

MENGGAJI PERSEPSI PENGGUNA DI KAWASAN PERMATANG PAUH
TERHADAP KEBERKESANAN PERANAN KPDNKK DALAM
MENGAWAL KENAIKAN HARGA BARANG

10DAT13F1080 FARAH DINA BINTI FAKHRUL AZMAN
10DAT13F1083 PUGANESWARAN A/L CHANDRAN
10DAT13F1089 NURDIANA ATIQAH BINTI MOHD YUSRI
10DAT13F1092 ZULAIKHA BINTI ZULKHARNAIN
10DAT13F1095 NUR LIYANA BINTI RIDWAN
10DAT13F1158 LEE MEI MEI

LAPORAN INI DIKEMUKAKAN UNTUK MEMENUHI SEBAHAGIAN
DARIPADA SYARAT MEMPEROLEH DIPLOMA AKAUNTANSI

JABATAN PERDAGANGAN
POLITEKNIK SEBERANG PERAI

2015

PENGHARGAAN

Bersyukur kami ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah-NYA dan bantuan beberapa pihak, kami telah menyiapkan Laporan Projek “Business Research” bagi modul “Business Research” (PB605).

Pertama sekali ucapan jutaan terima kasih diucapkan kepada penyelia kami Puan Marsitah Binti Abdullah kerana telah banyak membantu dan memberi sokongan serta kerjasama yang tidak terhingga dalam menjayakan penyelidikan ini. Terima kasih juga diucapkan kepada Puan Isratun Binti Idris selaku pensyarah modul kerana sudi memberikan tunjuk ajar dan panduan dalam menyediakan laporan ini sepanjang kami menjalani penyelidikan ini.

Laporan penyelidikan ini secara amnya mengandungi maklumat – maklumat berkaitan dengan kajian kami yang bertajuk “Mengkaji Persepsi Pengguna Di Kawasan Permatang Pauh Terhadap Keberkesanan Peranan KPDNKK Dalam Mengawal Kenaikan Harga Barang”. Terdapat juga lampiran seperti borang soal selidik yang telah dijalankan bagi membantu kami untuk mencapai objektif kajian.

Akhir kata, terima kasih sekali lagi kepada semua pihak yang terlibat di atas sumbangan yang diberikan, iaitu Pihak Politeknik Seberang Perai serta semua yang turut membantu, memberi tunjuk ajar, nasihat, sokongan dan dorongan kepada kami dalam menjayakan penyelidikan ini. Tanpa tunjuk ajar daripada mereka kami mungkin tidak dapat menyiapkan laporan ini dengan sebaiknya.

Sekian, terima kasih.

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji persepsi pengguna di kawasan permatang pauh terhadap keberkesanan peranan KPDNKK dalam mengawal kenaikan harga barang. Dalam kajian ini, faktor yang dikenalpasti ialah pemantauan, pemeriksaan dan penguatkuasaan. Bagi mencapai objektif kajian, maklumbalas daripada pengguna di kawasan Permatang Pauh dapat dikumpulkan. Seramai 100 orang responden yang telah dipilih melalui kaedah persampelan kebarangkalian iaitu secara persampelan *convenience*. Kajian ini berbentuk tinjauan menggunakan soal selidik. Bagi memenuhi objektif kajian kajian, borang soal selidik telah diedarkan kepada responden untuk memperolehi maklumat kajian. Hasil dapatan kajian diproses menggunakan sistem SPSS (*Statistical Package for Social Science*) version 22.0. Dapatan kajian menunjukkan aspek penguatkuasaan berada pada min tertinggi iaitu pengguna amat bersetuju dengan peranan KPDNKK, diikuti dengan aspek kedua iaitu pemeriksaan dan yang terakhir adalah peranan dari aspek pemantauan.

