



Kajian Pendayaupayaan Pengguna Malaysia 2019-2020



**Disediakan untuk
Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna
Oleh Ipsos Strategy3**

Hak Cipta Penerbit ©

Hak cipta terpelihara. Tiada kandungan daripada penerbitan ini yang boleh diterbitkan semula, disimpan dalam bentuk yang boleh diterbitkan semula atau diterbitkan semula secara elektronik, mekanikal, fotokopi, rakaman atau dalam sebarang bentuk tanpa kelulusan daripada Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna, Malaysia.

RINGKASAN EKSEKUTIF

Kajian Pendayaupayaan Pengguna Malaysia (CEI) Tahun 2019-2020 merupakan usaha Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP) untuk menghasilkan satu indeks bagi mengukur tahap pendayaupayaan pengguna di Malaysia dengan menjadikan 2020 sebagai tahun pengukuran asas.

Kepentingan pendayaupayaan pengguna telah diperakukan dalam Dasar Pengguna Negara (DPN) 2002. Secara umumnya, pengguna yang berdaya upaya mampu membuat keputusan yang lebih baik menggunakan sumber-sumber sedia ada yang terhad untuk memaksimumkan kesejahteraan dan kualiti hidupnya. Hakikatnya, pengguna yang berdaya upaya menjadi satu pemangkin kepada ekonomi – pengguna yang membuat keputusan yang lebih baik akan menggalakkan dan merancakkan persaingan dalam kalangan peniaga / pengusaha apabila mereka memilih untuk mengurus niaga dengan perniagaan yang menjual produk dan perkhidmatan berkualiti.

Oleh itu, seorang pengguna yang berdaya upaya mampu mengoptimumkan faedah dan hasil daripada pembangunan ekonomi, dan seterusnya melengkapi pelbagai matlamat negara. Instrumen kajian ini dibangunkan untuk menjadi satu pengukur kuantitatif kepada tahap pendayaupayaan pengguna bagi membantu proses penggubalan dasar Kerajaan.

Setelah melalui proses penandaarasan, rundingan dengan pemegang taruh dan satu kajian rintis, instrumen kajian ini dimuktamadkan kepada dua bahagian iaitu:

1. Indeks Pendayaupayaan Pengguna – mengukur tahap pendayaupayaan pengguna secara individu;
2. Persekitaran Pengguna – memberikan pemahaman mengenai sentimen tentang suasana pembelian yang berada di luar kawalan pengguna individu.

Kajian lapangan CEI yang meliputi 130 daerah dalam 16 negeri dan Wilayah Persekutuan telah dijalankan pada awal Mac 2020. Seramai 12,482 responden dari kawasan bandar dan luar bandar mengambil bahagian dalam kajian ini.

Hasil kajian tersebut kemudiannya dirumuskan kepada beberapa cadangan bagi menangani jurang dalam pendayaupayaan pengguna.

Indeks Pendayaupayaan Pengguna

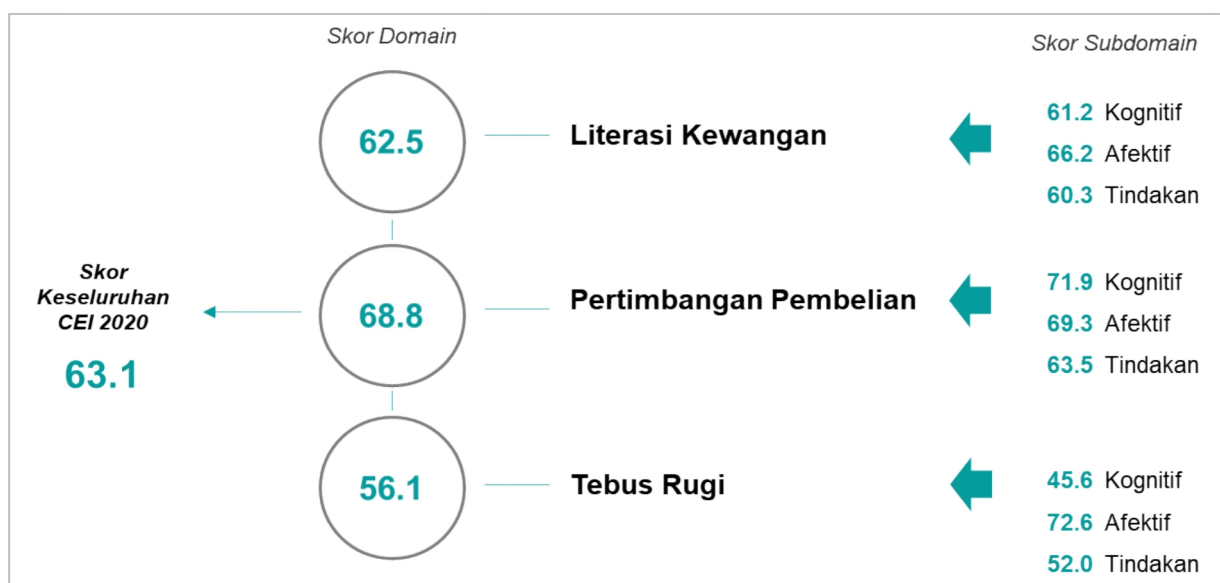
Instrumen CEI 2020 terdiri daripada 80 soalan yang dibahagikan kepada tiga domain yang berbeza iaitu: Literasi Kewangan, Pertimbangan Pembelian dan Tebus Rugi. Setiap domain kemudian dipecahkan kepada tiga subdomain iaitu: Kognitif, Afektif dan Tindakan yang membantu menilai tahap pendayaupayaan pengguna responden.

