

**PENGUATKUASAAN UNDANG-UNDANG MELIBATKAN SKIM
PELANCONGAN DI MALAYSIA
LAW ENFORCEMENT INVOLVING TOURISM SCHEMES IN MALAYSIA**Siti Aisyah Samudin^{1*}

¹ Pensyarah Kanan, Jabatan Syariah dan Undang-undang, Akademi pengajian Islam, Universiti Malaya, sitiaisyah.samudin@um.edu.my.

* Penulis penghubung

Artikel diterima: 1 Oktober 2022 | Selepas Pembetulan: 22 Nov 2022 | Diterima untuk terbit: 30 Nov 2022

Abstrak

Industri pelancongan dan hospitaliti telah diiktiraf sebagai salah satu faktor utama yang menyumbang kepada pertumbuhan ekonomi negara. Namun, dalam keghairahan agensi-agensi ini menarik pengguna untuk menggunakan perkhidmatan mereka, acapkali wujudnya pelanggaran ke atas hak-hak kepenggunaan sebagaimana yang telah digariskan oleh undang-undang di Malaysia. Peningkatan kes-kes frod melibatkan skim pelancongan di Malaysia menimbulkan tanda tanya berkenaan keberkesanan penguatkuasaan undang-undang melibatkan sektor pelancongan yang ada. Objektif penyelidikan ditumpukan kepada aspek penguatkuasaan undang-undang yang mengelolai sector pelancongan di Malaysia. Pendekatan kualitatif dilaksanakan merangkumi metod dokumentasi dan temubual serta penganalisisan data secara deskriptif. Hasil kajian mendapati penguatkuasaan undang-undang melibatkan sektor pelancongan masih perlu diperkembangkan di samping perlunya kepada pendidikan undang-undang dan kepenggunaan dilaksanakan.

Kata kunci

Skim Pelancongan, Penguatkuasaan Undang-Undang, Penipuan, Perlindungan Pengguna

Abstract

The tourism industry and hospitality have been recognized as one the key factors related to the country's economic growth. However, despite the enthusiasm of these agencies to attract consumers to their services, there are often violations of consumer rights that have been outlined by law in Malaysia. The increase in cases of fraudulent use of tourism schemes in Malaysia questions the effectiveness of law enforcement involving the existing tourism sector. The objective of the research is focused on the aspects of law enforcement that govern the tourism sector in Malaysia. Qualitative approaches are implemented including documentation and interview as well as descriptive data analysis. The finding shows that the law enforcement regarding tourism sectors still needs to be refined besides the need for implementing legal and consumer education.

Keywords

Tourism Scheme, Law Enforcement, Fraud, Consumer Protection

1.0 Pendahuluan

Sejak lima tahun belakangan ini, negara sering digemparkan dengan hal penyelewengan dan penipuan oleh agensi-agensi pelancongan melalui skim pelancongan yang diperkenalkan oleh pihak mereka. Ia dapat dilihat melalui statistik dan analisis jumlah penipuan skim pelancongan yang telah dikeluarkan oleh Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan (KPDNKK), Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan Malaysia dan Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) berdasarkan aduan dan saman yang dibuat oleh orang ramai sebagai pengguna (Tribunal Tuntutan Pengguna, 2021).

Sebagai contoh, pada September 2020, di Selangor sahaja telah mencatatkan lebih 500 kes melibatkan penipuan dalam skim pelancongan di negeri itu. Ketua Jabatan Siasatan Jenayah Komersial Selangor, Muhammad Yazid Muhammad Yew dilaporkan sebagai berkata, pihak polis telah menerima 69 laporan berhubung kes penipuan pelancongan didalangi pasangan suami isteri dengan jumlah kerugian lebih RM611,000. Statistik rasmi yang telah dikeluarkan oleh Tribunal Tuntutan Pengguna turut mengalami peningkatan mendadak iaitu iaitu sebanyak 725 kes pada 2017 dan 831 kes pada 2018 dengan pertambahan sebanyak 234 kes. Pertambahan kes yang diadukan ini menyebabkan bertambahnya kerugian yang terpaksa ditanggung oleh pengguna yang terjebak dengan penipuan skim pelancongan yang ditawarkan oleh agensi-agensi pelancongan ini (BH Online 2020).