ABSTRACT

This study aimed to investigate the perception of consumers in Permatang Pauh on the effectiveness of the role of the ministry in controlling rising prices. In this study, the factors identified are monitoring, inspection and enforcement. To achieve the objectives of the research, feedback from users in the Permatang Pauh can be collected. A total of 100 respondents were selected through probability sampling method for sampling of convenience. This study surveys using questionnaires. To meet the objectives of the research study, questionnaires were distributed to respondents to obtain research information. The findings were processed using SPSS (*Statistical Package for Social Science*) version 22.0. The findings show that enforcement is at the highest mean that users fully agree with the role of the ministry, followed by a second aspect of the inspection and the last is the role of the monitoring.

ISI KANDUNGAN

		Halaman
PENGESAHAN LAPORAN PROJEK		ii
PENGAKUAN		iii
PENGHARGAAN		v
ABSTRAK		vi
ABSTRACT		vii
KANDUNGAN		viii
SENARAI JADUAL		xiii
SENARAI RAJAH		xiv
BAB 1	PENDAHULUAN	
1.1	Latar Belakang Masalah	1
1.2	Pernyataan Masalah	3
1.3	Objektif Kajian	6
1.4	Persoalan Kajian	7
1.5	Skop Kajian	7
1.6	Kepentingan Kajian	7
	1.6.1 Kepentingan Kepada Pihak KPDNKK	8
	1.6.2 Kepentingan Kepada Peniaga	8
	1.6.3 Kepentingan Kepada Pengguna	8
	1.6.4 Kepentingan Kepada Pengkaji	9
1.7	Definisi Operasi	9
	1.7.1 KPDNKK	9
	1.7.2 Pemeriksaan	9
	1.7.3 Penguatkuasaan	10
	1.7.4 Pemantauan	10

1.7.5	Peniaga	10
1.7.6	Pengguna	10
1.7.7	Kawalan	11
1.7.8	Harga	11
1.7.9	Barangan	11
1.8	Limitasi Kajian	11
BAB 2	SOROTAN KAJIAN	
2.1	Pendahuluan	13
2.2	Aspek Pemantauan	13
2.3	Aspek Pemeriksaan	15
2.4	Aspek Penguatkuasaan	17
2.5	Kesimpulan	19
BAB 3	METODOLOGI KAJIAN	
3.1	Pendahuluan	21
3.2	Reka Bentuk Kajian	22
3.3	Kaedah Pengumpulan Data	22
3.3.1	Data Primer	22
3.3.2	Data Sekunder	23
3.4	Populasi Dan Sampel	23
3.4.1	Populasi	23
3.4.2	Sampel	23
3.5	Instrumen Kajian	24
3.5.1	Borang soal selidik	25

3.6	Kaedah Penganalisaan Data	27
3.6.1	Analisis kajian rintis (SPSS)	27
3.6.2	Analisis kekerapan	28
3.6.3	Analisis min	28
3.7	Kesimpulan	29
BAB 4	ANALISIS DATA	
4.1	Pendahuluan	30
4.2	Analisis Kebolehpercayaan Data	31
4.2.1	Kajian Rintis (<i>Pilot Test</i>)	31
4.2.2	Analisis Kebolehpercayaan	31
4.3	BAHAGIAN A : Latarbelakang Responden	33
4.3.1	Taburan Responden Mengikut Jantina	33
4.3.2	Taburan Responden Mengikut Umur	35
4.3.3	Taburan Responden Mengikut Status	37
4.3.4	Taburan Responden Mengikut Bangsa	39
4.3.5	Taburan Responden Mengikut Sektor Pekerjaan	41
4.3.6	Taburan Responden Mengikut Pendapatan	43
4.4	BAHAGIAN B : Mengkaji Persepsi Pengguna Di Kawasan Permatang Pauh Terhadap Keberkesanan Peranan KPDNKK Dalam Mengawal Kenaikan Harga Barang	45
4.4.1	Peranan KPDNKK dari aspek pemantauan – Persepsi Pengguna di kawasan Permatang Pauh terhadap keberkesanan peranan KPDNKK dalam mengawal kenaikan harga barang	47