Jadual 1: Gambaran menyeluruh instrumen CEI

Domain	Subdomain
Literasi Kewangan: Keupayaan untuk membuat keputusan yang bijak dalam menguruskan perbelanjaan isi rumah, dan memahami isu kewangan asas yang relevan kepada kebanyakan pengguna	➤ Kognitif: pengetahuan dan pemahaman ➤ Afektif: kesediaan untuk bertindak berdasarkan pengetahuan ➤ Tindakan: tindakan dan amalan
Pertimbangan Pembelian: Memahami dan bertindak berdasarkan keputusan yang tepat sebelum dan semasa pembelian	➤ Kognitif: pengetahuan dan pemahaman ➤ Afektif: kesediaan untuk bertindak berdasarkan pengetahuan ➤ Tindakan: tindakan dan amalan
Tebus Rugi: Memahami hak dan ruang untuk mendapatkan ganti rugi selepas pengalaman membeli yang kurang memuaskan	➤ Kognitif: pengetahuan dan pemahaman ➤ Afektif: kesediaan untuk bertindak berdasarkan pengetahuan ➤ Tindakan: tindakan dan amalan

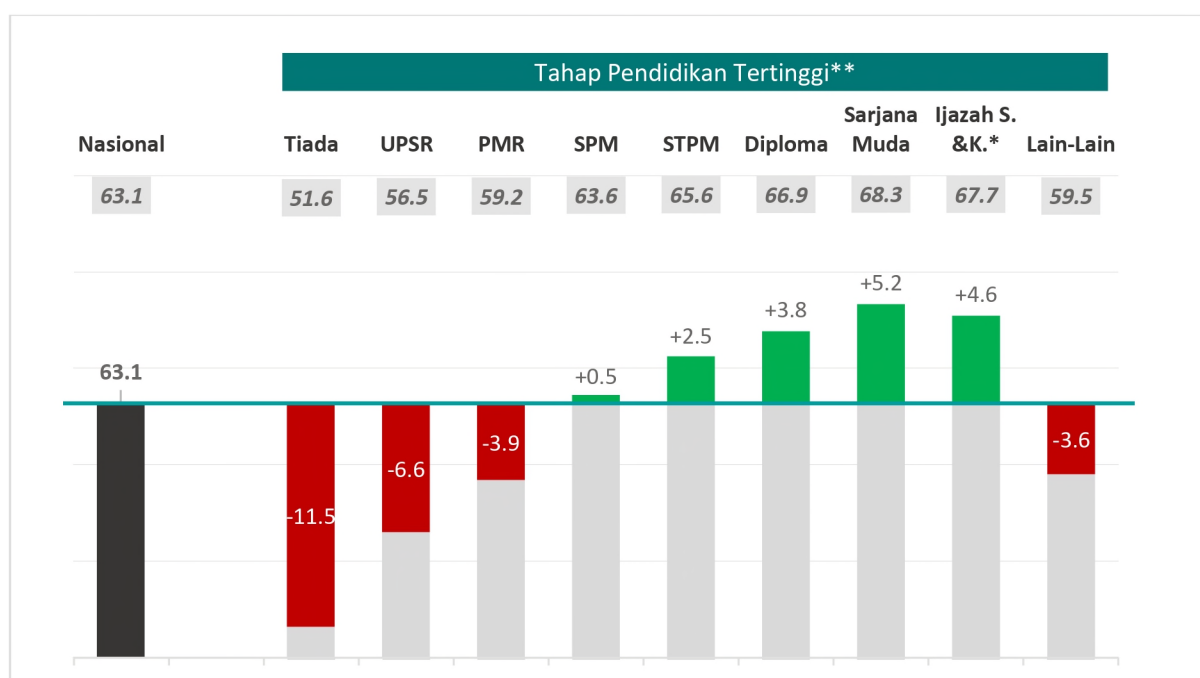
Skor Indeks Pendayaupayaan Pengguna Malaysia secara keseluruhan dikategorikan sebagai Sederhana pada tahap 63.1% bagi tahun 2020. Pengguna didapati mempunyai tahap daya upaya yang paling tinggi dalam domain Pertimbangan Pembelian dengan skor sebanyak 68.8%, diikuti domain Literasi Kewangan pada 62.5% manakala Tebus Rugi pula mencatatkan skor paling rendah, iaitu 56.1%. Hasil kajian yang ditunjukkan adalah selepas penggunaan wajaran berdasarkan nilai anggaran bagi setiap negeri, strata dan etnik rakyat Malaysia berumur 18 tahun dan ke atas yang diperolehi daripada Jabatan Perangkaan Malaysia ("DOSM").

