

KEPENGUNAAN

Perjuangan dan Cabaran



Terbitan:

**Persatuan Pengguna Selangor
dan Wilayah Persekutuan**

KEPENGUNAAN

Perjuangan dan Cabaran

Terbitan:



Persatuan Pengguna Selangor
dan Wilayah Persekutuan

**PERSATUAN PENGGUNA SELANGOR DAN
WILAYAH PERSEKUTUAN**

No. 1C-1, Bangunan SKPPK
Jalan SS 9A/17, 47300 Petaling Jaya
Selangor Darul Ehsan

© Persatuan Pengguna Selangor dan Wilayah Persekutuan
Cetakan Pertama 2004

Kepenggunaan: Perjuangan dan Cabaran
ISBN 983-99757-1-4

Dicetak oleh:
Syarikat Asas Jaya

Catatan Editor	v
Prakata	vii
Penghargaan	x
<i>Bab 1</i> Kepenggunaan	1
<i>Bab 2</i> Pergerakan Pengguna Di Malaysia	13
<i>Bab 3</i> FOMCA Dalam Liputan Media	31
<i>Bab 4</i> Biografi Dua Tokoh Pengguna	45
<i>Bab 5</i> FOMCA dari Perspektif Pengguna	81
<i>Bab 6</i> Cabaran FOMCA Di Alaf 21	109
Nota Hujung	125
Bibliografi	126
Indeks	128

CATATAN EDITOR

Buku **KEPENGGUNAAN: PERJUANGAN DAN CABARAN** ini adalah hasil daripada tesis yang dihasilkan oleh Saudara Mohd Nasir Yusof, seorang wartawan Bernama sebagai memenuhi keperluan untuk mendapatkan Sarjana Muda Komunikasi Massa, Fakulti Sebaran Am, Universiti Teknologi MARA.

Hasil daripada garis panduan dan penyeliaan Prof. Mohd Hamdan Adnan, pensyarah Fakulti Sebaran Am, yang juga presiden FOMCA buku ini dapat dihasilkan. Prof. Hamdan juga telah menokok-tambah tesis berkenaan hingga ke bentuknya kini.

Buku ini terbahagi kepada beberapa bab yang hampir keseluruhannya membincangkan tentang FOMCA dan peranannya, tokoh-tokoh dan liputan media terhadap kenyataan FOMCA dalam hal-hal kepenggunaan dan sebagainya. Demikian juga, dimasukkan satu kaji selidik yang dilakukan oleh sekumpulan pelajar Pengajian Luar Kampus, Universiti Teknologi MARA (UiTM) tentang pemimpin dan pertubuhan bukan kerajaan di Malaysia.

Sebagai kajian kes terhadap peranan yang dimainkan oleh tokoh aktivis pengguna, Saudara Mohd Nasir telah mengambil dua orang tokoh yang berperanan penting menjadikan FOMCA sebagaimana sekarang ini, iaitu Presiden pertama, Allahyarham Dato' Mohd Sopiee Sheikh Ibrahim, dari tahun 1973 hingga 1974 dan presiden sekarang, Prof. Mohd Hamdan Adnan mulai tahun 1990. Namun in bukan bertujuan untuk mengetepikan peranan yang telah dimainkan oleh tokoh-tokoh lain yang pernah menerajui FOMCA, seperti Encik T.S. Gill (1974-1981),

Encik Bishan Singh Bahadur (1981-1988) dan Encik Chua Kim Tee (1988-1991). Mereka ini turut telah memberikan sumbangan yang besar terhadap pembentukan dan kejayaan FOMCA sehingga peranannya diakui oleh pihak kerajaan dan pengguna keseluruhannya.

Encik Bishan Singh umpamanya satu-satunya tokoh yang pernah menyediakan rancangan 5 tahun pembangunan FOMCA semasa beliau menjawat sebagai Presiden FOMCA antara tahun 1981 hingga 1988.

Buku ini bertujuan untuk memberikan gambaran jelas tentang perjuangan FOMCA serta cabaran bagi menghadapi alaf 21 ini. Semoga melalui pembacaan buku ini, pengguna keseluruhan akan dapat memahami peranan dan perjuangan FOMCA dalam mempertingkatkan dan memperkukuhkan kepentingan mereka terutama sekali yang berkaitan dengan hak-hak pengguna.

Mohd Yusof Abdul Rahman
Editor

PRAKATA

Setiap benda hidup di muka bumi Allah ini adalah pengguna. Ini kerana apa sahaja makhluk yang hidup pasti menggunakan ciptaan Allah yang lain untuk terus hidup. Manusia menggunakan udara untuk pernafasan, air untuk minuman dan membersihkan di samping tumbuhan dan haiwan untuk makanan, pakaian dan tempat tinggal. Tidak ada makhluk yang boleh hidup tanpa menggunakan satu atau lebih kurniaan Allah. Begitu juga dengan setiap tumbuhan dan haiwan yang juga menggunakan udara dan air dan satu sama lain dalam meneruskan kitaran kehidupan. Semuanya adalah pengguna, yang sudah begitu sifatnya secara tabiee sejadi lagi.

Bahkan bayi yang masih dalam kandungan ibunya juga boleh dianggap pengguna kerana mereka sudah pun menggunakan secara tidak langsung apa yang digunakan oleh ibu mereka khasnya makanan dan minuman.

Namun dalam konteks ilmu kepenggunaan, yang dilihat sebagai pengguna adalah khusus merujuk kepada manusia sahaja. Ini kerana manusialah satu-satunya makhluk yang hidup dalam persekitaran ekonomi. Pengguna masa kini menggunakan wang untuk membeli dan mendapatkan barangan atau perkhidmatan yang ditawarkan dalam sistem pasaran.

Dalam takrifan sebagai satu bidang pengajian pula, pengguna dilihat sebagai golongan sasaran bagi peniaga untuk meraih keuntungan. Peniaga akan menjadikan pengguna sebagai matlamat mereka untuk setiap keluaran barangan dan perkhidmatan yang ditawarkan.

Pengguna dari kaca mata peniaga ialah mereka yang sanggup dan akan membelanjakan wang untuk mendapatkan barangan dan perkhidmatan. Dalam hal ini kanak-kanak yang tidak mempunyai wang juga ditakrifkan sebagai pengguna kerana ibu bapa akan berbelanja untuk mereka. Seperti pengguna dewasa, kanak-kanak juga menjadi sasaran iklan tertentu oleh peniaga untuk menarik minat mereka dan seterusnya mendesak ibu bapa membelikannya untuk mereka.

Mengikut Akta Perlindungan Pengguna 1999, Pengguna adalah ditakrifkan sebagai orang perseorangan yang terlibat dengan pembelian barangan atau perkhidmatan untuk kegunaan sendiri. Akta ini tidak terpakai jika pembeli membeli barang-barang atau perkhidmatan untuk tujuan perniagaan.

Collins English Dictionary memberi definisi pengguna atau *consumer* sebagai "*a person who purchases goods or services for his own personal needs*" atau seseorang yang membeli barangan atau perkhidmatan untuk keperluannya sendiri. Definisi keduanya ialah "*a person or thing that consumes*" iaitu seseorang atau sesuatu yang menggunakan apa sahaja.

Dalam hal ini, perlu diberi perhatian bahawa seseorang pengusaha atau pemberi perkhidmatan juga merupakan pengguna pada ketika lainnya. Ini kerana mereka juga adalah manusia yang akan menggunakan barangan dan perkhidmatan yang dikeluarkan atau disediakan oleh pengusaha yang lain.

Mengikut Dato' Seri Dr. Mahathir Mohamed, perdana menteri Malaysia ketika melancarkan Hari Pengguna Sedunia pada 15 Mac 1992, "Semua rakyat Malaysia tanpa mengira kedudukan dalam masyarakat adalah pengguna yang menggunakan barangan atau perkhidmatan atau kurniaan alam semula jadi. Pengguna adalah asas segala kegiatan ekonomi."

Menurut Leon G. Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk¹, pengguna ialah istilah yang digunakan bagi menjelaskan dua jenis entiti yang menggunakan barangan iaitu pengguna persendirian yang membeli barangan dan perkhidmatan untuk kegunaan sendiri atau isi rumah mereka. Satu lagi entiti ialah pengguna organisasi yang membeli produk, peralatan dan perkhidmatan untuk menjalankan organisasi mereka.

Dalam sistem ekonomi sekarang, pengguna terbahagi

kepada dua jenis iaitu pengguna biasa dan pengguna industri.

Pengguna industri membeli barangan atau perkhidmatan bagi tujuan pengilangan atau pembuatan barangan lain yang hasil akhirnya akan dijual pula kepada pengguna biasa.

Pengguna industri mahir tentang bahan, barangan serta perkhidmatan yang dibeli dan diguna berbanding pengguna biasa. Ini kerana pengguna industri yang menggunakan barangan atau perkhidmatan dengan optimal perlu mengetahui selengkapnya tentang barangan atau perkhidmatan yang hendak dibeli. Dengan itu para pengeluar yang menjual bahan mentah, misalnya perlu memberi kepuasan yang sepenuhnya kepada pengguna industri oleh sebab kepakaran dan pengaruh mereka juga kerana biasanya pengguna industri membeli keluaran mereka dengan banyak. Pengguna industri mempunyai pengaruh yang kuat terhadap para peniaga.

Pengguna biasa, atau mudahnya disebut orang kebanyakan, berbeza daripada pengguna industri kerana mereka tidak mempunyai pengetahuan yang mendalam, tidak tahu selok belok peniaga dan mudah terdedah kepada pelbagai muslihat peniaga berbanding pengguna industri. Pengguna biasa secara individu tidak mempunyai pengaruh ke atas peniaga seperti pengguna industri. Walaupun dari segi bilangan, pengguna biasa jika dikumpulkan adalah jauh lebih besar bilangannya berbanding pengguna industri tetapi hakikatnya pengguna industri tetap lebih kuat pengaruhnya ke atas peniaga.

Dalam kata paling mudah, setiap kita adalah pengguna. Malah kita adalah pengguna daripada dalam kandungan ibu sehinggalah ke dalam liang lahat. Dalam zaman budaya pengguna, kepintaran kita sebagai pengguna akan diuji setiap masa. Maka untuk sejahtera dalam budaya pengguna, kita harus sentiasa melengkapkan diri kita dengan pendidikan pengguna secara berterusan dan seumur hidup.

PENGHARGAAN

Saya ingin memberikan penghargaan yang tidak terhingga kepada semua pihak yang terlibat dalam menyusun buku, khususnya Prof. Dato' Mohd Hamdan Hj. Adnan, presiden FOMCA dan juga bekas presiden Persatuan Pengguna Selangor dan Wilayah Persekutuan selama 24 tahun (1978 - 2002), Sdra. Mohd Nasir Yusoff, pelajar-pelajar Pengajian Luar Kampus Fakulti Komunikasi dan Pengajian Media, bagi mata pelajaran Isu-isu Pengguna dan Alam Sekitar, Universiti Teknologi MARA dan mereka yang turut membantu secara langsung atau tidak langsung dalam menjayakan penerbitan buku ini.

*Mohd Yusof Abdul Rahman
Presiden,
Persatuan Pengguna Selangor
dan Wilayah Persekutuan*

BAB 1

KEPENGUNAAN

Kepenggunaan adalah padanan kepada konsumerisme iaitu perkataan yang telah di-Melayukan daripada perkataan Inggeris yang kata dasarnya ialah '*consume*' yang bermakna guna. Sesiapa juga yang menggunakan apa sahaja barang atau perkhidmatan serta alam sekitar ialah pengguna atau '*consumer*' (*konsumer*). Penggunaan barangan atau perkhidmatan serta alam sekitar inilah yang menerbitkan perkataan konsumerisme atau kepenggunaan (Mohd Hamdan Adnan).

Kepenggunaan atau konsumerisme, bagaimanapun mempunyai makna yang jauh lebih luas daripada itu.

Maknanya yang lebih mendalam meliputi sistem perdagangan itu sendiri. Sistem di mana pengguna mempunyai pilihan yang luas ke atas barangan atau perkhidmatan. Ia menjadi satu pergerakan, dalam makna literal, apabila kegiatannya dijalankan secara terancang dan tersusun serta terselaras. Aspek ini juga meliputi hubungan dan jaringan antara pelbagai persatuan dan pertubuhan yang memperjuangkan kepentingan pengguna di dalam dan luar negara. Contohnya ialah kewujudan persatuan-persatuan pengguna di peringkat negeri seperti Persatuan Pengguna Kelantan, Persatuan Pengguna Selangor dan Wilayah Persekutuan.

Mereka ini kemudiannya bersepakat menubuhkan pula gabungan di peringkat kebangsaan dan lahirlah Gabungan

Persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA) yang menjadi badan penyelaras bagi mengukuhkan lagi penyatuan, menguatkan suara dan kegiatan perlindungan pengguna. FOMCA mewakili para-pengguna di peringkat pembuat dasar yang menyentuh kepentingan pengguna.

FOMCA pula memanjangkan jaringannya dengan menyertai pula pergerakan pengguna di peringkat antarabangsa sebagai mewakili persatuan gabungannya di Malaysia. FOMCA bekerjasama rapat dengan Pertubuhan Antarabangsa Kesatuan-kesatuan Pengguna atau *International Organisation for Consumers Union* (IOCU), yang sejak 1995 dikenali sebagai *Consumers International* (CI) yang beribu pejabat di London, United Kingdom.

Dalam konteks lain pula, menurut Mohd Hamdan makna konsumerisme meliputi penghayatan, amalan dan usaha perlindungan pengguna yang berkesan, undang-undang yang menjamin kepentingan pengguna, pendidikan pengguna dan sebarang tindakan yang memajukan kesejahteraan pengguna.⁴

Bagaimanapun, menurut Mohd Hamdan pergerakan pengguna ialah pertubuhan sukarela yang melindungi serta memperjuangkan hak dan kebajikan pengguna walaupun timbul persoalan sama ada ia boleh digelar pergerakan sosial atau tidak.

Persatuan pengguna jarang mempunyai anggota yang ramai dan ia pula jarang mengambil bahagian dalam kegiatan pertubuhan sosial seperti perarakan untuk menyatakan atau mendapatkan sesuatu. Namun, tidak dapat dinafikan bahawa persatuan pengguna, dalam konteks Malaysia seperti FOMCA, sangat berkesan sebagai pergerakan sosial yang berjaya memberi kesan positif kepada kebajikan pengguna.

Jelaslah bahawa kepenggunaan bukan sekadar membincang perkara yang remeh seperti kenaikan harga barangan atau kecacatan sesuatu produk semata-mata. Ia merupakan satu bidang yang memerlukan ilmu pengetahuan dan organisasi yang mantap yang berkait rapat dengan pengguna dan kepentingan serta kesejahteraan pengguna.

Konsumerisme menurut Courtland L. Bovee dan William F. Arens⁵ pula ialah "*Social action designed to dramatize the rights*

of the buying public” . Ia boleh diterjemahkan sebagai “tindakan sosial yang dirancang untuk menimbulkan kesedaran mengenai hak-hak orang ramai yang membayar untuk mendapatkan barangan dan perkhidmatan”.

Takrifan Pemimpin Pengguna

Dalam konteks ini, yang dimaksudkan dengan tokoh-tokoh pengguna ialah pemimpin kepada kesatuan dan persatuan pengguna yang mewakili golongan pengguna biasa ini. Mereka boleh jadi individu profesional atau orang kebanyakan yang sanggup tampil ke depan memperjuangkan hak-hak dan kebajikan serta kepentingan pengguna melalui persatuan atau kesatuan yang berkaitan.

Secara mudah, makna pemimpin ialah sesiapa juga yang memimpin seperti seorang bapa yang menjadi pemimpin keluarganya dan seorang ketua jabatan yang mengetuai pegawai dan kakitangannya.

Dalam hal ini Bukhari dan Muslim meriwayatkan bahawa Rasulullah bersabda yang maksudnya : “Setiap orang daripada kamu adalah pemimpin dan setiap pemimpin itu bertanggungjawab mengenai yang dipimpinnya.”

Dalam hal ini, pemimpin pengguna adalah mereka yang mengetuai sesebuah persatuan atau kesatuan pengguna yang berdaftar dalam makna yang umum seperti persatuan pengguna atau makna khusus seperti Sahabat Alam Malaysia, yang memperjuangkan perlindungan alam sekitar. Mereka ini dipilih kerana mereka merupakan orang yang sanggup memikul tanggungjawab dan menghadapi implikasi daripada tindakan atau suara-suara mereka dalam memperjuangkan hak dan kebajikan pengguna umum.

Dalam sesebuah persatuan, pemimpin merupakan tunggak kerana tanpa tunggak itu nescaya persatuan tidak dapat berfungsi dan anggota-anggotanya tidak dapat bersatu dalam perjuangan. Ibarat sebuah kapal yang tidak mempunyai nakhoda, pasti ia akan bukan sahaja hilang arah tujuan tetapi juga berkemungkinan karam dan tenggelam.

Pemimpin pengguna juga dilihat dalam konteks ini, terutamanya sebagai tenaga penyatuan dan suara utama pengguna-pengguna sama ada yang menjadi ahli persatuan

atau yang bukan ahli tetapi menikmati juga hasil perjuangannya.

Kepentingan Kepenggunaan

Kepenggunaan, dalam erti kata gerakan perjuangan pengguna, kian hari semakin diakui oleh banyak pihak sebagai satu aspek kehidupan harian yang sangat penting. Ini kerana ia sebenarnya menyentuh setiap manusia pada setiap masa. Tidak kiralah usia, bangsa, keturunan, agama dan kepercayaan, latar belakang budaya, pangkat, kedudukan dan darjat manusia itu, dia pastinya merupakan seorang pengguna. Bahkan seorang pengeluar sesuatu barangan atau pengusaha yang memberikan sesuatu perkhidmatan pun juga merupakan pengguna bagi barangan dan perkhidmatan lain.

Kepenggunaan juga penting kerana ia meliputi aspek pengetahuan yang akan membolehkan seseorang itu membuat pilihan yang terbaik baginya dengan sumber-sumber yang terhad yang ada padanya. Tanpa pengetahuan mengenai asas-asas kepenggunaan, seseorang mungkin berbelanja sesuka hatinya ke atas barangan yang tidak pun diperlukannya. Walaupun mungkin dia mampu berbelanja sedemikian tetapi tindakannya itu bukanlah satu tindakan yang bijak. Dari segi ekonomi dia mungkin telah membazir. Pengetahuan mengenai kepenggunaan dari segi ini dapat dilihat berkait rapat dengan ekonomi.

Kepenggunaan juga berkait rapat dengan undang-undang dan hak. Seseorang yang terdidik dengan pengetahuan kepenggunaan tahu haknya dan apa cara untuk bertindak bagi mendapatkan haknya. Contohnya, jika dia membeli sesuatu barangan yang tidak menepati mutu yang diiklankan. Pengguna yang berpengetahuan akan dapat bertindak dalam laras undang-undang bagi mendapatkan haknya. Dia tahu dia dilindungi undang-undang tertentu dan dengan menggunakan hak-haknya yang dijamin itu dia boleh mendapatkan apa yang sepatutnya diperolehinya daripada pembelian itu.

Lantaran itu, terdapat kalangan peniaga yang menganggap gerakan kepenggunaan, dari aspek ini persatuan pengguna yang berjuang melindungi hak dan kepentingan

pengguna, sebagai satu halangan kepada mereka untuk menjalankan urusan yang tidak beretika. Ini kerana mereka tahu bahawa pengguna mempunyai tempat untuk mengadu dan meminta bantuan untuk mengambil tindakan ke atas mereka.

Pemimpin dan Kepimpinan Kepenggunaan

Pemimpin dalam erti paling mudah ialah seseorang yang berupaya menguasai dan mengawal tindakan orang lain mengikut kemahuannya. Pemimpin mempunyai kelebihan dari segi itu berbanding orang lain yang menjadi pengikutnya.

Razali Mat Zin⁸ berpendapat pemimpin adalah seorang manusia yang mempamerkan ciri-ciri personaliti tertentu yang berupaya untuk mempengaruhi orang lain untuk mencapai matlamat bersama. Menurutnya, banyak orang menggunakan istilah pemimpin dan kepimpinan secara bertukar ganti walaupun yang mereka maksudkan adalah berbeza. Katanya, kepimpinan pula adalah satu proses di mana pemimpin adalah komponen utamanya.

Beliau berkata pemimpin mempunyai keupayaan untuk memahami dan menetapkan matlamat serta memandu pengikut-pengikutnya ke arah pencapaian matlamat tersebut. Tambahnya, kepimpinan ialah proses mempengaruhi dan mendorong pengikut-pengikut untuk mencapai matlamat organisasi secara rela hati.

Dari sudut sosiologi, konsep pemimpin dikaitkan dengan kuasa dan kedudukan. Kuasa itu pula boleh diperolehi sama ada secara paksaan yang berasaskan ancaman implisit atau eksplisit terhadap pihak yang lemah.

Menurut Noran Fauziah Yaakub⁹ selain paksaan, kuasa juga berkait dengan kewibawaan dan pengaruh. Menjelaskan hal ini, beliau berkata kewibawaan melibatkan kawalan yang sah yang diakui oleh sebahagian besar ahli-ahli dalam sistem sosial. Kewibawaan ialah kemungkinan satu-satu arahan yang diberikan oleh orang yang memegang peranan sebagai ketua atau pemimpin dipatuhi oleh orang-orang di bawahnya.

Biasanya, kewibawaan berasaskan kepada norma yang formal, seperti peraturan dan undang-undang.

Pengaruh pula menurut Noran Fauziah adalah berasaskan kepada beberapa faktor iaitu kebolehan seseorang meyakinkan

pendapatnya kepada sebilangan ahli yang lebih besar bilangannya; pengetahuan yang ada kepada seseorang dan pengetahuan itu dapat pula meyakinkan orang lain dalam masyarakat. Pengaruh yang lebih mudah dilihat oleh umum ialah kepatuhan seseorang kepada orang lain yang mempunyai kawalan terhadap sumber yang terhad seperti wang. Atau dalam kata lain sokongan daripada ramai yang boleh dibeli oleh seseorang atau sekumpulan orang dengan wang.

Selain itu pengaruh juga boleh diperolehi daripada kedudukan atau status yang diwarisi yang menjadikan seseorang itu berpengaruh ke atas orang lain. Ia juga boleh terjadi hasil daripada pencapaian dan kebolehan seseorang dalam bidang-bidang tertentu.

Max Weber dalam Noran Fauziah lebih cenderung mengaitkan konsep pemimpin dengan kewibawaan. Weber¹⁰ mengenalpasti tiga jenis kewibawaan dalam masyarakat manusia iaitu kewibawaan tradisional, kewibawaan karismatik dan kewibawaan birokratik.

Secara ringkasnya, Noran Fauziah menjelaskan bahawa kewibawaan tradisional banyak terdapat dalam sistem aristokratik di mana seseorang memegang jawatan dalam kerajaan atau tentera atas dasar status keluarga dan tradisi. Mengenai kewibawaan karismatik pula, beliau yang memetik Weber, berkata pengikut-pengikut pemimpin karismatik mempercayai tentang kebolehan luar biasa pemimpin tersebut termasuklah ia dikatakan mempunyai keistimewaan yang luar biasa atau tarikan peribadi yang istimewa.

Katanya lagi, tokoh-tokoh karismatik biasanya pandai berpidato dan memberikan beberapa contoh pemimpin sedemikian seperti Sukarno, Hitler dan Lenin. Sukarno merupakan pemimpin agung Indonesia, yang menurut banyak pengkaji sejarah, adalah seorang yang sangat berkarisma sehingga mampu menggerakkan semangat kebangsaan yang tinggi dan jitu di kalangan rakyat republik itu. Bagaimanapun Noran Fauziah berkata, kewibawaan karismatik biasanya tidak kekal lama kerana pengaruh pemimpin itu akan hilang apabila sesuatu krisis, yang merupakan antara prasyarat bagi penonjolan kewibawaan karismatik ini, telah selesai atau pemimpin itu telah meninggal dunia.

Mengenai kewibawaan birokratik pula, ia berupa kuasa yang sah yang diberikan berdasarkan undang-undang yang formal. Pengikut-pengikut mematuhi peraturan atau undang-undang yang formal dan bukannya kepada individu secara peribadi. Dalam masyarakat moden, selain daripada raja atau sultan, terdapat pemimpin-pemimpin yang dilantik memegang jawatan tertentu. Kesahihan orang yang memegang jawatan bukanlah berdasarkan kepada keturunan atau warisan, tetapi bergantung kepada kebolehan yang telah ditetapkan mengikut kriteria-kriteria yang jelas. Salah satu daripada kriteria yang mengesahkan seseorang memegang jawatan tertentu mengikut kewibawaan sah dan rasional ialah pendidikan dan pensijilan yang diperolehi olehnya.¹¹

Mengenai mengapa perlunya wujud pemimpin dan sesebuah unit sosial, termasuk kepimpinan masyarakat dalam pergerakan pengguna dapat dilihat daripada penjelasan oleh Alex Inkeles¹².

Beliau menjelaskan bahawa penyesuaian terhadap keadaan penghidupan kolektif mewujudkan jenis masalah yang harus diselesaikan oleh setiap masyarakat. Menurutnya, manusia boleh hidup dalam latar belakang fizikalnya tanpa kehidupan sosial. Namun, katanya, perlunya usaha untuk memuaskan keperluan bio-sosial telah mendorong manusia untuk hidup bersama. Setelah hidup bersama dalam sebuah masyarakat atau berkelompok, manusia dengan cepat dihadapkan dengan masalah yang di luar kemampuan individu. Manusia yang hidup bersama harus mengkoordinasi dan mengintegrasikan tindakan mereka pada peringkat tertentu untuk mengelakkan berlakunya kekacauan dan keadaan huru hara. Ini dapat dikaitkan dengan keperluan masyarakat manusia terhadap unit sosial seperti pergerakan pengguna yang berperanan membantu menyelesaikan masalah yang sukar diselesaikan oleh individu.

Daripada penjelasan oleh Noran Fauziah dan Inkeles dapat dilihat bahawa pemimpin pergerakan pengguna, yang ditubuhkan berdasarkan undang-undang yang sah, mempunyai ciri-ciri gabungan antara kewibawaan karismatik dengan kewibawaan birokratik dan mereka memainkan peranan mereka sebagai suatu tuntutan sejadi hasil daripada

berkelompok dan bermasyarakatnya manusia dalam menjalani kehidupan.

Inkeles selanjutnya menerangkan bahawa di kalangan masyarakat manusia, koordinasi merupakan hasil ciptaan sosial di mana manusia harus membina peraturan antara lain untuk menyatukan gerakan dan mengawal penggunaan kuasa dan penyelewengan menerusi suatu siri hubungan manusia.

Ini juga dapat dikaitkan dengan kewujudan pergerakan pengguna, yang turut berperanan mengawal kepentingan pengguna daripada disalahgunakan oleh peniaga. Pergerakan pengguna mengawal dengan memastikan wujudnya peraturan yang adil bagi pengguna dan memastikan pematuhan etika yang baik oleh peniaga.

Kepimpinan Dan Kepenggunaan Dari Pandangan Islam

Pemimpin dan kepimpinan mempunyai kedudukan yang istimewa dalam Islam, agama yang maha suci. Pemimpin merupakan tenaga penyatuan, disiplin dan pertalian antara anggota masyarakat. Lantaran kepentingan itulah Islam sangat menitikbertakan kepimpinan. Lantaran itu juga Islam menetapkan syarat-syarat dan peraturan mengenai kepimpinan serta hubungan pemimpin dengan yang dipimpin.

Siapa yang menjadi pemimpin dalam Islam berkait rapat dengan bidang kepimpinan itu sendiri yang luas dari sebermula memimpin diri sendiri, memimpin keluarga, memimpin masyarakat, memimpin persatuan dan memimpin negara hinggalah memimpin dunia.

Pemimpin dalam Islam ialah setiap orang yang diberikan tanggungjawab mengendalikan sesuatu urusan, menurut Dr Haron Din, Ustaz Sulaiman Yasin, Ustaz Hassan Salleh dan Drs Sidi Ghazalba¹³.

Pemimpin di dalam Islam bukanlah suatu keistimewaan tetapi merupakan tanggungjawab yang wajib disempurnakan. Semakin tinggi bidang kepimpinan, maka semakin besarlah tanggungjawab dan kewajipan pemimpin. Dan, pemimpin itu bertanggungjawab terhadap Allah S.W.T serta akan menjawab kepada-Nya di hari akhirat kelak tentang kepimpinannya.

Oleh kerana dengan menjadi pemimpin akan bertambah kewajipan seseorang dan semakin banyak soalnya di

hadapan Allah S.W.T maka pemimpin di dalam Islam bukanlah menjadi rebutan. Rasulullah telah meletakkan asas-asas supaya pemimpin itu tidak difahami sebagai keistimewaan tetapi sebagai tanggungjawab. Meskipun makin besar tanggungjawab, makin besar pula ganjaran baik yang disediakan Allah S.W.T di hari akhirat kepada sesiapa yang melaksanakan tanggungjawab itu. Namun, jika tanggungjawab itu diabaikan, besarlah risiko dan akibatnya di hari akhirat.¹⁴

Rasulullah S.A.W sangat berhati-hati dalam hal kepimpinan kerana mahu memastikan ia hanya berada di tangan orang yang kuat dan berkecayaan dari segi ketaatan kepada Allah S.W.T. kuat peribadinya, jasmaninya, kepintaran akal dan dihormati orang ramai. Kepimpinan di tangan mereka yang lemah sahsiahnya hanya akan mendedahkannya dan menjadikan ia tunduk kepada hawa nafsu yang akan membawa kepada kehancuran.

Rasulullah bersabda yang mafhumnya;

"Ia (pemimpin) adalah amanah. Di hari Kiamat ia menjadi punca kehinaan dan penyesalan kecuali mereka yang mengambilnya dengan haknya (yakni cukup syarat-syaratnya) dan menunaikan kewajipan-kewajipan yang terkandung di dalamnya." (Diriwayatkan oleh Muslim dari Abu Zar)

Haron et.al. menjelaskan bahawa kerana tugas pemimpin adalah besar dan tidak dapat dijalankan melainkan dengan kerjasama orang-orang yang dipimpinnya, maka Allah S.W.T menentukan supaya orang yang dipimpin hendaklah mematuhi ketuanya di dalam semua urusan yang disukai atau tidak, kecuali suruhan untuk melakukan maksiat dan melanggar hukum-hukum Allah S.W.T.

Rasulullah bersabda yang mafhumnya;

"Wajib ke atas setiap orang Islam mendengar dan mematuhi perintah ketua dalam perkara-perkara yang disukainya atau dibencinya, selagi tidak disuruh mengerjakan maksiat. Apabila disuruh mengerjakan maksiat, tidak lagi ia diwajibkan mendengar dan taat."

Dalam hal kepimpinan ini, Islam mewajibkan dasar mesyuarat. Pemimpin perlu bermesyuarat dan mendengar serta mempertimbangkan pandangan serta pendapat para pengikutnya juga. Ini sebagai satu kaedah untuk menjaga

hubungan baik antara pemimpin dengan pengikut, bagi memastikan tugas kepimpinan dapat dilaksanakan dengan baik.

Allah berfirman yang bermaksud;

"Dan urusan mereka hendaklah dijalankan secara mesyuarat sesama mereka." – Al Sura' : 38

Pemimpin juga dituntut oleh Islam supaya berakhlak mulia kerana akhlak adalah asas terpenting untuk mengekalkan hubungan baik dengan anggota masyarakat. Pemimpin yang rendah akhlaknya hanya akan dapat memimpin ke arah kehancuran masyarakat.

Kepimpinan dalam Islam mesti disertai dengan niat yang ikhlas kerana Allah S.W.T. Dengan latar belakang peristiwa Hijrah, Umar al-Khatib meriwayatkan bahawa Rasulullah bersabda, yang mafhumnya;

"Sesungguhnya tiap-tiap pekerjaan itu hendaklah dengan niat, dan bagi tiap-tiap seorang itu apa yang diniatkannya..."

Menurut Haron et.al hadis ini memberi garis panduan yang amat mustahak difahami oleh umat Islam, bahawa niat seseorang adalah penentu dari segala-galanya. Jika niatnya ikhlas kerana Allah dan Rasul maka niat itulah yang akan menjadikan usahanya betul-betul ikhlas.

Islam juga menuntut pemimpin melaksanakan keadilan mutlak bagi seluruh manusia tanpa mengira agama. Dalam hal ini Haron et.al menjelaskan bahawa keadilan menjadi tiang seri masyarakat dan negara. Menurutnya, oleh sebab itu Islam memberi perhatian yang serius bahawa keadilan yang dituntut Islam ialah keadilan sejagat atau keadilan mutlak bukan setakat mengawal keadilan untuk kaum Muslimin sahaja, bahkan juga kepada seluruh umat manusia hingga sampai kepada musuh dalam masa perang.

Kepimpinan dalam Islam termasuk dalam pergerakan pengguna dilihat oleh banyak ulamak sebagai sebahagian daripada tuntutan fardu kifayah, konsep penting dalam kemasyarakatan. Fardu kifayah ialah kewajipan dalam bidang yang luas ke atas masyarakat secara kolektif termasuklah menceburi bidang pekerjaan yang pelbagai seperti pemimpin, doktor, jurutera, arkitek, akauntan, pensyarah, wartawan, guru dan juga kerjaya lain. Ringkasnya, konsep ini bukan sahaja bersekitar mengenai urusan mengkafan dan mensolatkan

jenazah tetapi juga dalam segenap bidang kehidupan. Ia wajib ke atas masyarakat melalui seseorang atau sekumpulan anggota masyarakat Islam itu sendiri.

Dalam Islam, kepimpinan juga dituntut supaya mempunyai akauntabiliti terhadap setiap tanggungjawab serta perbuatannya. Menjelaskan hal ini, Syed Omar Syed Agil¹⁵ menggariskan tiga perkara utama berkaitan akauntabiliti manusia iaitu;

1. Manusia mempunyai akauntabiliti terhadap setiap perbuatannya sama ada yang kecil atau besar, sama ada yang nyata atau tersembunyi.
2. Akauntabilitinya adalah kepada Allah S.W.T
3. Setiap perbuatannya yang baik akan diberi balasan yang baik, dan setiap perbuatannya yang tidak baik diberikan balasan yang setimpal juga.

Beliau menggariskan perkara itu berdasarkan firman Allah yang bermaksud;

"Barangsiapa mengerjakan kebaikan, meskipun seberat zarah, akan dilihatnya balasan kebaikan itu. Barangsiapa mengerjakan kejahatan, meskipun seberat zarah, akan dilihatnya balasan kejahatan itu." (Surah al-Zalzalah 99 : 7-8)

Mengenai kepenggunaan pula, nyata Islam memberikan penekanan yang jelas dalam hal ini, bahkan juga melengkapkannya dengan panduan-panduan yang tertentu. Hal ini diberikan perhatian oleh Islam lama sebelum pelbagai garis panduan dan peraturan ciptaan manusia diperkenalkan.

Haron et.al¹⁶ menjelaskan bahawa yang dimaksudkan dengan *muamalat* atau kira bicara Islam turut merangkumi tukar menukar barang atau sesuatu yang memberi manfaat dengan cara yang ditentukan seperti jual beli, sewa menyewa, upah mengupah, pinjam meminjam dan sebagainya.