4.4.2	Peranan KPDNKK dari aspek pemeriksaan – Persepsi Pengguna di kawasan Permatang Pauh terhadap keberkesanan peranan KPDNKK dalam mengawal kenaikan harga barang	50
4.4.3	Peranan KPDNKK dari aspek penguatkuasaan – Persepsi Pengguna di kawasan Permatang Pauh terhadap keberkesanan peranan KPDNKK dalam mengawal kenaikan harga barang	52

BAB 5 KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.1	Pendahuluan	55
5.2	Perbincangan	57
5.2.1	Peranan KPDNKK dari aspek pemantauan – Persepsi Pengguna di kawasan Permatang Pauh terhadap keberkesanan peranan KPDNKK dalam mengawal kenaikan harga barang	57
5.2.2	Peranan KPDNKK dari aspek pemeriksaan – Persepsi Pengguna di kawasan Permatang Pauh terhadap keberkesanan peranan KPDNKK dalam mengawal kenaikan harga barang	58
5.2.3	Peranan KPDNKK dari aspek penguatkuasaan – Persepsi Pengguna di kawasan Permatang Pauh terhadap keberkesanan peranan KPDNKK dalam mengawal kenaikan harga barang	59
5.3	Implikasi Kajian	60
5.4	Cadangan	62
5.4.1	Pihak KPDNKK	62
5.4.2	Peniaga	62
5.4.3	Pengguna	63

5.4.4	Pengkaji	63
5.5	Kesimpulan	64

BIBLIOGRAFI

LAMPIRAN

SENARAI JADUAL

No.Jadual	Tajuk.	Halaman.
3.5.1	Skala Likert	26
4.2.2	Analisis Kebolehpercayaan data	32
4.3.1	Taburan Responden Mengikut Jantina	33
4.3.2	Taburan Responden Mengikut Umur	35
4.3.3	Taburan Responden Mengikut Status	37
4.3.4	Taburan Responden Mengikut Bangsa	39
4.3.5	Taburan Responden Mengikut Sektor Pekerjaan	41
4.3.6	Taburan Responden Mengikut Pendapatan	43
4.4	Skala Min Skor	46
4.4.1	Analisis Soalan Objektif 1 (Peranan KPDNKK dari aspek pemantauan)	47
4.4.2	Analisis Soalan Objektif 2 (Peranan KPDNKK dari aspek pemeriksaan)	50
4.4.3	Analisis Soalan Objektif 3 (Peranan KPDNKK dari aspek penguatkuasaan)	52

SENARAI RAJAH

No.Rajah	Tajuk.	Halaman.
4.3.1	Taburan Responden Mengikut Jantina	33
4.3.2	Taburan Responden Mengikut Umur	35
4.3.3	Taburan Responden Mengikut Status	37
4.3.4	Taburan Responden Mengikut Bangsa	39
4.3.5	Taburan Responden Mengikut Sektor Pekerjaan	41
4.3.6	Taburan Responden Mengikut Pendapatan	43

BAB I

Pengenalan

1.1 Latar Belakang Masalah

Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK) merupakan sebuah perbadanan yang ditubuhkan pada 27 Oktober 1990 dan kemudiannya, peranan dan fungsi kementerian telah diperluaskan. Matlamat penubuhan adalah untuk melindungi kepentingan pengguna dan menggalakkan pembangunan perdagangan yang beretika. Justeru itu, setiap negeri di Malaysia telah pun mempunyai cawangan KPDNKK masing-masing (www.kpdnkk.gov.my).

Fungsi utama KPDNKK adalah untuk menggubal dasar, strategi dan mengkaji perkara-perkara yang berkaitan harga barang. Antara bidang tugas Kementerian Perdagangan dalam negeri ialah menentukan dan memantau harga barang. Selain itu, melesenkan penjualan dan pengedaran barang-barang serta melesenkan urusniaga jualan langsung. Di samping itu, KPDNKK juga melaksanakan peraturan timbang sukat dan membangunkan penjaja dan peniaga kecil.