Rajah 1: Skor keseluruhan indeks berwajaran untuk semua responden CEI 2020



Tahap pendayaupayaan pengguna didapati sepadan dengan tahap pencapaian pendidikan responden. Terdapat perbezaan yang besar dalam jurang antara kumpulan skor terendah (tiada pendidikan rasmi) dengan kumpulan skor tertinggi (sarjana muda) iaitu sebanyak 16.7%. Jurang dalam setiap domain didapati konsisten – Literasi Kewangan mencatatkan perbezaan terbesar, sebanyak -17.9%, manakala domain Tebus Rugi dan Pertimbangan Pembelian mempunyai skor hampir sama iaitu pada -16.8% dan -16.6%.

Rajah 2: Skor CEI 2020 berbanding dengan purata nasional mengikut tahap pendidikan tertinggi

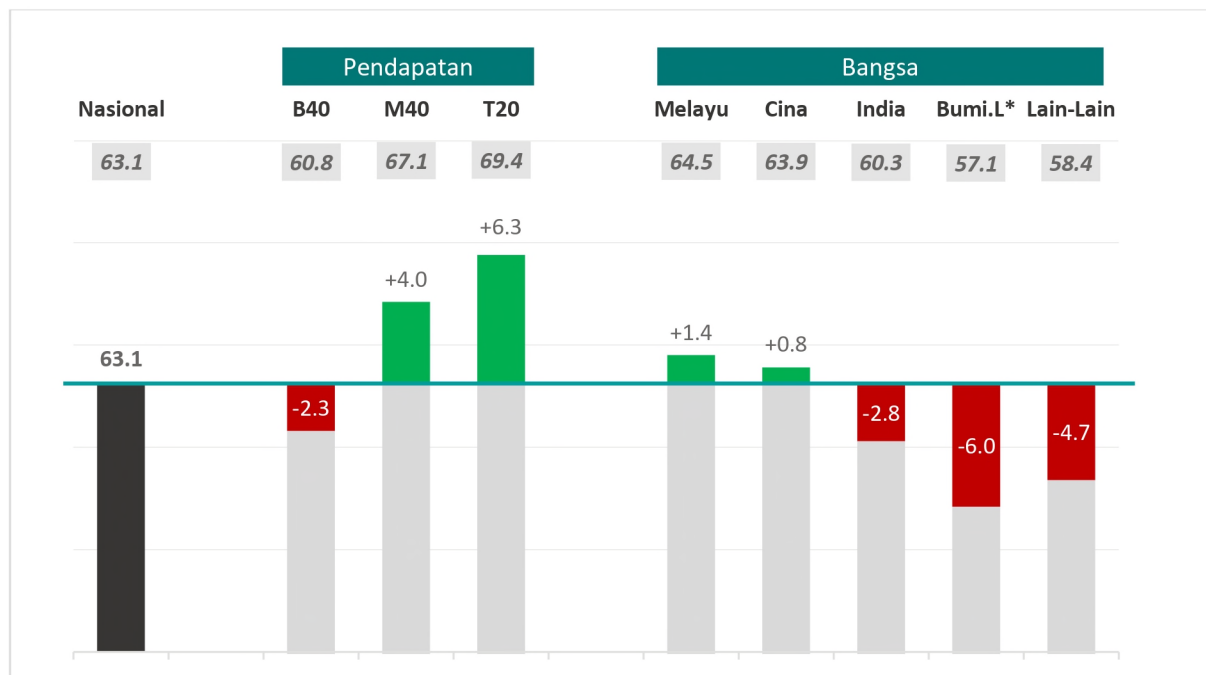


*Ijazah Sarjana/Ijazah Kedoktoran