Sebagai contohnya, beliau menyatakan bahawa rukun jual beli dalam Islam tertakluk kepada syarat-syarat berikut;

1. Penjual dan pembeli disyaratkan kedua-duanya berakal, supaya tidak tertipu. Orang yang gila atau bodoh tidak sah jual belinya.
2. Dengan kemahuan sendiri, yakni bukan dipaksa.
3. Keadaannya tidak membazir.
4. Baligh atau cukup umur. Anak kecil tidak sah jual belinya

tetapi kanak-kanak yang sudah mengerti walhal belum sampai umur baligh, menurut pendapat sesetengah ulamak dibolehkan berjual beli barangan yang kecil.

Beliau menjelaskan bahawa wang dan benda yang dibeli juga dikenakan syarat-syaratnya iaitu;

1. Suci, kerana benda yang najis tidak sah dijual.
2. Ada manfaatnya. Tidak boleh dijual sesuatu yang tidak ada manfaatnya dan tukarannya dilarang juga.
3. Keadaan barang itu mestilah yang dapat diserahkan. Tidak sah menjual barang yang tidak dapat diserahkan kepada pembeli seperti ikan yang masih di dalam laut.
4. Barang yang dijual mestilah kepunyaan penjualnya atau yang diwakilinya.
5. Barang itu pula diketahui oleh penjual dan pembeli dengan jelas tentang zat, bentuk, kadar dan sifat-sifatnya supaya tidak menimbulkan kekeliruan atau kekecohan antara keduanya.

Islam juga, dalam hal berkaitan kepenggunaan ini, melarang perbuatan mengurangkan sukatan atau timbangan. Firman Allah yang bermaksud;

"Dan sempurnakanlah sukatan apabila kamu menyukat, dan timbanglah dengan timbangan yang adil, yang sedemikian itu baik (kesannya bagi kamu di dunia) dan sebaik-baik kesudahan (yang mendatangkan pahala di akhirat kelak)" Al-Isra : 35

BAB 2

PERGERAKAN PENGGUNA DI MALAYSIA

Dalam dunia moden sekarang, pergerakan pengguna dilihat sebagai suatu pergerakan kumpulan yang berkepentingan atau 'interest group'. Penerimaannya oleh kerajaan, jika dikelompokkan bersama pertubuhan-pertubuhan bukan kerajaan (non-govermental organisation / NGO) yang lain, pada awal 1970-an kurang diterima baik oleh pihak berkuasa.

Ini seperti dinyatakan oleh Tan Boon Kean dan Bishan Singh bahawa hubungan antara kerajaan dengan NGO di Malaysia pernah dan sering dilihat bersikap berlawanan kerana perbezaan-perbezaan yang ketara dan publisiti yang meluas diberikan kepada hubungan kedua-dua pihak itu.

"The views of the state on NGOs are basically that of national security (that NGOs could become a venue for "subversive elements") and the criticism that as pressure groups NGOs do not have to be accountable to the "public trust" as are elected politicians."

Namun senarionya hari ini sudah berubah. Persatuan dan gabungan persatuan pengguna di Malaysia hari ini sudah mendapat pengiktirafan dan penghargaan daripada pelbagai pihak khususnya kerajaan. Ini terbukti apabila FOMCA bekerjasama rapat dengan kerajaan melalui Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna serta berbagai agensi kerajaan yang lain.

Matan Menteri Pertanian Datuk Amar Dr Sulaiman Haji Daud, yang juga bekas Menteri Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna dalam prakata buku Mohd Hamdan Adnan berkata di Malaysia gerakan pengguna sedang mendapat perhatian yang semakin serius di kalangan masyarakat dan kerajaan. Beliau berpendapat bahawa penubuhan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna menjadi buktinya dan sekali gus bukti pengiktirafan kerajaan terhadap pergerakan pengguna di negara ini. Pengiktirafan sebegini besar tentunya didorong pandangan bahawa persatuan pengguna diakui bertindak positif dalam menjalankan tanggungjawab dan peranannya melindungi, menjaga dan memperjuangkan hak dan kepentingan pengguna.

Pergerakan pengguna termasuk FOMCA secara umumnya menjarakkan diri mereka daripada kegiatan NGO yang lain dalam pendekatan agresif seperti mengadakan perarakan dan perhimpunan bantahan bagi menangani sesuatu masalah. Hasilnya persatuan pengguna jarang diketepikan dalam pelbagai rundingan oleh pihak-pihak pembuat dasar.

Ini berlaku sama ada di peringkat pihak berkuasa tempatan, kerajaan-kerajaan negeri dan juga kerajaan persekutuan. Pengguna dilibatkan dalam pelbagai perbincangan dan pandangan persatuan-persatuan pengguna diberikan perhatian kerana mereka diiktiraf sebagai mewakili kepentingan orang ramai.

Perkembangan ini memberikan makna yang lebih luas kepada istilah kepenggunaan itu sendiri. Ia kini turut dilihat sebagai satu pergerakan yang mempunyai rupa dan bentuk, iaitu ia berdaftar dan bergiat secara sah di sisi undang-undang. Dalam bentuk ini, pergerakan pengguna dilihat sebagai satu kegiatan yang menyeluruh dalam usaha meningkatkan kesejahteraan dan kualiti hidup pengguna seluruhnya.

Persatuan pengguna sudah menjadi satu saluran berkesan bagi orang ramai mengadu mengenai masalah yang dihadapi dengan peniaga atau kesan ke atas kehidupan mereka akibat pelaksanaan sesuatu dasar kerajaan.

Ia juga menjadi suara pengguna, yang lazimnya diterima rasmi dalam memberikan maklum balas kepada kerajaan atau

swasta mengenai hal-hal yang berkaitan kepentingan pengguna.

Bahkan, persatuan pengguna yang wujud di Malaysia dalam bentuk FOMCA seringkali terbukti bertindak proaktif dalam banyak bidang, asalkan sahaja ia mengaitkan kesejahteraan pengguna.

Tentunya, peranan lazimnya iaitu berusaha memastikan harga barangan dan perkhidmatan sentiasa berpatutan, produk selamat digunakan, berkualiti dan tahan lama, serta usaha memastikan pengguna mendapat ganti rugi sewajarnya, tetap diteruskan. Begitu juga dengan peranannya berusaha memastikan pengguna mempunyai pilihan dan bebas membuat pilihan serta setiap barangan dilabelkan dengan penerangan yang tepat dan benar serta peniaga dipastikan mengamalkan etika yang sihat, terus diperjuangkan.

Persatuan pengguna walaupun umum pada namanya, turut memberi perhatian berat kepada alam semulajadi atau persekitaran. Ini kerana jika persekitaran terjejas sama ada akibat rosak dan pupus akibat perbuatan manusia sendiri atau akibat lain seperti bencana alam, akan juga memberikan kesan kepada pengguna. Contohnya persatuan pengguna juga turut bersuara mengenai ancaman "global warming" atau peningkatan suhu sejagat. Satu lagi contoh ialah persatuan pengguna juga mengambil berat mengenai penebangan hutan yang berleluasa sehingga menggugat kestabilan rupabumi sesuatu kawasan. Ini pernah berlaku dengan berleluasa di beberapa negeri.

Di Malaysia, FOMCA semakin memberikan perhatian kepada isu-isu kepenggunaan hijau. Iaitu memastikan bahawa pengeluaran, penggunaan dan pembuangan barangan tidak menjejaskan mutu alam sekitar. FOMCA cukup terlibat dalam penyediaan piawaian (standard) bagi pelabelan mesra alam atau '*eco-labeling*'. Juga, bagi memastikan setiap Standard Malaysia (MS) yang disemak semula diberi pertimbangan dari segi mesra alamnya.

Bahkan, pergerakan pengguna juga berperanan dalam hal-hal keselamatan dan kesihatan awam dengan mengemukakan pandangan dan hasrat penduduk mengenai sesuatu keadaan yang mengancam mereka dalam hal-hal yang dikuatkuasakan oleh pelbagai jabatan dan agensi kerajaan.

Contohnya ialah keselamatan penggunaan jalan kampung yang dilalui murid-murid yang telah terancam keselamatan mereka apabila jalan yang sama digunakan lori-lori berat dan lori hantu sebagai jalan pintas ke kawasan tertentu seperti kawasan pembinaan.

Contoh lain ialah mengenai ulasan dan gesaan supaya dikuatkuasakan peraturan mengenai amalan penjagaan kesihatan yang baik di kalangan pekerja restoran, khususnya pengendali makanan. Ini dapat dilihat semasa berlakunya wabak penyakit berjangkit bawaan vektor seperti taun dan kepialu serta keracunan makanan.

Perkembangan Pergerakan Pengguna Di Malaysia

Perkembangan pergerakan pengguna di Malaysia boleh dikatakan agak pesat dan membanggakan jika dipandang dari segi betapa kuatnya FOMCA dan Persatuan Pengguna Pulau Pinang (Consumers Association of Penang) atau ringkasnya CAP dan juga Persatuan Pengguna Selangor dan Wilayah Persekutuan (SCA) bersuara. Mereka sering mendapat tempat di media massa, sama ada media cetak atau media elektronik. Suara mereka diberikan perhatian oleh media massa kerana pergerakan pengguna dilihat sebagai mewakili keseluruhan pengguna dalam ertinya yang paling umum, atau melibatkan kepentingan pengguna iaitu setiap orang tanpa mengira siapa sahaja.

Boleh dikatakan saban hari FOMCA melalui Presidennya Prof Mohd Hamdan Adnan atau wakil-wakilnya yang lain seperti Marimuthu Nadeson, Cik Indrani Thuraisingham dan Abdul Rahman Said Ali dihubungi wartawan untuk mendapatkan pandangan, ulasan dan saranan mengenai apa sahaja. Tambahan lagi di musim kegawatan ekonomi dengan kejatuhan nilai ringgit dan merudumnya harga saham, banyak kepentingan pengguna turut terjejas.

Meruncingnya ekonomi Malaysia bermula dari suku terakhir 1997 dan pada permulaan 1999 ada menunjukkan pemulihan, dengan sendirinya mengakibatkan kenaikan harga barangan atau setidaknya-tidaknya dijadikan alasan oleh peniaga dan pengeluar serta pengimport untuk mengaut keuntungan berlebihan. Contoh paling ketara ialah kenaikan harga gula

daripada RM1.20 sekilogram kepada RM1.45 sekilogram, yang diluluskan kerajaan, mendapat perhatian paling banyak pengguna.

FOMCA yang prihatin terhadap keluhan rakyat, khasnya golongan yang berpendapatan rendah dan golongan miskin, tidak dapat berdiam diri dan terus mencari puncanya. Berdasarkan laporan akhbar-akhbar tempatan, ternyata bahawa dalam menangani masalah itu, telah berlaku sedikit sebanyak pertelingkahan pendapat antara FOMCA dengan kerajaan, yang diwakili Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna.

FOMCA terus mempertikaikan kenapa kerajaan harus mengumumkan seawal November 1997 akan kenaikan harga gula yang hanya akan berkuatkuasa mulai Februari 1998. FOMCA tampil dengan bukti kesukaran rakyat mendapatkan bekalan gula akibat perbuatan sorok oleh peniaga yang ingin mengaut untung berlebihan selepas 1 Februari. Langkah kementerian itu, menurut FOMCA, telah mengakibatkan perbuatan sorok oleh peniaga.

Kerajaan pula menjelaskan bahawa langkah yang diumumkannya itu terpaksa dilakukan kerana jika tidak pengimport-pengimport gula mentah yang diproses di kilang-kilang di dalam negeri, enggan mengimport lagi. Ini menurut menteri berkenaan Datuk Seri Megat Junid Megat Ayob, akan mengakibatkan kesusahan yang lebih parah kepada rakyat iaitu ketiadaan gula langsung. Tambahan lagi umat Islam akan berpuasa pada Disember dan bersama dengan orang Tionghua akan menyambut pula perayaan berkembar Tahun Baru Cina dan Hari Raya Aidil Fitri di akhir Januari 1998.

Itu merupakan satu keadaan di mana FOMCA bersuara lantang memperjuangkan dan melindungi kepentingan pengguna, sekalipun terpaksa berdepan dan bercanggah dengan kerajaan. Keadaan itu, sebenarnya, tidak akan berakhir kerana dalam menuju tahap menjadi Negara Maju pada tahun 2020, nescaya Malaysia akan terus mengalami pelbagai kesan lagi daripada perdagangan antarabangnya.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya, persatuan dan pertubuhan pengguna berpandukan banyak perkara bagi memastikan perjalanannya sentiasa di landasan

yang betul dan terselaras. Ini tidak dapat dielakkan kerana terdapat beberapa garis panduan yang standard yang menetapkan tatacara tindakan persatuan pengguna di serata dunia.

Satu daripadanya ialah Garis Panduan Perlindungan Pengguna Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu (United Nations Guideline on Consumer Protection) yang diluluskan Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu (PBB) pada 10 April 1985. Ia mempunyai matlamat seperti berikut;

1. Membantu setiap negara mencapai dan seterusnya memelihara perlindungan pengguna bagi kesemua penduduknya.
2. Memudahkan corak pengeluaran dan pengedaran bagi memenuhi keperluan dan kehendak pengguna.
3. Menggalakkan amalan etika bertahap tinggi bagi mereka yang terlibat dalam pengeluaran dan pengedaran barangan dan perkhidmatan pengguna.
4. Membantu negara menghapuskan amalan perniagaan curang oleh semua perusahaan di peringkat kebangsaan dan antarabangsa yang memberi kesan yang buruk kepada pengguna.
5. Memudahkan perkembangan kumpulan pengguna bebas.
6. Meningkatkan kerjasama dalam bidang perlindungan pengguna.
7. Menggalakkan pembangunan suasana pasaran yang memberi pengguna banyak pilihan dengan harga yang murah.

Garis panduan itu antara lain bertujuan melindungi pengguna daripada sebarang bahaya bagi menjamin keselamatan dan kesihatan mereka, memajukan dan melindungi kepentingan ekonomi pengguna, memudahkan pengguna memperoleh penerangan yang mencukupi bagi membolehkan mereka membuat pilihan bermaklumat menurut keperluan dan keinginan perseorangan.

Hak pengguna yang diiktiraf dan dimajukan melalui garis panduan ini kebanyakannya hampir menyamai apa yang diperjuangkan oleh pergerakan pengguna di seluruh pelusuk dunia.

Antara perkara yang diperjuangkan yang paling rapat dengan persatuan dan kesatuan pengguna ialah hak pengguna yang diterima pakai oleh semua pergerakan pengguna di seluruh dunia.

Pengiktirafan hak pengguna pertama kali disuarakan oleh bekas Presiden Amerika Syarikat, mendiang John F. Kennedy, apabila beliau mengisytiharkan 'Deklarasi Hak Pengguna' bagi rakyat dalam negara demokrasi. Beliau mengemukakannya selepas membentangkan usul perundangan bagi melindungi pengguna pada Kongres pada 15 Mac 1961.

Berdasarkan perisytiharan oleh Kennedy itu, hak-hak pengguna termasuklah hak mendapatkan keselamatan, hak mendapatkan penerangan, hak mendapatkan pilihan dan hak untuk didengar.

CI pula menambah beberapa lagi hak pengguna iaitu hak untuk mendapatkan keperluan asas iaitu makanan yang mencukupi dan selamat, pakaian, tempat tinggal, khidmat perubatan dan kesihatan dan pendidikan; hak mendapatkan alam sekitar yang selamat; hak untuk mendapatkan pampasan; hak untuk mendapatkan pendidikan pengguna dan hak untuk diwakili.

Kebanyakan pemimpin pengguna sedar dan menghayati hak-hak ini dan berpandu kepadanya dalam memperjuangkan dan melindungi kepentingan pengguna.

Selain itu, menurut Mohd Hamdan Adnan terdapat sekurang-kurangnya 181 konsep asas kepenggunaan yang terpilih yang dapat membantu meningkatkan pemahaman pengguna dan pemimpin pengguna dalam bidang ini.

Antara konsep asas itu membuka mata orang ramai terhadap pelbagai jenis budaya yang disogokkan sama ada secara langsung atau tidak langsung oleh pengeluar dan peniaga seperti melalui iklan yang bertubi-tubi yang akhirnya mempengaruhi pengguna. Ia menjadi budaya apabila sama ada tanpa disedari atau tidak, pengguna berpegang kuat kepadanya dan mengamalkannya seperti yang dikehendaki oleh peniaga.

Budaya itu termasuklah budaya hidup mewah yang digalakkan oleh hampir semua jenis perniagaan supaya para pengguna terus berbelanja besar tanpa had. Ini membolehkan

peniaga mendapat keuntungan yang berlebihan. Peniaga juga, dengan menggunakan kaedah iklan menggalakkan budaya kesetiaan jenama dan berusaha untuk mengekalkan jenama itu dalam ingatan pengguna. Pengguna dirangsang untuk berpendirian bahawa harga diri atau keistimewaan mereka bergantung kepada penggunaan jenama yang berkenaan.

Semua budaya itu sebenarnya tidak perlu dan hanya merugikan pengguna dan pada ketika yang sama akan menguntungkan peniaga. Begitu juga dengan budaya membazir ke atas rokok, minuman keras, makanan segera, berfoya-foya, yang juga ditubi ke atas pengguna melalui iklan.

Dalam hal ini peranan pemimpin pengguna juga meliputi membanteras penonjolan pelbagai budaya yang merugikan pengguna yang sememangnya lemah lantaran fitrah manusia yang mudah tertarik dan terpengaruh oleh iklan.

Dalam menjalankan tugas sosial, bahkan boleh dikatakan juga amanah yang berat, para pemimpin pergerakan pengguna juga bekerjasama rapat dengan Majlis Penasihat Perlindungan Pengguna Kebangsaan (MPPPK).

Majlis itu merupakan sebuah lembaga yang dibentuk oleh kerajaan. Ia mempunyai peranan untuk menjamin kepentingan dan hak rakyat sebagai pengguna supaya tidak diabaikan. Seperti mana yang didokong oleh kerajaan Amerika Syarikat, penubuhan MPPPK juga berasaskan prinsip bahawa akhirnya kerajaanlah yang bertanggungjawab menjamin kesejahteraan rakyat yang semuanya adalah juga pengguna.

Ini kerana pergerakan pengguna yang kini wujud di kebanyakan negara yang menganggotai Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu (PBB) berperanan untuk memajukan dan mempertahankan hak dan kepentingan pengguna selain berfungsi sebagai penyokong kuat kerajaan yang berusaha menggubal undang-undang dan menguatkuasakannya bagi melindungi pengguna daripada sebarang kegiatan yang tidak beretika atau amalan perniagaan yang curang.

Menurut Mohd Hamdan kebanyakan negara maju dan negara membangun semuanya mempunyai Majlis Perlindungan Pengguna Kebangsaan atau MPPK masing-masing. Biasanya MPPK lebih berkesan daripada MPPPK. Ini kerana MPPPK hanya mampu memberi nasihat tetapi tidak berhak mengambil

sebarang tindakan yang berkesan. Pihak yang menerima nasihat pula akan mempertimbangkan hal-hal lain sehingga tindakan sewajarnya tidak diambil sehingga tidak memberi kesan yang dikehendaki.

Di Malaysia MPPPK telah ditubuhkan pada 14 Julai 1973 di bawah bidang kuasa Akta Kawalan Harga 1946.

Beberapa perkara asas mengenai MPPPK ialah:-

1. Akta Kawalan Harga 1946 memberi kuasa kepada Menteri Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna untuk melantik anggota-anggota MPPPK.
2. MPPPK hanyalah badan penasihat kepada Menteri Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna mengenai soal-soal harga, pelabelan dan stok penimbunan barangan.
3. MPPPK juga boleh dirujuk oleh menteri berkenaan dalam perkara-perkara lain yang berkaitan dengan hal-ehwal pengguna.

Bahagian Hal Ehwal Pengguna, yang mempunyai cawangan di setiap negeri, telah ditubuhkan di kementerian berkenaan untuk menjadi urusetia kepada MPPPK.

Falsafah dan pendekatan MPPPK ialah perlindungan pengguna adalah tanggungjawab semua pihak, khususnya, tiga pihak terpenting dalam pasaran iaitu kerajaan, peniaga dan pengguna. Asas falsafah dan pendekatan ini ialah untuk mencapai persefahaman dan tindakan bersepadu terhadap penyelesaian sesuatu masalah atau isu pengguna. Ketiga-tiga pihak harus terlibat secara langsung dan bersemuka.

Keanggotaan MPPPK dipilih daripada wakil-wakil persatuan pengguna, pertubuhan wanita, pertubuhan belia, kesatuan sekerja, pertubuhan pekilang, dewan perniagaan, pertubuhan profesional, orang perseorangan yang pakar dalam bidang kepenggunaan dan agensi-agensi kerajaan yang berkenaan.

Kepelbagaian keanggotaan ini diharapkan dapat memberi manfaat dalam membuahkan pemikiran dan pandangan yang luas serta menyeluruh bagi perlindungan pengguna yang adil dan berkesan.

Menurut Hamdan Adnan lagi, namun begitu ada juga pihak yang berpendapat bahawa kepelbagaian keanggotaan itu akan melemahkan perjuangan perlindungan pengguna. Ini kerana

ia bergantung pada pihak yang paling lantang dan berpengaruh dalam MPPPK.

Memandangkan bahawa isu pengguna sangat meluas, MPPPK telah memberi tumpuan kepada isu-isu yang dianggap penting dan perlu diberi keutamaan. Antaranya ialah pendidikan pengguna; amalan perniagaan; undang-undang perlindungan pengguna, mutu dan jaminan keselamatan barangan; dan kawalan harga.

Bagi memastikan tumpuan tersebut diuruskan dengan berkesan, beberapa pasukan petugas dibentuk. Setiap pasukan petugas berusaha mencari penyelesaian dan memajukan bidang yang telah dipertanggungjawabkan kepadanya. Usaha-usaha tersebut dilaporkan kepada Majlis.

Untuk mempertingkatkan keberkesanan MPPPK, FOMCA telah memohon supaya kerajaan menukarkan kedudukannya kepada MPPK sahaja. FOMCA juga telah meminta kerajaan menggubal suatu Akta Perlindungan Pengguna yang MPPK boleh dikuatkuasakan. Akta ini boleh memberi kuasa yang diperlukan kepada Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna untuk bertindak dengan lebih berkesan (Mohd Hamdan).

Di bawah Akta Perlindungan Pengguna 1999, nama MPPPK telah ditukarkan kepada Majlis Penasihat Pengguna Kebangsaan. Keanggotaannya terdiri daripada Ketua Setiausaha Kementerian yang bertanggungjawab bagi hal ehwal pengguna atau wakilnya dan tidak lebih daripada 16 orang lain yang mewakili kepentingan pengguna, pengilang, pembekal, pertubuhan bukan kerajaan yang lain dan anggota akademik yang dilantik oleh Menteri berkenaan. Akta ini mengambil alihnya daripada Akta Kawalan Harga 1946. Kuasa MPPN dengan MPPPK tidak banyak berbeza. Kedua-duanya lebih bersifat penasihat.

Kini setiap negeri di Malaysia sudah mempunyai Majlis Hal Ehwal Pengguna sendiri. Bahkan, sudah ada beberapa negeri yang telah menubuhkan majlis itu di peringkat daerah.

Menurut Hamdan lagi di Amerika Syarikat, kesemua negerinya memiliki majlis perlindungannya sendiri. Hong Kong pula memiliki majlis pengguna yang telah membuka cawangannya di setiap kawasan penting bagi melindungi

pengguna dengan lebih berkesan.

Penubuhan majlis perlindungan pengguna di semua peringkat adalah penting memandangkan masalah dan isu pengguna cukup banyak dan berlaku di setiap tempat. Malah, kumpulan yang benar-benar memerlukan perlindungan pengguna berada di kawasan-kawasan miskin dan terdiri daripada mereka yang berpendapatan kecil dan berpendidikan rendah.

Dalam melaksanakan tanggungjawabnya juga, pergerakan pengguna turut berpandukan undang-undang yang telah digubal kerajaan bagi melindungi pengguna. Satu risalah yang dikeluarkan Bahagian Hal Ehwal Pengguna di Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna menyebutkan terdapat 26 undang-undang berkaitan perlindungan pengguna termasuk yang tersenarai di bawah Kementerian Perdagangan Antarabangsa dan Industri.

Undang-undang itu dibahagikan kepada bidang "Harga dan Bekalan", "Mutu dan Keselamatan", "Amalan Perdagangan" dan "Alam Sekitar". Satu kajian PBB menunjukkan bahawa jumlah itu setanding dengan yang terdapat di negara-negara maju. Ini tentunya menyumbang kepada imej dan tahap baik kedudukan Malaysia di mata dunia, khususnya dalam negara mengejar taraf Negara Maju pada tahun 2020.

Pada penghujung 1999, kerajaan Malaysia telah meluluskan suatu Akta Perlindungan Pengguna. FOMCA telah berjuang hampir 25 tahun bagi mendapatkannya. Ia telah melancarkan kempen mendapatkan dua juta tandatangan untuk tujuan tersebut. Sambutan orang ramai cukup memberangsangkan dan akhirnya ia menjadi Akta.

Bagaimanapun, FOMCA mendapati Akta ini memiliki banyak kelemahan yang ketara. Ia tidak meliputi perkara-perkara yang berkaitan dengan kesihatan, makanan dan perumahan. FOMCA perlu memastikan bahawa kementerian-kementerian berkenaan bertindak memperkemaskan undang-undang masing-masing. Juga, FOMCA telah menyarankan bahawa kementerian berkenaan memainkan peranan mereka secara lebih berkesan.

Selain undang-undang bertulis itu, pergerakan pengguna juga berpegang kepada apa sahaja bentuk perundangan dan

peraturan yang melindungi kepentingan pengguna termasuklah ordinan, hukum adat dan undang-undang tidak bertulis yang memberi kuasa serta hak kepada kerajaan dan pengguna individu untuk melindungi kepentingan pengguna.

Namun menurut FOMCA⁶ ada undang-undang yang tidak mencukupi dan perlu dipertingkat atau dikemaskini. Satu contohnya ialah Akta Pajak Gadai yang berterusan menindas pengguna, Akta Pemaju-pemaju Perumahan (Kawalan dan Melesen) yang lebih memihak kepada pemaju dan menyulitkan pengguna.

FOMCA dan juga pergerakan pengguna yang lain sentiasa mengkaji setiap undang-undang yang ada berkaitan pengguna sebagai satu daripada kegiatan berterusannya yang disesuaikan dengan peredaran masa. Ini bertujuan memastikan undang-undang yang ada itu adil kepada pengguna.

CI pula, dalam usahanya menyelaraskan tindakan pergerakan pengguna di seluruh dunia telah menggubal Piagam Bagi Tindakan Pengguna (PBTP)⁷. Penyelarasan itu perlu kerana CI tidak mahu berlaku percanggahan walaupun diakui bahawa setiap pergerakan pengguna harus bertindak mengikut keadaan di dalam negara masing-masing.

Kandungan PBTP adalah seperti berikut; (terjemahannya)

1. Kesedaran kritis : Pengguna perlu belajar bagaimana untuk membezakan di antara keperluan dan keinginan dan bagaimana untuk menyoal soalan-soalan bernas tentang harga, bekalan dan mutu barangan atau perkhidmatan.
2. Tindakan dan penglibatan : Setelah memperoleh kesedaran dan pengetahuan, pengguna haruslah bertindak dengan yakin dan lantang bagi memastikan suaranya didengari.
3. Tanggungjawab kemasyarakatan : Pengguna harus bertindak bersungguh-sungguh dan sedar akan kesan tindakannya terhadap ahli masyarakat, khususnya, kumpulan-kumpulan yang mudah terancam.
4. Tanggungjawab ekologi : Pengguna harus sedar akan kesan keputusan atau tindakannya terhadap alam sekitar dan kemungkinan percanggahan yang akan berlaku antara keinginannya untuk memilik sesuatu barangan

dengan pemusnahan alam sekitar.

5. Perpaduan : Tindakan pengguna yang paling berkesan ialah melalui pembentukan kumpulan-kumpulan rakyat. Ini untuk mendapatkan kuasa dan pengaruh bagi memastikan perhatian yang sewajarnya diberikan kepada kepentingan pengguna.

Piagam ini dimantapkan lagi dengan Rukun Gerakan Pengguna yang juga dihasilkan oleh CI yang telah dijadikan asas perjuangan dan pendidikan pengguna. Lima rukun itu ialah;

1. Mengambil berat tentang masyarakat : Gerakan pengguna adalah sekelompok manusia yang sangat mengambil berat tentang orang lain mahupun diri mereka sendiri, terutamanya tentang nilai wang ke atas barangan.
2. Melindungi bumi : Pengguna harus menjadi penjaga, pelindung dan pemulihara bumi ini. Pengguna perlu menyedari akibat semua tindakan mereka agar sumber daya alam tidak dihabiskan oleh segelintir orang sedangkan ramai yang akan menanggung kesannya.
3. Mengetahui hak-haknya : Hak asasi manusia ialah pokok gerakan pengguna, khasnya hak-hak masyarakat untuk menikmati keperluan asas.
4. Memperjuangkan keadilan : Sistem politik dan ekonomi sering kali mengabaikan pihak yang tidak berdaya. Gerakan pengguna boleh membantu membina masyarakat yang saksama, terbuka, adil dan rasional.
5. Menggalang kekuatan : Menggalakkan tindakan berpadu di kalangan masyarakat bagi meningkatkan keupayaan mereka untuk menghasilkan sesuatu yang bermanfaat di samping menjamin kepentingan pengguna. Gerakan pengguna boleh menggunakan kekuatan bersama rakyat untuk melindungi kepentingan masyarakat dan melawan segala kekuatan yang mengancam mereka.

Mengulas mengenai rukun itu, Hamdan berkata ia diharapkan meningkatkan kesatuan pertubuhan-pertubuhan pengguna memperjuangkan kepentingan pengguna di serata dunia. Ini khasnya di kalangan lebih 247 organisasi pengguna daripada 111 negara yang telah bergabung dalam CI. Beliau berkata yang jelas dalam rukun itu ialah usaha penggem-

blengan kuasa rakyat bagi memastikan mereka dapat menikmati sekurang-kurangnya keperluan asas untuk hidup di samping membina masyarakat yang saksama, terbuka dan berani untuk bersuara serta berjuang menjamin keadaan itu.

Di Malaysia kini wujud lebih daripada 30 pertubuhan pengguna. Buat masa ini hanya persatuan-persatuan pengguna negeri yang dibenarkan oleh perlembagaan FOMCA untuk bergabung dengannya. FOMCA telah meminda perlembagaannya supaya semua persatuan pengguna di Malaysia boleh menjadi ahlinya (Mohd Hamdan Adnan).

Menurut Hamdan sudah muncul kecenderongan untuk menubuh pertubuhan pengguna menurut kepentingan tertentu mahupun mengikut minat khusus di Malaysia seperti di negara-negara maju. Misalnya, MTUC (Malaysian Trade Union Congress) telah pun menubuhkan persatuan penggunaanya sendiri, iaitu Persatuan Pengguna Pekerja Malaysia. Dalam pada itu telah lahir pula Persatuan Pengguna Islam Malaysia (PPIM). Ramai pula telah menjumpa Hamdan bagi membentuk persatuan-persatuan pengguna bertumpuan khusus. Iaitu, seperti menubuhkan persatuan pengguna perumahan, persatuan pembayar cukai, persatuan pesakit, persatuan penumpang kenderaan awam dan sebagainya.

Sejarah Penubuhan FOMCA

Pertubuhan bukan kerajaan atau lebih dikenali sebagai NGO yang pertamanya secara berterusan lantang menyuarakan kepentingan pengguna ialah Persatuan Pengguna Selangor (SCA) yang telah dilahir pada awal 1965 bagi menangani masalah inflasi yang teruk ketika itu. Persatuan ini telah membantu melahirkan beberapa persatuan pengguna lain yang termasuk Persatuan Pengguna Pulau Pinang atau CAP (Mohd Hamdan Adnan).

Bagaimanapun, kewujudan NGO yang menumpukan perhatian terhadap pembangunan dan kepenggunaan di Malaysia mulai rancak pada tahun 1970-an. Antaranya yang terkemuka ialah Persatuan Pengguna Pulau Pinang (CAP) yang ditubuhkan pada 1969, Angkatan Belia Islam Malaysia (ABIM) pada 1971, Gabungan Persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA) pada 1973, Persatuan Graduan Selangor (SGA) pada

1974, Institut Analisis Sosial (INSAN) dan Persatuan Perlindungan Alam Sekitar Malaysia (EPSM) pada tahun 1974, Sahabat Alam Malaysia (SAM) pada 1977, Aliran pada 1977, Institut Masyarakat pada 1978, Pertubuhan Bantuan Wanita (WAO) pada 1982 dan AWAM (*All Women's Action Society of Malaysia*) pada 1986.¹⁷

Gurmit Singh menjelaskan tujuan dan apa yang dilaksanakan oleh NGO sebagai;

"...in response to a perceived threat to the public good, whether at the local or national level;

... in order to protect members of the general public from exploitation by either business or Government;

... to work for the improvement in the general quality of life of Malaysians;

... to fight for social and economic justice, especially on behalf of the poorer and weaker sectors of the community;

... to provide alternative ideas of development and work for an improvement in morality and ethics throughout all levels of Malaysian society;

... to inform and empower the ordinary Malaysians so they have more say in the social and political life of the country;

... to work for the greater respect of basic human rights including freedom of expression and assembly;

... in rare cases, to keep abreast of international issues and concerns"

Setakat ini tidak terdapat perangkaan yang tepat mengenai jumlah NGO yang wujud di Malaysia tetapi banyak pihak berpendapat kira-kira 100 buah boleh dikategorikan aktif berdasarkan penyertaan berdaftar dalam sekretariat yang ditubuhkan di kalangan NGO untuk menentang pindaan terhadap Akta Pertubuhan antara tahun 1981 hingga 1983. Pada 1999 dianggarkan telah wujud 3000 lebih NGO yang memperjuangkan bermacam-macam isu mahupun kepentingan pengguna.

FOMCA yang beribu pejabat di Petaling Jaya ditubuhkan pada tahun 1973 sebagai penyelarar persatuan pengguna negeri-negeri.

Kewujudan persatuan pengguna di Malaysia bermula di peringkat negeri dengan empat yang terawal ialah Persatuan Pengguna Selangor (SCA) yang ditubuhkan pada Januari 1965, Persatuan Pengguna Pulau Pinang (CAP) pada November 1969, Persatuan Pengguna Sarawak (CAS) pada Februari 1971 dan Persatuan Pengguna Negeri Sembilan (CANS) pada Mac 1971.

Pada April 1971, satu mesyuarat diadakan di Cameron Highlands untuk membincangkan penubuhan sebuah badan gabungan. CAP diberikan tugas untuk menganjurkan mesyuarat kedua di Pulau Pinang pada Jun 1971¹⁸.

Berikutan itu, tiga buah lagi persatuan pengguna negeri ditubuhkan iaitu Persatuan Pengguna Kedah (CAKE) pada Julai 1971, Persatuan Pengguna Perak (CAT) pada Mac 1972 dan Persatuan Pengguna Melaka (CAM) pada Mei 1972.

Selepas itu, perbincangan diadakan sekali lagi untuk penubuhan gabungan itu. Semua pihak bersetuju untuk mewujudkan gabungan yang longgar tanpa kehilangan autonomi masing-masing. Dengan itu tertubuhlah FOMCA di Alor Setar, Kedah pada 10 Jun 1973.

Selepas penubuhan FOMCA beberapa negeri lagi menyaksikan penubuhan persatuan pengguna masing-masing iaitu Persatuan Pengguna Johor (JCA) pada Julai 1973, Persatuan Pengguna Perlis (CAPs) pada Ogos 1973, Persatuan Pengguna Pahang (PAC) pada November 1973, Persatuan Pengguna Terengganu (3PTR) pada Jun 1976 dan Persatuan Pengguna Sabah (CASH) pada Ogos 1980.

