentuk sikap dan budaya pengguna

beretika dan berdaya tindak, selaras dengan tuntutan syariah dan matlamat pembangunan lestari.

Selain itu juga, media massa seperti media elektronik dan juga media cetak merupakan salah satu alat yang memainkan peranan yang penting dalam menyedarkan masyarakat dan menyebarkan informasi tentang hal ehwal kepenggunaan (Nur Faizatul, 2019). Justeru itu, media perlu mengambil pendekatan dan inisiatif yang sesuai dalam menyampaikan mesej kepenggunaan. Di samping itu, media disarankan untuk menggunakan bahasa yang mudah difahami oleh setiap lapisan masyarakat agar informasi yang disalurkan mendapat reaksi yang positif daripada golongan pengguna. Tambahan pula, hasil kajian ini mendapati bahawa media massa merupakan sumber pengetahuan utama pengguna dalam memperoleh maklumat ataupun isu-isu terkini berkaitan dengan kepenggunaan.

Maklumat dan pengetahuan berkaitan isu kepenggunaan perlu sentiasa dikemas kini agar pengguna berupaya mengikuti perkembangan semasa serta memahami situasi terkini yang berkaitan dengan hak dan tanggungjawab mereka sebagai pengguna. Sehubungan itu, KPDNKSJ wajar mengambil inisiatif proaktif dalam menyediakan maklumat yang relevan dan terkini kepada pengguna secara berterusan. Hal ini kerana, kebanyakan bahan penerbitan yang terdapat di daerah-daerah kecil dan kawasan pedalaman masih terdiri daripada edisi lama, yang tidak lagi mencerminkan realiti semasa pasaran dan cabaran kepenggunaan (Nur Faizatul, 2019). Meskipun pengguna kini mempunyai akses kepada maklumat melalui media massa dan platform digital, KPDNKSJ tetap bertanggungjawab untuk memastikan bahan penerbitan rasmi mudah diakses sebagai sumber rujukan sah, khususnya di kawasan yang kurang liputan maklumat.

Di samping itu, usaha memperkukuh perlindungan pengguna perlu disokong dengan pelaksanaan penyelidikan dan inovasi yang berterusan, selari dengan kepesatan perubahan dalam dunia kepenggunaan yang semakin kompleks (Paul Selvaraj, 2015). Penyelidikan yang bersifat semasa amat penting bagi menangani pelbagai kekangan, termasuk keterbatasan maklumat tempatan dan kebergantungan kepada dapatan kajian dari luar negara. Oleh itu, kajian yang berterusan mengenai hal ehwal pengguna harus dijalankan dari semasa ke semasa bagi memastikan kesinambungan pengetahuan yang bersifat dinamik, relevan dan progresif. Hal ini juga sejalan dengan pandangan Zumilah et al. (2013) yang menekankan kepentingan kajian berterusan dalam bidang kepenggunaan sebagai langkah untuk mengenal pasti permasalahan serta cabaran sebenar yang dihadapi oleh pengguna dalam pelbagai konteks.

Akhir sekali, kerjasama strategik antara kerajaan dan organisasi swasta adalah amat diperlukan bagi memperluas penerbitan dan pengedaran bahan informasi pengguna secara sistematik. Inisiatif ini bukan sahaja bertujuan menyampaikan maklumat yang bermanfaat kepada masyarakat, malah harus disusuli dengan penyediaan latihan dan khidmat nasihat yang komprehensif dalam menangani isu serta permasalahan kepenggunaan secara lebih berkesan.

Secara keseluruhan, analisis ini memperlihatkan bahawa pembinaan pengguna Muslim yang celik hak dan etika perlu digerakkan secara holistik melalui sinergi antara pendidikan, media, penguatkuasaan, dan penyelidikan. Hanya dengan pendekatan menyeluruh inilah pasaran dapat dibentuk sebagai ruang yang bukan sekadar sah di sisi undang-undang, tetapi juga adil dan beretika menurut nilai-nilai Islam.