**Termasuk tahap kelayakan yang setara, contohnya, PMR yang setara dengan SCE/SRP, STPM yang setara dengan STP/HSC/A-Levels, dan sebagainya.

Pendapatan isi rumah responden juga amat mempengaruhi skor keseluruhan pendayaupayaan pengguna. Ini kerana peningkatan pendapatan boleh guna akan meningkatkan kekerapan aktiviti membeli pengguna. Aktiviti membeli yang lebih kerap membolehkan pengguna mengaplikasikan pengetahuan dan kemahiran pengguna dengan lebih cekap.

Rajah 3: Skor CEI 2020 berbanding dengan purata nasional mengikut pendapatan dan bangsa

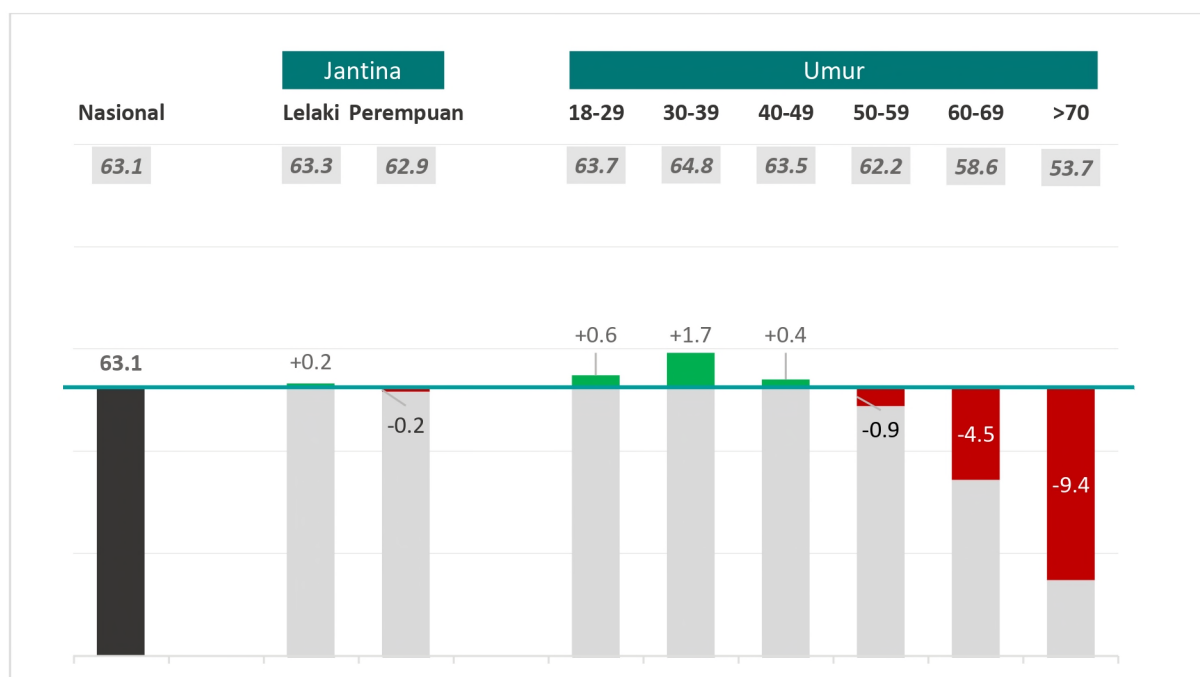


*Bumiputera lain merangkumi Bumiputera Sabah dan Sarawak

**Golongan B40 merangkumi pendapatan bulanan kasar isi rumah RM4,000 dan ke bawah; golongan M40 merangkumi pendapatan bulanan kasar isi rumah antara RM4,001 sehingga RM10,000; golongan T20 merangkumi pendapatan bulanan kasar isi rumah lebih daripada RM10,001