Berdasarkan pengenalan pada laman web itu (<http://www.fomca.org.my>), FOMCA ialah sebuah pertubuhan sivik sukarela yang tidak berdasarkan keuntungan dan tidak terlibat dengan politik. FOMCA menyelaraskan kegiatan semua pertubuhan pengguna yang menganggotainya dan bekerjasama rapat dengan kerajaan dan badan bukan kerajaan dalam menyebarkan maklumat pengguna, pendidikan dan kegiatan perlindungan pengguna di peringkat kebangsaan dan antarabangsa. Tumpuannya bukan sekadar nilai untuk wang tetapi juga nilai untuk insan.

FOMCA berhasrat untuk menggalakan, melalui kesedaran mengenai kuasa beli pengguna, pembangunan yang

berorientasikan keperluan yang akan memastikan keadilan sosio ekonomi dan persekitaran untuk meningkatkan taraf hidup segenap lapisan masyarakat.

Objektif FOMCA ialah;

1. Untuk memperkukuhkan pertumbuhan persatuan pengguna yang terselaras di Malaysia.
2. Untuk menyelesaikan isu dan masalah serta menggalakkan hak-hak pengguna dan pergerakan pengguna.
3. Untuk menyelaras dan menjadi badan penasihat kepada semua persatuan pengguna di Malaysia supaya mereka dapat mencapai objektif masing-masing, terutama dalam membekalkan maklumat, pendidikan dan melindungi pengguna.

Mengenai falsafahnya, FOMCA menyatakan ia bukan hanya sebuah badan pengguna tetapi juga organisasi pembangunan. Apa yang dilaksanakannya ialah;

1. Membentuk kesedaran di kalangan pengguna iaitu dengan slogan "Perlindungan Terbaik ialah Perlindungan Sendiri".
2. Membentuk masyarakat pengguna bijak.

Menurut Tan Boon Kean dan Bishan Singh beberapa NGO mempunyai pertalian yang rapat dengan kerajaan terutama sekali FOMCA. Penubuhan MPPPK memperkukuhkan lagi pergerakan pengguna di Malaysia apabila pada sesi dwi-tahunan badan itu untuk tahun 1988-1989, lapan wakil FOMCA menganggotai MPPPK.

Pada masa ini FOMCA mewakili pengguna secara tetap di kementerian-kementerian berikut;

- ❖ Kementerian Perdagangan Antarabangsa dan Industri
- ❖ Kementerian Sains, Teknologi dan Alam Sekitar (dalam Majlis SIRIM)
- ❖ Kementerian Kesihatan
- ❖ Kementerian Kewangan (Dialog Belanjawan tahunan)
- ❖ Kementerian Komunikasi dan Multimedia
- ❖ Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan
- ❖ Kementerian Penerangan
- ❖ Kementerian Pertanian (Jawatankuasa Penasihat Racun)

Wakil FOMCA juga menduduki satu daripada 150 kerusi

dalam Majlis Perundingan Ekonomi Negara (MAPEN) yang membuat keputusan mengenai dasar ekonomi negara yang baru selepas 1990 bagi menggantikan Dasar Ekonomi Baru. Pada 1999, FOMCA turut dilantik menjadi ahli MAPEN 2 bagi menggubal dasar ekonomi dan pembangunan negara bagi tahun 2000 ke atas. FOMCA juga dilantik sebagai ahli Majlis Tindakan Ekonomi Negara atau MTEN pada tahun 1998. MTEN ialah Majlis Khas bagi pemulihan ekonomi negara yang sedang mengalami kegawatan dan dipengerusikan sendiri oleh Perdana Menteri.

Menurut Anwar Fazal¹⁹, yang menjadi presiden CI dari 1978 hingga 1984, perjuangan pengguna telah bermula sejak 3,500 yang lalu. Ini terbukti dengan dua undang-undang mudah tetapi sangat berkuasa yang diamalkan di Hittites, Anatolia yang kini dalam Turki.

Undang-undang yang pertama itu menyebut bahawa "*Thou shalt not poison thy neighbour's oil*" yang bermaksud seseorang itu tidak boleh memasukkan racun ke dalam minyak jirannya. Menurut Anwar, ia bertujuan memastikan bahawa tidak boleh ada produk yang tidak selamat.

Yang keduanya pula menyebut "*Thou shalt not bewitch thy neighbour's oil*" yang beliau ulas sebagai bermaksud larangan ke atas perbuatan memanipulasi atau mengelirukan amalan pasaran.

Beliau berkata pergerakan pengguna memperjuangkan lima perkara utama melibatkan manusia, kuasa, hak asasi manusia, persekitaran dan keadilan.

BAB 3

FOMCA DALAM LIPUTAN MEDIA

Peranan Media Massa

Media massa merupakan sebahagian daripada ciri penting kehidupan di zaman moden, apatah lagi dalam era ledakan teknologi maklumat sekarang. Banyak yang merasakan tidak lengkap kehidupan dalam sehari jika tidak membaca akhbar atau menonton siaran berita televisyen dan mendengar berita di radio. Lantaran dekatnya media massa di hati orang ramai, banyaklah pihak mempergunakan hakikat itu untuk menyampaikan mesej mereka kepada orang ramai. Pengilang barangan dan pengusaha perkhidmatan mengiklankan produk mereka dalam media massa. Pengguna menjadi sasaran mereka. Pemimpin dan ahli politik juga mempergunakan media massa bagi mendapatkan pengaruh dan memperkukuhkan kedudukan serta menunjukkan kepada rakyat yang mengundi mereka bahawa mereka menjalankan tanggungjawab yang diberikan.

Media massa termasuklah media cetak seperti akhbar dan majalah manakala media elektronik pula termasuklah radio, televisyen dan siaran teks tanpa suara melalui skrin.

Media massa mempunyai peranan yang rata-rata diakui besar dan penting dalam pembentukan dan pembangunan negara. Ini termasuklah dari segi mendidik orang ramai mengenai pelbagai perkara.

Hamzah Hamdani²⁰ berpendapat bahawa dalam sebuah negara yang sedang membangun seperti Malaysia, komunikasi am melalui media massa sangat penting bagi menggembelng cita-cita rakyat untuk mencapai matlamat negara. Katanya, lantaran itu pengamal media massa perlu mempunyai kesedaran yang tinggi terhadap tanggungjawab mereka membentuk sikap dinamis di kalangan orang ramai melalui bahan pemikiran yang rasional, sopan dan kreatif.

Ketua Pengarah Penyiaran Datuk Jaafar Kamin dalam Hamzah ketika menerangkan secara khusus mengenai matlamat terpenting Radio Televisyen Malaysia (RTM) menyebutkan lima perkara, iaitu:

1. Menerangkan secara mendalam dasar dan rancangan kerajaan dengan mengadakan liputan yang seluas-luasnya bagi membolehkan rakyat memahami dengan tepat dasar-dasar dan rancangan-rancangan kerajaan.
2. Menggalakkan perhatian rakyat dan cara mereka berfikir untuk melahirkan perubahan sikap yang sejajar dengan kehendak dan dasar kerajaan.
3. Membantu lahirnya kesedaran sivik dan menggalakkan perkembangan seni dan kebudayaan Malaysia.
4. Mengadakan bahan-bahan yang sesuai untuk ilmu pengetahuan am, penerangan dan hiburan.
5. Membantu mewujudkan perpaduan kebangsaan melalui Bahasa Malaysia dan membentuk satu kebudayaan nasional di kalangan masyarakat berbilang kaum.

Daripada penjelasan itu boleh dikatakan semua matlamat tersebut turut merangkumi aspek maklumat pengguna secara am dan meluas. Ini dalam erti kata maklumat pengguna adalah sebahagian maklumat penting bagi menentukan kejayaan pelaksanaan dasar kerajaan. Contohnya dasar berjimat dan mengurangkan inflasi penting diusahakan dengan menggalakkan pengguna menabung dan belanja berhemat. Begitu juga dengan usaha membentuk kesedaran sivik, meningkatkan pengetahuan dan pembentuk perpaduan nasional yang banyak melibatkan aspek kepenggunaan.

Khusus mengenai pendidikan pengguna, Pemangku Editor Eksekutif Pertubuhan Berita Nasional Malaysia (BERNAMA)

Azman Ujang²¹ berpendapat bahawa media massa di Malaysia secara umumnya memang memberikan perhatian yang penting kepada isu dan masalah pengguna. Katanya, hampir saban hari terdapat laporan akhbar dan media elektronik mengenai pelbagai masalah pengguna dan maklumbalas kerajaan atau syarikat-syarikat swasta mengenai perkara yang dibangkitkan.

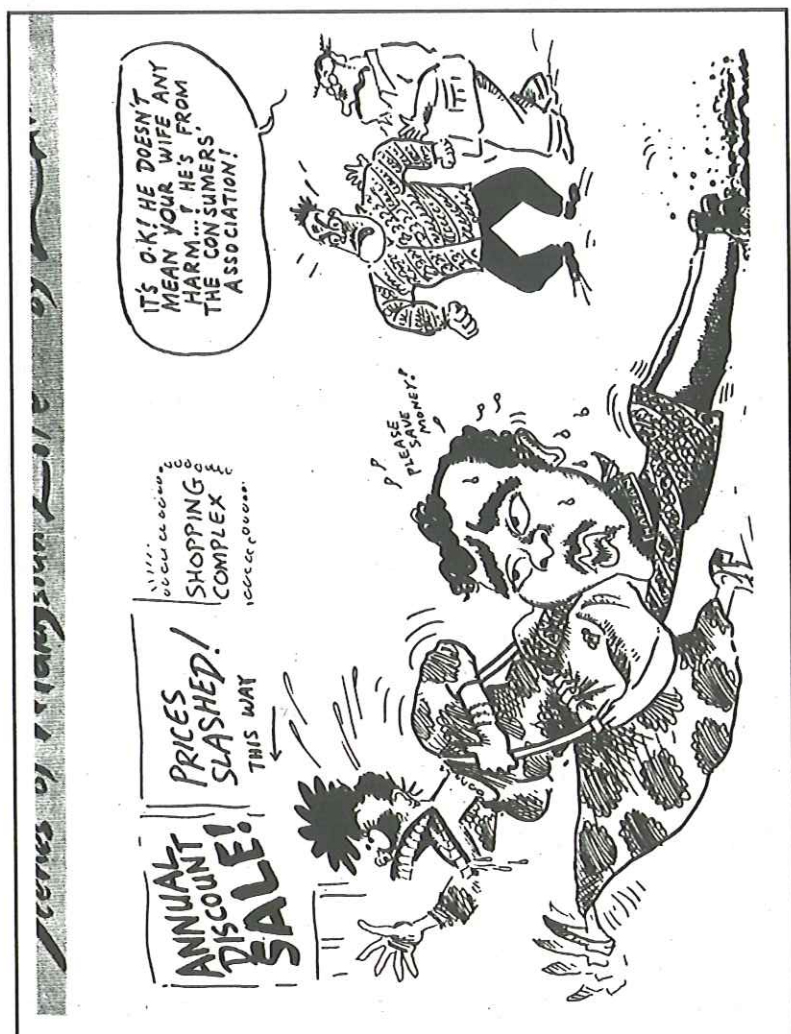
Azman berkata kepentingan pengguna diberi tempat yang baik dalam media massa kerana ia merupakan kepentingan orang ramai, yang semuanya adalah pengguna. Menurutnya lagi keprihatinan media massa terhadap kepenggunaan juga terserlah kerana kedua-dua pihak percaya mereka berkongsi visi dan matlamat untuk melihat setiap rakyat, terutama yang berpendapatan rendah, mendapat pembelaan yang sewajarnya dan taraf hidup mereka ditingkatkan.

Kalangan wartawan juga berkongsi pandangan itu selain mengakui bahawa pengguna, dalam erti kata pemimpin dan persatuan pengguna, merupakan antara sumber berita yang paling *convenient* untuk mereka mendapatkan berita, pandangan dan ulasan. Ini kerana para pemimpin persatuan pengguna, dan FOMCA yang disebut khusus, mengamalkan sikap terbuka dan mudah dihubungi serta tidak lokek memberikan pandangan.

Dari segi lain, keprihatinan media massa terhadap hal ehwal pengguna bukan sekadar secara makro dengan memperkatakan topik yang besar seperti dalam kes caj pembetulan yang melampau oleh Indah Water Konsortium (IWK) di awal operasinya pada tahun 1995. Akhbar-akhbar juga memberikan perhatian kepada masalah mikro pengguna dengan membantu mereka mendapatkan penyelesaian atau sekurang-kurangnya penjelasan bagi masalah yang dihadapi secara individu.

Ini dilakukan melalui ruangan khas di akhbar yang dinamakan "Gerak Kilat" atau "*Action Line*" secara tetap. Ruangan ini selain menyelesaikan masalah peribadi pengguna, juga telah dapat membantu pergerakan pengguna mengenal pasti masalah harian yang mencabar kesejahteraan pengguna.

Menurut Hamdan Adnan, konsep ruangan khas mula diperkenalkan oleh media massa di negara maju sebagai tarikan



dan perkhidmatan kepada para pembaca. Para pembaca atau pendengar atau penonton boleh menghubungi media massa untuk menyelesaikan masalah mereka.

Pihak media massa yang menerima aduan daripada khalayaknya akan berusaha menyelesaikan masalah itu dengan menghubungi semua pihak yang terlibat dalam kes tersebut. Lazimnya, pihak atau pihak-pihak yang menjadi punca masalah akan bekerjasama dengan pihak media massa yang menghubungi mereka kerana mereka seboleh-bolehnya tidak mahu pihak media massa menyebarkan seranta yang buruk tentang mereka berhubung dengan masalah pengguna yang bersangkutan-paut dengan mereka.

Selain itu media massa juga memberi ruangan khas kepada rakyat membuat ulasan dan memberikan pandangan mengenai hasrat dan keperluan pembangunan yang ingin mereka lihat diusahakan oleh wakil-wakil rakyat mereka. Satu contoh ialah ruangan wakil rakyat dan pengundi "*My Wakil Rakyat And I*" yang disiarkan setiap Ahad dan Isnin oleh akhbar New Sunday Times dan New Straits Times, untuk meliputi semua 192 kawasan parlimen di negara ini.

Razali²² menekankan bahawa fungsi komunikasi merupakan satu daripada beberapa fungsi pemimpin dalam sesebuah organisasi. Menurutnya, sebagai satu fungsi eksekutif, proses komunikasi dianggap sebagai satu sistem yang membolehkan aliran maklumat yang berkesan di antara ahli-ahli dan pihak luar juga. Dalam kes pemimpin pergerakan pengguna, aliran mesej dan maklumat yang disampaikan adalah disasarkan kepada anggota-anggotanya, setiap pengguna dan juga pihak-pihak berkuasa.

Beliau memetik Persatuan Pengurusan Amerika (American Society of Training Directors) yang telah menyediakan *Ten Commandments of Good Communication* sebagai berikut;

1. Pastikan anda jelas dan faham tentang maklumat yang ingin disampaikan. Idea yang kabur akan mudah menimbulkan kekeliruan dan salah tafsiran.
2. Pastikan anda tahu tujuan sesuatu proses komunikasi. Maklumat yang hendak disampaikan mestilah berfokus kepada tujuan tersebut.

3. Pertimbangkan keseluruhan aspek-aspek kemanusiaan dan elemen-elemen fizikal dalam situasi apabila proses komunikasi berlaku. Proses komunikasi perlu bersesuaian dengan suasana tertentu.
4. Sentiasa menghubungi pihak lain dalam merancang proses komunikasi. Penglibatan pihak bawahan (dalam kes organisasi) dalam merancang proses komunikasi akan mewujudkan suasana saling percaya mempercayai di antara satu dengan lain.
5. Sentiasa berwaspada bahawa semasa berkomunikasi, intonasi suara, cara penyampaian dan pemilihan bahasa dan perkataan mempunyai pengaruh ke atas pihak penerima untuk memastikan sama ada sesuatu komunikasi itu berkesan atau tidak.
6. Sentiasa mengambil peluang untuk memulakan proses komunikasi dengan pendekatan yang dapat menarik minat pihak penerima.
7. Sentiasa membuat susulan terhadap proses komunikasi yang anda mulakan.
8. Dalam proses komunikasi, sentiasa membuat pertimbangan terhadap maklumat-maklumat jangka pendek dan jangka panjang.
9. Pastikan tindakan anda selari dengan apa yang anda sampaikan melalui proses komunikasi. Ini adalah penting supaya tanggapan orang lain terhadap anda tidak berubah.
10. Syarat untuk anda difahami oleh orang lain ialah anda mesti memahami mereka

Jelas dapat dilihat bahawa kesemua 10 saka utama komunikasi ini juga terpakai untuk kepimpinan kepenggunaan yang baik dan berkesan. Ini kerana ia menghendaki seseorang komunikator itu bukan sahaja memahami dengan jelas apa yang hendak disampaikan dan tujuannya tetapi juga mengenali siapa sasarannya dan menyesuaikan dengan keadaan semasa.

Analisis kandungan berita akhbar dibuat, telah menunjukkan isu-isu pengguna yang diperjuangkan oleh FOMCA secara lebih jelas. Daripada ini akan dapat dilihat sedikit sebanyak permasalahan serta cabaran yang dihadapi dalam

memperjuangkan hak dan kepentingan pengguna. Ini pula dapat memberikan gambaran mengenai keazaman perjuangan para pemimpin pergerakan pengguna semasa.

Isu-isu yang disuarakan oleh FOMCA di Media

Terdapat banyak isu yang pernah disentuh oleh FOMCA melalui siaran berita sama ada yang dibuat dalam bentuk temubual, kenyataan akhbar atau ulasan adalah menyentuh semua aspek keperluan asas manusia. Pembahagian mudah kategori ini dapat memperlihatkan aspek-aspek yang disentuh yang boleh juga dibahagikan mengikut kategori lain seperti mengikut sektor.

Untuk lebih jelas disenaraikan sebahagian daripada isu-isu yang disentuh mengikut kategori yang telah dibuat iaitu:

Kategori Rumah dan Perumahan – Kenaikan harga rumah, pembelian rumah di Johor oleh rakyat Singapura, rasuah dalam pembelian rumah murah, rasuah dalam urusan memproses kelulusan projek perumahan, penyelenggaraan rumah oleh pemaju, kemudahan perumahan untuk wargatua, penyelenggaraan sampah sarap dan kebersihan taman perumahan oleh pihak berkuasa tempatan, isu-isu kadar caj pembentongan oleh Indah Water Konsortium dan kerja yang tidak dijalankan, kenaikan tarif elektrik dan kadar caj telefon serta talian teleinfo.

Kategori kenaikan harga – Kenaikan harga barangan keperluan asas seperti makanan, tambang pengangkutan awam, kadar tol, kenaikan harga barangan akibat pembelian oleh rakyat Singapura di Johor, penggunaan bar code yang diragui tidak menyatakan harga sebenar barangan, pembuatan sorok oleh peniaga, inflasi akibat kenaikan harga, pembuatan barangan buatan Malaysia bagi mengatasi inflasi, caj perkhidmatan 50 sen di stesen pam minyak.

Kategori Makanan – Tanggungjawab sosial Padi Beras Nasional Berhad, undang-undang halal bagi makanan untuk umat Islam, iklan makanan, rokok, minuman keras, iklan yang mengelirukan remaja, bekalan bahan makanan asas, saranan mewujudkan Kementerian Makanan dan Pertanian, eksport tepong, penggunaan baja oleh petani, kesan krisis kewangan

terhadap sektor pertanian, penggunaan kaedah hidroponik.

Kategori Kesihatan – Penggunaan bahan kimia berbahaya Nitrofurantoin, pengurangan pemberian ubat oleh hospital, pengeluaran resit bagi bayaran klinik, tanda amaran pada bungkusan makanan ringan, kawalan pencemaran makanan, akta lindungi kanak-kanak sebagai pengguna, kebersihan sebagai budaya, penggunaan bahan tidak menyihatkan, kaedah henti merokok, dedahkan doktor enggan rawat pesakit, penentangan terhadap penubuhan dana keselamatan kesihatan dan mengenai dadah.

Kategori Keselamatan – Keselamatan kebakaran, keselamatan pengangkutan awam khasnya bas ekspres, prasarana keselamatan pengguna jalan raya, penggunaan kota hitam oleh bas ekspres, keselamatan kewangan untuk masa depan dengan menabung, berjimat, penggunaan kad ATM, keselamatan kawasan rekreasi.

FOMCA sebagai bahan berita

Dalam pada itu beberapa berita yang disiarkan turut menjadikan FOMCA sebagai bahan berita dan tidak sebagai sumber yang memberikan kenyataan. Ini termasuklah mengenai perebutan jawatan timbalan presiden FOMCA oleh tiga orang calon.

Perebutan itu dilaporkan pada 7 Mei 1996.

Penganugerahan bintang kepada Presiden FOMCA turut menjadi bahan berita.

Persatuan Pengguna Negeri Sembilan (CANS) yang menghadapi krisis dan dalam proses pembubaran juga turut menjadi bahan berita.

Reaksi terhadap kenyataan FOMCA

Dalam tempoh dua tahun itu, FOMCA turut melalui beberapa kontroversi akibat daripada kenyataan-kenyataan yang dibuatnya berhubung beberapa perkara. Reaksi yang agak negatif ini dapat dilihat hanya dalam dua kes.

Kes-kes itu ialah berkaitan dengan negeri Johor dan dengan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna.

Isu dengan kerajaan Johor berlaku ekoran dakwaan FOMCA yang kononnya rakyat asing terutamanya rakyat Singapura memiliki 55 peratus rumah kediaman di Johor. Menteri Besar Johor Abdul Ghani Othman yang menafikan keras perkara itu telah mendesak FOMCA mengemukakan bukti-buktinya.

Sebulan kemudian, pada 16 September, Exco Kerajaan Johor pula membidas FOMCA kerana dua kali gagal menghadiri pertemuan bagi mendapatkan penjelasan mengenai dakwaan itu. Exco itu Adam Abdul Hamid menuduh FOMCA tidak menghormati Kerajaan Negeri dan mengancam akan mengenakan tindakan undang-undang terhadap FOMCA bersabit dakwaan itu.

Hamdan kemudiannya menjelaskan bahawa Adam yang memutar belitkan kenyataan. Pertamanya, pertemuan yang hendak diadakan itu tidak dibincangkan dengan FOMCA. Keduanya maklumat mengenai 55 peratus pemilikan oleh rakyat asing itu juga diputar belitkannya.

Menurut Hamdan apa yang disebutkan FOMCA ialah 55 peratus rumah yang dimiliki rakyat asing itu bukan di seluruh Johor tetapi di lima buah kawasan perumahan yang dibuat kajian.

Isu itu kelihatan senyap begitu sahaja dengan Kerajaan Johor tidak mengambil tindakan undang-undang terhadap FOMCA.

Dapat difahami bahawa isu itu memang "memalukan" Kerajaan Negeri Johor sekiranya benar 55 peratus rumah di seluruh negeri itu dimiliki rakyat asing. Ini hanya akan menunjukkan betapa Kerajaan Negeri gagal mematuhi kuota pemilikan asing yang dibenarkan hanya pada tahap 10 peratus. Ia juga akan memberi gambaran seolah-olah rakyat Johor sendiri tidak mampu memiliki rumah akibat kurangnya perhatian Kerajaan Negeri terhadap keperluan perumahan rakyat.

Isu kedua ialah mengenai langkah FOMCA memulaukan majlis mengangkat sumpah Kempen Inflasi Sifar yang dianjurkan kementerian. Ianya bermula setelah FOMCA mengambil kira pandangan 12 anggota gabungannya yang, menurut Hamdan, "kerana tidak mahu diarah tentang apa yang harus dilakukannya". Hamdan agak keras dalam hal ini apabila berkata kumpulan-kumpulan pengguna di negara ini telah lama

dilayan sebagai alat dan budak suruhan oleh kementerian itu dan tidak sebagai sebuah NGO yang mampu berperanan penting.

Hamdan berkata perhubungan yang baik hanya akan bererti apabila kementerian mendengar dan bertindak di atas pandangan-pandangan yang diberikan FOMCA dalam membela dan melindungi hak pengguna khususnya di luar bandar. FOMCA juga kecewa kerana kelewatan pembentangan Akta Perlindungan Pengguna oleh kementerian.

Bagaimanapun isu itu dianggap selesai apabila Hamdan membuat kenyataan akhbar bahawa FOMCA akan menghadiri majlis itu selepas Ketua Setiausaha Kementerian Datuk Samsudin Osman memberi jaminan akan menyelesaikan salah faham yang timbul.

Dalam konteks reaksi positif terhadap kenyataan-kenyataan FOMCA yang tidak pernah berhenti bersuara untuk menjaga kepentingan, hak dan melindungi pengguna, pula dapat dilihat bahawa banyak pihak memandang serius saranan yang dikemukakan FOMCA.

Kenyataan yang bermula dari FOMCA

Daripada pengamatan yang dibuat dalam analisis kandungan ke atas 185 berita-berita BERNAMA berkaitan FOMCA ini, didapati bahawa 79 daripadanya merupakan berita kenyataan yang diinisiatifkan oleh FOMCA. Ini berdasarkan berita-berita yang dikira pertama kali dilaporkan daripada kenyataan-kenyataan akhbar yang juga pertama kali dikeluarkan dalam tempoh dua tahun itu

Mungkin ada antara berita-berita itu yang sudah dilaporkan sebelumnya iaitu pada tahun-tahun sebelum 1 Januari 1996. Bagaimanapun adalah terlalu sukar untuk mengesaninya. Satu daripada sebabnya ialah kerana perpustakaan berkomputer BERNAMA hanya mula menyimpan di dalam komputernya berita-berita harian yang lengkap mulai akhir 1995.

Selebihnya adalah berita-berita yang bersumber daripada FOMCA yang mengulas atau memberi komen terhadap kenyataan pihak lain termasuk kerajaan dan swasta serta sesuatu peristiwa atau keadaan yang timbul yang dilaporkan

akhbar.

Ini termasuk juga kenyataan-kenyataan sokongan yang dibuat oleh FOMCA terhadap pelaksanaan sesuatu langkah atau saranan yang dibuat pihak kerajaan. Contohnya ialah FOMCA menyokong langkah kerajaan mengharamkan eksport tepung dan FOMCA menyokong arahan kerajaan supaya pemandu memasang lampu kenderaan.

Berita-berita berkenaan FOMCA memberi ulasan atau pandangan terhadap kenyataan atau langkah pihak lain, atau mengulas sesuatu kejadian atau perkembangan pula berjumlah sebanyak 39 berita. Ini berupa 21.1 peratus daripada kesemua 185 berita.

Berita-berita mengenai reaksi pihak lain termasuk kerajaan dan pelbagai pertubuhan serta perniagaan terhadap saranan, cadangan dan ulasan yang dibuat oleh FOMCA pula berjumlah sebanyak 38 berita. Ini membentuk 20.5 peratus.

Selebihnya adalah berita-berita mengenai FOMCA itu sendiri iaitu di mana FOMCA atau gabungannya menjadi bahan berita, atau berita-berita yang menyebut FOMCA tanpa perkaitan secara langsung.

Boleh dikatakan kenyataan yang dibuat oleh FOMCA meliputi hampir seluruh aspek kehidupan termasuk bidang pendidikan, yang tidak kurang diberi perhatian. FOMCA dalam hal ini, turut mengingatkan kerajaan supaya mengawasi setiap tawaran "menakjubkan" yang dibuat oleh kolej-kolej swasta. Ini terutamanya mengenai tawaran program berkembar dan juga tempoh pengajian yang dikirakan lebih pendek daripada yang lazim di universiti institut pengajian tinggi awam seperti hanya satu setengah tahun untuk mendapatkan ijazah sarjana muda berbanding tiga hingga lima tahun di universiti.

Bahkan sebagai bukti betapa menyeluruhnya perhatian yang diberikan FOMCA dalam usahanya menjaga kepentingan setiap lapisan pengguna, ialah kenyataannya mengenai halal haram makanan dan minuman. FOMCA mahu tanda halal yang dipamerkan peniaga dan pekedai mestilah dipastikan benar-benar mengikut kehendak syariat Islam.

FOMCA juga membidas kegiatan sesetengah nurseri atau pusat jagaan kanak-kanak yang mengenakan caj yang terlalu



IT'S MY MONEY

"Who do they (EPF) think they are? It is not their father's money!"

FOMCA president Hamdan Adnan expressing just how feels over EPF's plans to introduce a part-pension scheme....

tinggi semata-mata dengan mempermainkan sentimen kasih sayang ibu bapa yang sentiasa menginginkan yang terbaik untuk anak-anak. Pendidikan pra-sekolah juga mendapat perhatian FOMCA yang mahu kerajaan menyelaraskan kadar yurannya supaya tidak ada yang mengenakan bayaran yang kadang-kadang menyamai kadar yuran pengajian di universiti.



**ALLAHYARHAM DATO' MOHAMED SOPIEE
SHEIKH IBRAHIM**

Presiden FOMCA yang pertama (1973 -1975)

BAB 4

BIOGRAFI DUA TOKOH PENGGUNA

"Kekayaan yang sebenar ialah mensyukuri dan menikmati apa jua yang ada"

~ Allahyarham Dato' Mohamed Sopiee Sheikh Ibrahim
(Presiden FOMCA yang pertama 1973-1975)

Beliau merupakan "*the grand old man*" Gabungan Persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA). Beliau adalah antara pengasas dan presiden pertamanya.

Dalam temubual dengan beliau, beberapa tahun sebelum beliau meninggal dunia, beliau yang sudah agak lanjut usia tetapi masih tegap dan bersemangat apabila bercerita mengenai kegiatan kemasyarakatan yang sudah sebatiji menjadi darah daging beliau.

Falsafahnya tajam dan mendalam. Bukan calang-calang juga buah fikiran.

"Apa yang terjadi... ialah saya terjebak ke dalam pergerakan popular berhaluan kiri sejak dari masa saya masih di kolej... di London School of Economics di mana segala-galanya sentiasa radikal, sentiasa berhaluan kiri.

"Jadi sepanjang usia muda saya sentiasa bersama kumpulan-kumpulan ini yang agak radikal, agak berhaluan kiri," katanya mengimbuai pengalaman mudanya semasa menceritakan bagaimana beliau mula menceburi pergerakan pengguna di negara ini. Beliau menuntut di London School of

Economics and Political Sciences di Britain sehingga mendapat kelulusan Sarjana Muda Sains Sosial.

Namun, katanya, kesemua kumpulan yang pernah disertainya itu secara perlahan-lahan muncul menjadi pergerakan yang dihormati. Sedikit sebakannya kerana perubahan dalam haluan yang berubah dengan masa.

"Apabila kita bermula begini, kita akan dapati kita menjadi semakin matang dengan setiap detik kehidupan yang dilalui.

"Kita dapat lihat, apa yang dahulunya di mata kita merupakan satu bentuk penindasan atau pertentangan... akhirnya menampakkan rahmat disebaliknya.

"Ia membantu kita menjadi lebih penyabar untuk menghadapi sesuatu suasana," katanya.

Menurutnya, mereka yang berani menghadapi penentangan, salah faham dan sebagainya, seperti yang dihadapi dalam semua pergerakan sosial yang mempunyai masalah masing-masing, akhirnya akan mengumpul sedikit demi sedikit pengalaman untuk dijadikan suatu bentuk kekuatan bagi meneruskan perjuangan-perjuangannya.

Beliau agak keberatan pada mulanya untuk ditemubual mengenai penglibatannya dalam pergerakan pengguna. Lantaran "sudah nyanyuk," katanya melalui telefon ketika dihubungi untuk mendapatkan temujanji.

Namun, beliau tidak menghampakan permintaan untuk temujanji itu. Katanya, bila-bila masa sahaja pun boleh kerana dalam usia persaraannya kini, beliau mempunyai banyak masa.

Pertemuan dengan Dato' Mohamed Sopiee pada pagi itu agak terlewat sedikit daripada jadual kerana jalan masuk dari Lebuhraya Persekutuan melalui Jalan Selangor untuk ke Nombor 8 Lorong Selangor B, Petaling Jaya agak sesak. Namun ketibaan yang kira-kira setengah jam lewat itu disambut dengan senyuman mesra oleh beliau.

Mendongak sekejap daripada muka akhbar yang ditatapinya sambil berihat di beranda depan rumahnya yang menghadap halaman yang hijau, beliau terus menjemput duduk. Meja santai itu dipenuhi akhbar dan majalah, satu tin leper bekas cerut India dan satu bekas habuk dari marmar hijau yang sudah sumbing bibir luar di kelilingnya.

Dalam meletakkan asas yang kukuh bagi sesuatu

perjuangan, katanya, mesti ada banyak kesabaran. Beliau mengibaratkannya usaha menanam sepohon pokok.

"Nak suruh ia terus mencecah langit tentunya tak boleh... Pasti kita akan mendapati bahawa saat permulaan ia tumbuh itulah yang paling penting dan rumit serta sukar menjaga dan membelainya.

"Bila dah tumbuh, matang... Tuhan akan menjaganya," katanya. Menurutnya, kalau akar yang menjadi asas pokok itu kuat, ia mampu terus membesar. Kalau tidak, separuh jalan ia boleh tumbang.

Beliau tidak mengaitkannya dengan penubuhan FOMCA atau mana-mana pertubuhan, namun, katanya prinsip itu terpakai dalam apa juga bidang kegiatan sama ada politik mahupun kebajikan dan sosial.

Selangkah demi selangkah merupakan cara yang baik untuk maju dan berkembang. Apabila naik selangkah, biarkan langkah itu stabil dahulu. Kemudian baru melangkah naik lagi. Dengan cara itu tapak yang kuat dapat dimantapkan di setiap peringkat.

"Selangkah demi selangkah... tetapi kita mestilah bercita-cita tinggi untuk mencapai tahap yang lebih baik lagi dalam menyusul langkah seterusnya," katanya.

Beliau mudah ketawa kecil, yang menggambarkan keceriaan hidupnya selepas bersara daripada pelbagai bidang kerjaya yang aktif. Beliau memulai kerjayanya sebagai guru di Institut St Xavier Pulau Pinang dan setelah itu terus menabur bakti dalam pelbagai bidang lain.

Beliau melalui kehidupan yang sederhana. Beliau masih tinggal di rumah yang dibinanya kira-kira 30 tahun lepas. Jumlah wang pencen yang dinikmatinya sekarang membolehkan beliau hidup jauh lebih mewah jika beliau mahu. Apatah lagi tanah tapak rumahnya itu kini bernilai lebih RM1.5 juta dan pernah diintai-intai untuk disunting oleh pemaju hartanah.

Namun, beliau memilih untuk terus hidup sederhana. Buktinya, beliau juga memandu hanya sebuah kereta Proton dan tidak jenama lain yang lebih secocok dengan statusnya sebagai seorang yang bergelar Dato'.

Menyentuh kekuatan sesebuah organisasi sukarela mahupun organisasi perniagaan, beliau berkata ia banyak

bergantung kepada keikhlasan pemimpin dan ahlinya yang mesti bekerja sebagai satu pasukan.

“Baik dalam organisasi politik atau apa juga pertubuhan, kerja berpasukan mesti ada dan setiap orang mestilah memberikan kerjasama sepenuh hatinya.

“Kerja berpasukan sangat penting bagi menjayakan sesuatu urusan dalam kerja-kerja kemasyarakatan yang kebanyakannya bersifat sukarela.

“Mesti ada tolak ansur. Dalam satu pasukan kita dapati banyak orang banyak ragam. Ada yang kanan terlalu kanan, ada yang kiri pula terlalu kiri... Jangan kita salahkan mereka atau menolak mereka.