Malahan, kes-kes penipuan ini turut melibatkan skim dan sektor pengurusan pelancongan atas tujuan ibadat seperti haji dan umrah. Lantaran itu, berdasarkan statistik ini, masyarakat yang prihatin sudah tentu tertanya-tanya mengapa situasi sedemikian boleh berlaku? Rentetan daripada polemik inilah satu kajian dan siasatan perlu dilaksanakan tentang proses perangkaan suatu skim pelancongan dan mengenalpasti undang-undang yang berupaya untuk memelihara hak-hak pengguna ataupun yang mampu memberikan remedi sebagai gantian atas kerugian yang dialami mereka.

Skim Pelancongan diwujudkan oleh agensi-agensi pelancongan sebagai satu pelan dan perancangan percutian. Ia merupakan satu perkhidmatan yang disediakan oleh setiap agensi pelancongan yang berdaftar di bawah Kementerian Pelancongan Malaysia. Apabila berkembangnya industri pelancongan, ia membawa kepada berkembangnya isu-isu kepenggunaan dalam sektor tersebut. Walaubagaimanapun, perkembangan pesat dalam industri ini turut membawa kepada satu permasalahan lain iaitu penipuan oleh agensi-agensi pelancongan ke atas para pelanggan mereka melalui skim pelancongan yang mereka sediakan.

Justeru permasalahan yang ingin dikaji adalah sama ada undang-undang sedia ada berkaitan hak pengguna khusus kepada pelancongan memadai atau tidak dalam memastikan hak-hak pengguna dan remedinya terjaga. Penulisan ilmiah ini turut mengkaji perihal undang-undang yang digunapakai dalam industri pelancongan dan kepenggunaan serta menganalisis kecukupan undang-undang tersebut dalam menyelesaikan isu-isu kepenggunaan merangkumi hak dan remedi mereka. Justeru, kesedaran terhadap hak kepenggunaan amat penting bagi mengelakkan

wujudnya budaya penipuan dalam industri pelancongan. Kesedaran terhadap undang-undang khususnya mampu menambah baik lakuna-lakuna yang wujud dalam akta industri pelancongan serta undang-undang lain yang berkaitan.

2.0 Metododologi Kajian

Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif dalam usaha memberi penerangan dan pemerhatian bukan numerikal berdasarkan metod pengumpulan data yang kebiasaannya diaplikasikan apabila membuat tinjauan suatu permasalahan sosial (Kamarul Azmi Jasmi, 2012). Dua kaedah telah digunapakai dalam usaha mengumpul data kajian iaitu kaedah dokumentasi dan temu bual.

2.1 Metod Dokumentasi

Pengkajian ke atas dokumen-dokumen berasaskan sumber primer dan sekunder merupakan kaedah kajian yang sering digunakan oleh para pengkaji bertunjangan kualitatif. Menerusi kajian ini, kaedah dokumentasi amat penting untuk dijalankan oleh pengkaji bagi mendapatkan gambaran awal tentang latar belakang kajian serta mengukuhkan lagi dapatan yang diperolehi melalui hasil observasi dan temu bual. Pada dasarnya, sumber primer diperolehi melalui kajian lapangan yang dilakukan oleh pengkaji sendiri menerusi laporan atau pengucapan dalam seminar (Idris Awang, 2021). Manakala, sumber sekunder diperolehi menerusi pembacaan dokumen-dokumen perundangan, statut dan jurnal. Metod ini juga signifikan bagi mendapatkan statistik peningkatan jumlah pelancong dalam dan luar negara di Malaysia bagi tahun 2018 hingga 2020. Penulis juga mendapatkan perolehan fakta, peruntukan undang-undang, informasi melalui laman sesawang yang berotoriti serta fail-fail aduan melalui metod ini.