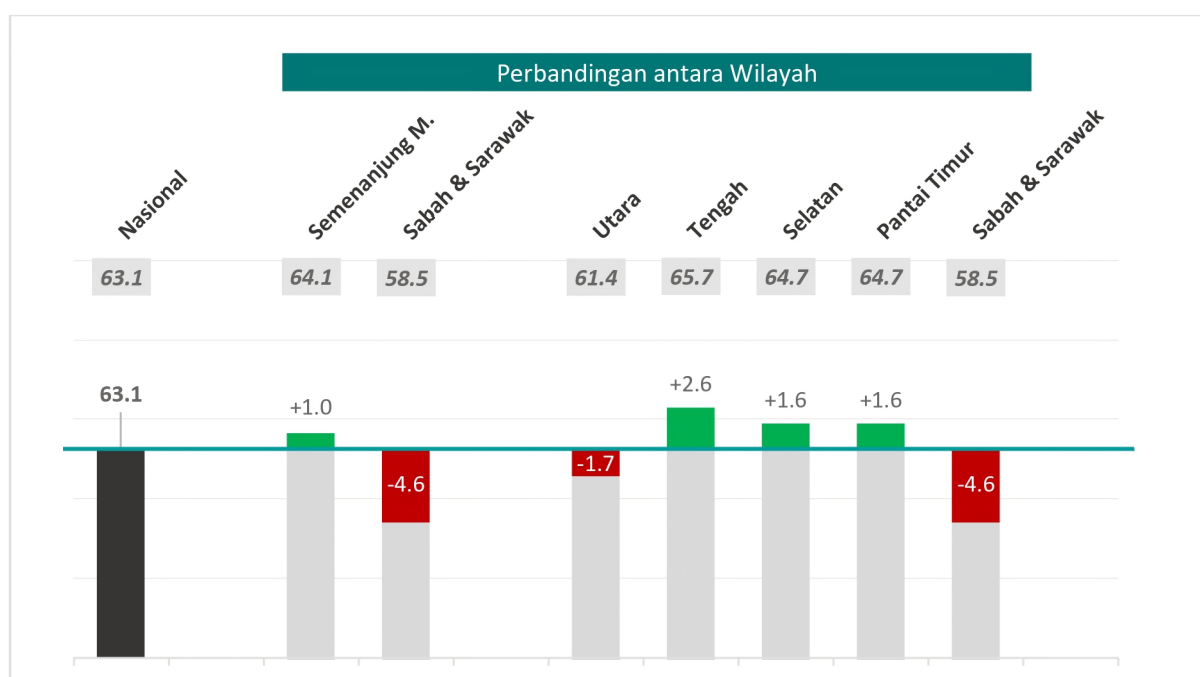
Kajian ini juga mencatatkan skor CEI 2020 yang berbeza di antara kumpulan umur responden. Kedua-dua skor indeks dan skor domain mencatatkan peningkatan untuk responden berumur 30-an, sebelum menunjukkan penurunan mendadak dalam kalangan responden lebih tua.

Rajah 4: Skor CEI 2020 berbanding dengan purata nasional mengikut jantina dan kumpulan umur



Kajian CEI 2020 juga menunjukkan perbezaan yang ketara di peringkat wilayah. Secara puratanya, perbezaan dalam skor pendayaupayaan antara kawasan bandar dengan luar bandar adalah hampir konsisten sementara perbezaannya agak ketara di antara responden di Sabah dan Sarawak dengan Semenanjung Malaysia.

Rajah 5: Skor CEI 2020 berbanding dengan purata nasional mengikut wilayah



Persekitaran Pengguna

Faktor Persekitaran Pengguna merangkumi konteks dan keadaan persekitaran pengguna individu dan ia melengkapi perspektif skor pendayaupayaan yang dinilai oleh indeks pendayaupayaan. Kaedah pengukuran yang berasingan ini dilakukan kerana Persekitaran Pengguna boleh menjadi satu halangan dalam pendayaupayaan pengguna yang bergantung kepada faktor-faktor pasaran yang relevan.

