

**SEMPENA HARI PENGGUNA SEDUNIA 1996 DAN PELANCARAN PERTANDINGAN KELUARGA HIDUP SELESA**

DEWAN MUKTAMAR, PUSAT ISLAM, KUALA LUMPUR, 4 JUN 1996

Saya mengucapkan terima kasih kepada Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna kerana menjemput saya ke Majlis Perasmian Hari Pengguna Sedunia 1996 dan melancarkan pertandingan Keluarga Hidup Selesa.

2. Konsep kepenggunaan adalah satu konsep yang dicipta oleh tokoh-tokoh tertentu dengan tujuan melindungi pengguna daripada penipuan oleh pembekal, sama ada pembekal khidmat atau barangan. Sebelum adanya gerakan pengguna, pengguna hanya boleh mengadu kepada pihak berkuasa apabila mereka berasa tertipu. Selain daripada proses ini tidak mudah dan mungkin memerlukan wang yang banyak, pihak yang menerima aduan biasanya kurang memberi perhatian ataupun bersimpati dengan pengguna.

3. Dengan adanya gerakan pengguna dan publisiti berkenaan kegiatannya dan pendedahan yang dibuat olehnya, hak pengguna lebih terpelihara. Penjual atau pembekal tidak lagi boleh bersikap endah tak endah apabila khidmat atau barangan yang dibekal tidak menepati apa yang didakwa. Harga juga tidak lagi boleh dinaikkan dengan sewenang-wenangnya. Dengan itu keadaan ekonomi negara dan kos sara hidup terkawal dan ekonomi negara lebih berdaya maju. Akhirnya pembekal sendiri mendapat manfaat.

4. Pembekal khidmat atau barangan mendapat manfaat kerana inflasi sifar atau inflasi yang rendah bukan sahaja bermakna kos sara hidupnya rendah tetapi kos pengeluaran atau buatan juga terus rendah. Keuntungannya tidak terjejas bahkan penjualan mungkin meningkat.

5. Tahun lepas saya telah menjelaskan bahawa pengguna dan pembekal adalah orang yang sama; pembekal sesuatu khidmat atau barangan tetap menjadi pengguna banyak khidmat dan barangan yang lain. Sepertimana sebagai pengguna dia tidak suka haknya dicabul, iaitu barangan yang dibekal tidak menepati `standard' atau harga yang dijanji, seperti itu jugalah sebagai pembekal dia tidak boleh harap orang lain sebagai pengguna barangan atau khidmatnya berpuashati dengan bekalan yang tidak menepati `standard'. Jika kita sebagai pengguna mempunyai hak yang perlu dilindungi dan dihormati, kita harus ingat akan hak ini apabila kita menjadi pembekal. Kita tidak akan dihormati jika kita tidak menghormati orang lain.

6. Hakikat asas ini perlu kita ingati sepanjang masa. Terlalu ramai daripada kita hanya memikirkan diri kita sebagai pengguna

dengan tidak sedikit pun sedar bahawa kita semua adalah pembekal.

7. Mungkin kita percaya kita tidak mengeluarkan apa-apa untuk dijual kepada sesiapa. Mungkin secara langsung tidak. Tetapi secara tidak langsung, dengan kesan yang tidak sedikit, kita 'menjual' khidmat atau barangan sekurang-kurangnya kepada majikan yang membayar upah kepada kita.

8. Kerani dalam pejabat Kerajaan menjual khidmatnya kepada Kerajaan dan khidmat Kerajaan kepada orang ramai. Jika ia tidak cergas dan cekap dalam memproses atau menaip surat, kelewatan itu mempunyai kesan kepada bekalan khidmat kepada pengguna. Budak pejabat yang melambatkan penghantaran surat pun boleh merugikan pelanggan khidmat Kerajaan. Jika kerana ini Kerajaan menjadi tidak efisien maka kos segala-galanya akan meningkat.

9. Dalam syarikat pembekal khidmat atau barangan, tiap seorang kakitangan menyumbang kepada kejayaan membekal apa sahaja kepada pengguna. Daripada kerani dan pemandu kereta hingga ke eksekutif tertinggi, semuanya bertanggungjawab dalam membekal keluaran syarikat. Kelewatan atau mutu yang rendah barangan yang dihasilkan bermakna kos meningkat dan pengguna tidak mendapat haknya. Kemajuan ekonomi negara juga akan terjejas.