Penguatkuasaan Undang-Undang yang Proaktif

Penguatkuasaan undang-undang merupakan mekanisme utama dalam memastikan perlindungan hak pengguna dilaksanakan secara berkesan. Namun begitu, dalam konteks Malaysia beberapa kelemahan seperti kekurangan dari segi efisien sistem pemantauan, penyampaian maklumat yang tidak menyeluruh, serta kecekapan sistem aduan yang masih lemah telah menjejaskan impak sebenar penguatkuasaan tersebut. Keberkesanan perlindungan pengguna amat bergantung kepada tindakan penguatkuasaan yang tegas, pantas dan mesra pengguna. Kes-kes seperti penjualan produk palsu, ketirisan maklumat halal, serta manipulasi harga yang terus berlaku menunjukkan wujudnya ruang kelemahan dalam kapasiti operasi agensi penguat kuasa dalam menangani pelanggaran hak pengguna secara tuntas. Oleh itu, agensi-agensi berkaitan disarankan untuk mewujudkan 'Sistem Aduan Integrasi Mesra Pengguna' yang cekap, telus, dan responsif terhadap aduan masyarakat. Di samping itu, latihan berkala kepada pegawai penguatkuasa yang berteraskan prinsip kepenggunaan Islam turut perlu dititikberatkan agar tindakan yang diambil selaras dengan nilai-nilai Syariah.

Dalam memperkukuh kerangka perlindungan pengguna, keperluan terhadap sistem keadilan yang adil dan berkesan menjadi semakin mendesak. Ketidakeimbangan kuasa antara pengguna dan peniaga memerlukan campur tangan tegas daripada pihak berkuasa bagi memastikan pengguna tidak terus ditindas. Penggubalan Akta Perlindungan Pengguna 1999 serta penubuhan Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) merupakan inisiatif penting oleh kerajaan dalam memperkukuh keadilan sosial serta menjamin hak pengguna dalam sistem pasaran yang semakin kompetitif dan kompleks. Realitinya, penguatkuasaan undang-undang oleh KPDNKS mengahadapi cabaran utama iaitu kekurangan pegawai penguat kuasa, yang menjejaskan keberkesanan perlindungan pengguna terutama dalam kes penyeludupan barangan bersubsidi. Justeru, dicadangkan agar agensi ini menjalin kerjasama dengan agensi penguat kuasa lain seperti APMM dan Polis Marin. Dalam aspek penyelesaian pertikaian pengguna, Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) dilihat sebagai alternatif efektif, namun penambahbaikan diperlukan seperti memanjangkan tempoh tuntutan kepada enam tahun dari tarikh kerugian berlaku dan kemudahan penjejakan status tuntutan bagi meningkatkan akses dan keberkesanan perkhidmatan kepada pengguna (Ding & Shaik Ahmad Yusoff, 2016).

Walau bagaimanapun, keberkesanan perlindungan ini tidak boleh hanya ditumpukan kepada kawasan bandar semata-mata. Kawasan pedalaman dan luar bandar juga memerlukan perhatian serius daripada pihak berkuasa, khususnya dalam aspek penguatkuasaan dan penyebaran maklumat kepenggunaan. Penduduk di kawasan ini lazimnya kurang mendapat pendedahan terhadap hak pengguna, sekali gus menjadi mangsa penipuan dan penyelewengan pihak peniaga yang tidak beretika. Oleh itu, kerajaan dan organisasi swasta perlu berganding bahu dalam memastikan keberkesanan pelaksanaan penguatkuasaan yang menyeluruh demi melindungi kesejahteraan rakyat secara inklusif (Mohd Hamdan Adnan, 2005).

Tambahan pula, realiti semasa menunjukkan bahawa sistem perundangan pengguna di Malaysia masih diselia oleh pelbagai agensi kerajaan yang berbeza seperti KPDNKS, Kementerian Kesihatan Malaysia, Kementerian Kewangan, Kementerian Pertanian dan Industri Makanan, serta Kementerian Pendidikan. Kepelbagaian ini, walaupun mencerminkan pelbagai fungsi khusus namun ia turut menyumbang kepada kelemahan dari segi koordinasi dan penguatkuasaan secara holistik (Ahmad Sobri Jaafar, 2004). Meskipun KPDN menyedari kepentingan penyelarasan antara agensi dan telah memperkenalkan beberapa strategi seperti