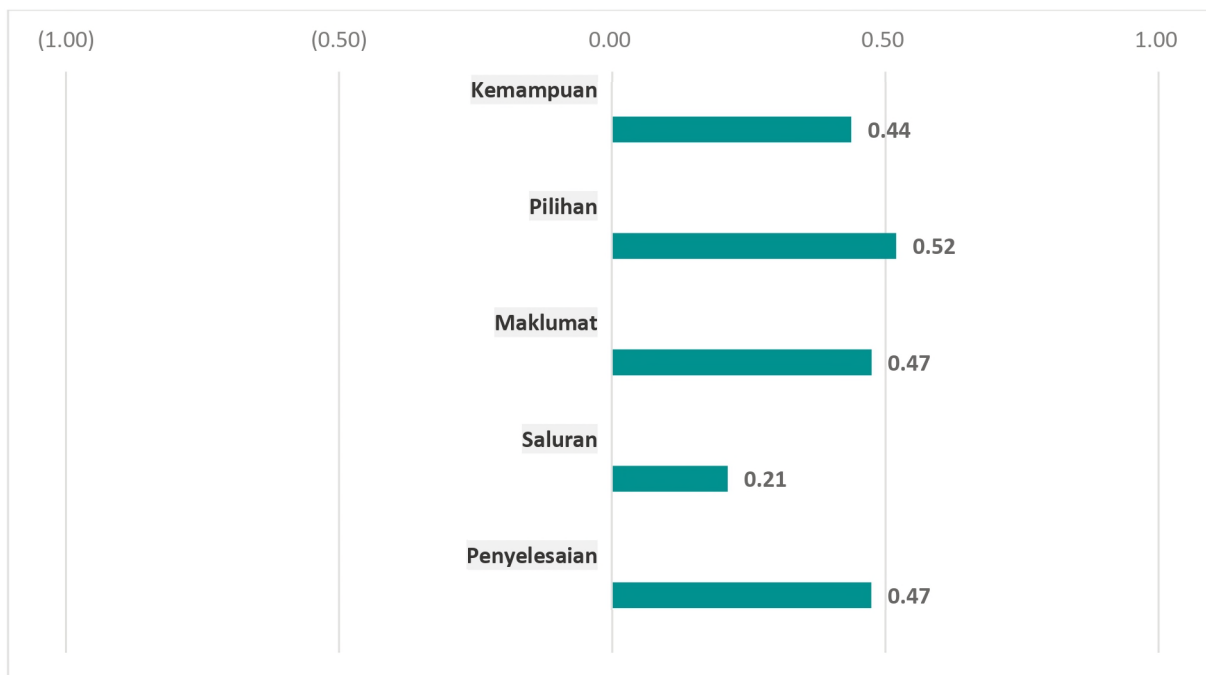
Bagi kajian ini, Persekitaran Pengguna dibahagikan kepada lima aspek. Setiap responden diminta menilai tahap persetujuan mereka terhadap pernyataan berkaitan lima aspek seperti berikut:

- i. Kemampuan: Kemampuan untuk mendapatkan keperluan asas
- ii. Pilihan: Pilihan produk keperluan asas yang mencukupi
- iii. Maklumat: Akses kepada maklumat untuk membuat keputusan pembelian
- iv. Saluran: Kesedaran dan kemudahan akses kepada saluran pengguna
- v. Penyelesaian: Mampu menyelesaikan masalah berkaitan pembelian

Sentimen pengguna dalam lima aspek tersebut kemudian diukur berdasarkan satu skala daripada -1.0 sehingga +1.0. Sebarang nilai melebihi sifar dianggap mewakili sentimen yang positif.

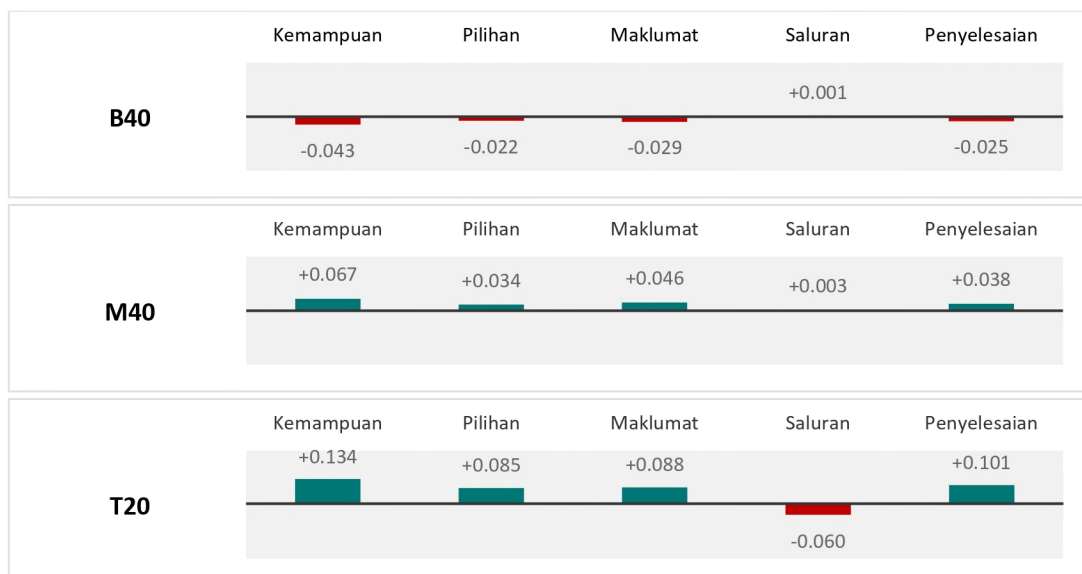
Secara keseluruhan, golongan pengguna Malaysia berpendapat bahawa barangan keperluan asas mempunyai harga yang berpatutan (0.44). Mereka juga mempunyai pilihan produk yang mencukupi (0.52). Namun, mereka kurang yakin terhadap saluran tebus rugi (0.21) tetapi secara umumnya, berpendapat bahawa sebarang masalah berhubung dengan pembelian akan dapat diselesaikan (0.47).