Bidang tugas KPDNKK terhadap isu kepenggunaan ialah melaksanakan program pendidikan pengguna. Selain itu, memperkukuhkan program kesedaran pengguna serta perlindungan pengguna. Seterusnya, menggalakkan dan membantu gerakan kepenggunaan.

Seiring dengan pelaksanaan GST yang diperkenalkan pada 1 April 2015 oleh Perdana Menteri, Dato' Seri Najib Tun Abdul Razak, hampir keseluruhan rakyat di negara ini terkesan akibat tindakan segelintir peniaga yang menaikkan harga barang secara berlebihan dan tidak mengikut skala yang telah ditetapkan. Oleh hal yang demikian, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK) merupakan pihak yang bertanggungjawab dalam menangani masalah ini.

Merujuk kepada Utusan Malaysia pada 6 Oktober 2015, ramai peniaga telah mengambil kesempatan meletakkan harga barang pada kadar yang tinggi. Kerajaan menetapkan pelaksanaan cukai pada kadar 6%, tetapi peniaga mengenakan harga yang lebih tinggi kepada pengguna. Walhal, para peniaga telah menaikkan harga barang terlebih dahulu sebelum pelaksanaan cukai barangan bermula. Dalam hal ini, pengguna perlu menjalankan tanggungjawab mereka untuk melaporkan pada pihak berkuasa agar masalah ini dapat dibendung dengan kadar segera.

Dalam konteks ini, pelbagai cara telah dilakukan untuk membendung kenaikan harga barang. Menurut mantan Menteri Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, Datuk Seri Hassan Malek telahpun menempelak pihak-pihak tertentu yang menuduh kerajaan tidak mengambil tindakan tegas bagi membendung kenaikan harga barang. (Utusan Malaysia, 1 Januari 2014)

Pihak bertanggungjawab dan pengguna perlu saling bekerjasama dalam membanteras kegiatan peniaga yang menaikkan harga barang tanpa kebenaran. Justeru, jika kedua-dua pihak berganding bahu dan tenaga membendung masalah ini agar para peniaga tiada peluang mengambil kesempatan ke atas pengguna.

1.2 PENYATAAN MASALAH

Dalam era gobalisasi ini, kenaikan harga barang yang melampau menjadi keresahan kepada setiap pengguna. Menurut Harian Metro, dua restoran yang menaikkan harga makanan telah diberi notis dan tunjuk sebab oleh KPDNKK. Ketua KPDNKK cawangan Parit Buntar berkata peningkatan mendadak harga makanan dan minuman dikesan pegawai pemantau di premis makanan di daerah itu. Pihak KPDNKK akan mengambil tindakan segera menjalankan operasi pemantauan harga di semua premis bagi memastikan semua peniaga tidak mengambil kesempatan di atas pelaksanaan Cukai Barang dan Perkhidmatan (GST). Pengusaha premis makanan yang menaikkan harga barang diberikan tempoh tujuh hari untuk mengemukakan surat tunjuk sebab mengapa berlakunya peningkatan harga makanan di premis mereka. Pihak KPDNKK menasihatkan pengguna agar terus membuat aduan jika mendapati peniaga menaikkan harga barang sesuka hati dan tidak mempamerkan tanda harga.

Selain itu, Malaysia pernah mengalami sosioekonomi yang teruk disebabkan tindakan peniaga yang mengambil untung secara berleluasa dan pengguna menjadi mangsa eksploitasi para peniaga. Perbadanan korporat menggunakan kesempatan ini untuk menaikkan harga barang dan mengenakan cukai perkhidmatan pada kadar yang tinggi. Bagi pihak peniaga yang ingin mengelakkan bebanan kenaikan harga barang, mereka akan mengenakan lebihan kos kepada pihak lain, sama ada pembekal atau peruncit dan pengguna menjadi mangsa dalam keadaan ini.