penubuhan Pasukan Petugas Khas dan kerjasama dengan Bank Negara Malaysia dalam menangani isu tuntutan pengguna berkaitan pembelian kenderaan bermotor menjelang penggubalan “Lemon Law” (Piston.my, 2024), inisiatif ini masih menunjukkan bahawa usaha penyelarasan belum mencapai tahap sinergi secara menyeluruh. Malah, dalam era ekonomi digital yang berkembang pesat, keperluan semakin terhadap Akta Perlindungan Pengguna 1999, Akta Perdagangan Elektronik 2006 dan Peraturan Perlindungan Pengguna (Transaksi Perdagangan Elektronik) 2012 turut mencerminkan keperluan kepada mekanisme yang lebih komprehensif antara agensi berkaitan (Malay Mail, 2024). Justeru itu, walaupun terdapat inisiatif untuk memperbaiki koordinasi antara agensi dalam perlindungan pengguna, cabaran dalam penyelarasan dan pelaksanaan dasar secara holistik masih menjadi isu yang perlu ditangani secara berterusan.

Dalam masa yang sama, pengguna terutamanya pengguna Muslim perlu memainkan peranan aktif dalam mempertahankan hak mereka. Tanggungjawab ini termasuk membuat aduan rasmi sekiranya berlaku pelanggaran etika peniaga serta tidak berdiam diri apabila berlaku ketidakadilan. Persepsi bahawa tindakan melaporkan masalah kepada pihak berwajib akan menimbulkan kesulitan tambahan adalah tidak berasas, malah menjadi penghalang utama kepada usaha perlindungan pengguna. Oleh itu, pengguna perlu celik ilmu kepenggunaan dan keberanian untuk melakukan tindakan, seiring dengan langkah penguatkuasaan yang dilaksanakan oleh pihak berkuasa.

Berdasarkan analisis kandungan yang dijalankan terhadap sumber-sumber sekunder yang relevan, beberapa dapatan utama telah dikenalpasti. Antara penemuan yang paling signifikan ialah keperluan yang mendesak untuk meningkatkan tahap kesedaran dalam kalangan pengguna Muslim berkenaan hak-hak mereka, terutamanya dalam konteks cabaran pasaran bebas serta kewujudan amalan perniagaan yang tidak beretika. Kajian ini turut menggariskan bahawa potensi pendidikan pengguna sebagai medium strategik dalam memperkukuh kefahaman dan jati diri pengguna Muslim masih belum dimanfaatkan sepenuhnya, khususnya dalam membimbing mereka membuat pilihan pembelian yang lebih beretika dan sejajar dengan prinsip Syariah.

Di samping itu juga, dapatan kajian turut mengenalpasti bahawa terdapat jurang dalam pelaksanaan mekanisme penguatkuasaan undang-undang sedia ada, terutamanya dari segi pemantauan, pemahaman masyarakat terhadap hak perundangan mereka, dan ketelusan dalam proses aduan. Kekurangan ini boleh menjejaskan kepercayaan pengguna terhadap sistem perlindungan yang sepatutnya berupaya untuk menjamin hak mereka. Kajian ini memberi implikasi penting terhadap keperluan merangka strategi pemerkasaan pengguna Muslim yang lebih bersifat komprehensif. Ini termasuk pengintegrasian nilai-nilai Islam dalam modul pendidikan pengguna, peningkatan kolaborasi antara agensi penguatkuasaan dan institusi pendidikan, serta penggubalan dasar yang lebih responsif terhadap realiti semasa. Dengan pelaksanaan yang bersepadu, perlindungan hak pengguna Muslim dapat ditingkatkan dengan lebih efektif, seterusnya menyumbang kepada pembentukan ekosistem pengguna yang adil, beretika dan berteraskan Syariah di Malaysia.

Kesimpulan dan Saranan

Dalam konteks nasional, pelaksanaan Dasar Pengguna Negara (DPN) dirangka untuk menyelaraskan dan mengimbangi hak serta tanggungjawab antara pengguna, peniaga dan pihak kerajaan. Keberkesanan dasar ini bergantung kepada komitmen kolektif antara semua

pemegang taruh termasuk pengguna, komuniti perniagaan serta agensi kerajaan dan badan bukan kerajaan. Justeru, isu kepenggunaan tidak wajar dipikul oleh satu pihak semata-mata, sebaliknya memerlukan pendekatan kolaboratif bagi memastikan perlindungan dan kesejahteraan pengguna dapat direalisasikan secara menyeluruh.

