

PERSOALAN MENGENAI KESEDARAN PENGGUNA TENTANG
MAKANAN DI DALAM TIN
DI KAWASAN SHAH ALAM

DISEDIAKAN OLEH:

MOHD FADZIL ALI	83859683
MOHD SHARIFUDIN BIDIN	83925916
MOHD DIN ISA	83829335
FAIZAH ABDUL RASHID	83861964
NORLIA MAHBAT	83890495
MAIRIZA ABDULLAH	83917406
ZAINON JALAL	83937975

SEBAGAI MEMENUHI SEBAHAGIAN
DARIPADA SYARAT
KAJIAN PERNIAGAAN DAN PENGURUSAN
BAGI KURSUS
DIPLOMA IN BUSINESS STUDIES
INSTITUT TEKNOLOGI MARA
SHAH ALAM

NOVEMBER 1986.

PENGHARGAAN

Di dalam usaha untuk menyiapkan projek ini, kami telah menerima kerjasama sepenuhnya dari berbagai pihak yang telah terlibat secara langsung atau tidak langsung.

Di sini kami ingin merakamkan ribuan terima kasih kepada pihak-pihak yang berikut:-

1. Puan Ubaidah Mohammad, Pensyarah yang bertanggungjawab menasihati dan memberi garis panduan dalam usaha menyiapkan projek ini.
2. Puan Rohidah Bte Bejo, Penolong Pengarah Bahagian Dalam Negeri dan Makanan, Kementerian Perdagangan dan Perindustrian kerana sudi memberikan maklumat-maklumat yang berkaitan dalam usaha untuk menyiapkan kertas projek ini.
3. Puan Noraini Dato' Othman, Pegawai Unit Kawalan Mutu Makanan, Kementerian Kesihatan kerana sudi memberikan serba sedikit penerangan tentang peranan Kementerian ini di dalam melindungi pengguna.
4. Encik Tan Ching Eau, Pengurus Pengeluaran Syarikat Yeo Hiap Seng (Malaysia) Berhad kerana sudi meluangkan masa untuk berbincang dan memberikan maklumat bagi projek

ISI KANDUNGAN

	<u>MUKASURAT</u>
Sekapur Sirih	i
Penghargaan	iii
Daftar Jadual	v
Daftar Lampiran (Appendiks)	vii

BAHAGIAN 1 : PENGENALAN

BAB

1	PENGENALAN KAJIAN	
1.1	Pengenalan	1
1.2	Penyata Masalah	4
1.3	Objektif	8
1.4	Andaian	10
1.5	Limitasi	10
1.6	Kajian Bahan	13
1.6.1	Bentuk pendidikan pengguna	13
1.6.2	Pendapatan	15
1.6.3	Maklumat	15
1.6.4	Umur	16
1.6.5	Isu-isu kepenggunaan	17
1.6.6	Penyelewengan pihak pengeluar.	18

BAHAGIAN 2: KONSUMERISMA

2.	KONSUMERISMA	
2.1	Definasi Pengguna	20
2.2	Hak-hak Pengguna	20

2.3	Peranan Kerajaan Dalam Melindungi Pengguna	22
2.3.1	Kementerian Perdagangan dan Perindustrian	23
2.3.2	Kementerian Kesihatan	25
2.3.3	SIRIM	28
2.4	Peranan Persatuan Pengguna Dalam Melindungi Pengguna	30

BAHAGIAN 3 : METODOLOGI

3	SUMBER DAN KAEDAH PENGUMPULAN DATA	
3.1	Pengumpulan Data Primer	32
3.1.1	Temubual	32
3.1.2	Soalselidik	33
3.1.3	Pemerhatian	40
3.2	Pengumpulan Data Sekunder	41
3.3	Proses Penganalisaan Data	42
3.3.1	Penyediaan Data Untuk Penganalisaan	42
3.3.2	Penganalisaan Data	44

1.1 PENGENALAN

Kesedaran adalah merupakan suatu keadaan di mana pengguna mengetahui akan hak-hak mereka yang boleh mendorong pengguna tersebut untuk mengambil tindakan apabila menghadapi masalah-masalah kepenggunaan seperti membuat aduan mendapatkan gantian atau mendapatkan semula wang. Di antara hak-hak tersebut ialah hak keperluan asasi, hak untuk keselamatan, hak untuk mendapatkan maklumat, hak untuk membuat pemilihan, hak berwakil, hak untuk gantirugi, hak untuk pendidikan serta hak untuk mendapatkan alam sekitar yang bersih. Oleh kerana skop kajian ini adalah berkenaan makanan dalam tin maka hak-hak yang terlibat adalah seperti hak untuk mendapatkan maklumat, hak untuk membuat pemilihan, hak perwakilan, hak untuk gantirugi, hak untuk mendapatkan pendidikan pengguna serta hak untuk keselamatan saja yang dititikberatkan.

Dari apa yang dapat diperhatikan kini, pengguna didapati mempunyai kurang inisiatif untuk melaporkan segala masalah yang telah mereka hadapi terutamanya mengenai makanan di dalam tin. Sikap 'tidak apa' yang diamalkan oleh kebanyakan pengguna pada masa ini menyebabkan mereka ditindas oleh para pengeluar serta para peniaga yang tidak bertanggungjawab.