“Keupayaan mendengar dengan baik sangat penting. Jangan tolak terus tetapi fikirkan dahulu. Mungkin pendapat seseorang itu baik jika kita berupaya menelitinya dengan baik,” ujarnya.

Menurut Dato' Mohamed Sopiee, kejayaan sesebuah pertubuhan sukarela bergantung kepada keupayaan pimpinannya menjadikan persatuan sebagai saluran tengah yang mampu menarik yang terbaik daripada setiap orang.

Setiap orang berfikir bahawa dia mengetahui yang terbaik tentang sesuatu. Pandangan mereka pula berbeza-beza. Jadi, orang tengah mestilah bijaksana memilih hanya yang terbaik daripada setiap pandangan itu dan yang sesuai dengan matlamat pertubuhan atau program yang dijalankan.

“Pemimpin mestilah berupaya mencari yang terbaik daripada pelbagai pendapat itu, baik yang kiri mahupun yang kanan dan meletakkan setiap mereka dalam satu pasukan untuk bekerjasama,” ujarnya. Lama kelamaan, pendapat-pendapat yang bertentangan itu dapat diharmonikan apabila masing-masing mula cuba memahami sebab dan rasional di sebalik pendapat-pendapat yang berbeza. Pemahaman ini jika diuruskan dengan baik oleh pemimpin persatuan, dapat pula dijadikan satu lagi asas kekuatan tindakan.

“Jangan pula pemimpin yang hendak bolot semua. Kita mestilah bersedia untuk mendengar, memberikan tindak balas dan menerima kekurangan yang ada.

“Begitu juga dengan kita sendiri... kita mesti meneliti kelemahan kita supaya dapat diperbaiki dari masa ke semasa,”

tambahnya.

Menurutnya, terdapat beberapa prinsip asas bagi kekuatan sesebuah persatuan seperti persatuan pengguna. Pertamanya, setiap ahli mestilah mengutamakan objektif dan matlamat yang ditetapkan. Keduanya, jangan ada yang cuba membuat "*clique*" atau berpuak-puak kerana ia hanya memecahkan perpaduan. Ketiganya, jangan sekali-kali berperasaan dengki atau cemburu antara satu sama lain. Keempatnya, jika perlu ada perubahan dalam persatuan, biarlah ia dilakukan secara perlahan-lahan. Sebarang perubahan yang drastik seperti dalam barisan kepimpinan hanya akan menjejaskan perjalanan keseluruhan persatuan.

"Ada mereka yang masuk persatuan hanya kerana hendakkan nama... mereka mewujudkan puak bagi mendapatkan sokongan dan akhirnya dapat menguasai persatuan... namun dua tiga tahun kemudian pastinya persatuan itu menjadi lemah atau terus berkubur," ujarinya. Beliau berkata ini berlaku kerana orang seperti itu sebenarnya bukan ikhlas untuk berpersatuan tetapi mempunyai matlamat yang hanya mementingkan diri sendiri. Selepas mendapat apa yang mereka kehendaki, hilanglah minat mereka. Atau mungkin juga selepas niat sebenar orang atau kumpulan itu diketahui, ahli-ahli tidak lagi menyokong mereka.

"Ingatlah pegangan ini... yang saya dapati banyak kali memang benar... *there is more in seeking than in fulfilling*."

Dato' Mohamed Sopiee, yang bersuara lembut orangnya, telah membuktikan apa yang dikatakannya. Rakan-rakan lamanya di dalam FOMCA mengakui bahawa semasa menjadi pemimpin, beliau seorang yang sedia mendengar pendapat orang lain dan menelitinya dengan halus.

Tidak pernah beliau menolak sesuatu pandangan itu mentah-mentah. Beliau mengambil masa memikirkan segenap aspeknya sekalipun pandangan yang dikemukakan itu dikira *extreme*. Pada suatu ketika, beliau pernah tidak ditegur sapa oleh seorang anak buahnya dalam FOMCA yang menganggap diamnya Dato' Mohamed Sopiee terhadap pendapat yang diberikannya itu sebagai suatu penolakan.

Namun, selepas beberapa hari, dan selepas berlakunya beberapa perkembangan berkaitan perkara itu, barulah anak

buahnya itu sedar betapa silapnya dia dan terus meminta maaf kepada Dato' Mohamed Sophe.

"Terima dan akuilah kesilapan yang dilakukan. Meminta maaf memang bukan mudah, tetapi sebaik saja kita meminta maaf di atas kesilapan yang dilakukan, kita akan dapati kawan kita akan bertambah seorang lagi. Musuh pun boleh menjadi sahabat jika kita meminta maaf," katanya.

Katanya, terimalah juga apa yang dikehendaki oleh majoriti. Dalam sesebuah persatuan, kehendak majoriti itu mesti diutamakan. Seseorang itu mungkin mempunyai banyak idea yang baik yang boleh cuba diketengahkan. Namun ia jangan dibuat secara mendadak atau sekali gus kerana tahap penerimaan seseorang terhadap idea orang lain tidak dapat diramalkan.

Memaksa orang lain supaya menerima sesuatu idea, apatah lagi jika idea itu tidak serupa dengan hasrat majoriti dalam sesuatu pergerakan itu, hanya akan menyebabkan seseorang itu mudah merasa terpencil. Menurutinya, idea yang baik itu perlu dijelaskan secara perlahan-lahan dengan penuh kebijaksanaan dan kesabaran.

Dengan cara itu ia lebih mudah difahami dan diterima. Apabila ianya tiba masa untuk dilaksanakan, setiap orang akan merasa dirinya sebahagian daripada perancangan itu. Ini memudahkan lagi terbentuknya kerjasama yang akhirnya akan menjayakan sesuatu kerja, hatta kerja kebajikan sekalipun.

Beliau keberatan menjawab soalan-soalan secara spesifik kerana menganggap tidak adil baginya untuk mengulas sesuatu yang sudah lama beliau lupa atau pun sudah tidak mengikuti perkembangannya secara dekat lagi.

Namun berbual-bual lebih tiga jam pada tengah hari itu, dengan seorang warga Malaysia yang cemerlang dan berwarna warni jalan kehidupannya, membolehkan dikumpul begitu banyak pengalaman yang berguna.

Beliau mengakui keberatan untuk menulis autobiografi atau *memoir*. Apatah lagi untuk membenarkan seorang yang baru dikenali dan asing baginya menuliskan biografinya.

"Hati saya berbelah bagi... bukan kerana apa... tetapi kehidupan ini sendiri begitu cepat berubah. Saya bimbang nilai-nilai yang kita terima sebagai baik pada hari ini, akan dipandang

lain di masa depan," katanya meluahkan kebimbangan.

Sebenarnya, anak kelahiran Tanjung Tokong, Pulau Pinang ini seorang yang amat merendah diri. Sifat yang semulajadi ini menjadikan Dato' Mohamed Sopiee mudah mesra dengan orang ramai.

Pengalamannya berkhidmat di luar negara termasuk dengan perwakilan luar Malaysia ke Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu (PBB) pada tahun 1950-an, Pesuruhjaya Tinggi Malaysia ke Pakistan dan Sri Lanka pada 1960-an, menjadikan beliau amat menginsafi betapa beruntungnya menjadi rakyat Malaysia.

Semasa berkhidmat sebagai Pesuruhjaya Tinggi Malaysia di Sri Lanka, yang dulunya dikenali sebagai Ceylon, beliau menjadi buah mulut di kalangan para diplomat kerana keunikan cara beliau memperkenalkan Malaysia. Duit syiling satu sen boleh dikatakan tidak dipedulikan sangat nilainya, bahkan sering dilupakan begitu saja oleh kebanyakan orang. Namun dengan penuh kebijaksanaan, Dato' Mohamed Sopiee memanfaatkan duit satu sen itu untuk memperkenalkan Malaysia hingga menjadi tarikan dan buah mulut.

Sebelum menikmati jamuan tengah hari di kediaman yang di kelilingi beberapa batang pokok betik yang ditanamnya pada masa lapang, beliau sempat juga mengulas mengenai keadaan ekonomi yang tersangat gawat di negara jiran.

"Kita beruntung ekonomi kita tidak seteruk yang dialami di negara jiran. Nilai matawangnya sudah menjadi lebih murah, bahkan nilainya lebih rendah daripada harga kertas matawang itu sendiri."

Katanya, sebarang perkembangan ekonomi di negara jiran, yang begitu luas pasti akan menjejaskan juga ekonomi negara. Rakyat mereka yang lebih 10 kali ganda bilangan rakyat Malaysia, tentu akan menyeludup masuk ke negara ini untuk mencari rezeki. Walaupun Malaysia cuba untuk menampung kedatangan mereka, negara tidak mempunyai keupayaan yang cukup daripada segi prasarana. Ini kerana perancangan negara hanya berdasarkan jangkaan pertambahan bilangan rakyat sendiri sahaja.

Kenaikan harga barang termasuk keperluan asas yang melonjak dengan kadar inflasi yang tinggi, manakala peluang

pekerjaan semakin tipis, akan menjadi faktor penolak yang akan mengakibatkan penyusupan masuk beramai-ramai rakyat mereka ke Malaysia.

Mengenai kenaikan harga, beliau berkata pergerakan pengguna tidak menentang peniaga membuat keuntungan kerana sudah begitu sifat perniagaan. Tanpa keuntungan buat apa hendak berniaga.

"Yang kita tentang ialah perbuatan mengambil untung berlebihan, yang amat salah dan hanya menunjukkan ketamakan... keuntungan yang menasabah tidak mengapa," katanya, sambil menyalakan sebatang cerut India itu. Beliau menghisap cerut itu tanpa sekali pun menyedut asapnya dalam ke dalam. Cerut itu akhirnya terpadam begitu sahaja.

Bagaimanapun beliau mengakui bahawa untuk menentukan tahap yang menasabah bagi keuntungan yang diambil ke atas harga barangan juga bukanlah mudah. Ia banyak bergantung kepada tahap pendapatan seseorang pengguna.

Orang yang kaya raya tidak mengendahkan kenaikan harga barang sebanyak 50 sen tetapi bagi orang yang cuma ada RM50 untuk hidup sebulan, hatta lima sen sekalipun sangat besar nilainya.

Pengguna juga perlu memahami mekanisme harga dan kenapa harga boleh meningkat. Carilah kuncinya dan sesuaikan permintaan individu terhadap barang itu.

Pengeluar pula perlu memahami dan sentiasa adil kepada pasaran. Jika mendapati ada permintaan yang meningkat terhadap produk keluarannya dan bekalannya berkurangan, ia mestilah ditambah secukupnya.

"Jika perimbangan dapat dicari, pengguna dan peniaga yang bekerjasama akan menjadikan setiap orang gembira.

"Kebanyakan kita berjuang bukan kerana kenaikan harga tetapi kerana adanya unsur tamak dan berlakunya ketidakadilan kerana memetingkan diri sendiri sahaja," ujarnya.

Menurutnya, satu ukuran kejayaan pergerakan pengguna ialah sejauh mana ia dapat bekerjasama dan berhubung dengan pengeluar dan peniaga bagaimana hendak mengekang kenaikan harga yang boleh membebankan pengguna. Dalam masa yang sama juga bagaimana hendak menentukan

pengeluar dan peniaga dapat membuat keuntungan yang menasabah.

Beliau percaya tidak ada persatuan pengguna yang mahu sesuatu industri mengalami kerugian. Pengusaha yang rugi akan bankrap dan menutup perusahaannya yang kemudiannya akan mengakibatkan ketiadaan bekalan. Apabila tiada bekalan bagi barangan yang diperlukan khasnya yang mempunyai permintaan tinggi seperti keperluan harian, ini akhirnya akan menyulitkan pengguna juga.

Dato' Mohamed Sopiee merupakan orang yang boleh dikira berautoriti untuk memperkatakan hal ini kerana beliau bukan sahaja pernah berada bersama pengguna, bahkan pernah mengepalai beberapa syarikat seperti menjadi Presiden Persekutuan Majikan Malaysia. Beliau juga bekas Pengerusi Dyatronmacs Systems Sdn Bhd pada 1981 dan Pengerusi Management and Computer Services Sdn Bhd.

Beliau juga pernah menduduki kerusi Lembaga Pengarah termasuk D&C Bank, Larut Tin Fields Bhd dan General Lumber Holdings Bhd. Selain itu, beliau juga pernah menjadi Pengerusi Lembaga Padi dan Beras Negara, yang kini telah dikorporatkan menjadi Padi Beras Nasional Berhad atau Bernas.

Pengalamannya yang pernah berada di kedua-dua pihak, bahkan tiga pihak kerana beliau juga pernah berada dalam kerajaan, membolehkan beliau membuat tafsiran yang tepat mengenai keseimbangan hubungan yang perlu antara pengguna, peniaga dan kerajaan.

Menurutnya, ramai pengguna yang belum benar-benar memahami perjuangan sebenar pergerakan pengguna. Orang ramai memikirkan bahawa pergerakan pengguna bertujuan menentang peniaga dan industri. Sedangkan tujuan yang asasi ialah untuk memastikan keadilan bagi pengguna.

Menyentuh perkembangan terbaru yang melibatkan kepentingan pengguna iaitu kenaikan harga ayam dari RM4.90 sekilo kepada RM5.40 sekilo yang dibenarkan oleh kerajaan, beliau berkata pengguna sebenarnya tidak mahu industri ayam tempatan ditutup akibat operasinya yang tidak menguntungkan pengusaha.

Dua buah kesatuan sekerja awam dan swasta yang terbesar iaitu Kongres Kesatuan Sekerja Dalam Perkhidmatan

Awam (Cuepacs) dan Kongres Kesatuan Sekerja Malaysia (MTUC) telah menginisiatifkan tindakan memboikot ayam.

Tindakan itu menurut Presiden MTUC Senator Dato Zainal Rampak bertujuan untuk "mengajar" peniaga dan penternak ayam supaya jangan meminta kenaikan harga ayam sewenang-wenangnya. Ia juga didakwa bertujuan untuk mendidik pengguna mengenai hak mereka untuk tidak memilih ayam sebagai lauk berapa pun harganya yang diluluskan oleh kerajaan.

Namun FOMCA tampil dengan nada yang jauh berbeza. FOMCA tidak menyetujui tindakan boikot itu, yang menurut Presidennya Prof Mohd Hamdan Adnan, hanya akan menjejaskan industri ayam tempatan. FOMCA bimbang jika industri penternakan ayam tempatan terpaksa ditutup, negara akan terpaksa bergantung kepada ayam import. Ini mendedahkan lagi Malaysia kepada manipulasi harga bahan makanan import dalam jangka panjang.

Dalam hal yang sama, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna pula bimbang jika industri penternakan ayam ditutup, berpuluh ribu rakyat akan kehilangan pekerjaan.

"Begitu juga dengan kenaikan harga gula (dari RM1.20 sekilogram kepada RM1.45 sekilogram mulai 1 Februari 1998)... kalau tak ada gula, lagi susah rakyat kita," kata Dato' Mohamed Sopiee yang seakan-akan menyetujui pendirian FOMCA dalam hal kenaikan harga ini.

FOMCA tidak begitu menentang kenaikan harga itu kerana menyedari bekalan gula mentah negara masih diimport, yang naik harganya secara relatif berikutan penurunan nilai ringgit berbanding Dolar Amerika Syarikat. Namun FOMCA menyelar kerajaan kerana mengumumkan terlalu awal kenaikan harga gula, yang didakwanya telah mengakibatkan merosotnya bekalan bahan manis itu. Ini lantaran perbuatan tamak peniaga yang mula menyorok gula untuk mengaut keuntungan tambahan 25 sen sekilogram jika menjual stok mereka pada Februari.

"Dalam masyarakat moden kita harus saling bekerjasama dan menyumbang... memastikan bekalan sentiasa ada dan mencukupi... dan menerima hakikat bahawa ada kalanya pengguna yang mampu, mesti menokok lima atau sepuluh sen

semata-mata untuk pengguna lain yang tidak mampu seperti golongan termiskin mendapat bekalan keperluan mereka," katanya.

Menurutnya, para pemimpin pergerakan pengguna mesti memahami keadaan itu kerana mereka dan persatuan pengguna juga merupakan sebahagian daripada masyarakat. Masyarakat pula meliputi semua pihak, baik pengguna, peniaga dan pengeluar.

"Setiap pengguna perlu ingat bahawa mereka juga pada ketika tertentu merupakan sebahagian daripada proses pengeluaran," katanya sambil memberi contoh pekerja kilang yang kadang-kadang menuntut kenaikan gaji dan elaun. Ketika menjadi pengguna, mereka tidaklah wajar untuk tidak cuba memahami kesulitan yang dialami oleh pengeluar.

Pengeluar juga pada banyak ketikanya menjadi pengguna, jadi wajarlah mereka turut menyelami perasaan dan hasrat pengguna terutama dalam mengatur tindakan untuk menaikkan harga keluaran.

Beliau percaya masyarakat memerlukan pergerakan pengguna untuk menyuarakan masalah mereka dan menggembleng muafakat bagi mengatasi sesuatu masalah pengguna yang tidak dapat diatasi dengan mekanisme lain.

"Jika kita sebagai rakyat tidak mempunyai minat untuk melindungi kepentingan diri kita... bermuafakat untuk mencapai hidup yang lebih baik... susahlah," katanya. Menurutnya, rakyat perlu beringat supaya jangan sampai ke satu tahap di mana pihak yang lebih teratur dan terurus mengambil kesempatan ke atas mereka yang tidak teratur.

Lazimnya, pergerakan pengguna akan mendapat penyertaan yang banyak daripada rakyat apabila ada masalah dan isu yang perlu diselesaikan tetapi bila keadaan elok tidak ada siapa yang ingin menyertainya.

"Ini terjadi di serata dunia... sebab setiap pertubuhan, setiap usaha yang dilakukan merupakan tindakbalas kepada sesuatu keadaan... kalau tak ada kekurangan tak ada siapa nak menyertai persatuan," katanya.

Bekas diplomat dan Ketua Pengarah Penerangan ini pernah menulis buah fikiran, pandangan dan ulasannya menyentuh pelbagai perkara dan isu yang diminati ramai dalam ruangnya

sendiri dalam akhbar the Star. Tulisan beliau turut diterjemah dan disiarkan dalam beberapa akhbar berbahasa Cina.

Dato' Mohamed Sopiee juga ialah bekas Pengurus Besar Pertubuhan Berita Nasional Malaysia (BERNAMA) sebelum menceburi politik.

Penglibatan beliau dengan BERNAMA sebenarnya bermula lebih jauh daripada itu. Dato' Mohamed Sopiee, ketika menyandang jawatan Pengarah Perkhidmatan Penerangan, telah mengetuai sebuah jawatankuasa kerja yang mengilhamkan penubuhan BERNAMA.

Jawatankuasa kerja itu yang membantu seorang pakar UNESCO, Roy S. Otake telah mencadangkan penubuhan BERNAMA pada tahun 1962 sebagai satu usaha untuk memperbaiki pengaliran berita ke rantau Asia Tenggara²³. Kerajaan mempersetujui cadangan itu pada tahun 1964 dan kajian terperinci dijalankan yang membawa kepada penubuhan BERNAMA pada 1968.

Beliau yang mewakili UMNO menang tanpa bertanding bagi kerusi Parlimen Kepala Batas, Pulau Pinang pada tahun 1974 atas tiket Barisan Nasional.

Pemikiran beliau yang kritis dan tajam menyaksikan beliau dilantik menganggotai Majlis Perundingan Ekonomi Negara pada tahun 1989 hingga 1991.

Dato' Mohamed Sopiee yang berkahwin dengan Datin Zainab Che Teh dikurniakan dua orang cahaya mata. Isterinya meninggal dunia pada 1995. Anak lelakinya, Tan Sri Dato' Dr. Mohamed Nordin Sopiee ialah Pengerusi dan Ketua Pegawai Eksekutif Institut Kajian Strategik dan Antarabangsa (ISIS).

"Nordin meneruskan sumbangan bakti saya kepada negara," katanya dengan penuh bangga.

Datuk Mohamed Sopiee yang mengakui menghidapi beberapa penyakit, kini terpaksa menelan enam biji pil tiga kali sehari demi kesihatannya. Pil-pil itu memerlukan beliau berbelanja kira-kira RM400 sebulan untuk mendapatkan bekalan berterusan.

Rehat baginya ialah berbaring sejam di tengah hari sambil mendengar muzik berirama lembut. Berbaring penting, katanya, kerana ia memberi peluang kepada tubuh menikmati perjalanan darah yang lebih mudah dan lancar.

Sebelum menemubual, atau lebih tepatnya berbincang dalam suasana yang mesra, banyak cerita yang didengar mengenai tokoh ulung pergerakan pengguna ini. Rakan-rakan wartawan yang pernah membuat liputan mengenainya dan yang pernah bekerja bersama-sama dengan beliau semuanya berkongsi pendapat yang sama tentang beliau.

Dato' Mohamed Sopiee, yang telah menyaksikan pelbagai perkembangan dan kemajuan yang berlaku di negara ini, ternyata merupakan satu contoh tokoh yang berpengalaman luas tetapi masih mengamalkan resmi padi yang semakin tunduk walaupun penuh berisi.

Beliau banyak kali menyebut bahawa apa yang beliau perkatakan dan pandangan yang diberikan pada temubual itu mungkin "Lebih mudah dilafazkan daripada dilaksanakan". Namun, itulah antara ideal dan falsafah yang digunakan beliau dalam meletakkan asas untuk menegakkan FOMCA.

Tanpa prinsip yang sedemikian, walaupun bagi kebanyakan orang ia adalah terlalu ideal, FOMCA pastinya menjadi seperti banyak pergerakan sosial yang lain yang bersuara hanya bermusim. Nyatalah bahawa FOMCA berdiri tegap di atas asas yang kukuh dan kuat, yang diletakkan oleh tokoh-tokoh pemimpinnya dengan penuh bijaksana.



PROF. DATO MOHD HAMDAN HJ. ADNAN
Presiden FOMCA yang keempat (1990 -)
Setiausaha Agung FOMCA (1980-1990)

“Perlindungan pengguna yang terbaik ialah yang melahirkan pengguna yang terdidik, komited dan bersatu.”

~ Prof. Dato Mohd Hamdan Haji Adnan
(Presiden Kelima FOMCA 1990 -)

Banyak orang yang kagum dengan keupayaannya mengulas dan mengupas pelbagai isu. Bukan sekadar ulasan biasa yang memainkan perkataan demi perkataan sehingga tidak menjawab soalan sebenar. Tetapi ulasan yang lengkap dengan perangkaan terbaru dan penjelasan yang melibatkan aspek-aspek teknikal.

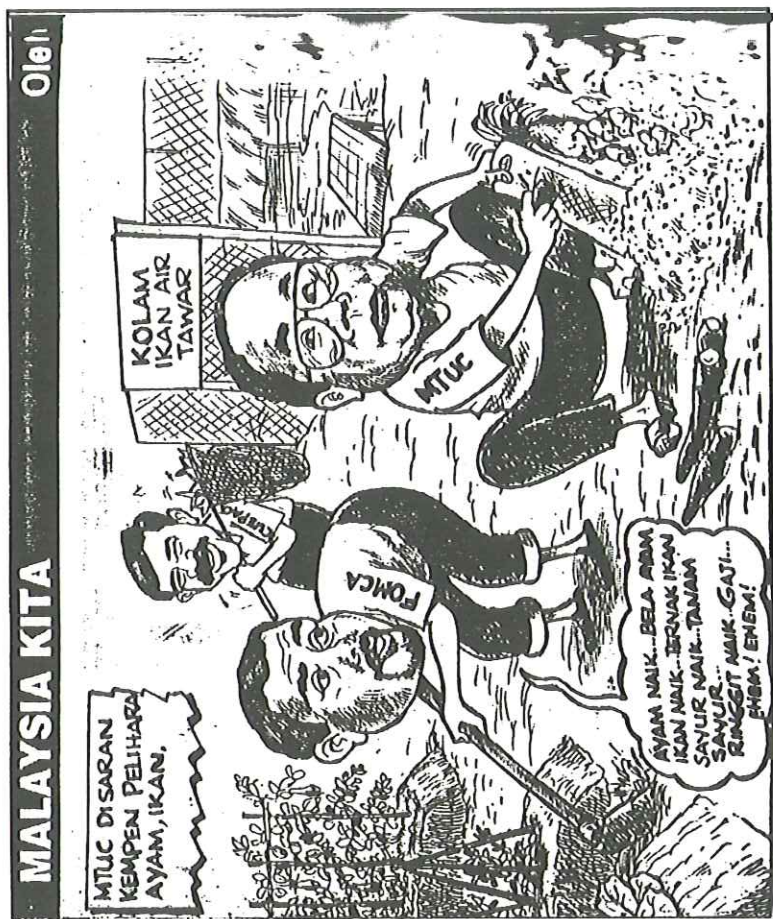
Orang ramai pernah bertanya kepada wartawan bagaimana beliau, yang hanya seorang pensyarah dalam satu bidang yang khusus, mampu mengetahui segala macam hal.

Beliau sudah ada pakatkah dengan awak, sudah buat *preparation* awal kemudian baru awak tanya keluar TV keluar *paper*? Begitulah kira-kira bunyinya soalan itu. Ada nada curiga yang disembunyikan. Ada juga nada kehairanan, yang juga disembunyikan.

Namun, begitulah Presiden Gabungan Persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA) Prof Mohd Hamdan Adnan menjalani kehidupan hariannya. Sebahagian masa beliau, tidak dapat dielakkan, mesti diperuntukkan bagi melayani para wartawan, yang boleh dikatakan saban hari ada sahaja yang menelefon beliau.

Pertanyaan dari para wartawan pelbagai media cetak dan media elektronik biasanya meliputi bukan satu atau dua aspek kepenggunaan. Masing-masing menjalankan tugas dan tugas mereka pula walaupun kelihatan sama, iaitu mendapatkan bahan berita, tetapi bidang yang disentuh tidak semestinya sama.

Ada yang meminta ulasan mengenai kenaikan harga ayam yang membebaskan pengguna. Yang lain pula meminta penjelasan mengenai saranan beliau agar Kementerian Pertanian diubah namanya menjadi Kementerian Makanan dan Pertanian. Ada lagi yang mahukan ulasan beliau mengenai kegawatan ekonomi dan cara terbaik bagi pengguna membantu mengatasinya. Sebuah stesen televisyen pula mahukan beliau



menjadi tetamu sembang paginya untuk berbincang mengenai kemalangan jalan raya. Stesen radio pula mahu beliau mengulas *on-air* melalui telefon mengenai kenaikan harga rumah.

Bukan sahaja orang ramai yang kagum. Bahkan di kalangan wartawan juga merasakan yang sama dan sering tertanya-tanya. Dari pengalaman mereka, seorang menteri pun hanya menjawab soalan mengenai perkembangan terbaru berkaitan fungsi kementeriannya sahaja. Itu pun kadang kala terpaksa meminta tempoh untuk mendapatkan jawapan dan perangkaan.

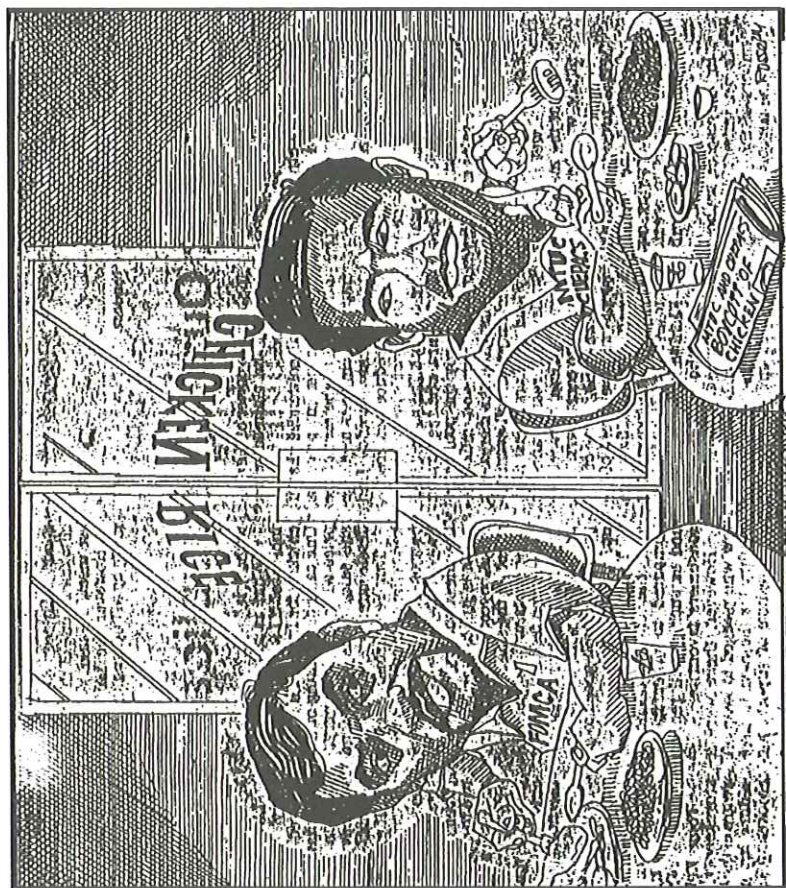
"Sudah nasib badan memilih untuk memikul beban ini... nak tak nak kenalah banyak membaca mengenai apa saja," kata beliau cuba memberikan jawapan, yang beliau memang sedia maklum tidak akan dapat memuaskan hati wartawan yang bertanya.

Bagi sesetengah pengarang pula, Prof Hamdan sudah menjadi semacam seorang penyelamat, yang boleh dihubungi dengan mudah bagi mendapatkan ulasan mengenai apa sahaja isu. Daripada isu kenaikan harga ayam, isu pendidikan, isu pelajar tajaan kerajaan di luar negara, isu kolej swasta mengiklankan tawaran menakjubkan, isu bekalan elektrik, isu pengangkutan awam sehinggalah isu pencemaran alam sekitar dan kesan-kesan kegawatan ekonomi yang berpanjangan, semuanya mendapat ulasan yang baik.

"Memang ya... bacalah apa sahaja kerana kita tahu wartawan hari ini akan bertanya apa sahaja," ulangnya menegaskan jawapannya, sambil menambah bahawa FOMCA selamanya sangat berterima kasih kepada media massa. Beliau mengakui bahawa tanpa bantuan media massa mungkin perjuangan menegakkan keadilan dan hak pengguna di negara ini tidak akan menyerlah seperti sekarang.

Yang lebih mengkagumkan lagi ialah jawapan-jawapan yang diberikan beliau, rata-ratanya memang dipersetujui oleh orang ramai. Pendirian FOMCA dalam sesuatu isu turut menjadi pegangan pengguna terbanyak.

Contohnya, dalam isu yang sentiasa berulang iaitu kenaikan harga ayam yang membawa kepada kempen memboikot ayam oleh dua kesatuan sekerja awam dan swasta



yang terbesar di negara ini. Pada mulanya orang ramai, yang diapi-apikan sentimen, kelihatan menyokong saranan boikot itu kerana kerajaan meluluskan kenaikan 50 sen menjadikan harga ayam RM5.40 sekilogram.

Namun setelah Prof Hamdan membuat kenyataan akhbar bahawa boikot melulu tanpa mengira beberapa fakta yang nyata hanya akan merugikan negara, fikiran orang ramai sekejap itu juga berubah. Rasional yang dikemukakan beliau dapat diterima oleh orang ramai. Pertamanya, harga ayam masih tetap murah berbanding sumber protein yang lain seperti daging dan ikan. Keduanya, kenapa menjadikan penternak dan peniaga ayam sahaja sebagai sasaran sedangkan harga daging dan ikan juga sudah meningkat. Ketiganya, mahukah rakyat melihat industri ternakan ayam di negara sendiri musnah dan negara terpaksa bergantung sepenuhnya kepada ayam import, yang harganya boleh dimanipulasikan oleh negara lain pada bila-bila masa sahaja?

Beliau ternyata berpandangan jauh apabila menyuarakan kebimbangan tentang nasib puluhan ribu pekerja di ladang ternak ayam yang mungkin dipecat jika pengusaha mengalami kerugian. Bagaimana mahu menyara anak-anak dan isteri mereka jika ketua keluarga sudah tiada pekerjaan.

Prof Hamdan tahu bahawa banyak pihak mahu melihat FOMCA mengepalai inisiatif memboikot itu. Ramai yang tertanya-tanya kenapa pula kesatuan sekerja yang memulai langkahnya. Ramai yang mengangguk kepala bila ada pemimpin kesatuan sekerja menuduh FOMCA sudah kehilangan keutamaan dan berubah fungsinya. Daripada fungsi membela pengguna, FOMCA sudah beralih menjadi pembela peniaga, dakwa mereka.

Namun, bagi Prof Hamdan kebenaran bukanlah dapat dilihat seperti mana yang nampak di mata sahaja. Banyak pertimbangan lain yang mesti turut dilihat. Dan, mengatasi segala pertimbangan lain ialah kesejahteraan negara secara menyeluruh dalam jangka panjang.

"Memang mudah nak memulakan boikot, asalkan ada isu, boleh jadi," katanya. Namun, di mana kebijaksanaan pemimpin dan sesebuah organisasi jika tindakan tergopoh gapah mereka, yang kelihatan popular hari ini, akan membawa lebih banyak

kesusahan di hari esok.

Ternyata dalam menangani isu itu, beliau menampakkan bukan sahaja keberanian melawan arus besar tetapi sanggup menjadi tidak popular semata-mata kerana mempertahankan kepentingan negara dan rakyat seluruhnya dalam jangka panjang.

"Saya tabik sama Prof Hamdan... tidak ada orang lain yang berpandangan jauh seperti beliau," kata Yang Dipertua Persatuan Pengguna Johor, Yoong Jih Ping, satu daripada 12 buah badan gabungan FOMCA. Menurutny, Prof Hamdan, yang juga Yang Dipertua Persatuan Pengguna Selangor dan Wilayah Persekutuan, memang seorang yang berani mempertahankan pendirian FOMCA, yang juga sudah sebatl menjadi darah dagingnya.

"Selalu bila mesyuarat bulanan di ibu pejabat FOMCA di Petaling Jaya, mesti ada percanggahan pendapat antara jawatankuasa kerja. Beliau akan mendengarnya satu per satu. Selepas itu barulah beliau memberikan pendapatnya.

"Bila persetujuan dicapai, kita semua menerimanya dengan hati terbuka. Prof Hamdan pula akan mempertahankannya *in public* walaupun pendapat beliau sendiri pada mulanya berbeza," tambahnya.

Pengakuan beliau jelas menunjukkan bahawa dalam FOMCA demokrasi adalah sesuatu yang hidup dan tetap segar. Orang ramai tidak mengetahui hakikat bahawa keputusan yang dibuat oleh pucuk pimpinan FOMCA sentiasa berdasarkan persetujuan majoriti. Ini kerana yang sering bersuara ialah Prof Hamdan.

Imej beliau di mata umum ialah sebagai seorang yang sangat tegas sehingga ramai yang mentafsir raut wajahnya menunjukkan beliau bukan calang-calang garang orangnya. Namun keakraban beliau dengan media massa sering menjadikan beliau sasaran popular bagi karikatur. Ini terutamanya bila timbul isu hangat yang melibatkan pengguna seperti isu kenaikan tol, isu harga ayam dan isu memulaukan ikan.

Anak kelahiran Seremban pada Ogos 1949 ini di luar baju FOMCA ialah seorang yang lemah lembut. Tidak pernah beliau meninggikan suaranya selain di meja rundingan.