Rajah 6: Persekitaran Pengguna di Malaysia



Perbezaan dalam skor Persekitaran Pengguna yang telah diklasifikasikan mengikut kumpulan pendapatan adalah seperti yang dijangkakan. Isi rumah yang berpendapatan tinggi secara umumnya kurang menghadapi masalah dalam aspek Kemampuan dan Pilihan. Walaupun aspek Saluran menunjukkan perbezaan skor yang amat kecil untuk ketiga-tiga kumpulan, golongan T20 didapati lebih yakin untuk menyelesaikan sebarang masalah berkaitan pembelian mereka. Ini secara langsung menggambarkan tahap etika jual beli yang lebih tinggi bagi produk-produk yang lebih mahal.

Rajah 7: Perbezaan Skor Persekitaran Pengguna dengan purata nasional mengikut kumpulan pendapatan



Berdasarkan kumpulan umur, golongan pengguna yang lebih muda (18-29 tahun) secara umumnya mempunyai sentimen yang lebih positif tentang Persekitaran Pengguna berbanding purata nasional. Walau bagaimanapun, kumpulan berusia 60 tahun dan ke atas mencatatkan penurunan sentimen yang ketara, dengan catatan nilai jurang yang besar. Ini menunjukkan bahawa pengguna yang lebih berusia berdepan dengan masalah kekangan maklumat dan masalah untuk mendapatkan produk yang bersesuaian, yang merupakan sebahagian daripada faktor Persekitaran Pengguna.

Rajah 8: Perbezaan Skor Persekitaran Pengguna dengan purata nasional mengikut kumpulan umur

	Kemampuan	Pilihan	Maklumat	Saluran	Penyelesaian
18-29 tahun	+0.026	+0.004	+0.028	+0.030	+0.010
30-39 tahun		+0.014	+0.015	+0.016	+0.016
	-0.014				
40-49 tahun	+0.005	+0.006	+0.021	+0.029	+0.019
50-59 tahun		+0.006			
	-0.002		-0.007	-0.035	-0.013
60-69 tahun					
	-0.050	-0.045	-0.136	-0.122	-0.075
70 tahun dan ke atas					
	-0.156	-0.177	-0.209	-0.231	-0.166

Sentimen terhadap faktor Persekitaran Pengguna secara umumnya didapati selari dengan trend skor indeks. Responden di Semenanjung Malaysia, sama ada di kawasan bandar atau luar bandar, mencatatkan skor yang hampir sama dengan purata nasional. Namun, responden di Sabah dan Sarawak secara umumnya mencatatkan skor yang kurang positif. Responden dari kawasan luar bandar di Sabah dan Sarawak secara khususnya berpendapat bahawa mereka mempunyai masalah untuk menampung perbelanjaan asas dan kekurangan pilihan produk.

Walaupun sentimen terhadap saluran tebus rugi adalah hampir sama dengan purata nasional, mereka berpendapat bahawa mereka sukar untuk mengakses maklumat pembelian dan tidak mampu untuk menyelesaikan masalah berkaitan dengan pembelian. Sehubungan itu, hasil kajian ini boleh menjadi satu petunjuk untuk memperbaiki capaian kepada keperluan asas dan penyelesaian pertikaian pembelian bagi masyarakat luar bandar di Sabah dan Sarawak.