Selain daripada itu, kebanyakan pengguna membeli barangan yang mengikut kehendak dan bukan untuk keperluan. Hal ini, menyebabkan berlakunya pembaziran dalam membeli barangan. Justeru, para pengguna perlu menyediakan senarai barangan yang tidak perlu untuk dibeli. Jika pengguna bijak membeli dan mempunyai pengetahuan mengenai hak-hak sebagai pengguna, maka mereka tidak akan sesekali ditipu oleh para peniaga. Selain itu, KPDNKK menggalas tanggungjawab memberi pendidikan kepada pengguna supaya mereka dapat mengesan kegiatan peniaga yang menaikkan harga barangan secara keterlaluan, lantas memberi laporan kepada pihak berkuasa.

Menurut BERNAMA, isu terkini adalah pihak KPDNKK tidak akan teragak-agak mengambil tindakan ke atas mana-mana syarikat pembekal yang mengambil kesempatan menaikkan harga barang sesuka hati. Selain itu, KPDNKK juga telah melaksanakan 3.5 juta pemeriksaan ke atas syarikat pembekal di seluruh negara pada tahun 2015. Dalam pada itu, menurut Timbalan Ketua Setiausaha (Perdagangan Dalam Negeri) KPDNKK Datuk Basaruddin Sadali berkata sebanyak 16 syarikat telah dikompaun. Hal ini termasuk mengenakan harga barangan yang tinggi, gagal menyimpan dan menyelenggarakan rekod berhubung barang kendalian serta tidak mempamerkan caj perkhidmatan pada barangan jualan. Oleh hal yang demikian, Datuk Basaruddin Sadali sekali lagi berkata KPDNKK akan menjalankan pemeriksaan berterusan terhadap syarikat-syarikat berkenaan sebagai salah satu langkah yang produktif dan efektif bagi membanteras kes-kes seumpama itu.

Justeru itu, pengguna tidak boleh berdiam diri jika mendapati ada segelintir peniaga menetapkan harga barang yang tidak mengikut skala yang telah ditetapkan. Pengguna perlu melaporkan dengan segera kepada pihak KPDNKK supaya para peniaga tiada peluang mengambil kesempatan dalam kesempitan. Pihak KPDNKK turut menyatakan bahawa mereka tidak akan mengabaikan sebarang aduan orang ramai berhubung kenaikan harga barang keperluan. Menurut Timbalan Menteri KPDNKK, Datuk Seri Ahmad Bashah Md Hanapiah berkata tindakan akan segera di ambil tetapi aduan daripada orang ramai perlu dikemukakan dengan spesifik. Selain

itu, ketika merasmikan Karnival pengguna Daerah Kubang Pasu di Sekolah Kebangsaan Tok Kepak, Jerlun di Jitra pada tahun 2010 beliau sempat mendengar rintihan daripada seorang penduduk di sekitar Alor Setar yang menyatakan kekecewaan terhadap beberapa kedai barangan runcit yang sengaja menaikkan harga barangan keperluan harian pada harga yang tidak munasabah dengan alasan kenaikan harga minyak.

Justeru, KPDNKK menjelaskan jika berlaku aduan-aduan berhubung kenaikan harga barang keperluan maka penguatkuasa akan digerakkan ke lokasi berkenaan untuk membuat pemeriksaan. Menurut Ahmad Bashah (2015), KPDNKK akan sentiasa melakukan pemantauan berhubung isu kenaikan harga barang keperluan walaupun tiada aduan dari orang ramai. Selain itu, KPDNKK juga akan bekerjasama dengan pasaraya di negara ini bagi memastikan pengguna dapat membeli barangan dengan harga yang agak berpatutan.