2.2 Metod Temubual

Bagi mendapatkan maklumat yang diperlukan, penyelidik telah menjalankan temu bual separa struktur ke atas beberapa informan. Temu bual separa berstruktur tidak memiliki penetapan soalan serta lebih mengikut alur jawapan informan. Berbeza dengan temu bual berstruktur yang berbentuk rigid, temu bual jenis ini masih bersandarkan kepada binaan soalan, namun tidak statik kerana boleh diubah suai mengikut respon subjek yang ditemu bual. Oleh sebab itu, penyelidik memilih kaedah temu bual separa struktur bagi menyesuaikan soalan dengan respon yang diberi informan. Data utama temu bual pula disahkan oleh informan sebagai salah satu daripada bentuk kebolehpercayaan kajian (Kamarul Azmi Jasmi, 2012).

Terdapat temu bual yang dijalankan secara langsung iaitu dengan membuat perjanjian terlebih dahulu serta bertemu muka untuk mendapatkan maklumat. Penyelidik juga menjalankan temu bual secara tidak langsung iaitu dengan melampirkan soalan melalui mel elektronik (e-mail) berikutan kekangan masa dari pihak informan (Afiza Abdullah, 2020). Segala maklumat daripada temu bual telah direkodkan secara bertulis dan rakaman audio. Rakaman ini kemudiannya ditranskripkan bagi memudahkan proses analisis. Penyelidik telah menggunakan kaedah ini kepada seluruh senarai responden yang ditemu bual dalam usaha mengumpul data primer berkenaan penguatkuasaan undang-undang dalam skim pelancongan. Pemilihan informan dibuat berdasarkan kepakaran dalam bidang masing-masing merangkumi Pegawai Undang-Undang di Bahagian Undang-

Undang KPDNKK, Timbalan Pengerusi Tribunal Tuntutan Pengguna di Pejabat Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan Serta beberapa individu yang telah menceburi bidang pelancongan melalui agensi Pelancongan di Malaysia. Pengalaman ini dijadikan sebagai bahan rujukan untuk mendapatkan sumber bagi mengumpul maklumat dan data (Mohammad Nordin Bin Ab. Rauf, 2019).

2.3 Analisis Data Deskriptif

Dalam menganalisis data, proses bermula daripada pemilihan data diikuti dengan penyusunan, pengkategorian, pemerhatian dan perbandingan terhadap seluruh data. Setelah keseluruhan data diperoleh dan dikumpul melalui metod-metod kajian merangkumi kajian kepustakaan dan temu bual, proses analisis dan pengolahan data diteruskan dengan menggunakan kaedah analisis deskriptif. Analisis deskriptif merupakan teknik yang efektif dan wajar bagi kajian doktrin undang-undang. Hal ini kerana, penyelidikan yang dilakukan memerlukan penyelidik membuat penjelasan serta mentafsirkan ruang penguatkuasaan undang-undang ke atas pemilik dan agen pelancongan serta mangsa yang terlibat. Data-data mentah yang diperoleh melalui kaedah dokumentasi dan temu bual dideskripsi bagi memberi keterangan dalam usaha menjelaskan dapatan kajian.

3.0 Konsep Skim Pelancongan

Perkataan pelancongan, (*tourism*) datang daripada perkataan Latin, *tomare* yang membawa maksud pergerakan dalam suatu bulatan (Mohamed Anwar Omar Din, 2018). Stephenie menjelaskan pelancongan sebagai suatu sistem terbuka yang mempunyai hubungan dengan persekitaran yang luas, wujudnya elemen manusia iaitu pelancong, elemen kawasan iaitu kawasan asal, kawasan persinggahan dan kawasan destinasi yang terpilih, elemen ekonomi iaitu industri pelancongan dan elemen dinamik iaitu terdiri daripada individu yang mengembara bagi tujuan berehat jauh dari tempat asal mereka selama lebih kurang satu hari (Stepheni (2001).