Rajah 9: Perbezaan Skor Persekitaran Pengguna dengan purata nasional mengikut strata

Semenanjung Malaysia Bandar	Kemampuan	Pilihan	Maklumat	Saluran	Penyelesaian
	+0.022	+0.024	+0.017		+0.020
				-0.000	
Semenanjung Malaysia Luar Bandar	Kemampuan	Pilihan	Maklumat	Saluran	Penyelesaian
	+0.003			+0.010	
		-0.007	-0.012		-0.003
Sabah & Sarawak Bandar	Kemampuan	Pilihan	Maklumat	Saluran	Penyelesaian
	-0.068	-0.083	-0.041	-0.010	-0.050
Sabah & Sarawak Luar Bandar	Kemampuan	Pilihan	Maklumat	Saluran	Penyelesaian
	-0.143	-0.125	-0.103	-0.011	-0.133

Cadangan Strategik

Pendayaupayaan pengguna telah menjadi matlamat penting dalam dasar Kerajaan sejak dahulu lagi. Peranan pendayaupayaan pengguna menjadi semakin penting terutamanya ketika negara sedang menuju ke arah status negara maju yang berpendapatan tinggi.

Berdasarkan penemuan daripada skor indeks pendayaupayaan pengguna, sentimen mengenai Persekitaran Pengguna dan pemahaman daripada penyelidikan kualitatif primer, bagi mencapai hasil dasar yang terbaik dan seterusnya mempercepatkan pembentukan sebuah masyarakat pengguna yang berdaya upaya, kajian ini mengemukakan cadangan-cadangan seperti berikut:

1. Mengurangkan jurang pendayaupayaan pengguna individu melalui inisiatif yang bersasar

Tahap pendayaupayaan pengguna di Malaysia adalah berbeza-beza mengikut petunjuk pelbagai domain demografi kerana pengguna yang kurang berdaya upaya pada kebiasaannya juga merupakan golongan yang tidak berkemampuan. Hasil kajian ini membolehkan inisiatif yang bersasar dikembangkan untuk manfaat golongan yang paling memerlukannya.

Inisiatif yang dicadangkan:

- i. Membangunkan program bersasar masyarakat untuk mendidik golongan rentan mengenai hak pengguna, kemahiran penting sebagai pengguna dan saluran untuk mendapatkan tebus rugi.
- ii. Memastikan bahawa pengguna yang lebih berusia mempunyai akses kepada maklumat pengguna dan saluran tebus rugi.
- iii. Meningkatkan kesedaran mengenai risiko pembelian dalam talian melalui saluran media sosial.

2. Mengkaji peranan tapak pasar dalam talian bagi menangani masalah pengguna e-dagang yang berleluasa

Ramai pengguna di Malaysia menghadapi masalah dengan pembelian dalam talian, dan ia boleh bertambah buruk apabila perniagaan runcit mula beralih kepada perniagaan dalam talian dan jumlah pengguna e-dagang semakin meningkat. Tapak-tapak pasar dalam talian boleh memainkan peranan yang lebih penting dalam menangani masalah tersebut kerana mereka berperanan sebagai peruncit dalam talian yang menjadi orang tengah kepada sejumlah besar perniagaan dan pengguna.

Inisiatif yang dicadangkan:

- i. Menggalakkan dan mengawasi usaha tapak pasar dalam talian untuk mengurangkan masalah penipuan dan pembelian dalam talian bagi membina kepercayaan dan menggalakkan amalan baik.
- ii. Mewajibkan tapak pasar dalam talian untuk menyediakan akses kepada maklumat pengguna dan saluran tebus rugi kepada pengguna.

3. Memperkukuhkan usaha sedia ada untuk menangani cabaran pengguna di Sabah dan Sarawak

Kajian ini mendapati wujud jurang besar dalam pendayaupayaan pengguna dan persekitaran luaran pengguna antara Semenanjung Malaysia, Sabah dan Sarawak, khususnya di kawasan luar bandar Sabah dan Sarawak. Kerjasama antara pihak Kerajaan dan NGO memainkan peranan penting untuk mengatasi cabaran-cabaran unik di luar bandar Sabah dan Sarawak.

Inisiatif yang dicadangkan:

- i. Memperkukuhkan kerjasama antara Kerajaan dan NGO untuk menangani cabaran yang dihadapi oleh pengguna di Sabah dan Sarawak.
- ii. Menilai semula kesan daripada dasar-dasar negara terhadap persekitaran pengguna di Sabah dan Sarawak.