10. Jika kita dapat ingat sepanjang masa bahawa kita semua adalah pembekal dan bertanggungjawab kepada diri kita sendiri sebagai pengguna, maka hak kita sebagai pengguna akan terpelihara sepanjang masa. Jika hari ini pengguna berasa hak mereka tidak diberi pertimbangan yang sewajarnya, sebabnya ialah kerana kita hanya melihat diri kita sebagai pengguna dan lupa akan tanggungjawab kita sebagai pembekal.

11. Pengguna dan gerakan pengguna memanglah baik untuk memelihara kualiti khidmat dan barangan yang dipasarkan. Tanpa gerakan pengguna khidmat dan barangan akan jatuh mutunya dan harga akan meningkat. Dengan itu bermacam-macam masalah akan dihadapi oleh masyarakat dan negara.

12. Barangan yang bermutu rendah atau/dan harganya yang tinggi tidak akan berdayasaing dalam pasaran, baik di dalam mahupun di luar negeri. Untuk pasaran dalam negeri Kerajaan akan diminta melindungi barangan tempatan. Perlindungan oleh Kerajaan sebenarnya bermakna memaksa pengguna tempatan membayar harga yang lebih atau menerima kualiti yang rendah. Dengan perkataan lain bukan Kerajaan yang melindungi pembekal tetapi pengguna yang melindungi pembekal dan memikul beban. Ini sudah tentu tidak adil kepada pengguna.

13. Sebaliknya barangan yang kos pengeluarannya mahal atau kualitinya rendah tidak dapat dieksport. Dengan itu jumlah keluaran tidak tinggi dan tidak dapat menolong mengurangkan kos pengeluaran. Sekali lagi pengguna tempatan terpaksa menanggung beban.

14. Adakalanya barangan yang diimport meningkat harganya. Keadaan ini sukar dikawal. Kita mengimport barangan perlu seperti gula, tepung, daging dan lain-lain. Di sini peranan pengguna adalah terhad kerana pembekal adalah orang asing. Hanya yang boleh kita lakukan ialah dengan berjimat cermat dan mengurangkan penggunaan barangan ini. Di mana mungkin, kita gunakan barangan gantian tempatan. Demikian jugalah dengan barangan mewah yang diimport. Pengguna harus kurangkan penggunaannya untuk memaksa harga barangan import ini akan dikurangkan dan kualiti akan diperbaiki.

15. Kesan kegiatan dan selera pengguna tidak sedikit. Pembekal yang bijak perlu mengambilkira selera dan pendapat pengguna jika mereka ingin menempuh kejayaan. Demikian sebuah negara seperti Malaysia yang bergantung kepada perdagangan untuk pertumbuhan ekonomi perlu sentiasa mengambilkira pandangan pengguna, iaitu negara-negara yang menjadi pasaran bagi barangannya.

16. Sementara itu dalam Rancangan Malaysia Ke-7 aspek-aspek kepenggunaan yang ditekankan adalah program peningkatan kesedaran dan perlindungan pengguna serta perwujudan amalan perdagangan yang sihat dan beretika. Bagi mewujudkan amalan perdagangan yang sihat dan beretika strategi yang ditentukan bagi Kementerian meliputi:-

a) Kawalan harga dan bekalan barang-barang perlu;

b) Kempen kesedaran peniaga dan mewujudkan kod-kod etika termasuk kod etika Pengarah Syarikat yang dilancar baru-baru ini;

c) Memperkemas dan menguatkuasakan undang-undang baru; dan

d) Memperkemas rekod-rekod perniagaan dan syarikat. Kita sedar akan wujudnya peniaga dan ahli korporat yang walaupun tidak ramai mencemar nama baik golongan mereka dengan amalan-amalan yang tidak sihat di pasaran, antaranya:-

a) Pengiklanan yang palsu atau yang mengelirukan pengguna. Amalan ini tidak terhad kepada barangan pengguna sahaja tetapi turut melibatkan produk perkhidmatan, pelancongan dan perumahan;

b) Pemasaran barangan yang tidak selamat diguna;

c) Penipuan daripada segi sukatan, kandungan dan keupayaan barangan atau perkhidmatan;

d) Wujudnya golongan yang sanggup melanggar undang-undang negara dan mengamalkan aktiviti yang tidak sihat seperti penipuan, penyeludupan dan aktiviti- aktiviti tidak bermoral.