Beliau mendapat latihan perguruan di Maktab Perguruan Gaya, Sabah pada tahun 1969-1970 dan menjadi "cikgu Hamdan" di Sabah selama tiga tahun. Lantaran kegemarannya untuk menguji sejauh mana keupayaannya dalam sesuatu usaha, beliau melanjutkan pelajaran di peringkat sarjana muda dalam Sebaran Am di Institut Teknologi Mara (ITM) (Kini dikenali sebagai Universiti Teknologi Mara (UiTM)), Shah Alam dan tamat pada tahun 1975 dalam bidang kewartawanan dan perhubungan awam.

Selepas tamat pengajian, beliau mendapat keyakinan untuk melangkah lebih ke depan. Beliau melanjutkan pengajian ke peringkat sarjana di University of Washington, Seattle dan Boston University di Amerika Syarikat. Beliau kembali ke tanah air bukan dengan satu tetapi dua gulung ijazah sarjana. Dari Seattle beliau mendapat ijazah Sarjana Komunikasi Massa dalam bidang Sains Politik dan Sosiologi. Dari Boston beliau mendapat Sarjana Sains Perhubungan Awam.

Kerana kepakarannya dalam bidang perhubungan awam, beliau mendapat beberapa tawaran lumayan daripada swasta yang mahukan khidmatnya untuk memikat pengguna kepada produk mereka. Namun semuanya diketepikan. Jiwanya kuat ingin berbakti kepada anak bangsa dan beliau memilih untuk menjadi pensyarah di UiTM.

Semangat itu tidak pernah pudar hingga ke hari ini dan beliau terus mengajar anak bangsa di UiTM walaupun tawaran demi tawaran lumayan terus tiba untuknya beralih kerjaya. Mungkin kerana mendalami ilmu pengajian perhubungan awam, beliau tidak sanggup untuk menggunakannya bagi tujuan yang kadang kalanya boleh mengelirukan pengguna.

Pengorbanan beliau ternyata mendapat pembalasan yang baik dari Allah apabila beliau dilantik sebagai Profesor di UiTM. Perlantikan ke jawatan yang berprestij itu menjadikan beliau lebih dikagumi dan dengan sendirinya menjadikan beliau antara segelintir tokoh akademik yang aktif bergiat dalam kerja sukarela.

Mula berkhidmat dengan FOMCA pada tahun 1978 dan peranannya mulai terserlah apabila menjadi Setiausaha Agungnya pada tahun 1980. Ketika itu pun beliau sudah digeruni banyak pihak kerana kelantangannya memperjuangkan

hak pengguna. Sepanjang 10 1/2 tahun memegang jawatan itu, beliau menimba banyak pengetahuan dan belajar dari pengalaman pemimpin sebelumnya. Semuanya telah menyumbang kepada pembentukan beliau sebagai pemimpin NGO yang paling dikenali umum di negara ini.

Penglibatannya dalam persatuan pengguna bagaimanapun bermula beberapa tahun sebelum itu iaitu sekitar tahun 1977 setelah menyedari bahawa "mesti ada orang yang sanggup bersuara untuk pengguna, untuk orang lain yang tidak mahu ke depan bagi membela kepentingan ramai." Pada tahun 1978 beliau dipilih menjadi Presiden Persatuan Pengguna Selangor (SCA).

Sejak itu, beliau tidak pernah berundur, bahkan semakin lantang kerana semakin banyak isu yang mencabar kesedaran dan keprihatinannya terhadap kepentingan masyarakat. Cabaran yang masih teratas dalam senarainya yang panjang tentang hak pengguna yang perlu diberikan pembelaan ialah kenaikan harga makanan, perumahan, kesihatan dan perubatan dan juga pengangkutan.

Komitmen beliau terhadap idealisme kepenggunaan tidak dapat dinafikan paling kental. Bahkan kerana idealisme kepenggunaannya yang begitu tinggi, khasnya untuk memastikan keadilan hak bagi semua pengguna, beliau mengibaratkan dirinya sebagai "Don Quixote de la Mancha" atau lelaki dari la Mancha, watak dalam sebuah hikayat popular di Barat. Lelaki bernama Don Quixote atau Encik Quixote itu menjadi bahan ketawa dalam masyarakatnya semata-mata kerana beliau seorang idealist yang dianggap umum sebagai tidak praktikal.

"Tidak salah dianggap begitu kerana tidak ada salahnya memperjuangkan sesuatu keharmonian yang ideal... setidaknya ia mendorong kita berusaha mencapainya dan usaha itu pasti akan mendekatkan lagi kita kepada keharmonian dan kehidupan yang lebih baik untuk setiap manusia," katanya.

Dalam meneruskan perjuangan pengguna, Prof Hamdan juga turut menulis dan menyumbangkan hasil penulisannya secara aktif kepada akhbar dan majalah. Beliau telah menghasilkan 15 buah buku dan lebih 300 artikel berkaitan kepenggunaan, komunikasi dan perhubungan awam. Beliau

juga telah berkongsi pandangan dan idealismenya melalui beberapa ratus makalah yang sudah tersiar di media cetak setakat ini.

Lantaran kelantangannya membela hak pengguna yang sering mendapat tempat di akhbar-akhbar, jarang yang mengetahui bahawa beliau juga ialah Presiden Institut Perhubungan Raya Malaysia (IPRM) pada 1996. Jawatan itu disandang selepas menjadi setiausaha kehormatnya selama dua tahun sebelum itu.

Seolah-olah takdir mahukan beliau lebih dikenali sebagai pemimpin unggul pergerakan pengguna di negara ini, Prof Hamdan dianugerah Tokoh Pengguna Malaysia bagi tahun 1992. Anugerah itu, menurut banyak pihak memang wajar kerana Prof Hamdan telah mencurahkan bakti yang tidak terkira banyaknya untuk negara melalui perjuangan pengguna.

Antaranya ialah beliau sudah lebih 22 tahun menjadi ahli Majlis Penasihat Perlindungan Pengguna Kebangsaan termasuk menjadi Timbalan Pengerusinya sejak 1995. Peranan cemerlang beliau juga turut diiktiraf oleh parti tonggak kerajaan iaitu Umno Malaysia apabila beliau dilantik menjadi ahli Biro Hal Ehwal Pengguna Majlis Tertinggi Umno sejak 1994.

Prof Hamdan juga menjadi ahli Majlis Perlindungan Pengguna di pelbagai peringkat termasuk bagi daerah Klang dan Shah Alam sejak 1992. Sejak tahun yang sama juga beliau turut menyumbangkan buah fikiran dan khidmat bakti di peringkat negeri Selangor dan Wilayah Persekutuan dalam majlis yang sama. Kepentingan perlindungan pengguna dalam pelbagai usaha penetapan kualiti dan standard juga menyaksikan beliau menduduki Majlis SIRIM, iaitu Institut Standard dan Penyelidikan Perindustrian Malaysia dari tahun 1980 hingga 1992. Pandangannya yang mengutamakan kepentingan dan perlindungan pengguna juga turut digamit oleh Jabatan Standard Malaysia apabila beliau menduduki Majlis Standard.

Meneruskan sumbangan itu, beliau dilantik menjadi ahli Majlis Perundingan Ekonomi Negara atau MAPEN dan kemudiannya Majlis Tindakan Ekonomi Negara (MTEN) yang dipengerusikan sendiri oleh Perdana Menteri Datuk Seri Dr Mahathir Mohamad.

Beliau turut dilantik menjadi ahli MAPEN II yang ditubuhkan

sebagai satu forum rasmi yang akan memberi peluang kepada rakyat daripada pelbagai latar belakang dan kepentingan untuk mengemukakan pandangan mereka mengenai pencapaian Dasar Pembangunan Nasional (DPN) dan seterusnya memperakukan dasar tersebut selepas tahun 2000. Walaupun ramai pihak, terutamanya pihak parti pembangkang menganggapnya sebagai satu gimik perhubungan awam, Prof. Hamdan merasakan MAPEN II memberi peluang terbaik untuk mengutarakan dasar perlindungan pengguna dalam Dasar Pembangunan Nasional dan perlu digunakan dengan sebaiknya.

Prof. Hamdan juga dilantik oleh Perdana Menteri sebagai Ahli Majlis Teknologi Maklumat Negara (*National Information Technology Council* - NITC) bagi menggubal dasar, projek dan program untuk membolehkan rakyat memanfaatkan era teknologi maklumat dan komunikasi. Dato' Seri Dr. Mahathir Mohamed yang mempengerusikan NITC turut melantik Prof. Hamdan selaku pengerusi alternatif kepada Ketua Setiausaha Negara dalam Jawatankuasa E-Perkhidmatan Awam.

Bagaimanapun beliau, yang sememangnya seorang yang sentiasa merendah diri, lebih suka menganggap anugerah yang diberikan oleh kerajaan itu sebagai pengiktirafan terhadap perjuangan semua pengguna di Malaysia. Namun, bagi rakan-rakan seperjuangannya, itu bukanlah suatu pendirian yang asing bagi Prof Hamdan.

"Apa tidaknya... beliau sudah begitu sehati dengan perjuangan pengguna sehinggakan bila orang menyebut FOMCA mereka akan mengingati Hamdan dan bila menyebut Hamdan orang akan mengingati FOMCA," kata seorang rakannya. Menurut rakan itu, ada orang yang tidak tahu pun kerjaya Prof Hamdan sebenarnya ialah sebagai pensyarah di UiTM. Banyak yang menyangka beliau Presiden FOMCA sepenuh masa.

Bagaimana pula kehidupan harian tokoh pejuang pengguna ini? Beliau yang telah menjulang nama negara apabila terpilih menduduki Majlis ke-13 Consumer International di Chile pada November 1997 untuk tempoh tiga tahun, tidak ubah seperti orang lain juga.

Siang baginya memang sibuk. Beliau sering mengejar masa

untuk mengajar di Fakulti Sebaran Am, UiTM dan menghadiri pelbagai mesyuarat jawatankuasa di peringkat kebangsaan dan negeri yang mengharapka buah fikirannya. Antara waktu-waktu itu, beliau juga melayani panggilan telefon dari pemberita atau menghubungi mereka jika ada yang perlu disuarakan.

Walaupun sibuk, beliau masih berupaya memastikan masa yang secukupnya untuk bersama keluarga. Isterinya, Noraini Rumpud dan empat orang anaknya adalah erti kebahagiaan sebenar baginya. Banglo terpencil di Jalan Gajah Empat, Kampung Kubu Gajah, Sungai Buluh itu adalah istana baginya, tempat menikmati segala kedamaian dan kesegaran udara kampung.

Bukan setakat itu sahaja. Kediaman beliau merupakan satu bukti yang jelas bahawa beliau mengotakan apa yang dikata. Beliau bukan semata-mata berkhotbah tentang peranan ideal seseorang pengguna, yang sering disarankannya supaya mengusahakan sendiri ternakan ayam itik dan sayur-sayuran untuk kegunaan harian.

Beliau hidup dengan apa yang disarankannya. Beliau menjadikan dirinya dan keluarga sebagai teladan yang baik untuk dicontohi. Berpuluh-puluh ekor ayam berkeliaran di halaman banglonya. Itik-itik, yang telurnya dijadikan telur asin, seronok bermandi lumpur dalam kubang berpagar di kebun di belakang rumahnya.

Batas-batas sayur yang telah dipetik hasilnya berselang seli dengan batas-batas ubi kayu yang sedang membesar. Bermacam jenis pokok buah-buahan seperti tebu, pisang, betik, mangga, limau manis, manggis, ciku, nangka, rambutan dan durian yang sedang membesar memenuhi tanah kebun seluas kira-kira tiga suku ekar itu.

Pokok limau nipis dan limau kasturi pula berselang seli dengan pokok-pokok bunga memagari halaman hijau di depan kediamannya.

Tidak cukup dengan itu, tokoh pengguna terunggul di Malaysia ini, juga sudah menyemaikan hidup sederhana di kalangan empat anaknya.

"Anak perempuan saya, yang sulung... dia memilih untuk belajar menjahit di kelas jahitan di Bandar Sungai Buluh dan bukan sahaja nak belajar komputer," katanya. Mungkin tidak

disedarinya bahawa pilihan itu adalah *natural* bagi seorang anak yang ingin mencontohi ibunya. Apa tidaknya, isteri Prof Hamdan turut menjadi tukang jahit yang menjahit sendiri sebahagian pakaian beliau dan anak-anaknya. Isterinya jugalah yang menjadi tukang gunting rambut keluarganya.

Prof. Hamdan sering membetulkan dan memperbaiki sendiri basikal anaknya, yang kelihatan manja dengannya dan sering meminta perhatian. Anaknya itu mungkin belum tahu bahawa bapanya merupakan antara orang yang paling sibuk dan popular di negara ini.

Keluarga itu yang sebelum ini tinggal di Shah Alam, memilih untuk berpindah ke pinggir bandar pun kerana Prof Hamdan bertegas mempertahankan prinsip pengguna yang didokongnya. Mereka berpindah kerana Majlis Perbandaran Shah Alam tidak membenarkan mereka membela ayam didik anaknya di rumah.

Kini setelah tinggal di Kubu Gajah, beliau berulang alik ke kampus UiTM dengan sebuah "kereta Honda lama" yang menurutnya mencukupi dan menjimatkan untuknya seorang.

"Kereta Proton yang ada tu... hanya untuk keluar bersama keluarga," katanya, yang sudah tentu mampu untuk berkereta lebih besar jika mahu.

Tidakkah pernah beliau serik bersuara untuk orang lain yang enggan memberi perhatian terhadap hak sendiri ?

"Masih banyak pihak yang mahukan FOMCA mewakili mereka, menjadi suara untuk mereka... khasnya pengguna yang terdiri daripada golongan berpendapatan rendah yang tidak mempunyai suara atau saluran lain untuk didengari.

"Tugas memperjuangkan hak dan melindungi kepentingan pengguna memanglah rumit, tetapi seseorang harus memikul tanggungjawab itu," katanya.

Menurutnya, antara keperitan yang dialaminya dalam menyempurnakan amanah masyarakat termasuklah terpaksa berdepan dengan pengeluar dan juga kerajaan sendiri. Bukanlah mudah untuk memaksa kedua-dua pihak itu menyetujui setiap pandangan pengguna dalam sesuatu hal kerana masing-masing juga mempunyai kepentingan lain untuk dijaga.

Beliau sedar bahawa ada pihak yang kini telah menukar

nama Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna kepada Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Peniaga. Ini lantaran tindak tanduk kerajaan sejak kebelakangan ini kelihatan di mata umum sebagai hanya mementingkan peniaga. Mereka berpandangan begitu setelah kerajaan dengan mudah meluluskan kenaikan harga gula dan juga harga ayam. Kesannya banyak melibatkan golongan pekerja berpendapatan rendah.

"FOMCA dan persatuan gabungannya tidak lepas daripada tuduhan kononnya tidak bertindak mencukupi dalam menangani isu kenaikan harga sedangkan perjuangan kita dalam hal ini berterusan sejak sekian lama," katanya.

Namun, ada kepentingan negara yang lebih besar yang perlu turut diambil kira sebelum bersuara melulu. Ini untuk menyelamatkan negara dalam jangka panjang. Sekaligus ia juga akan menyelamatkan pengguna dalam jangka panjang.

Menurutnya, boikot ayam contohnya akan menghapuskan industri ayam negara yang akan pula mengakibatkan puluhan ribu pekerja kehilangan punca pendapatan. Ia juga akan mendedahkan negara kepada manipulasi harga ayam yang lebih teruk jika negara terpaksa bergantung sepenuhnya kepada ayam yang diimport.

Pendirian beliau itu bukan berdasarkan sesuatu yang sengaja diada-adakan. Kenaikan harga makanan ayam sudah pun menutup berbelas buah ladang ternakan ayam di Selangor dan lebih seratus lagi juga diancam nasib yang sama. Ini kerana kenaikan harga makanan ayam yang diimport, yang berpunca daripada kejatuhan nilai ringgit berbanding Dollar Amerika Syarikat.

Kenyataan-kenyataan keras dan kuat yang dibuatnya untuk memperjuangkan hak pengguna, kadang kala tidak disenangi atau dapat diterima dengan mudah oleh pihak lain. Akibatnya, beliau pernah diancam dan diugut termasuk ugutan untuk mencurahkan asid ke mukanya. Beliau juga pernah menerima surat daripada syarikat peguam yang mewakili Persatuan Agen Insurans yang ingin menyamannya sebanyak RM10 juta. Saman itu hendak dibuat kerana kononnya Prof. Hamdan telah menjatuhkan nama baik pekerjaan mereka. Namun beliau tetap cecal. Beliau tetap lantang. Beliau percaya



dan yakin penuh dengan ketentuan Qada' dan Qadar Allah. Beliau tidak pernah meragui bahawa setiap sesuatu itu berlaku hanya dengan kehendak Allah. Lantaran itu beliau tidak pernah mengira risiko buruk terhadap dirinya sendiri.

Menurut seorang wartawan kanan, Prof. Hamdan pernah disogok RM6 juta untuk tidak aktif dalam kegiatan perlindungan pengguna dan meletak semua jawatan dalam pergerakan pengguna. Apabila ditanya mengenai hal ini, Prof. Hamdan mengakui akan hal tersebut. Pihak yang menyogoknya adalah sekumpulan peniaga yang tidak senang hati dengan ketegasan Prof. Hamdan dalam perjuangannya mempertingkatkan perlindungan pengguna.

Mengikut Prof. Hamdan, dia telah menolak sogokkan tersebut kerana tidak mahu perjuangan kepenggunaan di Malaysia terkubur sebelum ajal. Katanya, "Dia tidak mampu berdiam diri jika melihat sebarang ketidakadilan. Setiap penindasan harus ditentang. Sesiapa yang mampu perlu menuntur keadilan. Seorang manusia pun boleh membawa perubahan demi kebaikan manusia."

Perjuangan pengguna yang dianjurkannya sering cuba diterapkan di kalangan para pelajarinya di UiTM. Bahkan beliaulah yang kuat memperjuangkan bagi menjadikan pendidikan pengguna sebagai matapelajaran dalam kursus Sarjana Muda Komunikasi Massa di UiTM. Hasilnya, boleh dikatakan semua graduan Fakulti Sebaran Am UiTM mempunyai asas-asas yang kukuh tentang kepenggunaan.

Menurut beberapa graduan, matapelajaran itu agak membosankan. Namun mereka bersyukur mempelajarinya kerana dalam kehidupan di luar kampus, banyak ketikanya mereka akan berdepan dengan keadaan-keadaan yang memaksa mereka membuat pilihan dan pertimbangan yang agak sukar. Kata mereka pada setiap kali itu, asas-asas kepenggunaan yang diajar oleh Prof Hamdan akan muncul dalam kepala. Itu sudah cukup untuk mengingatkan mereka agar berhati-hati, membuat pilihan yang bijak, menyedari hak-hak mereka sebagai pengguna dan lebih pentingnya berhemat dalam berbelanja.

Ada seorang yang mengaitkan satu insiden yang agak melucukan melibatkan Prof Hamdan dan FOMCA yang beliau

akui sebagai sangat berkesan membantunya. Selepas membeli sebuah televisyen, beliau mendapati ada yang silap dengan set itu yang gagal menerima siaran dengan jelas. Beliau kembali ke kedai itu untuk mendapatkan ganti set yang baru tetapi pekedai itu enggan memberinya. Pekedai itu hanya ingin memperbaiki peti televisyen itu tetapi tidak menggantikan dengan yang baru.

"Selepas dua tiga kali berulang ke kedai itu dan masih mendapat jawapan yang sama, saya menyebutkan bahawa saya akan melaporkan perkara itu kepada FOMCA sebab Prof Hamdan profesor saya.

"Mendengar nama FOMCA dan Prof Hamdan, beliau cepat-cepat mengubah fikirannya sambil berkata beliau tidak mahu perniagaannya mendapat susah disebabkan hanya satu televisyen," katanya.

Hal ini diakui secara tidak langsung oleh seorang petugas di ibu pejabat FOMCA ketika menjawab satu panggilan telefon seorang pengguna yang mengadu masalahnya. "Awak buatlah aduan bertulis kepada peniaga itu dan nyatakan bahawa satu salinan aduan itu turut dihantar kepada FOMCA... biasanya dengan melihat nama FOMCA sahaja sudah cukup untuk membolehkan awak mendapat *proper redress*" katanya.

Seorang pengarang media juga pernah memberitahu bahawa sebuah korporat besar yang mengendalikan penswastan lebuhraya juga "takutkan" FOMCA sehingga korporat itu beberapa kali tidak jadi mengemukakan permohonan kepada kerajaan untuk menaikkan kadar tol walaupun operasinya pada ketika itu tanpa keuntungan.

Begitulah antara impak atau kesan FOMCA ke atas pengguna, peniaga dan juga korporat besar yang diketahui. Kesannya dari segi lain tidaklah dapat dipastikan kerana tiada kajian yang dibuat mengenainya, lantaran tidak terdapat ukuran-ukuran yang khusus.

Prof Hamdan juga tidak mengendahkan sangat mengenai aspek itu. Sebaliknya, bagi beliau jika seorang pengguna berjaya mendapatkan ganti rugi yang dikehendakinya daripada pekedai pun sudah cukup menggembirakannya. Begitu juga jika seorang surirumah dapat berjimat dengan menanam sendiri serumpun serai pun sudah cukup membanggakannya.

Bagaimanapun menurutnya, masih terlalu banyak yang perlu diperjuangkan oleh pengguna di negara ini. Ini melibatkan aspek perundangan yang masih perlu dipertingkatkan untuk lebih menjamin hak-hak pengguna dan juga aspek pendidikan bagi meningkatkan kesedaran di kalangan rakyat tentang hak-hak mereka.

"Pengguna di negara kita memang kian menyedari hak-hak mereka. Keadaan sudah banyak berubah sejak kebelakangan ini," akuinya. Namun, dengan kemajuan teknologi dan ledakan teknologi maklumat, cabaran terhadap hak-hak pengguna dirasakan kian kompleks. Pengeluar dan peniaga menggunakan kecanggihan teknologi untuk menarik pengguna kepada produk dan perkhidmatan mereka. Malangnya, pengguna pula tidak mengambil peluang untuk meningkatkan pengetahuan mereka tentang pelbagai hal yang berkaitan mereka.

Contohnya, industri makanan tambahan untuk kesihatan yang kini bernilai beratus juta ringgit. Industri memperkenalkan pelbagai pil, ubat dan minuman dengan dakwaan-dakwaan kononnya ia perlu bagi meningkatkan atau mengekalkan kesihatan mereka. Sedangkan pengguna pula tidak tahu apa sebenarnya yang mereka perlukan dan apa yang tidak sedikitpun mereka perlukan.

"Inilah yang mengakibatkan ada peniaga mengambil kesempatan menjual air paip yang ditapis dan dibotolkan dengan harga yang lebih mahal daripada minyak petrol. Kenapa harus pengguna menerima sahaja harga itu?" tanya beliau.

Beliau khuatir golongan pengguna yang mampu, khususnya generasi muda sekarang yang berkelulusan akademik yang baik dan mendapat gaji yang lumayan serta tidak pernah hidup susah, terus menerus mengamalkan perbelanjaan yang tidak berhemat. Berbelanja sesuka hati. Berbelanja ke atas barangan yang tidak perlu. Semuanya itu akan menyumbang kepada peningkatan harga yang, tentunya, akan turut menjejaskan pengguna lain seluruhnya.

Prof. Hamdan turut menekankan betapa perlunya para pengguna di Malaysia mendapatkan pendidikan pengguna yang sesuai dan berkesan. Beliau berpendapat bahawa pendidikan pengguna perlu bermula di rumah dan terus ke

tahap institusi pendidikan tinggi. Ia mesti disokong oleh kelab-kelab pengguna.

Menurut Prof. Hamdan lagi, pendidikan pengguna mesti mengajar pengguna agar bersikap lebih kritis serta berani bersuara dan bertindak melalui perpaduan pengguna, misalnya melalui pertubuhan yang sah.

Prof. Hamdan ingin melihat pengguna yang bukan sahaja mementingkan diri tetapi turut mementingkan kebajikan masyarakat dan negara. Sebagai contoh, Prof. Hamdan menceritakan kisah seorang jurujual yang menjual sejenis penapis air paip dengan cara memburuk-burukkan kualiti air Jabatan Bekalan Air (JBA). Hampir sebahagian besar pengguna yang dikunjunginya telah membeli penapis air yang dipromosikan itu kerana mereka mampu. Sepatutnya, menurut Prof. Hamdan, para pengguna berkenaan perlu menggesa JBA agar meningkatkan mutu air supaya semua orang selamat menggunakannya walaupun tidak mampu membeli penapis air. Tindakan secara beramai-ramai perlu diambil jika JBA enggan melakukannya atau tidak mampu. Prof. Hamdan percaya bahawa sikap mementingkan diri hanya akan membuatkan pengguna terus ditindas.

Empat jam temubual dengan Prof Hamdan terasa terlalu cepat berlalu. Masih banyak pemikiran dan buah pandangannya yang menarik dan merangsang perbualan yang ingin didengari. Terasa pada temubual itu bahawa seorang individu yang kerdil pun punya ruang dan peluang untuk turut menyumbang kepada perjuangan pengguna.

Semasa menikmati makan malam di warung kecil dan terpencil di Kampung Kubu Gajah itu, muncul seorang penduduk kampung yang menyapa Prof Hamdan dan terus menyertai duduk semeja. Perbualan dan perbincangan mereka bersekitar perkembangan yang berlaku di kampung itu. Beliau serius dan bersungguh-sungguh mengulas dan mengupas walaupun perkara itu mungkin remeh berbanding isu-isu nasional yang diperjuangkannya.

Kemudian beberapa orang lagi yang singgah di warung itu turut menyapa beliau. Sambil meneguk air suam untuk mengiringi mi yang dimakannya, beliau beberapa kali mengangguk.

Nampaknya tokoh aktivis pengguna yang begitu penting sebagai suara pengguna yang digeruni di negara ini, tetap berpijak di bumi nyata. Beliau tidak membiarkan pencapaiannya dan kecemerlangannya dalam pergerakan pengguna bermaharaja di kepalanya. Beliau tidak membenarkan semua itu memisahkannya daripada masyarakat kampung kesayangannya.

Prof Hamdan ternyata hanya seorang pengguna biasa seperti kebanyakan orang lain. Yang membezakan beliau dengan orang lain ialah beliau sengaja dan sanggup bersusah payah sedikit demi menegakkan prinsip yang diperjuangkannya. Dan, sanggup tampil ke depan, menghadapi segala risiko, demi orang lain.

Apakah pada pandangan beliau merupakan kejayaan terbesar yang dicapainya melalui kesungguhan perjuangan-nya melindungi kepentingan pengguna di negara ini?

"Tidak banyak setakat ini... kerana masih banyak yang perlu diperjuangkan," katanya, yang setiap kali diajukan pertanyaan yang sama, akan memberikan jawapan bahawa perlindungan pengguna merupakan perjuangan berterusan.

Namun, katanya, terdapat empat hasil perjuangan perlindungan pengguna yang memberikan kepuasan yang merangsangkan kepada beliau.

Pertamanya, perjuangan beliau untuk memastikan semua barangan runcit yang dijual kepada pengguna mempunyai tanda harga biar berapa sen pun harganya. Setelah 10 tahun memperjuangkannya, akhirnya kerajaan telah mengambil tindakan mewajibkan semua barangan, setiap unit walau sekecil mana sekalipun yang dijual diletakkan tanda harga. Ini satu pencapaian yang besar bagi perlindungan pengguna kerana dengan adanya tanda harga itu, peniaga dan peruncit tidak boleh lagi meletakkan harga sesuka hati. Dengan adanya label tanda harga itu juga pengguna dapat membuat perbandingan harga antara satu kedai dengan kedai lain tanpa perlu bertanya dan diberikan reaksi yang bukan-bukan oleh peniaga.

Keduanya, ialah kejayaan beliau memperjuangkan supaya piawai keselamatan diwajibkan bagi dapur masak yang menggunakan minyak gas. Menurutnya, selama lima tahun

beliau memperjuangkan hal itu kerana menyedari bahawa dapur masak minyak gas banyak digunakan golongan berpendapatan rendah. Insiden-insiden kebakaran yang turut mengakibatkan kecacatan kekal kepada pengguna kerana letupan dapur masak minyak gas, walaupun terpencil, sudah cukup untuk menarik keprihatinan beliau dan selepas lima tahun, perjuangan berhasil.

Ketiganya ialah terlaksananya Etika Amalan Perniagaan Yang Baik atau Good Business Practices Ethics dan penubuhan Biro Perniagaan Baik, yang menurut Prof Hamdan memakan masa yang terlalu lama untuk menjadi kejayaan.

Keempat, ialah berhasilnya perjuangan pergerakan pengguna untuk mendapatkan Akta Perlindungan Pengguna 1999. FOMCA telah berjuang selama 35 tahun untuk mendapatkannya. Walaupun Akta tersebut banyak kelemahan namun ia masih mampu melindungi para pengguna. FOMCA akan terus berjuang untuk memperkukuhkan Akta tersebut dan memastikan ia dilaksanakan secara berkesan. Prof. Hamdan berpendapat jika banyak undang-undang pengguna yang digubal tetapi jika tidak dikuatkuasakan dengan baik, maka ia tidak bermakna.

“Keempat-empat kejayaan perjuangan perlindungan pengguna ini banyak memberikan kepuasan kepada saya kerana kesannya yang mendalam dan kekal,” katanya.

Namun, beliau cepat mengakui bahawa bukanlah setiap perjuangan itu mesti ada hasilnya yang dapat dilihat dalam fakta dan perangkaan. Banyak kesan positif lain yang tidak dapat diukur dengan angka seperti peningkatan kesedaran hak-hak pengguna di kalangan orang ramai.

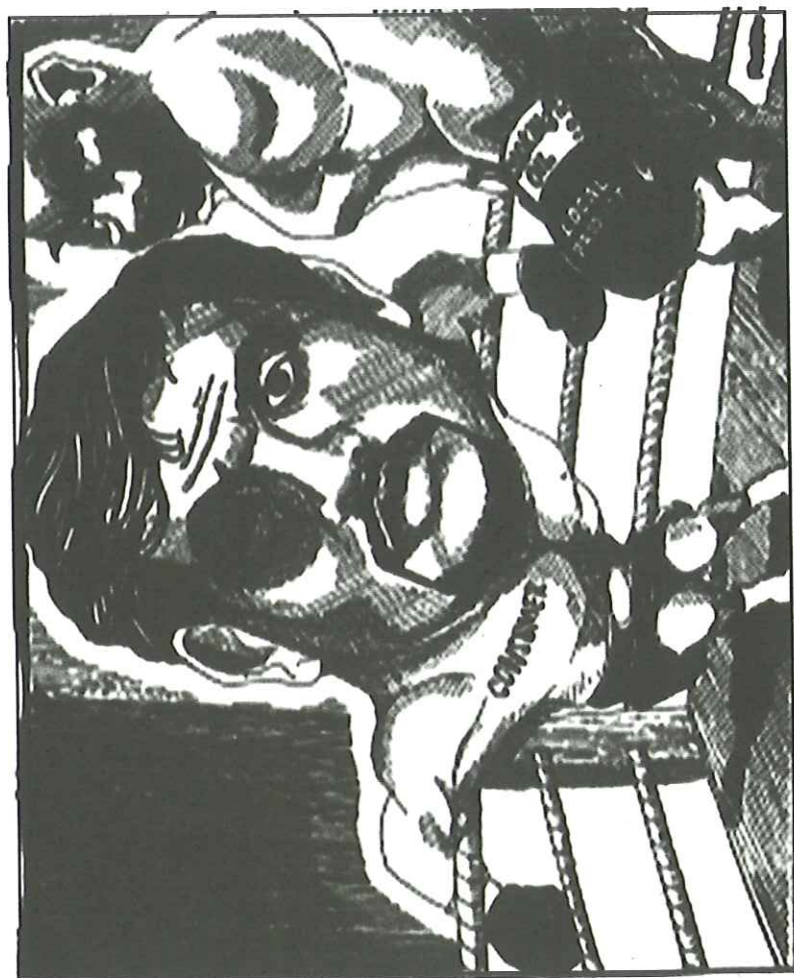
Antara kepuasan yang tidak dapat disembunyikan beliau ialah apabila membincangkan mengenai kaji selidik yang dijalankan para pelajar Sarjana Muda Komunikasi Massa UiTM dalam pengkhususan Perhubungan Awam. Kaji selidik itu yang dijalankan di bawah seliaan beliau sendiri berjalan selama 20 tahun setakat ini.

Antara penemuannya ialah rata-rata pihak responden mengakui bahawa FOMCA merupakan satu-satunya pertubuhan masyarakat yang terlintas di fikiran mereka setiap kali NGO disebutkan. Responden-responden itu yang terdiri

daripada Pegawai Perhubungan Awam di pelbagai kementerian, jabatan dan agensi kerajaan, agensi-agensi swasta dan juga pegawai kedutaan asing, mengakui bahawa FOMCA yang terlintas di benak mereka apabila sahaja disebutkan pengguna atau isu kepenggunaan.

Ternyata Prof. Hamdan dan juga kepimpinan FOMCA sebelumnya telah berjaya memberikan imej yang kental kepada FOMCA, imej yang tidak lekang daripada pemikiran orang ramai dan imej yang menjadi sebutan umum.

Di atas sumbangan cemerlangnya dalam perkhidmatan kemanusiaan, Prof. Hamdan telah dianugerahkan pingat "Darjah Dato Setia Negeri Sembilan (DSNS), yang membawa gelaran Dato', oleh Yang Dipertuan Negeri Sembilan pada tahun 2001. Bagi Prof. Hamdan, ini merupakan satu pengiktirafan bagi FOMCA.



BAB 5

FOMCA DARI PERSPEKTIF PENGGUNA

Bagi mengetahui keberkesanan FOMCA sebagai sebuah pertubuhan yang mewakili pengguna, satu kaji selidik telah dilakukan oleh 16 orang pelajar Fakulti Komunikasi dan Pengajian Media, Universiti Teknologi Mara. Tujuan kaji selidik ini adalah untuk mendapat pandangan daripada responden tentang kedudukan FOMCA pada pandangan pengguna serta keberkesanannya dalam memperjuangkan kepentingan pengguna. Untuk tujuan kaji selidik tersebut, satu set soalan standard berupa soal-jawab yang mempunyai 27 soalan telah disediakan.

Hasil kaji selidik tersebut telah dikaji bagi mendapatkan hasil penemuan dan seterusnya membuat andaian dan kesimpulan kepada setiap jawapan yang diterima.

1. Objektif Kajian

Kajian ini telah dilakukan di sekitar Lembah Kelang dan objektifnya adalah untuk mengetahui sejauh mana responden mengetahui wujudnya organisasi dan persatuan-persatuan bukan kerajaan yang ada di Malaysia. Di samping itu kajian juga dibuat untuk melihat sejauh mana pengetahuan responden mengenai peranan yang dimainkan oleh persatuan bukan kerajaan dalam memperjuangkan hak masyarakat pengguna di Malaysia.

2. Ciri-ciri demografi responden

Jantina

Seramai 320 orang responden telah mengambil bahagian dalam uji kaji ini. Jumlah responden laki-laki didapati seramai 204 orang sementara responden wanita ialah seramai 116 orang. Jumlah purata responden laki-laki didapati lebih ramai daripada responden perempuan.

Umur

Pengkaji menetapkan tahap umur 25 tahun ke atas bagi menjawab soalan-soalan ini. Pengkaji mengandaikan bahawa tahap umur 25 tahun, seseorang responden itu sudah matang untuk memberi pandangan mereka sendiri. Mereka juga diandaikan sebagai sudah mempunyai pekerjaan dan peka kepada masalah di sekeliling mereka.