Kesedaran dalam kalangan pengguna Muslim terhadap hak mereka menjadi elemen penting ke arah pembangunan individu yang seimbang serta pembentukan ekosistem ekonomi yang berintegriti. Dalam era digital yang sarat dengan cabaran seperti maklumat yang tidak sahih, manipulasi harga serta transaksi yang bercanggah dengan nilai Syariah, pendekatan bersepadu perlu dirangka dengan lebih strategik dan berkesan. Pendidikan pengguna yang bersifat holistik perlu dimulakan sejak peringkat awal persekolahan dan diperluas ke peringkat komuniti melalui kolaborasi antara institusi pendidikan, pertubuhan masyarakat sivil serta agensi berkaitan. Sementara itu, aspek penguatkuasaan juga perlu diperkukuh melalui latihan berterusan, penyediaan saluran aduan yang mesra pengguna serta mekanisme pemantauan yang responsif terhadap keperluan komuniti Muslim.

Bagi memastikan usaha ini lebih terarah dan berimpak tinggi, beberapa saranan strategik wajar diberi perhatian oleh penggubal dasar dan pihak berkepentingan, antaranya:

1. Penambahbaikan kandungan kurikulum pendidikan pengguna dengan menyepadukan nilai Islam, elemen praktikal serta kesedaran terhadap hak dan tanggungjawab kepenggunaan
2. Pemeraksanaan jaringan kerjasama strategik antara agensi kerajaan, NGO, institusi fatwa serta sektor swasta bagi memupuk budaya kepenggunaan beretika dalam kalangan masyarakat Muslim
3. Pelaksanaan kajian lapangan secara berskala untuk menilai keberkesanan model yang dicadangkan serta menyokong penggubalan dasar yang lebih responsif, inklusif dan kontekstual.

Gabungan antara pendidikan pengguna, pelaksanaan undang-undang yang efektif serta penghayatan nilai-nilai Syariah diyakini mampu melahirkan pengguna Muslim yang berpengetahuan luas, berdaya saing dan mampu membuat keputusan yang adil dalam kehidupan seharian. Dalam hal ini, kesedaran terhadap hak pengguna tidak seharusnya dianggap sebagai agenda peribadi, bahkan perlu dilihat sebagai asas pembentukan masyarakat yang adil, berakhlak dan harmoni.

Penekanan terhadap pendekatan integratif yang merangkumi pendidikan kepenggunaan dan penguatkuasaan undang-undang secara responsif merupakan keperluan mendesak dalam merangka strategi pembangunan masyarakat Muslim. Pendekatan ini bukan sahaja mampu meningkatkan literasi pengguna, tetapi juga memperkukuh keberkesanan intervensi dasar yang lebih tepat dan berpaksikan realiti semasa. Kajian lanjutan berbentuk lapangan adalah amat disarankan sebagai asas untuk merangka dasar awam yang lebih menyeluruh dan berasaskan data sebenar masyarakat.

Ilmu kepenggunaan harus dilihat sebagai teras penting dalam pembangunan negara yang inklusif dan lestari. Oleh itu, pengguna Muslim perlu diperkasa dengan ilmu, nilai dan kesedaran tinggi agar tidak terpinggir dalam arus globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat. Sinergi antara prinsip Islam dan dasar kerajaan perlu diterapkan secara komprehensif

dalam usaha membentuk pengguna yang bijak, celik maklumat dan beretika. Akhir sekali, tanggungjawab menyemarakkan kesedaran hak pengguna tidak hanya terletak di bahu agensi berautoriti, tetapi perlu dikongsi secara kolektif oleh seluruh lapisan masyarakat. Golongan berilmu khususnya, mempunyai peranan strategik dalam menyampaikan pendidikan kepenggunaan melalui pelbagai medium dan pendekatan yang inklusif. Dengan ini, sebuah budaya kepenggunaan yang berlandaskan etika, keadilan dan maqasid Syariah dapat dibina demi menjamin kesejahteraan ummah serta kestabilan pasaran pada peringkat nasional dan global.

Penghargaan

Setinggi-tinggi penghargaan kepada Fakulti Pengajian Islam, Universiti Malaysia Sabah atas galakan serta dorongan dalam menyiapkan penulisan ini.