Utusan Malaysia 23 Mac 2015 menyatakan aduan perlu dibuat jika peniaga menaikkan harga barang sebelum dan ketika pelaksanaan GST diminta terus membuat aduan kepada KPDNKK. Menurut mantan menteri KPDNKK, peniaga yang terlibat boleh dikenakan tindakan di bawah Akta Kawalan Harga dan Anti Pencatutan 2011 yang memperuntukan denda RM500,000 bagi kesalahan pertama atau RM1 juta bagi kesalahan seterusnya kepada syarikat. Kerajaan akan terus memperhebatkan usaha mengawal harga dan bekalan barangan sejak 15 Januari lalu dan sebanyak 519,454 premis diperiksa menerusi Ops Catut. Antara kesalahan yang dilakukan ialah meletakkan harga melebihi harga maksimum, tidak menyimpan rekod dan tidak meletakkan tanda harga.

Berdasarkan isu-isu yang dinyatakan di atas, maka kajian ini dilakukan adalah untuk mengenalpasti persepsi pengguna di kawasan Permatang Pauh, Pulau Pinang terhadap peranan KPDNKK dalam mengawal kenaikan harga barang. Di samping itu, kajian ini dilakukan untuk mengetahui tindakan susulan daripada pihak KPDNKK

dalam membendung kenaikan harga barang. Bagi menjelaskan dengan lebih lanjut mengenai kajian ke atas KPDNKK, pengkaji mendapati bahawa KPDNKK merupakan satu organisasi penting berikutan masalah yang sedang dihadapi oleh orang ramai atau pengguna berkaitan isu kenaikan harga barang. Pengguna mengharapkan KPDNKK mengenakan tindakan kepada peniaga yang mengambil kesempatan menaikkan harga barang. Pada akhir kajian ini, pengkaji berharap tindakan tegas akan di ambil oleh pihak KPDNKK sekaligus dapat membendung masalah ini.

1.3 OBJEKTIF KAJIAN

1. Mengenalpasti persepsi pengguna di kawasan Permatang Pauh terhadap keberkesanan peranan KPDNKK dari segi pemantauan dalam mengawal kenaikan harga barang.
2. Mengenalpasti persepsi pengguna di kawasan Permatang Pauh terhadap keberkesanan peranan KPDNKK dari segi pemeriksaan dalam mengawal kenaikan harga barang.
3. Mengenalpasti persepsi pengguna di kawasan Permatang Pauh terhadap keberkesanan peranan KPDNKK dari segi penguatkuasaan dalam mengawal kenaikan harga barang.

1.4 PERSOALAN KAJIAN

1. Apakah persepsi pengguna di kawasan Permatang Pauh terhadap keberkesanan peranan KPDNKK dari segi pemantauan dalam mengawal kenaikan harga barang?
2. Apakah persepsi pengguna di kawasan Permatang Pauh terhadap keberkesanan peranan KPDNKK dari segi pemeriksaan dalam mengawal kenaikan harga barang?
3. Apakah persepsi pengguna di kawasan Permatang Pauh terhadap keberkesanan peranan KPDNKK dari segi penguatkuasaan dalam mengawal kenaikan harga barang?

1.5 SKOP KAJIAN

Kajian ini dijalankan untuk mengkaji persepsi pengguna di kawasan Permatang Pauh terhadap keberkesanan peranan KPDNKK dalam mengawal kenaikan harga barang. Antara faktor kajian yang dipilih adalah mengenalpasti samaada KPDNKK memainkan peranan dalam pemantauan, pemeriksaan dan penguatkuasaan dalam mengawal kenaikan harga barang dan perkhidmatan. Kajian ini dijalankan ke atas pengguna yang tinggal di kawasan Permatang Pauh, Pulau Pinang.