Pendidikan

Tahap pendidikan responden tidak ditetapkan memandangkan pengguna bukanlah terdiri dari hanya mereka-mereka yang berkelulusan tinggi sahaja. Malahan pengguna adalah terdiri dari semua lapisan masyarakat tidak kira sama ada mereka itu berpendidikan rendah mahupun dari pemegang ijazah.

Walau bagaimanapun hasil kajian mendapati, 156 orang responden terdiri dari kalangan mereka yang mempunyai ijazab, sarjana dan pemegang PhD. Selebihnya iaitu 204 ialah dari kalangan mereka yang berkelulusan Sijil Pelajaran Malaysia (SPM), Sijil Tinggi Persekolahan Malaysia (STPM) dan juga pemegang diploma.

Pekerjaan

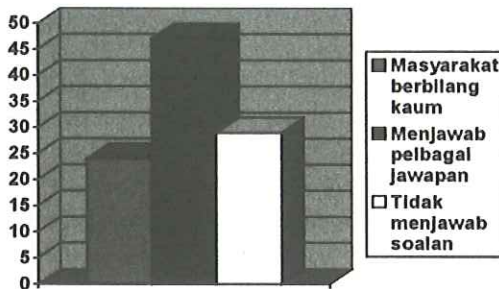
Kajian membahagikan pekerjaan responden kepada tiga kategori iaitu kerajaan, swasta dan bekerja sendiri. Hasil kajian mendapati seramai 45% responden bekerja dengan kerajaan, 45% responden bekerja swasta dan 10% responden bekerja sendiri.

Bangsa

Daripada analisis ini didapati jumlah orang Melayu lebih ramai daripada bangsa-bangsa asing. Pecahan bangsa adalah 80% responden terdiri dari orang Melayu, 10% terdiri dari orang Cina dan 10% responden terdiri dari orang India.

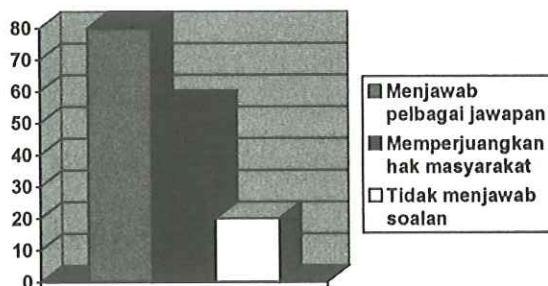
3. Penilaian berdasarkan soalan kaji selidik

1. Apakah yang anda fahami mengenai masyarakat madani (*civil society*)?



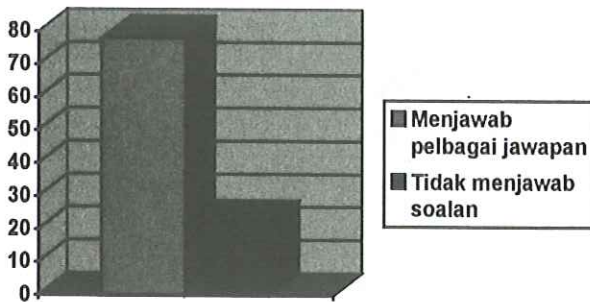
Dari pemerhatian kaji selidik soalan nombor 1, terdapat 29 peratus responden tidak dapat menjawab maksud masyarakat madani (*civil society*). Manakala 24 peratus responden berpendapat masyarakat madani adalah masyarakat berbilang kaum. Sebanyak 47 peratus responden pula memberi makna yang berbeza. Antaranya masyarakat yang bertatasusila, bertamadun, sopan, maju, berwawasan, mematuhi undang-undang, mantap, berjaya, beretika dan harmoni. Dari sini dapat disimpulkan bahawa orang ramai masih tidak mengetahui apa sebenar masyarakat madani. Kebanyakan responden yang tidak memahami maksud madani adalah terdiri daripada yang kurang berpendidikan. Ada pula dikalangan responden yang menjawab masyarakat madani ialah masyarakat berbilang kaum, ini berdasarkan peratusan yang menjawabnya ialah sebanyak 24 peratus. Hal ini menunjukkan masyarakat madani adalah masyarakat yang mempunyai kesedaran sivik yang tinggi dan nilai-nilai hidup yang berpandukan kepada sistem dan undang-undang.

2. Apakah yang anda fahami mengenai pergerakan sosial?



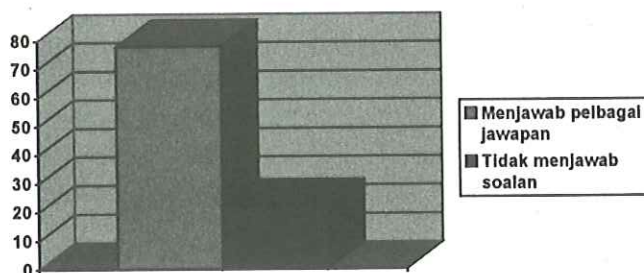
Sebanyak 20 peratus responden tidak dapat menjawab soalan nombor dua yang berkisar kepada pemahaman mengenai pergerakan sosial. Manakala 80 peratus menjawab dengan pelbagai jawapan. Antaranya ialah pergerakan untuk menjaga kepentingan dan kebajikan orang ramai, pertubuhan yang berasaskan kepentingan umum, memperjuangkan hak masyarakat, mencapai satu matlamat, kumpulan yang kecil mempunyai matlamat tertentu dan dikaitkan dengan negatif, menangani masalah pengguna, beraktiviti tanpa menentang kerajaan, kerja-kerja amal yang dilakukan oleh sukarelawan, pergerakan yang membantu tanpa bantuan kerajaan dan pertubuhan yang tidak mempunyai motif keuntungan malahan berkhidmat untuk masyarakat. Berdasarkan pemerhatian, didapati ramai yang berpendapat pergerakan sosial ialah pergerakan yang memperjuangkan hak masyarakat dengan matlamat tertentu berdasarkan peratusan analisis yang dibuat iaitu sebanyak 55 peratus. Secara rumusannya, Pergerakan Sosial ialah pergerakan yang terlibat dalam memperjuang dan menyuarakan pendapat terhadap sesuatu isu keganasan atau penderaan fizikal, mental dan juga dalam bentuk apa juga untuk menjaga hak asasi manusia, haiwan, alam sekitar dan sebagainya dari dicabuli demi kepentingan semua pihak.

3. Apakah yang anda fahami mengenai pertubuhan bukan kerajaan atau lebih dikenali sebagai NGO?



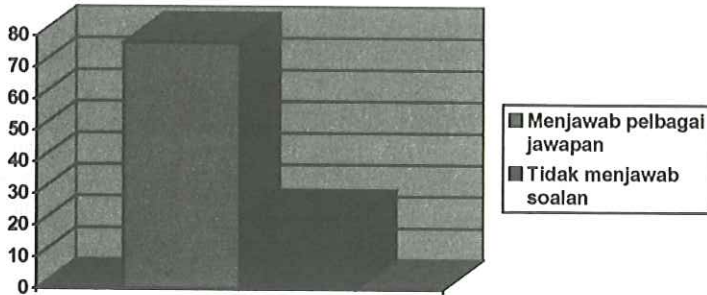
Sebanyak 22 peratus responden tidak dapat menjawab soalan nombor 3. Ini menunjukkan mereka tidak memahami mengenai pertubuhan bukan kerajaan atau NGO. Manakala 78 peratus responden pula menjawab dengan pelbagai jawapan, antaranya NGO ialah sukarelawan yang membantu kerajaan, mempunyai objektif tertentu, pertubuhan yang tidak dibiayai oleh mana-mana pihak, badan yang ditubuhkan untuk beriadah, pertubuhan yang membela masyarakat, badan bukan politik, tempat untuk menyuarakan ketidakpuasan dan berjuang untuk rakyat. Dari analisis tersebut, didapati ramai yang berpendapat badan bukan kerajaan dibiayai sendiri. Ramai pula yang beranggapan NGO ini lebih kepada parti pembangkang di mana mempunyai sifat menentang kerajaan. Oleh itu orang ramai perlu diberi pendedahan dan pengetahuan bahawa NGO bukanlah pertubuhan yang dibiayai sendiri tetapi dibiayai oleh kerajaan, hanya FOMCA sahaja yang berdiri sendiri tanpa bantuan kerajaan. NGO juga bukanlah pertubuhan yang menentang kerajaan tetapi memperjuangkan hak asasi manusia, alam sekitar, haiwan dan lain-lain lagi dengan menyuarakannya kepada pihak kerajaan di samping membantu kerajaan mengatasi masalah tersebut.

4. Sila namakan atau senaraikan seberapa banyak NGO yang anda ketahui)



Berdasarkan pemerhatian soalan 4 mengenai NGO yang mereka ketahui, sebanyak 22 peratus responden tidak mengetahui NGO yang terdapat di Malaysia. Manakala sebanyak 78 peratus responden telah menyenaraikan tiga atau empat NGO yang mereka kenali antaranya FOMCA, CAPS, ABIM, Sister in Islam, Tenaganita, WWF, Pemadam, Era Consumer, Open Minds, MAKNA, SUARAM, Bulan Sabit Merah, Persatuan St. John, Kelab Rotary, PERKIM, The Lion's Club, Persatuan Pencinta Alam, One Stop Crisis Centre, AWAM, Pink Triangle, MERCY, WHO, MAC, GAPENA, ALIRAN, MTUC, Yayasan Salam, CUEPEC, Sahabat Alam, Pengasih, Aman Malaysia, Malaysia Nature Society, Majlis Belia Malaysia dan Women Aids Organisations. Manakala sebanyak 40 peratus responden menjawab salah satu NGOnya ialah SUHAKAM. Dari sini dapat dilihat bahawa mereka keliru sama ada SUHAKAM ialah Badan bukan kerajaan (NGO) atau tidak. Maka, orang ramai ini perlulah diberi maklumat bahawa SUHAKAM bukanlah badan bukan kerajaan tetapi agensi kerajaan yang dilantik oleh kerajaan melalui akta parlimen. Ada pula responden yang menyenaraikan nama yang bukan sepatutnya disenaraikan sebagai NGO seperti TM Touch, DRB Hicom, PAS. Dari jumlah peratus penilaian melalui soalan ini dapat dilihat bahawa hampir separuh daripada responden dapat mengenali nama-nama NGO. Ini membuktikan sudah adanya kesedaran tentang NGO di kalangan rakyat di Malaysia.

5. Adakah NGO umumnya pro-kerajaan?

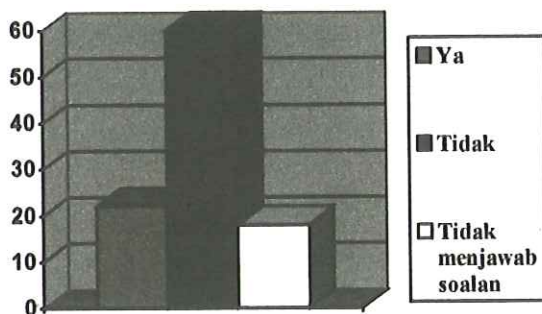


Berdasarkan penilaian yang dibuat untuk mengetahui sama ada NGO pro-kerajaan. Adalah dapati sebanyak 50 peratus menjawab NGO bukan pro-kerajaan dengan 34 peratus daripadanya menyatakan sebab mengapa NGO bukan pro-kerajaan. Antara sebab-sebabnya ialah NGO mempunyai prinsip dan resolusi tersendiri, NGO memberi pandangan alternatif, pendapat NGO bertentangan dengan kerajaan, NGO tiada kepentingan di dalam satu-satu isu yang diketengahkan, NGO selalu memberi kritikan membina kepada kerajaan, NGO mempunyai kepentingan dan ada responden menjawab sekiranya NGO pro-kerajaan kegiatan mereka akan disenaraikan dan boleh ditutup.

Sebanyak 39 peratus pula menjawab NGO ialah pro-kerajaan dengan sebab-sebab seperti NGO memerlukan sumbangan wang untuk membiayai aktiviti, banyak menyokong kerajaan, memberi sumbangan kepada kerajaan dan NGO bangkit membantu kerajaan. Manakala 11 peratus pula tidak menjawab soalan nombor 5. Apabila diminta disenaraikan nama-nama NGO yang dikatakan pro-kerajaan, sebanyak 30 peratus responden menyenaraikan nama-nama NGO seperti WAO, Aids Foundation, Majlis Belia Malaysia, NIOSH, PEMADAM, SUHAKAM, Malaysian Red Crescent Society, WAO, Women's Crisis Centre, WAVE, FOMCA, Aman Malaysia, GPMS, Majlis Belia Malaysia, Persatuan Bulan Sabit Merah, MERCY, MAKNA, WWF, PERKIM dan MTUC. Dapat dilihat daripada kaji selidik tersebut orang ramai keliru dengan NGO dan agensi kerajaan. Sebenarnya NIOSH dan SUHAKAM bukanlah NGO tetapi agensi

kerajaan. Selepas penilaian berdasarkan soalan nombor 5 dibuat, analisis mendapati sebanyak 50 peratus responden mengatakan bahawa NGO bukan pro-kerajaan. Ini adalah kerana kebanyakan objektif NGO adalah untuk memperjuangkan hak asasi manusia dan menyuarakan pendapat berdasarkan isu-isu tertentu. Pendapat dan juga bantahan berdasarkan isu-isu tertentu akan disuarakan kepada pihak kerajaan untuk memastikan pihak kerajaan untuk memastikan pihak kerajaan mengambil perhatian dengan apa yang telah dikemukakan. Tindakan NGO adalah untuk membantu kerajaan mengatasi masalah sosial dan kepenggunaan. Sebab yang lain ialah NGO dibiayai oleh kerajaan dan sudah tentu sedikit sebanyak mereka sukar untuk menyuarakan sesuatu itu bagi mendapat perhatian kerajaan sekiranya mereka menentang kerajaan.

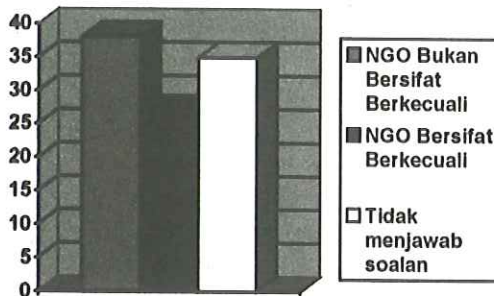
6. Adakah NGO Anti-kerajaan?



Soalan nombor 6 pula mengemukakan pertanyaan adakah NGO anti-kerajaan. Sebanyak 60 peratus responden menjawab NGO bukan anti-kerajaan dengan 14 peratus daripadanya menyatakan sebab. Antara sebab-sebabnya ialah NGO bukannya parti politik, membantu kerajaan dengan memberi idea munasabah, hanya pendirian NGO berbeza dengan kerajaan, memperjuangkan sesuatu isu dengan memerlukan komitmen daripada kerajaan, NGO sepatutnya membantu kerajaan, pendapat NGO tidak berbau politik dan memberi pendapat mereka secara terbuka. Manakala 22 peratus

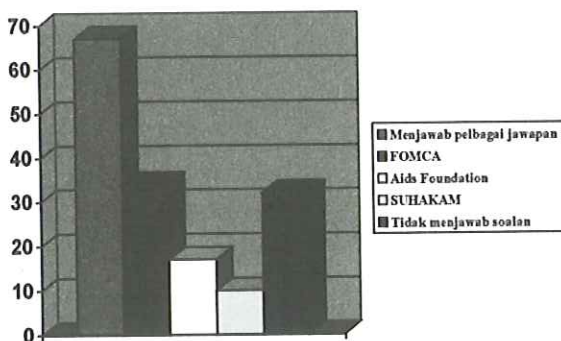
responden menjawab NGO ialah Anti-kerajaan dan 18 peratus pula tidak menjawab soalan tersebut. Kajian menunjukkan bahawa NGO bukan anti-kerajaan. NGO hanya menyuarakan pendapat mereka berdasarkan isu-isu tertentu untuk kepentingan semua pihak bukan bertujuan menentang kerajaan. Boleh dikatakan semua NGO di Malaysia adalah bukan anti-kerajaan kerana mereka bersama-sama membantu kerajaan menangani masalah untuk kepentingan semua.

7. Adakah NGO bersifat berkecuali?



Analisis telah dibuat berdasarkan soalan nombor 7 di mana 38 peratus responden menjawab NGO bukan bersifat berkecuali dan 27 peratus responden pula menjawab NGO bersifat berkecuali. Sementara 35 peratus lagi tidak menjawab soalan tersebut. Dari analisis tersebut dapat dilihat separuh responden mengatakan NGO bukan bersifat berkecuali. Ini membuktikan orang ramai tahu bahawa NGO tidak sepatutnya mempunyai sikap berkecuali dalam apa jua perkara. Oleh itu NGO perlu bersama-sama berganding bahu menyelesaikan masalah tanpa berpihak pada mana-mana pun tetapi tidak semestinya bersifat berkecuali. NGO perlu memberi penekanan kepada objektif mereka agar matlamat mereka untuk memperjuangkan hak asasi manusia tercapai tanpa ada perbalahan atau bersifat berat sebelah dengan menentang kerajaan. Peratusan juga menunjukkan ramai responden tidak dapat menjawab soalan ini iaitu sebanyak 35 peratus.

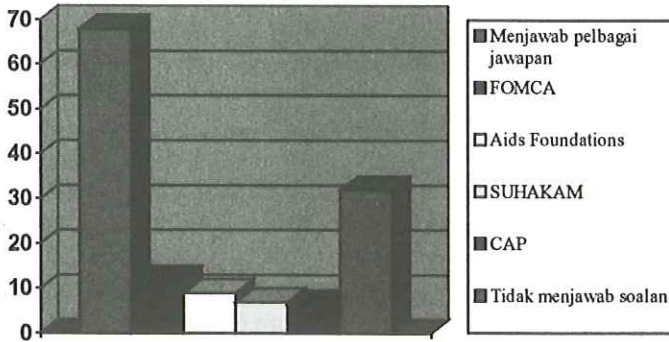
8. Pada ketika ini, nyatakan NGO yang paling popular?



Berdasarkan kepada analisis yang dibuat pada soalan nombor 8 yang meminta responden menjawab NGO yang paling popular. Sebanyak 67 peratus responden telah menyenaraikan nama NGO yang paling popular. 16 peratus daripadanya memilih FOMCA sebagai NGO yang paling popular. Sementara 10 peratus memilih Aids Foundation dan 9 peratus memilih SUHAKAM sebagai NGO yang paling popular. Manakala NGO-NGO seperti People's Alliance For Malaysia, Persatuan Pengguna Islam, CAP, PEMADAM, ABIM, MAKNA, MTUC, PERKIM, Rotary Club, GPMS, Cuepec, Greenpeace, MERCY, Aman Malaysia dan MAYC mendapat 5 peratus daripadanya. Sebanyak 33 peratus responden lagi tidak menjawab soalan tersebut. Ini membuktikan orang ramai kurang mengetahui nama-nama NGO sama seperti analisis yang dibuat pada soalan nombor 4. Ada juga responden yang mengatakan SUHAKAM adalah NGO yang paling popular. Ini ternyata salah kerana SUHAKAM bukanlah NGO. Ini ternyata salah kerana SUHAKAM bukanlah NGO. Semua responden yang menyenaraikan nama NGO paling popular tidak menyatakan sebab mengapa mereka memilih NGO tersebut sebagai yang paling popular. Berdasarkan pemerhatian, didapati ramai responden menyenaraikan FOMCA sebagai NGO yang paling popular diikuti oleh Aids Foundation dan seterusnya SUHAKAM. Berdasarkan ini kajian ini NGO yang paling popular ialah FOMCA kerana sumbangan FOMCA yang besar dalam

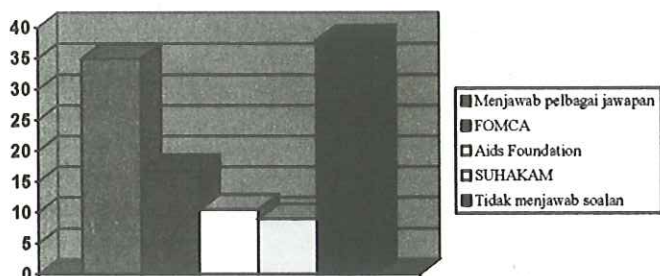
memperjuangkan hak pengguna dengan berani. Malah nama FOMCA lebih dikenali dan dikaitkan dengan isu-isu kepenggunaan. Selain itu media massa memainkan peranan menjadikan FOMCA lebih popular dan dikenali.

9. Pada ketika ini, nyatakan NGO yang paling aktif



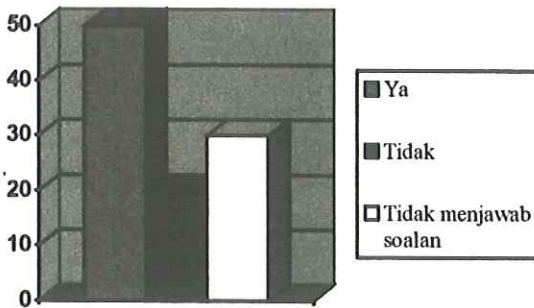
Soalan nombor 9 pula berkisar kepada NGO yang paling aktif. Mengikut penilaian kaji selidik, sebanyak 68 peratus responden menyenaraikan NGO seperti Persatuan Pengguna Islam, People's Alliance For Malaysia, Greenpeace, Aids Foundation, FOMCA, ERA Consumer, CAP, PEMADAM, ABIM, MTUC, SUHAKAM, Persatuan Bulan Sabit Merah, MERCY, WWF, GPMS, Aman Malaysia, MAKNA, MAYC. Sebanyak 12 peratus daripadanya memilih FOMCA sebagai NGO yang paling aktif, diikuti oleh Aids Foundation sebanyak 9 peratus dan SUHAKAM sebanyak 7 peratus dan juga CAP sebanyak 6.5 peratus. Responden tidak memberitahu sebab-sebab mengapa mereka mengatakan NGO tersebut paling aktif. Sebanyak 32 peratus lagi tidak menjawab soalan tersebut. Daripada hasil penilaian, didapati responden tidak dapat membezakan NGO paling popular dan aktif. NGO paling aktif ialah NGO yang banyak dan aktif memberikan sumbangan dan memainkan peranannya dalam memberi pendapat dan melindungi hak pengguna. Didapati juga responden banyak menyenaraikan nama NGO yang banyak menyumbangkan kepada kepenggunaan atau memperjuangkan hak asasi pengguna.

10. Pada ketika ini, nyatakan NGO yang paling berpengaruh.



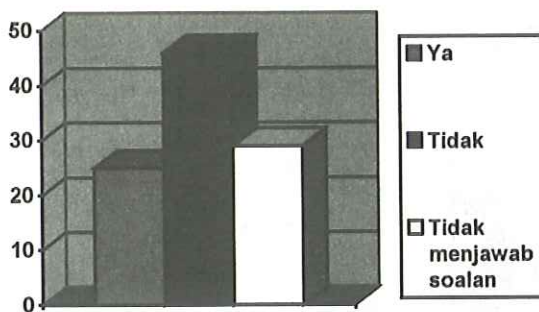
Sebanyak 35 peratus responden menyatakan NGO yang paling berpengaruh seperti FOMCA, ABIM, PEMADAM, SUHAKAM, MTUC, Aids Foundation, Persatuan Bulan Sabit Merah, Persatuan Pengguna Pulau Pinang, WWF, MAKNA, CAP, MERCY, Majlis Belia Malaysia dan Greenpeace. Sebanyak 17 peratus daripadanya memilih FOMCA sebagai NGO yang paling berpengaruh, diikuti oleh Aids Foundation sebanyak 10.5 peratus dan SUHAKAM sebanyak 9 peratus. Sama seperti di soalan nombor 9, responden tidak menyatakan sebab mengapa mereka memilih NGO tersebut sebagai NGO yang paling berpengaruh. Manakala 38 peratus responden lagi tidak menjawab soalan tersebut. Jika dilihat didapati peratusan yang tidak menjawab soalan ini adalah banyak. Ini adalah kerana ramai responden yang terkeliru antara NGO paling popular, aktif dan berpengaruh. NGO paling berpengaruh ialah NGO yang kebanyakan pendapat mereka dapat diterima dan didengari oleh kerajaan. Dapat disimpulkan bahawa NGO yang paling berpengaruh ialah FOMCA kerana banyak akta dan undang-undang yang mereka cadangkan dapat diterima oleh kerajaan. Didapati juga ramai responden yang menyenaraikan SUHAKAM sebagai NGO yang paling popular, aktif dan berpengaruh. Ini bermakna orang ramai masih tidak mengetahui bahawa SUHAKAM bukanlah badan bukan kerajaan.

11. Adakah NGO-NGO di negara ini menyumbang terhadap pembangunan negara?



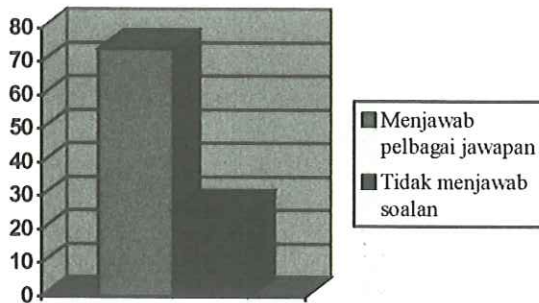
Berdasarkan penilaian kepada soalan mengenai NGO di negara ini menyumbang kepada pembangunan negara, sebanyak 50 peratus responden bersetuju bahawa NGO di negara ini menyumbang kepada pembangunan negara. Manakala 20 peratus tidak bersetuju dan 30 peratus pula tidak menjawab soalan tersebut. Dari analisis ini, didapati bahawa orang ramai tahu yang NGO di Malaysia banyak menyumbangkan kepada pembangunan negara. Orang ramai juga dapat menyenaraikan sumbangan mereka umpamanya harga bahan mentah dapat dikawal dan harga barang-barang kawalan sentiasa mendapat kawalan daripada pihak penguatkuasa. Oleh itu NGO telah memberikan sumbangan kepada pembangunan negara kerana dengan adanya NGO, hak asasi manusia dapat dilindungi, pengguna dapat mengetahui hak mereka sebagai pengguna dan pengguna dapat dilindungi daripada penindasan, penipuan dan sebagainya. Selain itu, NGO juga turut membantu memberi idea dan pandangan ketika krisis ekonomi negara berlaku di samping membantu kerajaan memperbaiki sistem dan undang-undang di Malaysia.

12. Adakah tohmahan bahawa NGO-NGO di negara ini umumnya diperalatkan oleh negara-negara asing?



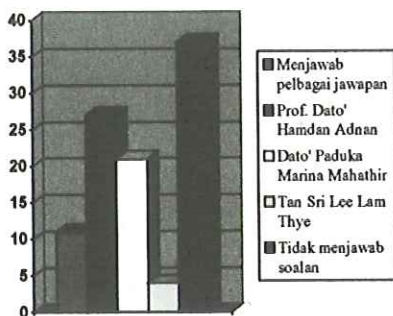
Sebanyak 46 peratus responden mengatakan NGO di negara ini TIDAK diperalatkan oleh negara-negara asing. Manakala 25 peratus pula menyatakan NGO di negara ini diperalatkan oleh negara-negara asing dan 29 peratus lagi tidak menjawab soalan tersebut. Dari sini, dapat dilihat bahawa orang ramai tidak bersetuju jika dikatakan NGO diperalatkan oleh negara asing. Setiap pendapat atau pandangan yang disuarakan oleh NGO-NGO di negara ini tidak dipengaruhi oleh mana-mana negara asing. Ini adalah kerana isu-isu yang berlaku di Malaysia tidak ada kaitan dengan negara-negara asing, ianya berlaku di dalam Malaysia sahaja. Pihak luar tidak mempunyai kuasa untuk mencampuri perkara atau isu-isu yang timbul di Malaysia. Malah NGO di Malaysia bersifat lebih profesional dalam menangani isu-isu kepenggunaan, hak asasi manusia dan sebagainya.

13. Senaraikan seberapa banyak yang anda boleh nama-nama pemimpin NGO



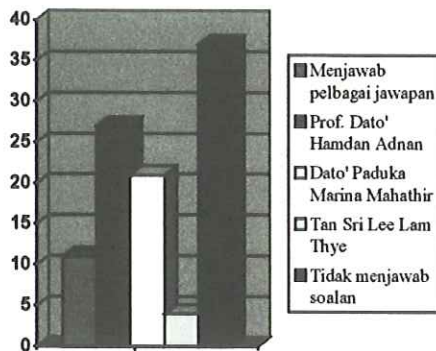
Berdasarkan penilaian untuk soalan nombor 13 yang meminta disenaraikan seberapa banyak nama-nama pemimpin NGO, sebanyak 74 peratus responden menyenaraikan nama-nama pemimpin NGO seperti Prof. Dato' Hamdan Adnan, Irene Fernandez, Dr. Chandran Muzaffar, Tan Sri Dato' Musa Hitam, Dato' Paduka Marina Mahathir (Aids Foundation), Dr. Gurmit Singh (DOE), Senator Dato' Dr. Farid Ariffin (MAKNNA), S.M. Idris, Tan Sri Lee Lam Thye, Dr. Azam, Zulkifli Alwi, Dato' Zainal Rampak (MTUC), Marimuthu Nadason (ERA), Ivy Josiah, Dato' Suhaimi Ibrahim, Siva Subramaniam, Dato' Seri Dr. Mohd Khir Toyo, S.M. Idris, Paul Selva Raj, Tan Sri Dr. Nordin Sopiee, Tan Sri Rozali Ismail, Tan Sri Syed Hamid Albar. Manakala 26 peratus responden lagi tidak dapat menjawab soalan tersebut. Ini membuktikan orang ramai tidak peka dan kurang mengenali pemimpin-pemimpin NGO di Malaysia. Sikap tidak peduli mengenai perkara begini menjadikan mereka tidak mengetahui NGO dan pemimpin NGO yang ada di Malaysia.

14. Nyatakan pemimpin NGO yang paling popular



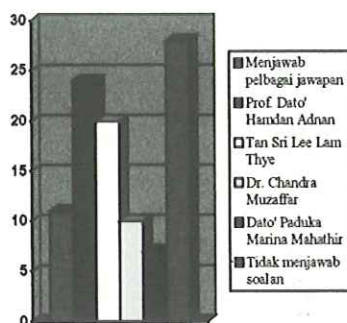
Sebanyak 41 peratus responden tidak dapat menjawab soalan mengenai pemimpin NGO yang paling popular. Manakala 15 peratus responden menjawab pemimpin NGO paling popular ialah Prof. Dato' Mohd Hamdan Adnan dan diikuti oleh Tan Sri Lee Lam Thye sebanyak 14 peratus. Sementara Irene Fernandez mendapat pemilihan sebanyak 13 peratus dan sebanyak 17 peratus lagi responden menyenaraikan nama pemimpin seperti Dato' Paduka Marina Mahathir, Dato' Zainal Rampak, Dr. Chandra Muzaffar, Tan Sri Syed Ahmad Alba, Dato' Seri Dr. Mohd Khir Toyo, Tan Sri Annuar, Sivanathan, Tian Chua, Dr. Jamilah Mahmood, Datuk Dr. Mohd Farid Ariffin dan Tan Sri Dato' Musa Hitam. Responden tidak menyatakan sebab mengapa mereka memilih pemimpin NGO tersebut sebagai yang pemimpin paling popular. Daripada analisis ini didapati orang ramai tidak mengetahui pemimpin NGO di Malaysia berdasarkan peratusan yang tinggi yang tidak dapat menjawab soalan ini. Sikap tidak ambil peduli menyebabkan mereka tidak mengetahui pemimpin NGO. Majoriti peratusan responden menunjukkan Prof. Dato' Hamdan Adnan adalah yang paling popular.

15. Nyatakan pemimpin NGO yang paling aktif



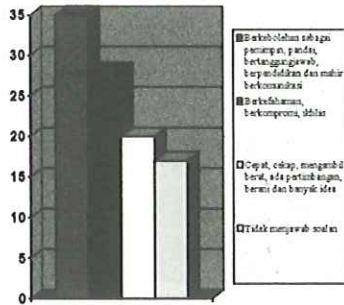
Berdasarkan penilaian yang dibuat untuk soalan nombor 15 mengenai pemimpin NGO yang paling aktif, sebanyak 37 peratus responden tidak dapat menjawab soalan tersebut. Manakala sebanyak 27 peratus memilih Prof. Dato' Hamdan, 21 peratus pula memilih Dato' Paduka Marina Mahathir dan 4 peratus memilih Tan Sri Lee Lam Thye. Sebanyak 11 peratus lagi memilih Dato' Zainal Rampak, Tan Sri Dato' Musa Hitam, Dr. Chandra Muzaffar, Dr. Kasidah Gadam, Misbun Sidek, S.M. Idris, Gurmit Singh, Datuk Syed Hamid Albar, Sivanathan sebagai pemimpin NGO yang paling aktif. Responden tidak menyatakan sebab mengapa pemimpin tersebut dipilih sebagai NGO yang paling aktif. Daripada analisis ini juga didapati orang ramai tidak dapat menjawab soalan ini sama seperti soalan nombor 14.

16. Nyatakan pemimpin NGO yang paling berpengaruh



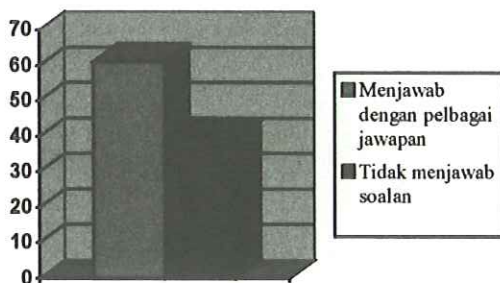
Sebanyak 28 peratus responden tidak menjawab soalan ini manakala 24 peratus lagi menjawab pemimpin NGO yang paling berpengaruh ialah Prof. Dato' Hamdan dan 20 peratus memilih Tan Sri Lee Lam Thye. Diikuti pula oleh Dr. Chandra Muzaffar sebanyak 10 peratus dan Dato' Paduka Marina Mahathir sebanyak 7 peratus. Manakala 11 peratus lagi memilih Dato' Zainal Rampak, Tan Sri Dato' Musa Hitam, Gurmit Singh, Datuk M. Kavears, Tan Sri Syed Hamid Albar dan Dr. Jamilah Mahmood. Berdasarkan kepada peratusan yang tidak menjawab soalan ini adalah terlalu tinggi, ini adalah kerana mereka kurang kesedaran dan pengetahuan mengenai pemimpin NGO yang berpengaruh. Sama seperti di soalan nombor 8, 9 dan 10, analisis mendapati orang ramai tidak tahu membezakan pemimpin yang paling popular, aktif dan berpengaruh.