17. Sekali lagi ingin saya tekankan bahawa walaupun pengamal cara-cara yang tidak baik ini hanya sedikit sahaja tetapi kesannya amat buruk kepada masyarakat peniaga sendiri. Demikian penipuan yang dilakukan oleh syarikat membawa bakal haji ke tanah suci menyebabkan nama syarikat lain tidak lagi mendapat kepercayaan bakal haji.

18. Kita berhasrat menjadi negara maju menjelang tahun 2020. Negara maju tidak akan mempunyai apa- apa makna jika nikmat dan kualiti hidup rakyat tidak maju bersama. Seperti yang telah saya terangkan, pendapatan rakyat yang meningkat tidak mempunyai apa- apa erti jika daya beli mereka tidak meningkat. Dan daya beli mereka tidak akan meningkat jika harga khidmat dan barangan meningkat bersama-sama dengan kenaikan pendapatan sama ada sebagai upah atau keuntungan.

19. Banyak sebab yang menaikkan inflasi. Antaranya ialah tabiat mengguna secara keterlaluan - 'conspicuous consumption'. Walaupun kita memiliki wang yang banyak kita perlu berbelanja dengan bijak. Kita perlu mengambilkira harga jualan yang berpatutan. Adalah lebih baik kita membeli lebih banyak jenis barangan atau khidmat yang berharga yang berpatutan daripada membeli sesuatu barangan tanpa mengambilkira harga semata-mata kerana kita mampu membayar apa juga harga yang disebut. Walau bagaimana tinggi pendapatan kita, adalah lebih baik kita menabung daripada membeli apa sahaja tanpa mengambilkira harga.

20. Sebaliknya jika kita mampu membeli lebih banyak jenis barangan, termasuk barangan mewah yang berharga berpatutan, kita tidak akan menyebabkan inflasi. Dalam pada itu kita akan mengembangkan kegiatan perniagaan dalam berbagai jenis barangan atau khidmat dan ini akan menyumbang kepada aktiviti dagangan yang mewujudkan peluang-peluang kerja dan perniagaan.

21. Dengan perkataan lain jika kita mampu membeli barangan mewah atau khidmat bermutu tinggi, asalkan harga berpatutan, ia bukan pembaziran. Ia sebenarnya menyumbang kepada perkembangan ekonomi negara dan menolong meningkatkan pendapatan peniaga dan pekerja.

22. Demikian jika kita makan di gerai dan membayar harga yang murah, kita menyumbang kepada inflasi sifar. Tetapi ini tidak bermakna mereka yang mampu makan di restoran dan membayar harga yang lebih tinggi mengkhianati inflasi sifar. Sebabnya ialah harga yang dibayar termasuk sewa kedai, gaji pelayan, hawa dingin dan lain-lain lagi yang tidak ditanggung oleh gerai tepi jalan.

23. Sebenarnya kita berharap peniaga dalam gerai akan dapat memperbaiki cara perniagaannya sehingga ia dapat berniaga dalam kedai berhawa dingin, dengan kemudahan-kemudahan lain walaupun harga jualannya akan meningkat. Di masa yang sama kita berharap pelanggannya juga akan mendapat upahan atau pendapatan yang bertambah yang akan membolehkannya pergi ke restoran.

24. Akhirnya kita ingin melihat semua gerai diganti dengan kedai yang lebih sempurna yang tidak kurang kemajuan mereka kerana pendapatan semua rakyat meningkat dan mampu meneruskan langganan mereka di kedai-kedai yang lebih sempurna ini. Dengan ini baharulah kita dapat mendakwa bahawa kualiti hidup rakyat Malaysia sudah meningkat tetapi inflasi terus rendah atau masih inflasi sifar.