1.6 KEPENTINGAN KAJIAN

Di sini pengkaji ingin menjelaskan kepentingan KPDNKK penting kepada beberapa pihak. Tujuan kajian ini dijalankan untuk mengetahui tahap keberkesanan KPDNKK dan kesedaran pengguna tentang peranan KPDNKK. Berikut adalah antara kepentingan yang dirasakan sesuai oleh pengkaji:

1.6.1 Kepentingan kepada pihak KPDNKK

Melalui kajian yang dijalankan ia dapat membantu meningkatkan penguatkuasaan undang-undang. KPDNKK perlu sentiasa menjalankan aktiviti-aktiviti penguatkuasaan bagi mewujudkan perdagangan dalam negeri bersaing secara sihat. Selain itu, dapat menggalakkan pembangunan perdagangan dalam negeri yang beretika. Di samping itu, melindungi kepentingan pengguna serta sentiasa memantau harga barang bagi menjamin keseimbangan harga dalam pasaran tempatan dan menentukan harga barang berada di paras yang munasabah.

1.6.2 Kepentingan kepada peniaga

Melalui kajian yang dijalankan pemantauan dilakukan oleh KPDNKK untuk melihat aktiviti perniagaan yang tidak sihat agar dapat mendisiplinkan peniaga supaya mengikut undang-undang. Selain itu, kutipan runcit dan pemeriksaan ke atas barang keperluan pengguna di semua premis perniagaan. Langkah ini untuk mengetahui pergerakan harga barang runcit supaya peniaga tidak mengambil kesempatan membuat keuntungan yang melampau dengan menjual barang dengan harga yang tinggi dan juga tidak boleh sehingga peniaga mengalami kerugian.

1.6.3 Kepentingan kepada pengguna

Melalui kajian ini kerajaan berusaha untuk memastikan mutu barang keluaran tempatan diperbaiki dan dipertingkatkan lagi supaya mematuhi piawaian keselamatan setanding barangan import. Selain itu, menyarankan pembeli menggunakan barang keluaran Malaysia agar tidak membebankan pengguna dengan harga yang tinggi. Seterusnya, menganjurkan program dan aktiviti kepenggunaan dalam komuniti atau masyarakat bagi meningkatkan tahap perlindungan terhadap hak-hak pengguna.

1.6.4 Kepentingan kepada pengkaji

Melalui kajian ini, ia dapat menjalankan kaji selidik tahap keberkesanan peranan KPDNKK dan kesedaran masyarakat tentang KPDNKK. Hasil kaji selidik boleh digunakan untuk merancang dan mencari penyelesaian yang berkesan mengenai masalah bekalan barang yang menjejaskan kehidupan rakyat terutama mereka yang berpendapatan rendah. Selain itu, tahap kesedaran mengenai barang yang digunakan untuk keperluan dalam kehidupan seharian.

1.7 DEFINISI OPERASI

1.7.1 KPDNKK

Menurut laman Wikipedia Ensiklopedia bebas, KPDNKK khususnya cawangan Pulau Pinang ialah Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan merupakan sebuah Kementerian Malaysia yang ditubuhkan untuk menggalakan pembangunan perdagangan dalam negeri. Ia juga meningkatkan keberkesanan perlindungan kepada pengguna dalam kawalan kenaikan harga barang dan perkhidmatan. Dalam konteks kajian ini, KPDNKK adalah sesebuah perbadanan yang ditubuhkan bertujuan menjaga hak-hak pengguna dan peniaga serta mengawal kenaikan harga barang dan perkhidmatan dalam membuat pemantauan dan penguatkuasaan ke atas barangan atau kepenggunaan.

1.7.2 PEMERIKSAAN

Menurut Mulyani (2002), pemeriksaan bermaksud sesuatu proses sistematik memeriksa, menyelidik dan meneliti bagi memperolehi bukti atau hasil siasatan yang dijalankan memeriksa sesuatu. Dalam konteks kajian ini, pemeriksaan adalah perbuatan memeriksa harga sesuatu barangan yang dijual oleh pihak peniaga.

1.7.3 PENGUATKUASAAN

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat, mendefinisikan penguatkuasaan sebagai sesuatu proses sistematik bagi memperolehi bukti atau hasil siasatan yang dijalankan. Dalam konteks kajian ini, penguatkuasaan ialah tindakan yang dibuat oleh pihak KPDNKK untuk memastikan peraturan yang ditetapkan dipatuhi oleh peniaga.