17. Adakah ciri-ciri yang perlu ada bagi seseorang untuk menjadi pemimpin NGO yang berkesan?



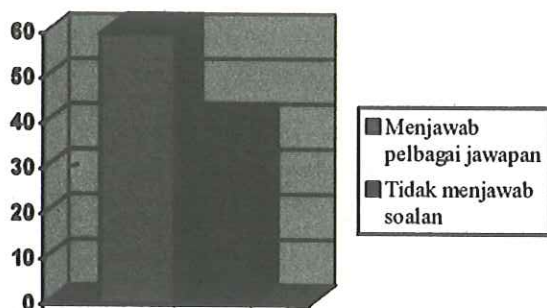
Apabila ditanya apakah ciri-ciri yang perlu ada bagi seseorang untuk menjadi pemimpin NGO yang berkesan, sebanyak 35 peratus responden menjawab ciri-ciri yang perlu ada untuk menjadi seorang pemimpin ialah berkebolehan sebagai pemimpin, pandai, bertanggungjawab, berpendidikan dan mahir berkomunikasi. Manakala sebanyak 28 peratus lagi menyenaraikan ciri-ciri yang perlu ialah memberi kefahaman tentang sesuatu isu, berkompromi dan ikhlas dalam berkhidmat. Sementara 20 peratus lagi menyenaraikan ciri-ciri seperti cepat, cekap, mengambil berat, ada pertimbangan, berani dan banyak idea. Sebanyak 17 peratus lagi tidak menjawab soalan. Dapat diperlihatkan di sini bahawa kebanyakan ciri-ciri yang dinyatakan oleh responden amat diperlukan oleh seorang pemimpin. Sifat-sifat sebegini yang perlu ada pada diri seorang pemimpin NGO untuk berjaya terutamanya sifat-sifat positif, bertanggungjawab, berani, mahir berkomunikasi dan bijak menyesuaikan diri dengan persekitaran. Tanpa ciri-ciri yang baik, sukar seseorang pemimpin NGO untuk menyuarakan pandangan, idea atau memperjuangkan isu-isu tertentu, apatah lagi untuk mendapat maklumbalas daripada pihak tertentu bagi menerima pendapat mereka untuk kebaikan NGO itu sendiri.

18. Apakah kelayakan yang perlu ada bagi seseorang untuk berjaya sebagai pemimpin NGO?



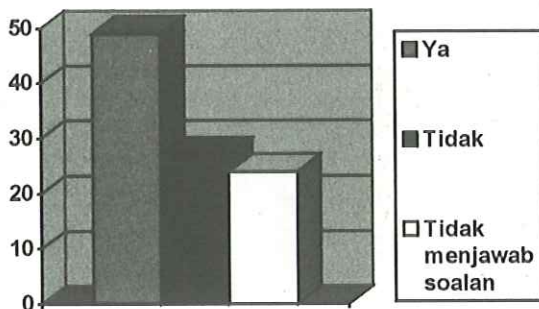
Berdasarkan penilaian soalan nombor 18, didapati sebanyak 61 peratus responden menjawab dengan pelbagai jawapan untuk soalan yang berkisar kepada kelayakan yang perlu ada bagi seseorang untuk berjaya sebagai pemimpin NGO. Jawapan yang diterima ialah Doktor Falsafah, Master, komited, tidak perlu berkelulusan tinggi tetapi bijak berkomunikasi, berkebolehan mempengaruhi orang, berpengetahuan, mempunyai daya kepimpinan, mempunyai akademik dan berpengalaman dan sanggup menerima cabaran dan dugaan, pandai berkomunikasi, pernah berkhidmat dengan NGO dan berpengalaman. Manakala 39 peratus responden lagi tidak menjawab soalan ini. Dari pemerhatian saya, didapati orang ramai keliru dengan soalan yang ditanya. Kebanyakan mereka menjawab dengan jawapan yang merupakan ciri-ciri seorang pemimpin bukan kelayakannya. Maka kelayakan yang perlu bagi seseorang pemimpin NGO ialah mempunyai kelulusan peringkat tinggi sekurang-kurangnya *Master Holder*. Walaupun kepandaian seseorang bukan diukur dari sijil yang ada tetapi pada zaman ini, kelulusan dan pendidikan amat perlu bagi seseorang pemimpin tersebut berani bersuara dan mengeluarkan pendapat dan dapat menyesuaikan diri dengan pelbagai peringkat manusia.

19. Apakah pengalaman yang perlu ada bagi seseorang untuk berjaya sebagai pemimpin NGO?



Sebanyak 60 peratus responden menjawab mengenai pengalaman yang perlu ada bagi seseorang untuk berjaya sebagai pemimpin NGO. Antara pengalaman yang dinyatakan ialah banyak bergaul dengan masyarakat, pernah menjadi pemimpin masyarakat dan tahu keadaan masyarakat, pernah terlibat sebagai ahli sosial, tidak mempunyai kepentingan peribadi, berani menyuarakan pendapat, mengetahui selok belok pentadbiran, mengetahui peranan dan objektif NGO dan belajar dari kesilapan. 9 peratus daripada jawapan yang diberi mengatakan tidak perlu pengalaman untuk berjaya sebagai pemimpin. Manakala 40 peratus responden pula tidak menjawab soalan ini. Ini menunjukkan bahawa pengalaman-pengalaman seperti pernah terlibat dalam aktiviti sosial sebelum menjadi pemimpin, pernah mengetuai sebarang aktiviti kemasyarakatan adalah antara pengalaman yang diperlukan oleh seseorang pemimpin NGO untuk berjaya.

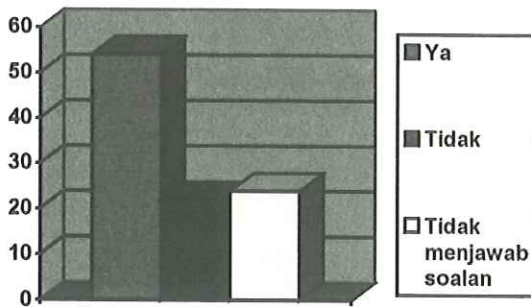
20. Pada pendapat anda, adakah NGO-NGO ini berjaya mencapai matlamat mereka?



Sebanyak 49 peratus responden berpendapat NGO-NGO tersebut berjaya mencapai matlamat mereka. Manakala 27 peratus lagi mengatakan NGO tidak berjaya mencapai matlamat mereka. Sementara 24 peratus responden tidak menjawab soalan ini. Responden tidak menyatakan sebab mengapa mereka berpendapat demikian.

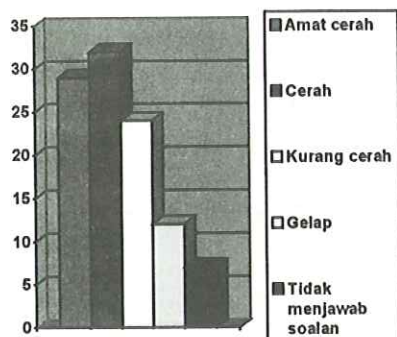
Berdasarkan penilaian ini, didapati orang ramai bersetuju mengatakan bahawa NGO di negara ini telah mencapai matlamat mereka walaupun tidak menyatakan sebab. Dalam hal ini dapatlah dikatakan NGO di negara ini telah mencapai hampir separuh daripada matlamatnya. Ini berdasarkan kepada banyak undang-undang dan akta-akta yang telah digubal oleh kerajaan dan telah dilaksanakan untuk kepentingan pengguna. Cadangan dan idea yang dibentangkan oleh NGO juga turut didengari oleh pelbagai pihak. Walau bagaimanapun, NGO perlu berusaha dengan lebih gigih lagi bagi mencapai matlamat mereka untuk memperjuangkan objektif yang dipegang oleh setiap NGO.

21. Adakah pemimpin-pemimpin NGO ini dikatakan berjaya?



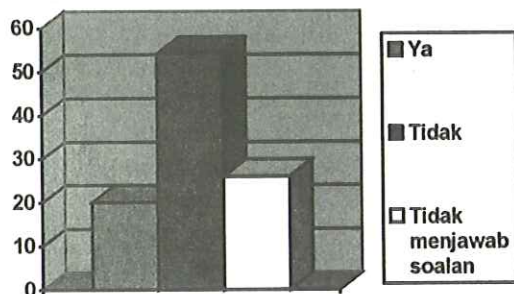
Berdasarkan soalan mengenai pemimpin-pemimpin NGO tersebut dikatakan berjaya, sebanyak 54 peratus responden bersetuju menyatakan pemimpin-pemimpin NGO tersebut berjaya. Manakala 22 peratus responden menyatakan pemimpin-pemimpin NGO tersebut tidak berjaya dan 24 peratus lagi tidak menjawab soalan ini. Hanya 10 peratus responden menyatakan sebab mengapa mereka mengatakan pemimpin NGO tersebut berjaya. Antara sebab-sebabnya ialah banyak hak asasi manusia yang telah dibela, pertubuhannya dapat diterima orang ramai dan kerajaan dan NGO membuka minda masyarakat. Mengikut penilaian, didapati orang ramai bersetuju dikatakan pemimpin NGO tersebut berjaya dalam kegiatannya. Ini menunjukkan bahawa pemimpin NGO di negara ini telah berjaya mencapai matlamat mereka untuk memperjuangkan hak asasi manusia. Selain itu, kelantangan suara pemimpin-pemimpin NGO seperti Profesor Dato' Mohd Hamdan, Tan Sri Lee Lam Thye, Irene Fernandez, Dr. Chandra Muzaffar, Dato' Paduka Marina Mahathir dan beberapa lagi menyuarakan pendapat untuk kepentingan awam amat dibanggakan. Pemimpin-pemimpin NGO yang sedia ada berani menghadapi risiko dan tidak pernah putus asa dalam perjuangannya walaupun menerima tentangan daripada pihak tertentu.

22. Apakah masa depan NGO di negara ini?



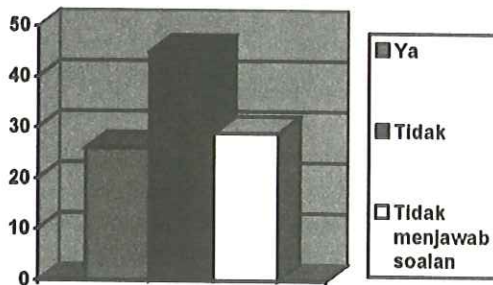
Apabila ditanya apakah masa depan NGO di negara ini, sebanyak 29 peratus responden menjawab amat cerah, 32 peratus responden menjawab cerah, 24 peratus responden menjawab kurang cerah dan 12 peratus lagi menjawab gelap. Sementara 7 peratus lagi tidak menjawab soalan ini. Daripada peratusan di atas, menunjukkan harapan masa depan NGO di negara ini adalah cerah. Ini membuktikan bahawa NGO di Malaysia boleh berkembang dan bergerak dengan lebih jauh lagi dengan sokongan dari pelbagai peringkat. Masa depan NGO adalah terletak di atas kesedaran semua pihak bagi menyokong untuk kebaikan semua pihak khususnya negara.

23. Adakah kerajaan terpengaruh dengan NGO?



Berdasarkan soalan nombor 23 mengenai sama ada kerajaan terpengaruh dengan NGO, sebanyak 54 peratus responden menjawab kerajaan TIDAK terpengaruh dengan NGO. Manakala 20 peratus lagi menjawab kerajaan terpengaruh dengan NGO dan 26 peratus responden tidak menjawab soalan ini. Antara sebab-sebab yang dinyatakan oleh responden mengapa kerajaan tidak terpengaruh dengan NGO ialah kerajaan mempunyai pengaruh tersendiri, tidak mendapat sokongan atau biayaan kerajaan, Kerajaan hanya mendengar dan mempertimbangkan pendirian NGO. Berdasarkan keadaan ini, ia menggambarkan bahawa kerajaan tidak terpengaruh dengan NGO kerana kerajaan mempunyai pendapat dan pertimbangan di atas semua cadangan yang dikemukakan oleh NGO. Kerajaan perlu mengkaji dan membuat siasatan ke atas semua aduan atau cadangan yang diusulkan oleh NGO sebelum sesuatu tindakan diambil.

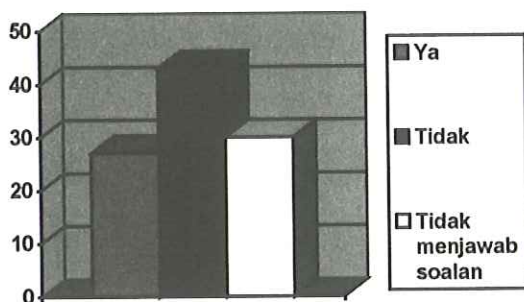
24. Adakah kerajaan terpengaruh dengan pemimpin NGO?



Berdasarkan penilaian mengenai soalan sama ada kerajaan terpengaruh dengan pemimpin NGO, sebanyak 45 peratus menjawab kerajaan TIDAK terpengaruh dengan pemimpin NGO. Antara sebab-sebab kerajaan tidak terpengaruh dengan pemimpin NGO seperti yang ditulis oleh responden ialah pemimpin NGO tidak mempunyai kuasa sekiranya kerajaan tidak bersetuju, Kerajaan boleh menggunakan kuasanya untuk bertindak, kerajaan ada agenda tersendiri. Manakala 26 peratus responden menjawab terpengaruh dan 29 peratus responden lagi tidak menjawab

soalan ini. Secara keseluruhannya, majoriti responden mengatakan kerajaan tidak terpengaruh dengan pemimpin NGO. Kerajaan sebenarnya mempunyai agendanya tersendiri untuk memastikan kestabilan negara terjamin. Walaupun boleh dikatakan banyak isu-isu yang dibentang dan dikemukakan oleh pemimpin NGO dapat diterima oleh kerajaan. Ini tidak bermakna kerajaan mudah dipengaruhi oleh pemimpin NGO. kerajaan menerima pandangan dan pendapat pemimpin NGO setelah kajian dibuat dan siasatan dilakukan bagi memastikan tindakan kritikal diambil untuk kebaikan pengguna.

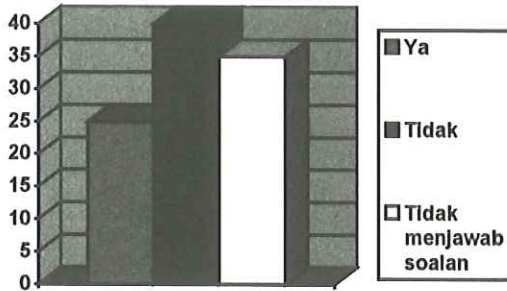
25. Adakah media terpengaruh dengan NGO?



Daripada pemerhatian soalan nombor 25 mengenai adakah media terpengaruh dengan NGO, sebanyak 43 peratus responden menjawab media TIDAK terpengaruh dengan NGO dengan sebab-sebab seperti media selalunya Pro-kerajaan, media mempunyai agenda tersendiri. Manakala 27 peratus responden menjawab media terpengaruh dengan NGO dengan sebab seperti media kerap membuat liputan isu-isu yang diutarakan oleh NGO. Sementara 30 peratus responden lagi tidak menjawab soalan ini. Dari penilaian ini, didapati bahawa orang ramai bersetuju mengatakan media tidak terpengaruh dengan NGO. Media mempunyai objektif dan agendanya untuk mendapatkan berita dan menyebarkan berita kepada orang ramai di samping memberi kesedaran tentang pentingnya sesuatu isu yang diutarakan oleh NGO kepada masyarakat. NGO tidak mempunyai kuasa untuk memastikan berita mengenai isu-isu yang dibawa oleh NGO dikeluarkan oleh

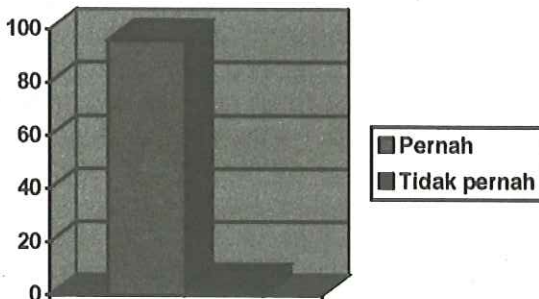
media. Media mempunyai hak untuk memilih apa yang akan dikeluarkan di dalam media massanya.

26. Adakah media terpengaruh dengan pemimpin NGO?



Sebanyak 25 peratus responden menjawab media terpengaruh dengan pemimpin NGO, manakala 40 peratus responden lagi menjawab media TIDAK terpengaruh dengan pemimpin NGO dan 35 peratus tidak menjawab soalan ini. Media tidak terpengaruh dengan pemimpin NGO kerana media mempunyai kuasa untuk mengeluarkan berita yang mereka rasakan perlu untuk menarik minat pembaca. Walaupun media selalu melaporkan mengenai isu-isu yang dibangkitkan oleh pemimpin-pemimpin NGO, ini tidak bermakna media mudah dipengaruhi oleh pemimpin-pemimpin NGO. Media melaporkan isu-isu kepenggunaan kerana ianya melibatkan orang ramai dan bagi memberi pengetahuan dan menyebarkan maklumat tentang hak mereka sebagai pengguna.

27. Adakah anda menjadi ahli mana-mana NGO?



Mengikut penilaian yang dibuat ke atas soalan nombor 27 sama ada responden pernah menjadi ahli mana-mana NGO. Sebanyak 96 peratus responden menjawab tidak pernah menjadi ahli mana-mana NGO. Hanya 4 peratus sahaja yang menjawab pernah menjadi ahli NGO. Ini menunjukkan orang ramai tidak mengetahui bagaimana caranya untuk menjadi ahli NGO dan apakah kebaikan yang akan mereka perolehi daripadanya. Malah mereka tidak mengetahui bahawa keahlian persatuan NGO terbuka kepada orang ramai.

4. Rumusan kajian

Responden pada dasarnya adalah pengguna sama ada mereka sedar atau pun tidak. Responden juga tidak menunjukkan komitmen yang sebenar terhadap persoalan yang ditimbulkan. Ini adalah berdasarkan kepada analisis di mana di dapati banyak soalan yang ditinggalkan atau memberi jawapan tidak tahu.

Walau bagaimanapun kesimpulan yang dapat dibuat daripada kaji selidik ini ialah didapati responden lelaki lebih berpengetahuan dalam menjawab soalan-soalan yang dikemukakan berbanding dengan responden perempuan. Ini menunjukkan tahap pengetahuan responden lelaki malah dengan minat yang ada tentang isu-isu alam sekitar, pergerakan sosial serta gemar membaca menyebabkan responden lelaki lebih bijak untuk bercerita mengenai topik-topik semasa. Sementara responden perempuan didapati tahap pengetahuan mereka terhad dan tidak berminat untuk membicarakan hal-ehwal kepenggunaan ataupun alam sekitar. Walaupun dalam buku Profesor Dato' Mohd Hamdan yang bertajuk "Konsep Asas Kepenggunaan", ada menyebut bahawa wanita adalah pengguna dan pembeli yang terbesar berbanding dengan kaum lelaki. Apa yang di dapati dari analisis ini ialah minat wanita lebih kepada topik-topik yang diminati seperti fesyen, masakan, jualan murah juga hal-hal mengenai keluarga.

Hasil kajian juga mendapati responden yang berpendidikan tinggi menjawab soalan-soalan kaji selidik dengan lebih baik dengan memberi contoh-contoh yang boleh diterima akal. Responden ini juga berani dalam memberikan pendapat mereka

berbanding dengan responden-responden yang tidak berpendidikan tinggi.

Hasil kajian juga mendapati, jenis pekerjaan menentukan sama ada responden itu boleh menjawab mengenai soalan-soalan kepenggunaan dan pergerakan sosial. Responden yang bekerja di pejabat samada pejabat swasta ataupun kerajaan mempunyai pengetahuan yang luas jika dibandingkan dengan responden yang mempunyai pekerjaan sendiri. Maka dengan ini ; bolehlah diandaikan bahawa responden yang bekerja sendiri, tidak mahu memikirkan perkara-perkara yang tidak dirasakan penting oleh mereka ataupun kerana mereka tidak mempunyai masa yang cukup untuk mengambil tahu tentang perkara-perkara yang terdapat di dalam kehidupan sehari-harian mereka. Kebanyakan daripada mereka yang mempunyai perniagaan sendiri amat sibuk kerana kemajuan atau kemerosotan syarikat mereka bergantung kepada kemampuan mereka untuk menangani masalah yang dihadapi.

Hasil kajian juga mendapati responden berketurunan India lebih peka kepada persatuan-persatuan bukan kerajaan yang wujud berbanding dengan responden dari keturunan Cina dan Melayu. Ini merupakan satu kemajuan yang boleh dibanggakan, walaupun orang India adalah kaum minoriti di Malaysia. Walau bagaimanapun, kemampuan kaum minoriti di negara ini tidak boleh dipandang rendah kerana seperti apa yang dinyatakan oleh Anwar Fazal di dalam 'The Pancasila of Power' .

Terdapat juga segelintir responden yang keliru dengan nama-nama pemimpin di mana beberapa nama selebriti disebut sebagai pemimpin pesatuan bukan kerajaan.

Majoriti responden juga menyebut bahawa SUHAKAM (soalan bernombor 4) adalah badan bukan kerajaan, sedangkan pada zahirnya, SUHAKAM bukanlah persatuan bukan kerajaan tetapi agensi kerajaan. Ini menunjukkan mereka terkeliru dengan soalan yang diberikan.

Pada soalan bernombor 9, responden telah memilih FOMCA sebagai pesatuan bukan kerajaan yang paling popular dan aktif dan responden juga dapat menyebut nama pemimpin FOMCA dengan betul iaitu Profesor Dato' Mohd Hamdan Adnan. Responden juga menyebut bahawa Dato'

Paduka Marina Mahathir serta Profesor Dato' Mohd Hamdan Adnan adalah pemimpin-pemimpin persatuan bukan kerajaan yang paling aktif.

Akhir sekali, hasil daripada kajian ini didapati majoriti responden tidak pernah atau belum lagi menjadi ahli persatuan pengguna. Ini suatu penemuan yang agak mengejutkan. Memandangkan majoriti responden yang ditemuduga sudah berumur malah sudah boleh membuat keputusan sendiri, tetapi sikap tidak mahu melibatkan diri dalam mana-mana persatuan yang memperjuangkan hak asasi manusia masih lagi menebal di jiwa mereka.

5. Cadangan

Bagi mengatasi pemasalahan yang timbul selepas penilaian dibuat dari kaji selidik ini, persatuan pengguna adalah dicadangkan menggunakan pendekatan dengan cara mendidik masyarakat supaya mereka peka kepada isu-isu pengguna yang sering timbul dari semasa ke semasa.

Antara cadangan cadangan yang boleh dilakukan ialah:

- i) Mengadakan kempen kesedaran kepenggunaan. Pihak persatuan diminta bergabung dan bekerjasama dengan media massa, menulis lebih banyak lagi artikel-artikel kepenggunaan dalam akhbar-akhbar tempatan.
- ii) Mengadakan lebih banyak lagi Hari Pengguna disamping menyediakan kaunter di pusat-pusat membeli-belah bagi pengguna membuat aduan.
- iii) Bekerjasama dengan Filem Negara Malaysia untuk mengadakan iklan-iklan yang dirasakan perlu mendapat perhatian para pengguna sekalian.
- iv) Menghantar brosur-brosur kepenggunaan dari rumah ke rumah secara meluas di setiap kawasan perumahan. Isi Brosur haruslah menekankan kepada hak-hak yang perlu ada kepada seorang pengguna di samping memberi penjelasan apakah tindakan yang boleh diambil sekiranya pengguna merasakan mereka ditipu.
- v) Mengadakan minggu-minggu bertemu pelanggan di sesuatu kawasan.

BAB 6

CABARAN FOMCA DI ALAF 21

Berdasarkan perbincangan, analisis kandungan dan kupasan serta paparan biografi tokoh-tokoh pemimpin pergerakan pengguna yang telah dibuat dalam bab-bab sebelum ini, dapat dilihat dengan jelas sumbangan mereka terhadap perkembangan perjuangan pengguna di Malaysia. Sumbangan itu termasuklah meletakkan asas yang kukuh bagi perjuangan pengguna di negara ini, yang berterusan hingga ke hari ini.

Tidak dapat dinafikan bahawa sumbangan merekalah yang menjadi asas yang baik kerana tanpa asas yang kuat, tentunya pergerakan pengguna sudah lama berkubur. Tanpa pergerakan pengguna yang kuat, Malaysia akan terdedah kepada satu lagi bentuk kecaman Barat. Negara-negara Barat sememangnya diketahui umum suka menjadikan Malaysia yang sedang pesat membangun sebagai negara sasaran. Ketiadaan pergerakan pengguna boleh dijadikan satu lagi alasan oleh pelbagai kumpulan aktivis dan kerajaan negara-negara Barat kononnya Malaysia mengongkong hak dan kebebasan rakyat untuk bersuara. Dalam keadaan di mana rakyat berbilang kaum, agama dan keturunan hidup dalam aman dan makmur sekalipun, Malaysia sering menjadi sasaran kecaman mereka.

Antara kecaman itu ialah Malaysia dikatakan tidak memberikan hak kebebasan bersuara sepenuhnya kepada rakyat kerana adanya Akta Keselamatan Dalam Negeri, ringkasnya ISA. Berkemungkinan besar jika tanpa pergerakan pengguna pula,

kecaman itu akan lebih kuat dibuat, kononnya Malaysia juga menyekat kegiatan sosial rakyat, atau menghalang hak rakyat untuk berkesatuan.

Kewujudan persatuan-persatuan pengguna sejak tahun 1965 dan berkembangnya mereka sehingga wujudnya FOMCA serta pertubuhan pergerakan sosial yang lain selepas itu, sebenarnya telah menyelamatkan keadaan itu daripada berlaku. Ini merupakan satu aspek yang jarang dilihat ramai, mungkin kerana kecaman-kecaman yang berkaitan tidak sempat dilaungkan lantaran terdapat segelintir rakyat Malaysia yang berpandangan jauh yang telah merintis jalan bagi kegiatan pergerakan pengguna.

Berdasarkan perbincangan yang telah dibuat juga, dapat dilihat dengan jelas beberapa perkara berikut yang membenarkan semua hipotesis yang dibuat. Penemuan ini sedikit sebanyak telah memberikan gambaran mengenai pendirian tokoh-tokoh pengguna di negara ini, pendekatan yang mereka ambil dan ciri-ciri kualiti dalam diri mereka serta faktor-faktor pendorong kepada perjuangan mereka.

Perkara-perkara tersebut adalah seperti yang dihuraikan di bawah ini.

Bahawa keberkesanan pergerakan pengguna di negara ini adalah kerana hubungan baik yang terjalin dengan pihak berkuasa.

Hubungan yang baik yang terjalin dengan pihak berkuasa dapat dilihat dalam banyak aspek. Antaranya ialah penubuhan kementerian khas bagi hal ehwal pengguna. Walaupun Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna menjaga kepentingan kedua-dua pihak peniaga dan pengguna tetapi hakikatnya ialah kepentingan pengguna tidak diketepikan. Kerajaan boleh sahaja menamakan kementerian itu sebagai Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, contohnya.

Bagi memperkukuhkan kenyataan ini, boleh dilihat pula bahawa kementerian itu juga menyediakan peruntukan kewangan yang besar setiap tahun kepada FOMCA dan persatuan-persatuan pengguna negeri. Geran tahunan itu digunakan oleh pergerakan pengguna untuk perbelanjaan mengurus dan juga

menjalankan kegiatan-kegiatan yang dirancang. Tanpa peruntukan kewangan daripada kerajaan itu, tentunya persatuan pengguna di negara ini agak sukar mengendalikan keperluan urusan pentadbiran mereka apatah lagi untuk menganjurkan kegiatan.

Bermula 1999 FOMCA tidak lagi menerima wang bantuan daripada Kerajaan. FOMCA sanggup terpaksa berusaha dengan lebih gigih untuk mendapatkan duit bagi meneruskan perjuangannya kerana merasakan ada unsur-unsur campur tangan pihak tertentu terhadap kebebasannya untuk bersuara bagi pihak pengguna. Penolakan wang bantuan kerajaan ini mendapatkan sokongan yang hebat di kalangan pengguna dan beberapa pemimpin pendapat. Ia juga meningkatkan kedudukan FOMCA di kalangan pengguna.

Reaksi Bahagian Hal Ehwal Pengguna, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna terhadap penolakan bantuan kewangan kerajaan adalah agak positif. Menurut Pengarahnya, ia adalah langkah yang baik bagi memberi peluang untuk persatuan-persatuan pengguna negeri untuk mendapatkan lebih peruntukan kewangan. (Mohd Hamdan Adnan)

Pergerakan pengguna, atas sifatnya sebagai payung untuk menjaga dan melindungi hak serta kepentingan pengguna, tidak dapat menerima bantuan kewangan daripada syarikat swasta dan korporat. Ini kerana persatuan pengguna perlu bersuara *"without fear or favour"*. Untuk mengekalkan keadaan tidak berpihak atau dipengaruhi oleh syarikat dan pihak luar yang berkepentingan, persatuan pengguna tidak boleh menerima sumbangan kewangan atau mendapatkan bantuan kewangan daripada mereka. Nescaya mulut persatuan pengguna akan terkunci daripada menyuarakan sesuatu yang menyentuh syarikat-syarikat "yang telah berbudi" kepada mereka. Ini berbeza dengan pertubuhan kebajikan atau sosial yang lain, yang boleh sahaja menerima sebarang bentuk sumbangan daripada mana-mana pihak sekalipun kerana mereka tidak perlu membuat kenyataan yang mungkin menyentuh pihak yang memberi sumbangan itu.

Juga satu lagi bukti hubungan yang baik antara pergerakan pengguna dengan kerajaan ialah dua kegiatan penting yang

dijalankan kementerian berkenaan iaitu pemberian Anugerah Tokoh Pengguna dan juga Anugerah Kewartawanan Pengguna. Kedua-duanya merupakan acara tahunan yang besar ertinya dalam hubungan kedua-dua pihak ini.

Kerajaan dengan kerjasama FOMCA saban tahun sejak 1991 memilih mereka yang memberikan banyak sumbangan kepada gerakan kepenggunaan di negara ini untuk dikurniakan anugerah tersebut. Setakat ini seramai enam orang telah dipilih menerima anugerah itu.

Walaupun anugerah itu tidak sunyi daripada dipertikaikan, namun hakikatnya ialah terdapat inisiatif yang bersungguh-sungguh daripada kerajaan untuk menghargai usaha yang baik. Anugerah itu, bukan sekadar untuk tokoh yang dipilih semata-mata tetapi ia sebenarnya perlu dilihat dalam konteks yang lebih luas. Ia sebenarnya merupakan suatu pengiktirafan tertinggi kerajaan terhadap pergerakan pengguna.

Begitu juga dengan Anugerah Kewartawanan Pengguna. Ia merupakan pengiktirafan kepada kaum wartawan yang banyak membantu dalam pendidikan pengguna melalui berita dan rencana yang mereka hasilkan. Ia merupakan suatu galakan yang tidak ternilai harganya bagi para wartawan.

Seorang wartawan BERNAMA yang pernah menerima anugerah itu pada tahun 1996, Rosliwati Ramly²⁴ berpendapat anugerah itu merupakan dorongan yang kuat baginya untuk terus menghasilkan rencana-rencana yang memberi perhatian khusus dalam mendidik pengguna. Katanya, bukanlah beliau atau mana-mana wartawan mengharapkan untuk mendapat sebarang anugerah kerana menyempurnakan tugas mereka, namun ia adalah suatu langkah bijak untuk menggalakkan lagi kewartawanan kepenggunaan.

Rosliwati yang memenangi sebuah trofi, wang tunai RM1,000 dan sijil, telah menghasilkan tujuh rencana dalam bahasa Inggeris dan dua dalam Bahasa Malaysia. Ini menjadikannya wartawan tunggal menghasilkan rencana terbanyak mengenai pelbagai aspek kepentingan pengguna. Rencana yang melayakkan beliau menerima anugerah itu bertajuk "*Ways to save and beat the high cost of living*".

Hubungan yang baik antara kerajaan dengan pergerakan pengguna juga dapat dilihat dengan penubuhan Majlis Hal Ehwal

Pengguna di peringkat negeri, yang menjalankan pelbagai kegiatan bersama dalam pendidikan pengguna melalui kempen dan forum selain menasihati kerajaan dalam menggubal dasar berkaitan pengguna.

Selain itu pemimpin-pemimpin persatuan pengguna juga dilantik ke dalam pelbagai jawatankuasa peringkat negeri dan Pusat seperti yang telah dibincangkan sebelum ini.

Hubungan yang baik ini ditentukan, antara lain oleh faktor sikap dan pendirian yang diambil oleh para pemimpin persatuan pengguna itu sendiri. Mereka tidak mengamalkan sikap konfrontasi dengan kerajaan. Sebaliknya mereka mengambil sikap terbuka dan berbaik sangka. Ini tidak pula menyekat mereka daripada bersuara apabila timbul keperluan untuk membela atau mempertahankan hak-hak pengguna.

Satu contoh ialah kenyataan oleh Presiden FOMCA sendiri mengenai berlakunya rasuah dalam urusan pembelian rumah kos rendah dan juga dalam proses pemaju perumahan hendak mendapatkan kelulusan bagi pembinaan rumah untuk memenuhi permintaan orang ramai. Hamdan mendakwa bahawa akibat berlakunya rasuah itu, kos rumah meningkat sebanyak 30 peratus yang akhirnya dibebankan oleh pemaju ke atas pembeli.

Kerajaan pula membuka mata terhadap dakwaan itu dan tidak sekali-kali menyalahkan FOMCA kerana kenyataan itu. Sebaliknya, Badan Pencegah Rasuah (BPR) telah memberikan reaksi yang sangat positif apabila menyatakan perkara itu akan disiasat.

Bagaimanapun, ada sedikit sebanyak salah faham dan peselisihan pendapat antara FOMCA dengan beberapa pihak kerajaan, jabatan dan agensinya serta swasta dari masa ke semasa. Ini tentunya tidak dapat dielakkan kerana pendekatan yang berbeza dalam menangani sesuatu isu. Namun pada akhirnya, dalam kebanyakan hal ianya dapat diperbetulkan dan pengguna secara keseluruhannya mendapat manfaat.

Sebagai contoh, apabila FOMCA berhasrat untuk mendakwa Kerajaan Negeri Selangor semasa krisis air berlaku di negeri berkenaan dan di Kuala Lumpur. Hasrat ini telah membangkitkan kemarahan Menteri Besarnya. (Sila lihat kartun). FOMCA dituduh sebagai tidak mengenang budi, diperalatkan oleh

parti-parti pembangkang dan sebagainya. Pegawai-pegawai Cawangan Khas sering mengunjungi presidennya untuk mendapatkan "kerjasama". Forum Air yang dianjurkan oleh ahli gabungan FOMCA telah ditarik balik permitnya atas alasan menjejaskan ketenteraman awam. Perbalahan ini berakhir apabila Presiden FOMCA bersetuju bertemu dengan Menteri Besar Selangor dan pembesar-pembesarnya, serta rela menjadi ahli Majlis Air Selangor setelah berpuas hati dengan penjelasan mengenai usaha-usaha menyelesaikan krisis air di Selangor dan Wilayah Persekutuan.

Bahawa keberkesanan peranan pergerakan pengguna adalah kerana hubungan baik mereka dengan media massa.

Perkara ini jelas dilihat daripada pengakuan tokoh-tokoh pengguna yang disoalselidik dan dipaparkan biografi mereka. Dalam hal perhubungan dengan pengamal media massa ini, mereka mengambil sikap dan pendekatan yang tepat iaitu berbaik-baik dan mudah untuk dihubungi oleh wartawan.

Adalah sangat membanggakan bahawa 100 peratus pemimpin pengguna mengakui mempunyai hubungan baik dengan wartawan dan 100 peratus juga yang mempunyai *personal contact* dengan sekurang-kurangnya seorang wartawan dari setiap syarikat akhbar dan media elektronik. Hal ini disahkan dan diakui benar oleh para wartawan yang bertugas di negeri-negeri dan di ibu pejabat media masing-masing di ibu negara.

Boleh dikatakan hubungan yang terjalin, walaupun bersifat peribadi tetapi telah memberi kesan yang sangat positif terhadap liputan mengenai kepenggunaan oleh media massa. Ini tentunya banyak dibantu oleh dasar media massa di negara ini sendiri yang sentiasa berbaik sangka terhadap pergerakan pengguna.