Rujukan

- Abī ‘Abd Allah Muhammad ibn Ismā‘īl al-Bukhārī. (2012). *Ṣaḥīḥ al-Bukhārī: al-Jāmi‘ al-Musnad al-Ṣaḥīḥ al-Mukhtaṣar min Umūr Rasūl Allāh wa-sunanihi wa-ayyāmihi* (Hadith No. 52). ‘Ammān: Bayt al-Afkār al-Duwalīyyah.
- Afida Mastura Muhammad Arif. (2014). Perlindungan pengguna di bawah Akta Kawalan Bekalan 1961 (Pindaan 2006). *Jurnal Pengguna Malaysia*, 23, 112.
- Ahmad Sobri Jaafar. (2004, September 4–6). Kedudukan pengguna dalam komuniti pasca modenisme: Cabaran bagi Malaysia. Kertas kerja dibentangkan di *Seminar Antarabangsa Nilai Dalam Komuniti Pasca Modenisme (CIVIC 2004)*, Hotel City Bayview, Langkawi.
- Alias Azhar, Harlida Abdul Wahab, Nurretina Ahmad Shariff, & Muhammad Hafiz Badarulzaman. (2013). Produk makanan halal: Perspektif hukum dan undang-undang. Dalam N. Deuraseh (Ed.), *Halalan Ṭoyyiban Perspektif Malaysia* (hlm. 14). Serdang: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Berita Harian. (2020, Januari 14). Kesedaran rendah punca pengguna mudah ditipu. *Berita Harian*, hlm. 11.
- Chaudhury, K. (2017). Consumer awareness among college students. *International Journal of Research Granthaalayah*, 5(6), 223–230.
- Charlotte Leire, & Thidell, Å. (2005). Product-related environmental information to guide consumer purchases: A review and analysis of research on perceptions, understanding and use among Nordic consumers. *Journal of Cleaner Production*, 13, 1061–1070.
- Christie Ding Yean Joon, & Sakina Shaik Ahmad Yusoff. (2016). Perkembangan perlindungan pengguna: Cabaran dan hala tuju institusi pelindung pengguna di Malaysia. *Jurnal Undang-Undang dan Masyarakat*, 20, 71–82.
- FOMCA. (2012). *Manifesto tuntutan pengguna* (hlm. 28). Selangor: Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA).
- FOMCA. (2024, Mei 28). Kesedaran hak pengguna di Malaysia di tahap sederhana. *Laman sesawang FOMCA*. <https://www.fomca.org.my/v1/index.php/fomca-di-pentas-media/consumer-digest/1637-kesedaran-hak-pengguna-di-malaysia-di-tahap-sederhana-fuziah>
- Goo, J. L., Saraih, U. N., Jaafar, H. J., Noraini, M. Y. B., Yusoff, W. S., & Ramish, M. S. (2021). The influence of unethical marketing practices on consumers’ buying behaviours among Malaysian tertiary students. *International Journal of Business and Technopreneurship*, 11(3), 77–88.