1.7.4 PEMANTAUAN

Menurut HomeLibrary, pemantauan ialah suatu proses mengutip maklumat dengan memantau secara melihat dan lebih spesifik. Dalam konteks kajian ini, pemantauan merupakan proses memantau kenaikan harga barangan dari semasa ke semasa serta mengikut senarai harga barangan yang ditetapkan atau dipamerkan.

1.7.5 PENIAGA

Menurut KitaUsahawan 2009, peniaga merujuk kepada orang yang menjalankan kegiatan jual beli barang serta melakukan perkhidmatan servis dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan. Dalam konteks kajian ini, peniaga adalah peniaga kedai runcit, pasar borong dan usahawan Industri Kecil Sederhana (IKS) yang menjual barangan kepada pengguna.

1.7.6 PENGGUNA

Menurut Schiffman dan Kanuk (1999), menyatakan pengguna ialah individu yang membeli produk atau barangan bertujuan untuk kegunaan peribadi dalam kehidupan seharian. Menurut Nordstrom (1981), mendefinisikan pengguna sebagai sesiapa sahaja yang menggunakan sesuatu hasil pengeluaran. Pengguna juga ialah seseorang yang membeli sesuatu barangan untuk kegunaannya sendiri. Dalam konteks kajian ini, pengguna adalah orang ramai di kawasan Permatang Pauh yang membeli barangan.

1.7.7 KAWALAN

Menurut Zaini Mat 2013, kawalan didefinisikan sebagai proses memantau prestasi dan tindakan untuk memastikan hasil diperolehi. Selain itu, menjamin dan menentukan sesuatu kegiatan yang diarahkan mencapai matlamat. Dalam konteks kajian ini, kawalan ialah proses mengawal kenaikan harga dan mutu pemeriksaan sesuatu barangan atau perkhidmatan. Ia bertujuan untuk memastikan harga barang atau perkhidmatan yang dihasilkan dan diberi mengikut piawaian yang ditetapkan.

1.7.8 HARGA

- Menurut Philip Kotler dan Garry Armstrong (1992), harga merupakan salah satu alat campuran pasaran. Harga juga didefinisikan sebagai sejumlah wang yang dikenakan untuk sesuatu keluaran yang diberikan.
- Dalam konteks kajian ini, harga merujuk kepada sejumlah atau kadar bayaran yang dikeluarkan oleh pengguna untuk mendapatkan barangan dan perkhidmatan.

1.7.9 BARANGAN

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat, barangan bermaksud benda atau produk yang dijual oleh peniaga kepada pembeli. Dalam konteks kajian ini, barangan didefinisikan sebagai benda atau produk yang dikeluarkan oleh sesebuah syarikat pengeluar barangan dengan harga yang dikenakan.

1.8 LIMITASI KAJIAN

Kajian ini tertumpu kepada pengguna di kawasan Permatang Pauh, Pulau Pinang. Dengan pemilihan lokasi ini, ia dapat membantu pengkaji untuk mengkaji persepsi pengguna terhadap keberkesanan peranan KPDNKK dalam mengawal kenaikan harga barang. Selain itu, ia dapat memudahkan pihak pengkaji mendapatkan maklum balas daripada pihak responden. Oleh itu, skop lokasi kajian telah dipilih iaitu di kawasan Permatang Pauh, Pulau Pinang sahaja kerana faktor penjimatan masa dan kos.

Kajian ini melibatkan responden terdiri daripada pengguna di sekitar kawasan Permatang Pauh, Pulau Pinang. Bagi mendapatkan data atau pendapat responden, pengkaji telah memilih kaedah tinjauan iaitu dengan mengedarkan borang soal selidik untuk mendapatkan maklumat yang diperlukan. Faktor-faktor kajian yang dipilih ialah faktor pemantauan, pemeriksaan dan penguatkuasaan sahaja.