Dalam hal ini, Azman²⁵ berpendapat perkara ini boleh terjadi kerana para pemimpin persatuan pengguna sedar bahawa mereka memerlukan media massa lebih daripada media massa memerlukan mereka. Ini kerana tanpa liputan oleh media massa, persatuan pengguna boleh saja dianggap ramai sebagai tidak berfungsi apabila pemimpinnya tidak kedengaran bersuara. Suara mereka hanya akan mendapat perhatian umum jika ianya

tersiar melalui media massa yang audiennya begitu besar. Menurut Azman, satu contoh ialah di Malaysia terdapat lima juta buah rumah dan kediaman. Beliau mengandaikan jika setiap rumah mempunyai sebuah radio dan televisyen, jumlah audien adalah hampir menyamai bilangan penduduk Malaysia yang kini sebanyak 21 juta orang.

Azman berkata daripada pengalamannya sendiri selama lebih sepuluh tahun berhubung rapat dengan pergerakan pengguna, beliau mendapati hampir semua pemimpin pengguna tidak pernah menolak jika diminta mengulas mengenai sesuatu perkara. Dengan itu, mereka dilihat sebagai satu sumber berita yang *convenient* bagi kaum wartawan.

Bagaimanapun dalam hal laporan dan siaran media massa ini, Mansor Ahmad Saman²⁶ dalam pada tidak menolak perlunya hubungan baik antara media massa dengan pengguna, berpendapat bahawa pada masa yang sama media massa turut menyiarkan begitu banyak iklan yang boleh memberikan kesan yang negatif terhadap pengguna. Menurutnya;

"Dalam sebuah negara yang mengamalkan dasar ekonomi yang bebas yang galak berkembang, periklanan adalah perlu. Penjualan barang dan perkhidmatan memerlukan penyebaran maklumat yang meluas tentang barang-barang dan perkhidmatan yang ingin diperdagangkan. Tanpa maklumat maka adalah sukar bagi bakal pengguna mendapat tahu dan membuat keputusan tentang pembelian. Jadi dengan itu, kita tidak menentang periklanan ... tetapi bidang periklanan haruslah dikendalikan menurut lunas-lunas yang selari dengan budaya, falsafah dan halatuju negara... Ketidakbenaran, kepalsuan, pembohongan dan sikap tidak amanah dalam iklan ini adalah merbahaya kepada masyarakat... Iklan-iklan yang bohong dan tidak amanah sentiasa sahaja disiarkan dalam segala media sebaran am. Masyarakat menerimanya tanpa soal."

Wartawan veteran M. Noor Azam²⁷ menulis bahawa tugas wartawan dan media massanya juga ialah menentukan *survival* akhbar atau majalahnya yang turut ditentukan oleh iklan yang merupakan sumber kewangan terbesarnya iaitu mencapai sehingga 60 peratus.

Beliau berkata kerana kepentingan menjaga iklan dan pengiklan itulah, sering terdapat berita, rencana dan foto yang

bertentangan sama sekali dengan apa yang pernah disuarakan. Beliau menulis bahawa;

“Soal-soal seperti pencemaran alam sekitar, bahaya rokok, bahaya dadah dalam ubat-ubatan, kenaikan harga barang dan pencemaran kebudayaan adalah antara contoh-contoh yang nyata betapa media cetak tidak dapat membongkar secara bersungguh-sungguh dan habis-habisan, kerana akibatnya akan menjauhkan para pengiklan.”

Kenyataan Mansor dan Noor Azam ini juga menarik untuk direnungi bersama. Sejauh mana iklan “menjarakkan” keakraban pergerakan pengguna dengan media massa yang menyiarkannya adalah satu aspek yang boleh dilihat lebih mendalam. Atau mungkin juga ia tidak memberikan sebarang kesan, lantaran kedua-dua pihak pergerakan pengguna dan media massa saling memahami keperluan dan batasan masing-masing, lalu tidak mahu melihat aspek yang boleh menjejaskan hikmah yang lebih besar.

Bahawa pemimpin pergerakan pengguna mempunyai minat yang tinggi terhadap hal ehwal awam dan suka menjalankan kerja-kerja kebajikan.

Hipotesis ini juga didapati benar. Semua pemimpin pergerakan pengguna didapati memberikan jawapan yang hampir sama iaitu mereka tidak mengharapkan sebarang balasan atau penghargaan daripada mana-mana pihak sekalipun untuk kerja-kerja kepenggunaan yang mereka jalankan. Mereka berkata penglibatan mereka hanyalah kerana minat yang mendalam yang timbul daripada rasa tanggungjawab sivik dan sosial untuk berbuat sesuatu bagi kebaikan umum.

Mereka merasa terpenggil untuk bersuara bagi pihak orang ramai terutama dalam isu-isu yang menyentuh bukan sahaja diri mereka dan keluarga mereka tetapi juga sebilangan besar anggota masyarakat. Mereka berkeyakinan bahawa jika ada suara rakyat, yang disatukan melalui pergerakan pengguna, suara rakyat itu akan dapat mengubah keadaan supaya lebih baik dan adil bagi semua orang. Tanpa suara itu pula, kebajikan dan kepentingan rakyat terbanyak boleh dengan mudah diatasi oleh kepentingan perniagaan, yang memang

mempunyai tujuan yang satu iaitu mengaut keuntungan semata-mata.

Didorong oleh keprihatinan itu, mereka memberanikan diri tampil menawarkan khidmat atas sebanyak mana daya yang ada dalam persatuan pengguna. Rata-rata mereka mengakui bahawa pada mulanya terasa malu-malu dan takut-takut untuk bersuara tetapi lama kelamaan, dengan mengetahui jelas bahawa tindakan mereka adalah mewakili kepentingan umum, ia menjadi alah bisa tegal biasa.

Begitu juga halnya dengan sindiran dan pandangan serong sesetengah pihak terhadap mereka, yang mereka anggap tidak lebih daripada hanya sebahagian cabaran yang tidak dapat dielakkan dalam berbuat kebajikan. Menurut mereka kesedaran bahawa laungan dan tindakan mereka akan membuahkan hasil kepada rakyat terbanyak, merupakan satu dorongan yang kuat. Jika tidak kerana minat yang mendalam dan keikhlasan untuk berbakti, mereka pastinya tidak akan kekal lama dalam pergerakan pengguna. Mereka sedar bahawa pelbagai keadaan boleh timbul akibat kelantangan bersuara. Antaranya ialah kemungkinan terpaksa berbeza pendapat dengan kerajaan. Boleh jadi juga mereka akan terdedah kepada gejala kurang sihat seperti tawaran tertentu daripada pihak peniaga untuk menumbuk rusuk agar tidak menentang produk atau perkhidmatan mereka.

Hakikat bahawa mereka rata-ratanya sering mengeluarkan wang dari kocek sendiri untuk tujuan persatuan juga tidak menjadi penghalang untuk aktif dalam pergerakan pengguna.

Hakikat bahawa ada kalanya mereka terpaksa mengorbankan sebahagian masa untuk keluarga, lantaran kepentingan perjuangan dalam pergerakan pengguna, juga tidak menyekat mereka daripada bergiat. Bahkan, mereka percaya keluarga mereka juga akan memahami tanggungjawab yang mereka pikul.

Dalam hal ini, faktor-faktor ini berupa sebahagian daripada pendorong kepada mereka. Mereka merupakan antara orang yang berfikiran positif pada kebanyakan masa, selain tidak mudah mengaku kalah dalam perjuangan.

Mungkin ini yang dikatakan oleh George Shinn²⁸ sebagai motivasi dalaman iaitu motivasi yang digerakkan oleh diri sendiri

ke arah tindakan yang berorientasikan pencapaian matlamat yang ditetapkan.

Penyelidik kuat merasakan bahawa faktor motivasi dalaman merupakan faktor utama penglibatan tokoh-tokoh pemimpin pengguna ini dalam persatuan. Ini kerana jika hendak dilihat akan motivasi luaran, iaitu yang diberikan oleh pihak lain sama ada dalam bentuk ganjaran material atau semangat dan ransangan, adalah terlalu kecil atau sedikit. Paling banyak pun motivasi luaran yang diperolehi ialah apabila isteri dan anak-anak serta keluarga tumpang gembira apabila melihat suami atau ayah mereka muncul di dada akhbar dan majalah atau kaca televisyen.

Mungkin dalam hal ini, kesedaran tentang fardu kifayah merupakan antara motivasi dalaman yang terkuat. Menyempurnakan fardu kifayah bagi orang Islam merupakan satu bentuk perbuatan kebajikan yang dituntut oleh agama. Apatah lagi dalam Islam, orang yang berbuat kebajikan akan mendapat pembalasan kebaikan yang berkali ganda di Akhirat kelak. Islam sangat menggalakkan umatnya berbuat kebajikan dan kebaikan pada setiap masa dan Islam juga membuka ruang dan peluang sebanyak-banyak dan seluas-luasnya untuk umatnya mencapai anjuran itu.

Dalam Islam, perbuatan mengalihkan duri atau kayu yang menghalang jalan pun dikira kebajikan yang sudah pasti ganjaran baiknya di Akhirat. Apatah lagi menyuarakan kepentingan umum untuk memastikan hak dan keadilan dapat ditegakkan, tentulah lebih besar ganjaran baiknya. Mudah-mudahan.

Dalam hal dorongan dan kesukarelaan penglibatan tokoh-tokoh ini sebagai pemimpin pergerakan pengguna mungkin juga boleh dikaitkan dengan teori tatatingkat keperluan manusia atau *Hierrachy of Needs* oleh Abraham Maslow.

Razali²⁹ yang mengupas Maslow berkata manusia mempunyai perasaan terhadap sesuatu. Keperluan-keperluan manusia akan mempengaruhi pula perlakuan-perlakuan yang lahir daripada dirinya.

Tatatingkat itu disusun bermula daripada bawah iaitu daripada keperluan di tahap keselamatan fisiologi meningkat kepada keperluan keselamatan, kepada keperluan sosial,

keperluan keakuan, keperluan diri sendiri hinggalah ke kemuncaknya keperluan kepuasan.

Mungkin ada benarnya bahawa pada peringkat ekonomi yang baik dan memuaskan dan keperluan keselamatan juga telah tercapai, para pemimpin pergerakan pengguna ini secara sedar atau tidak berusaha pula mencapai tahap keperluan sosial, keperluan keakuan dan keperluan diri sendiri.

Menurut Razali;

“Perkara-perkara yang selalunya dikaitkan dengan keperluan sosial ialah kasih sayang, persatuan dan perhubungan dengan rakan. Manusia pada keseluruhannya mahu berinteraksi dengan orang lain dan mahu diterima oleh kumpulan sosial mereka. Apabila perkara-perkara ini telah dicapai, mereka akan menaruh perhatian kepada keperluan keakuan, iaitu kepercayaan diri sendiri, status dan penghormatan. Peringkat keperluan yang paling tinggi adalah keperluan kepuasan diri sendiri. Keperluan ini akan pendorong utama apabila semua keperluan lain telah diperolehi. Keperluan ini berhubung dengan pertumbuhan diri, pencapaian, kreativiti dan membuat kerja-kerja yang mencabar.”

Sedikit sebanyak, psikologi para pemimpin pergerakan pengguna, bahkan pemimpin di peringkat mana atau dalam organisasi mana sekalipun, menjurus ke arah memenuhi tahap-tahap keperluan ini. Ini kerana rata-ratanya mereka merupakan manusia yang telah berjaya dalam membina kehidupan berkeluarga dan bermasyarakat. Apa lagi yang ada untuk dicapai dalam hidup ini.

Lantaran itu, dalam pencarian suatu bentuk pengiktirafan yang *subliminal* atau yang hanya tersorok dalam fikirannya sahaja terhadap suatu kewujudan, dalam pencarian untuk memberi erti yang lebih bermakna bagi sebuah kehidupan, mereka melibatkan diri dalam kegiatan yang memberikan kepuasan yang tidak dapat diperkatakan.

Namun, bagi seorang Islam ia perlu dilihat sebagai kegiatan yang didorong keikhlasan dan niat yang suci kerana Allah S.W.T semata-mata. Tatatingkat keperluan manusia dalam sosiologi Islam tentunya berbeza daripada yang terhasil oleh pemikiran manusia Barat. Pemimpin Islam sebaik-baiknya memulangkan segala kebaikan di atas apa juga perbuatannya kepada Allah

S.W.T kerana hanya dengan cara itulah perbuatan itu akan menjadi suatu ibadat. Keinsafan ini jugalah yang akan melahirkan keikhlasan dalam memikul dan meyempurnakan tanggungjawab.

Bahawa tokoh-tokoh pemimpin pengguna adalah orang yang tidak mengerti penat lelah dan tidak mudah patah semangat.

Hipotesis ini juga didapati benar di kalangan pemimpin pergerakan pengguna di negara ini. Dalam temubual yang dijalankan secara bersemuka, yang sebenarnya lebih berbentuk pengkisahan sejarah, banyak insiden yang mereka lalui yang menunjukkan hakikat ini.

Pengalaman mereka yang pernah diherdik oleh orang ramai yang tersalah anggapan terhadap mereka ditengking oleh pihak yang termakan lada sudah cukup untuk melemahkan semangat perjuangan. Namun mereka tetap teguh berdiri. Mereka tetap tegak dengan pendirian yang dibuat.

Ada yang pernah "dijemput" polis dan Badan Pencegah Rasuah untuk memberikan penjelasan lanjut berkaitan kenyataan yang dibuat. Insiden ini juga sudah cukup untuk melenyapkan segala keberanian yang ada dalam diri orang lain. Namun bagi pemimpin pergerakan pengguna tiada yang perlu ditakutkan kerana mereka menyuarakan apa yang diyakini benar. Keyakinan bahawa kenyataan yang mereka buat adalah untuk kepentingan orang ramai telah menjadikan mereka lebih berani. Mereka merupakan golongan yang sanggup menghadapi risiko. Mereka tidak melontarkan batu dan menyembunyikan tangan.

Bahkan ada pemimpin pengguna yang diancam akan dikenakan tindakan saman di mahkamah kerana kenyataan yang dibuat, dalam menjaga kebajikan rakyat terbanyak, telah menyinggung orang tertentu termasuk ahli politik. Namun mereka tetap tidak patah semangat. Mereka bersedia menghadapi risiko itu demi kebenaran yang diperjuangkan.

Satu sumber kekuatan yang ada dalam diri pemimpin pergerakan pengguna, selain keyakinan bahawa mereka bertindak untuk melindungi kepentingan rakyat, ialah kenyataan-kenyataan yang mereka buat disokong oleh bukti-bukti

yang sukar untuk ditolak atau dinafikan.

Antara buktinya ialah surat-surat komplek atau aduan-aduan lisan daripada pengguna, yang meminta tindakan diambil untuk mengubah keadaan yang menekan mereka.

Pernah FOMCA membuat kenyataan tegas mendesak kerajaan menghapuskan sahaja anugerah “Kedai Harga Patut” kepada peniaga yang dianggap “rakan” bagi pengguna. Menurut FOMCA anugerah itu yang diberikan kepada kedai, sama ada kecil atau besar, yang menjual barangan dengan harga yang rendah dan berpatutan, perlu ditarik balik. Ini kerana terdapat rungutan orang ramai bahawa label itu disalahguna oleh pekedai yang selepas mendapat anugerah itu, telah menjual barangannya dengan harga yang dinaikkan sewenang-wenangnya.

Kajian terhadap keazaman perjuangan pergerakan pengguna di Malaysia ini telah memberi kesedaran tentang beberapa perkara yang menarik. Pertama, perjuangan pergerakan pengguna di negara ini mempunyai sejarah yang kaya dan menarik. Ia bermula sekitar 1965 iaitu tidak lama selepas kesedaran mengenai hak pengguna diisytiharkan buat pertama kalinya di Amerika Syarikat pada tahun 1961.

Kedua, sejak itu perjuangan pergerakan pengguna di Malaysia tidak pernah terhenti. Sebaliknya ia terus berkembang pesat, yang membawa kepada kewujudan FOMCA, sebagai badan induk yang menyelaraskan kegiatan badan-badan gabungannya dan menasihati mereka dalam hal ehwal pengurusan organisasi dan aktiviti.

Ketiganya, FOMCA walaupun tidak dianggotai oleh sebuah lagi persatuan pengguna yang aktif iaitu CAP, tetap berfungsi dengan baik. Bahkan FOMCA telah berjaya meluaskan lagi jaringan gerakan kepenggunaan di Malaysia ke peringkat antarabangsa dengan menyertai CI. Penyertaan ini telah membolehkan pengguna di Malaysia mendapat manfaat yang banyak daripada pergerakan pengguna di peringkat antarabangsa. Ini terutamanya dalam pelaksanaan dasar-dasar baru yang lebih baik dan juga hasil-hasil penyelidikan yang dibuat di peringkat antarabangsa. FOMCA telah pun meminda perlembagaannya bagi membenarkan persatuan-persatuan pengguna baru untuk menjadi ahli gabungannya. Sebelum ini,

hanya persatuan-persatuan pengguna negeri sahaja yang dibenarkan menjadi ahli gabungan FOMCA. Pindaan ini adalah bijak kerana kini terdapat lebih daripada 30 persatuan pengguna yang memiliki matlamat-matlamat yang khusus. Misalnya Persatuan Pengguna Islam Malaysia (PPIM), Persatuan Pengguna Taiping (CAT), Persatuan Pengguna Miri, Education dan Research Association for Consumers (ERA Consumer), Persatuan Pengguna Pekerja Malaysia MTUC dan sebagainya.

FOMCA juga ingin melihat wujudnya persatuan-persatuan pengguna khusus seperti Persatuan Pengguna Pembeli Rumah, Persatuan Pengguna Kemudahan Awam, Persatuan Pengguna untuk "Internet" dan sebagainya. Dalam alaf baru ini, memang perlu ditubuhkan persatuan pengguna khusus ini sebagaimana yang telah berlaku di negara-negara maju.

Keempatnya, FOMCA dan persatuan pengguna di peringkat negeri, walaupun mempunyai bilangan keanggotaan yang kecil, namun telah mendapat tempat yang baik dalam pandangan kerajaan. Ini membawa kepada pengiktirafan terhadap perwakilan mereka yang dilantik menyertai banyak dan pelbagai jawatankuasa bagi mewakili suara pengguna.

Kelima dan yang utamanya ialah pergerakan pengguna di Malaysia dipimpin oleh mereka yang komited terhadap perjuangan pengguna. Mereka berupaya menyelami dan menghayati permasalahan pengguna, terutamanya golongan berpendapatan rendah yang sentiasa dekat di hati mereka. Mereka juga ikhlas dalam memperjuangkan hak, membela dan melindungi kepentingan pengguna. Nyata bahawa mereka tidak mengharap balasan material dan jauh sekali berhasrat menjadikan kedudukan mereka sebagai batu loncatan sama ada dalam kerjaya mereka atau sebagai landasan untuk bergiat dalam politik.

Perjuangan mereka ini menuntut pengorbanan yang bukan kecil dan sedikit. Wang ringgit dicurahkan dan masa yang berharga untuk diri dan keluarga juga dipindahkan kepada persatuan. Semuanya demi keyakinan mereka bahawa tugas yang mereka pikul adalah suatu amanah, adalah suatu fardu kifayah yang dituntut oleh agama. Mereka percaya bahawa jika suara rakyat terbanyak digembleng, rakyat sendiri berkuasa untuk merubah keadaan supaya

menjadi lebih baik untuk semua pihak. Ini termasuklah dalam menentukan harga barangan dan perkhidmatan yang berpatutan, etika perniagaan yang baik dan juga dasar-dasar kerajaan turut mengambil kira hak, kepentingan dan kebajikan pengguna.

Keenamnya, para pemimpin pengguna di Malaysia, semuanya lebih cenderung untuk mencari penyelesaian terhadap sesuatu masalah melalui jalan terbaik iaitu secara perundingan melibatkan tiga pihak berkepentingan – pengguna, peniaga dan kerajaan. Penyelesaian di luar meja rundingan yang berbentuk radikal, mereka anggap, merupakan sesuatu yang tidak perlu. Apatah lagi untuk mengadakan perarakan umum, bantahan yang melibatkan kekerasan fizikal atau sebarang bentuk kempen yang boleh menjejaskan kestabilan ekonomi negara.

Semua ini, hanya mencerminkan bentuk kepimpinan yang bijaksana dan berwawasan. Sedikit sebanyak kesan daripada kepimpinan ini, walaupun hanya kecil, ialah kadar inflasi di Malaysia sangat rendah iaitu antara tiga hingga empat peratus sahaja. Ini dapat dikaitkan dengan usaha mendidik dan menyedarkan pengguna yang dijalankan oleh persatuan pengguna dengan kerjasama banyak pihak lain. Satu daripadanya ialah mengenai betapa tidak perlunya pembelian panik atau *panic buying* yang tidak berlaku di negara ini sekalipun dalam kegawatan ekonomi dengan penurunan nilai ringgit.

Keadaan di Malaysia jauh berbeza daripada apa yang berlaku di negara jiran, Indonesia. Kalau di sana, rakyat terpaksa merusuh untuk mendapatkan bekalan harian yang melambung harganya berikutan penurunan nilai Rupiah, di Malaysia ia tidak berlaku. Bekalan barangan tidak kurang dan kenaikan harganya masih dalam lingkungan yang kecil yang mampu ditanggung oleh pengguna.

Menurut Dato' (Dr.) Anwar Fazal yang pernah menjadi Presiden Consumer International, Malaysia mempunyai banyak sebab untuk berbangga dengan pergerakan pengguna di negara ini. Satu daripadanya, menurut beliau, ialah tertubuhnya kementerian khusus bagi hal ehwal pengguna, yang menunjukkan perhatian berat yang diberikan oleh kerajaan terhadap usaha perlindungan pengguna.

Keduanya, rangka penyusunan yang terdapat di Malay-

sia iaitu terdapatnya Majlis Hal Ehwal Pengguna di peringkat kebangsaan, negeri dan daerah merupakan suatu keunikan yang jarang kedapatan di negara lain.

Ketiganya, beliau berpendapat walaupun kewujudan persatuan pengguna dan pergerakan pengguna dalam bentuk saiz dan keupayaan yang tidak sama tetapi telah berjaya menghidupkan perjuangan pengguna yang baik.

Menurutnya;

"The Consumers' Association of Penang (CAP) is a world class citizens' movement and there are several others that do very creditable work... FOMCA does the difficult job of liason and coordination and if you look around the third world countries and view its activities in that context, even FOMCA is quite an achievement."

NOTA HUJUNG

- 1 Leon G.Schiffman / Leslie Lazar Kanuk, *Consumer Behavior*, New Jersey, USA, 1983
- 2 Mohd Hamdan Adnan, *Konsep Asas Kepenggunaan*, Kuala Lumpur, DBP 1994
- 3 ibid.
- 4 ibid.
- 5 Bovee / Arens, *Contemporary Advertising*, Richard D Irwin Inc. Boston, US, 1992
- 6 Nota Kuliah
- 7 IOCU dalam Internet laman web <http://www.consumersinternational.org>
- 8 Razali Mat Zin, *Kepimpinan Dalam Pengurusan*, Utusan Publications and Distributors, Kuala Lumpur, 1993
- 9 Noran Fauziah Yaakub, *Pengantar Sosiologi*, Penerbit Fajar Bakti Sdn Bhd, Petaling Jaya, 1986
- 10 ibid
- 11 ibid
- 12 Alex Inkeles, *Apa Itu Sosiologi?* Terjemahan Cheu Hock Tong, Kuala Lumpur, DBP, 1985
- 13 Dr Haron Din et.al *Manusia Dalam Islam*, Kuala Lumpur, Polis Diraja Malaysia, 1985
- 14 ibid
- 15 Syed Omar Syed Agil , *Sistem Akauntabiliti Dalam Pengurusan Islam*, Kuala Lumpur, INMIND, 1997
- 16 op. cit.
- 17 Tan Boon Kean & Bishan Singh

- 18 Internet laman web FOMCA <http://ngo.asiapac.net/fomca/history.html>
- 19 Anwar Fazal, Syarahan Peringatan Tun Hussein Onn, Kuala Lumpur, Oktober 1993
- 20 Hamzah Hamdani, penyusun, *Media Massa dan Peranannya di Malaysia*, Kuala Lumpur, DBP, 1982
- 21 Temubual bersemuka di Ibu Pejabat BERNAMA, Kuala Lumpur pada 2 Februari 1998.
- 22 op.cit
- 23 Mohd Safar Hashim, *Dewan Masyarakat*, DBP, Kuala Lumpur, Mei 1990
- 24 Temubual bersemuka di Ibu Pejabat BERNAMA, Kuala Lumpur pada 17 Februari 1998.
- 25 op. cit.
- 26 op. cit.
- 27 op. cit.
- 28 George Shinn, *The Miracle of Motivation*, Petaling Jaya, Glad Sounds, 1991
- 29 loc. Cit

BIBLIOGRAFI

- Aaker, David A. and Day, George S. (eds.) (1974) *Consumerism: Search For The Consumer Interest*, Second Edition. New York: The Free Press.
- Afzalur Rahman (1980) *Muhamad The Educator of Mankind*. London: The Muslim School Trust London.
- Anwar Fazal (1993) *The Citizen As Consumer*. The Second Tun Hussein Onn Memorial Lecture. Kuala Lumpur: Kuok Foundation Berhad.
- Consumer International (1999) *Consumer Protection - Where Do We Stand - World Consumer Rights Day 1999*. Chile: Consumer International.
- Ellwood, Wayne (1984) *Generating Power: A Guide to Consumer Organising*. Pulau Pinang: IOCU.
- Forbes, J.D. (1987) *The Consumer Interest - Dimensions and Policy Implications*. New York: Croom Helm.
- Gill, T.S. (1977) *Persatuan Pengguna dan Pergerakan Pengguna - Kedudukan Mereka dalam Masyarakat Malaysia* hal. 17-21 di Seminar Kepenggunaan dan Masyarakat. Kuala Lumpur: Majlis Penasihat Perlindungan Pengguna Kebangsaan, Kementerian Perdagangan dan Industri Malaysia.
- Kelly, William T. (ed.) (1973) *New Consumerism: Selected Readings*. Columbus, Ohio: Grid, Inc.
- Mayer, Robert N. (1989) *The Consumer Movement - Guardians of the Marketplace*. Boston: Twayne Publishers.
- Mohd Hamdan Adnan (1985) *Kepenggunaan*. Kuala Lumpur: DBP.
- Mohd Hamdan Adnan (1990a) *Perlindungan Pengguna dan Amalan Perniagaan*. Kuala Lumpur: DBP.
- Mohd Hamdan Adnan (1990b) *Hak Anda Sebagai Pengguna*. Petaling Jaya: Penerbit Fajar Bakti.

Mohd Hamdan Adnan (1990c) *Ilmu Pengguna*, Shah Alam: BIROTEKS, ITM.

Mohd Hamdan Adnan (1994) *Konsep Asas Kepenggunaan*. Kuala Lumpur: DBP.

Mohd Hamdan Adnan (2000) *Memahami Kepenggunaan*. Petaling Jaya: FOMCA.

Reyes, Z.S. (ed.) (1981) *Seminar on Consumer Protection*. Philippines: U.P. Law Center.

Rokiah Talib (1989) *Consumer Rights in Malaysia*. Tidak diterbitkan.

INDEKS

A

ABIM 27, 86, 90, 91, 92
 Aids Foundation 87, 91, 92
 Akhbar 33
 akhbar 17-37, 31, 31, 37, 33,
 35, 36, 40, 41, 46, 56, 63,
 66, 67, 114, 115, 118
 Akta Kawalan Harga 21, 22
 Akta Keselamatan Dalam Negeri
 109
 Akta Pajak Gadai 24
 Akta Pemaju-pemaju Perumahan
 24
 Akta Perlindungan Pengguna
 22, 23, 40, 78
 Akta Pertubuhan 27
 ALIRAN 27, 86
 Aman Malaysia 87, 90, 91
 Anugerah Kewartawanan
 Pengguna 111
 Anugerah Tokoh Pengguna 111
 Anwar Fazal 123
 AWAM 27, 86

B

Bahagian Hal Ehwal Pengguna
 21, 23, 111
 BERNAMA 33, 40, 56, 112
 bersuara 15, 16, 17, 26, 40,
 49, 57, 64, 66, 70, 71, 76,
 109, 111, 113, 114, 116, 117
 BPR 113
 budaya 115
 Bulan Sabit Merah 86

C

CAKE 28
 CANS 28, 38
 CAP 16, 26, 28, 90, 91, 92, 121,
 124
 CAPS 86

CASH 28

CI 2, 19, 24, 25, 26, 30, 121
 Consumer International 68, 123
 CUEPEC, 86
 Cuepec 90

D

Dato' Mohamed Sophe Sheikh
 Ibrahim 45, 46, 48, 49, 50,
 51, 53, 54, 56, 57

E

eco-labeling 15
 EPSM 27
 ERA Consumer 86, 91, 122

F

FOMCA 16, 17, 22, 23, 24, 26,
 27, 28, 29, 30, 33, 36, 38,
 39, 40, 41, 43, 45, 47, 49,
 54, 57, 59, 61, 63, 64, 65,
 68, 70, 71, 74, 78, 79, 81,
 86, 87, 91, 92, 110, 111, 112,
 113, 114, 121, 122, 124

G

GAPENA 86
 Garis Panduan Perlindungan
 Pengguna Pertubuhan Ban
 18
 GPMS 87, 90, 91
 Greenpeace 90, 91, 92
 Gurmit Singh 27

H

Hak Pengguna 19, 29, 40, 61,
 66, 67, 71, 75, 78, 113, 121

I

Iklan 19, 20, 115, 116
 Institut Analisis Sosial (INSAN) 27

Institut Masyarakat 27

IOCU 2

isu pengguna 21, 22, 23, 36

J

JCA 28

K

Kelab Rotary 86

Kementerian Kesihatan 29

Kementerian Kewangan 29

Kementerian Komunikasi dan
Multimedia 29

Kementerian Makanan dan
Pertanian 59

Kementerian Penerangan 29

Kementerian Perdagangan
Antarabangsa dan Industri
23, 29

Kementerian Perdagangan
Dalam Negeri dan Hal Ehwal
13, 14, 17, 22, 23, 39,
54, 71, 110, 111

Kementerian Pertanian 30, 59

Kementerian Perumahan dan
Kerajaan Tempatan 29

Kementerian Sains, Teknologi
dan Alam Sekitar 29

kepenggunaan 1, 2, 3, 4, 5, 8,
11, 12, 14, 15, 19, 21, 26,
32, 33, 36, 59, 66, 67, 73, 79,
112, 114, 116, 121

kepentingan pengguna 1, 2, 3,
4, 8, 14, 15, 16, 17, 19, 20,
22, 23, 24, 25, 26, 27, 33,
37, 53, 70, 77, 110, 111,
112, 122

M

MAC 86

Majlis Belia Malaysia 86, 87, 92

Majlis Hal Ehwal Pengguna 124

MAKNA 86, 87, 90, 91, 92

Malaysia Nature Society 86

Malaysian Red Crescent Society
87

MAYC 90, 91

media massa 16, 31, 32, 33,
35, 61, 64, 114, 115, 116

MERCY 86, 87, 90, 91, 92

mesra alam 15

Mohd Hamdan Adnan 1, 2, 14, 16,
19, 20, 22, 26, 54, 59, 111

MPPK 20, 22

MPPN 22

MPPPK 20, 21, 22, 29

MTUC 86, 87, 90, 91, 92

N

NGO 13, 14, 26, 27, 29, 40, 66,
79

NIOSH 87

O

One Stop Crisis Centre 86

Open Minds 86

P

PEMADAM 86, 87, 90, 91, 92

pemimpin pengguna 3, 19, 20,
114, 115, 118, 120, 123

Pengasih 86

peniaga 4, 8, 14, 15, 16, 17, 19,
20, 21, 41, 52, 53, 54,
55, 63, 71, 73, 74, 75, 77,
110, 117, 121, 123

People's Alliance For Malaysia
90, 91

pergerakan pengguna 2, 7, 8,
10, 13, 14, 15, 16, 18, 19,
20, 23, 24, 29, 30, 33, 35,
37, 45, 46, 52, 53, 55, 57, 67,
73, 77, 78, 109, 110, 111,
112, 114, 115, 116, 117, 118,
119, 120, 121, 122, 123, 124

PERKIM 86, 87, 90

Persatuan Bulan Sabit Merah
 87, 91, 92
 Persatuan Graduan Selangor 27
 Persatuan Pencinta Alam 86
 Persatuan pengguna 1, 2, 3, 4,
 13, 14, 15, 18, 21, 26,
 28, 29, 33, 49, 53, 55, 66,
 110, 111, 113, 114, 117,
 121, 122, 123, 124
 Persatuan Pengguna Islam
 Malaysia 26, 90, 91, 122
 Persatuan Pengguna Johor 28
 Persatuan Pengguna Miri 122
 Persatuan Pengguna Pahang 28
 Persatuan Pengguna Pekerja
 Malaysia 26, 122
 Persatuan Pengguna Perlis 28
 Persatuan Pengguna Pulau
 Pinang 92
 Persatuan Pengguna Sabah 28
 Persatuan Pengguna Taiping 122
 Persatuan Pengguna Terengganu
 28
 Persatuan Perlindungan Alam
 Sekitar Malaysia 27
 Persatuan St. John 86
 Pertubuhan Bantuan Wanita 27
 pertubuhan bukan kerajaan
 13, 22, 26, 85
 piawaian 77
 Pink Triangle 86

R

Rotary Club 90

S

- Sahabat Alam Malaysia (SAM) 27,
 86
- SCA 16, 26, 28, 66
- SGA 27
- Sister in Islam 86
- Standard Malaysia 15, 67
- SUARAM 86

SUHAKAM 86, 87, 91, 92

T

Tenaganita 86
 The Lion's Club 86
 Tokoh Pengguna 67

U

undang-undang 2, 4, 5, 6, 7,
 14, 20, 22, 23, 24, 30, 39,
 78
 Universiti Teknologi Mara (UiTM)
 65, 68, 69, 70, 73, 78, 81

W

WAO 87
 WAVE 87
 WHO 86
 Women Aids Organisations 86
 Women's Crisis Centre 87
 WWF 86, 87, 91, 92

Y

Yayasan Salam 86

Sejarah pergerakan pengguna di Malaysia bermula pada tahun 1965 apabila persatuan pengguna pertama ditubuhkan, iaitu Persatuan Pengguna Selangor. Ini diikuti pula dengan penubuhan beberapa persatuan pengguna negeri yang lain. Pada tahun 1973, persatuan-persatuan pengguna negeri ini telah menubuhkan sebuah persatuan gabungan di peringkat kebangsaan yang melahirkan Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna-Pengguna Malaysia iaitu FOMCA.

Semenjak itu, isu-isu kepengguna terus diberikan perhatian yang khusus oleh FOMCA sehingga menjadikan FOMCA sinonim dengan kepenggunaan di Malaysia.

Buku yang sedang anda tatapi ini mengulas tentang pergerakan pengguna di Malaysia hingga kini. Turut disentuh ialah dua orang tokoh penting yang telah memainkan peranan yang cukup besar dalam perkembangan kepenggunaan di Malaysia, iaitu Allahyarham Dato' Mohamed Sopiee Sheikh Ibrahim, presiden pertama FOMCA dan Profesor Dato' Mohd Hamdan Haji Adnan, presiden FOMCA pada masa ini.

Diterbitkan oleh

**Persatuan Pengguna Selangor
dan Wilayah Persekutuan**
No. 1C-1, Bangunan SKPPK
Jalan SS9A/17
47300 Petaling Jaya
Selangor Darul Ehsan
Tel : 03-7874 8097
Emel: ppsdwp@po.jaring.my

ISBN : 983-99757-1-4

Edisi : Februari 2004

Dicetak oleh : Syarikat Asas Jaya

ISBN 983-99757-1-4



9789839975710