- Ibarra, V. C., & Revilla, C. D. (2014). Consumers' awareness on their eight basic rights: A comparative study of Filipinos in the Philippines and Guam. *International Journal of Management and Marketing Research*, 7(2), 65–78.
- KPDNHEP. (2024, Mei 12). KPDNHEP mantap tugas penguatkuasaan bagi membantu menangani kos sara hidup. *Laman sesawang KPDNHEP*. <https://www.kpdn.gov.my/ms/media-kpdnhep/berita-kpdn/berita-terkini/2019-berita-terkini/416-kpdnhep-mantap-tugas-penguatkuasaan-bagi-membantu-menangani-kos-sara-hidup>
- Kulkarni, N. (2024). Role of ethical marketing and its legal issue across driving consumer brand and brand loyalty: An approach. *Journal of Chemical Health Risks*, 14(6), 315–320.
- Lee, H.-S. (2004). The effect of consumer education on the consumer knowledge and consumer behavior of kindergarten children. *Journal of the Korean Home Economics Association*, 42(2), 69–82.
- Lokhande, M. A. (2006). Consumer awareness: A case in Jalna City. *Indian Journal of Marketing*, 23–26.
- Malay Mail. (2024). *KPDN kaji semula rangka kerja perundangan e-dagang untuk perlindungan pengguna*. Diperoleh daripada <https://www.malaymail.com>
- Ministry of Business, Innovation and Employment, New Zealand. (2016). *National Consumer Survey 2016*. Official Report.
- Mohammad Aizat Jamaluddin, & Mohd Anuar Ramli. (2011). Sumber asas penentuan halal haram terhadap barangan gunaan. Dalam S. Ab Rahman & M. A. Jamaludin (Eds.), *Halal haram dalam kepenggunaan Islam semasa* (hlm. 32). Selangor: Universiti Putra Malaysia.
- Mohd Hamdan Adnan. (2005). *Perjuangan perundangan pengguna* (hlm. 56 & 125). Selangor: IBS Buku Sdn. Bhd.
- Mohd Nasran Mohamad, Ahmad Dahlan Salleh, & Nik Abdul Rahim Nik Abdul Ghani. (2008). Perlindungan hak pengguna: Satu tinjauan dari sudut Islam. Kertas kerja *Seminar Keusahawanan Islam*, Jabatan Syariah dan Pengurusan, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya.
- Mustafa Afifi Ab. Halim, & Mohd Mahyeddin Mohd Salleh. (2012). Hak pengguna dalam produk halal: Kajian berdasarkan perspektif undang-undang dan syariah. *Malaysia Consumer Law Journal*, 1, 18.
- Nazatul Nabila Mohd Jalil. (2016). *Undang-undang keselamatan produk farmaseutikal: Analisis menurut perspektif perundangan di Malaysia dan syariah* (Disertasi Sarjana Syariah, Universiti Malaya).
- Nur Faizatul Zehan Saari. (2019). *Kesedaran terhadap hak pengguna Muslim di daerah Kudat, Sabah* (Disertasi Sarjana Syariah, Universiti Malaya).
- Nur Hanani Azman. (2019, Februari 6). Jenayah penipuan perniagaan berisiko berleluasa. *Utusan Online*. <http://www.utusan.com.my/bisnes/ekonomi/jenayah-penipuan-perniagaan-berisiko-berleluasa-1.364611>
- Nurul Syahadah Mohamad Riza, Mohammad Naqib Hamdan, Mohd Farhan Md Ariffin, & Nur Najwa Hanani Abd Rahman. (2022). Keselamatan makanan: Kepentingan kesedaran pengguna terhadap halalān ṭayyiban. *Al-Turath Journal of al-Quran and al-Sunnah*, 7(1).
- Piston.my. (2024). *KPDN perkenal strategi interim lindungi hak pengguna pembelian kenderaan bermotor*. Diperoleh daripada <https://piston.my>

- Roos Niza Mohd Shariff. (2017). *Pengguna bijak undang-undang* (hlm. 184). Sintok: Penerbit Universiti Utara Malaysia.
- Selvaraj, P. (2015). Kepenggunaan di Malaysia: Dahulu, kini dan masa hadapan. Dalam R. Ismail, S. S. Ahmad, & S. Suhor (Eds.), *Undang-undang pengguna dan keadilan sosial*. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Shofian Ahmad. (2007). *Perlindungan pengguna dalam jualan barang menurut undang-undang kontrak Islam* (Tesis Kedoktoran, Universiti Malaya), hlm. 229.
- Sinar Harian. (2025, Mei 8). Kesedaran hak pengguna di Malaysia di tahap sederhana. <https://www.sinarharian.com.my/article/250907/berita/nasional/kesedaran-hak-pengguna-di-malaysia-di-tahap-sederhana---fuziah>
- Siti Fatimah Hamidon. (2016). *Pandangan pengguna Muslim terhadap pemakaian logo halal JAKIM: Kajian di Sungai Besar, Selangor* (Disertasi Sarjana Syariah, Universiti Malaya), hlm. 68.
- Zalina Zakaria. (2007). Isu-isu terkini tentang pengguna di Malaysia. *Jurnal Syariah*, 15(2), 47.
- Zulzaidi Mahmod. (2008, Ogos 1). Kesedaran pengguna cetek. *Utusan Online*. http://www1.utusan.com.my/utusan/info.asp?y=2008&dt=0801&pub=Utusan_Malaysia&sec=Forum&pg=fo_01.htm#ixzz5Dlh4UsvT
- Zumilah Zainalaludin, Elistina Abu Bakar, & Nor Rashidah Zainal (Eds.). (2013). *Malaysia negara maju: Realiti & cabaran pengguna* (hlm. 2). Kuala Lumpur: Persatuan Ekonomi Pengguna & Keluarga Malaysia (MACFEA).