25. Hasrat kita ialah untuk meningkatkan pendapatan semua rakyat di semua peringkat supaya mereka boleh menikmati barangan dan khidmat yang lebih berkualiti. Bahawa barangan dan khidmat ini lebih tinggi harga tidak bermakna inflasi kerana harga ini termasuk kualiti yang lebih baik. Sebenarnya hari ini pun kualiti hidup di Malaysia sudah meningkat.

26. Jika dahulu mereka yang berpendapatan rendah cangkung di tepi jalan dan makanan dijual oleh penjaja yang kandar jualannya, hari ini gerai yang masih di tepi jalan mempunyai meja yang bertudung kain dan kerusi plastik. Sudah tentu harga juga sudah meningkat. Tetapi upah pekerja pun meningkat sehingga bukan sahaja mampu makan dalam keadaan lebih selesa, tetapi tempat tinggal yang disewa juga lebih baik.

27. Di masa hadapan kita ingin melihat pemilik gerai menggantikannya dengan rumah kedai yang memerlukan harga jualan dinaikkan tetapi masih juga mampu dibayar oleh pekerja yang mendapat upah yang lebih tinggi. Tingginya upah ini adalah hasil daripada peningkatan produktiviti pekerja, yang sudah lebih cekap, mengeluarkan barangan atau khidmat yang lebih berkualiti dan canggih. Dengan perkataan lain kualiti hidup semua pihak sudah meningkat dalam semua aspek.

28. Semakin lama semakin cekaplah rakyat Malaysia, daripada buruh hingga ke eksekutif, dan semakin tinggi pendapatan mereka. Dengan itu mereka semua akan mampu membiayai kehidupan

yang lebih selesa, sehingga taraf hidup adalah sama dengan taraf hidup di negara maju. Pada ketika itu akan tercapailah taraf negara maju yang menjadi matlamat negara.

29. Percayalah kita boleh capai matlamat ini jika kita sebagai pengguna tidak lupa akan kepentingan dan hak pengguna semasa kita berperanan sebagai pembekal. Peningkatan taraf hidup tidak bermakna pertambahan pendapatan sahaja. Kualiti juga harus meningkat dan untuk kualiti yang meningkat ini kita harus sanggup membayar dengan harga yang berpatutan dengan kualiti. Dengan ini inflasi tidak sebenarnya meningkat kerana barangan dan khidmat lebih baik dari dahulu semasa harganya murah.

30. Pengguna tidak tertipu jika kenaikan harga disertai dengan peningkatan kualiti. Mustahil kita akan menikmati kualiti yang lebih baik tanpa kenaikan harga. Tetapi jika kualiti sama atau hasil kerja kita adalah sama, kenaikan harga atau upah bermakna inflasi. Kita tidak akan menikmati kualiti hidup yang lebih baik walaupun perbelanjaan atau upahan lebih tinggi. Inilah yang perlu ditentang oleh pengguna.

31. Matlamat perjuangan pengguna hendaklah jelas. Sasaran perlu dikenalpasti. Harga mestilah sejajar dengan kualiti yang dijanji. Tidak ada perbezaan di antara harga barangan atau khidmat yang kita bayar dengan upah yang dibayar untuk kerja yang kita buat atau yang kita janjikan. Upah di sini bukan hanya bermakna bayaran kepada pekerja tetapi bayaran gaji untuk eksekutif tertinggi juga adalah upah yang perlu diambilkira. Jika eksekutif tidak menyumbang apa-apa tambahan nilai kepada barangan atau khidmat oleh majikannya, ini juga menekankan pengguna, dan pengguna harus ambilkira.

32. Jika kita semua sedar dan faham akan kaitan yang rapat di antara pengguna dan pembekal, dan betapa kepentingan kita sebagai pengguna adalah sama dengan tanggungjawab kita sebagai pembekal, maka perjuangan pengguna akan lebih bermakna dan lebih berhasil. Dalam pada itu daya saingan barangan dan khidmat kita akan meningkat dan kita semua akan mendapat banyak nikmat daripada perjuangan yang mulia ini.

33. Dengan ini saya dengan sukacitanya merasmikan Hari Pengguna Sedunia dan melancarkan pertandingan Keluarga Hidup Selesa.