World Tourism Organization (WTO) merujuk pelancongan sebagai aktiviti pengembaraan seseorang individu ke suatu tempat keluar daripada persekitaran asalnya dan menetap di situ tidak lebih daripada setahun bagi tujuan rehat, perniagaan dan sebagainya. Definisi WTO ini secara langsung menekankan wujudnya empat elemen utama dalam pengertian pelancongan iaitu pelancong, perniagaan; pihak yang menyediakan perkhidmatan, Kerajaan sebagai pihak yang bertanggungjawab ke atas ekonomi dan perundangan, serta tuan rumah.

Kini, industri pelancongan berkembang pesat sejajar dengan berkembangnya teknologi seluruh dunia. Hubungan dan jarak yang dulunya terlalu jauh kini semakin dekat menjadikan dunia tanpa sempadan. Kewangan yang kukuh dan pengetahuan yang luas juga menjadi faktor berkembangnya industri pelancongan di Malaysia mahupun antarabangsa. Ini membawa kepada munculnya agensi-agensi pelancongan yang menyediakan perkhidmatan pelancongan dan percutian terbaik

kepada pelanggannya. Antara tarikan utama agensi-agensi ini adalah pakej pelancongan tambang murah serta iklan-iklan yang menarik di mana kesemua ini dapat dilihat melalui skim-skim pelancongan yang mereka sediakan (Nuraisyah Chua Abdullah, 2013).

3.1 Pelancongan menurut Syariah

Islam amat menggalakkan penganutnya bermusafir bagi melihat keindahan dan kebesaran Allah SWT. Justeru, mekanisme bagi membolehkan tujuan pelancongan ini dapat dicapai perlu selari dengan maqasid syariah serta mengutamakan konsep skim pelancongan patuh syariah. Skim pelancongan patuh syariah adalah merangkumi penelitian ke atas pengurusan yang berintegriti dan amanah, sumber dana material serta makanan yang halal serta tidak syubhah, dan pelaksanaan yang selari dengan undang-undang.

Di bawah system perundangan, skim pelancongan (*tourism scheme*) ditakrifkan sebagai satu pelan atau rancangan perjalanan dan percutian yang disediakan oleh agensi-agensi pelancongan yang berdaftar di bawah Kementerian Pelancongan Malaysia dan Kementerian Kewangan Malaysia (MOF). Hal ini adalah selaras dengan Akta Tatacara Kewangan 1957 (Akta 61) dan Arahan Perbendaharaan serta Surat Pekeliling Perbendaharaan (SPP) Bil.6 Tahun 2010 yang menghendaki bahawa semua syarikat dan agensi yang ingin berurusan dengan Kerajaan hendaklah berdaftar di bawah Kementerian Kewangan Malaysia (MOF) (Nuraisyah Chua Abdullah, 2013).

Berdasarkan definisi ringkas ini, dapat disimpulkan bahawa skim pelancongan merupakan pelan yang lazimnya menawarkan pakej percutian merangkumi tambang murah, khidmat pemandu pelancong, kos penginapan rendah serta menjanjikan pelbagai lagi perkhidmatan menarik sebagai satu daya tarikan kepada pelanggan mereka atau pengguna. Skim pelancongan yang sah dan diperakui adalah satu skim yang dikeluarkan oleh syarikat atau agensi yang berdaftar di bawah MOF (Nuraisyah Chua Abdullah, 2013).

3.2 Pengguna

Pengguna secara umum, membawa maksud individu yang membeli suatu barangan atau perkhidmatan untuk kegunaan diri, rumahtangga atau isi rumah (Birshan Singh, 2014). Menurut Thomas Frank, pengguna adalah individu atau sesiapa sahaja yang menggunakan barang, perkhidmatan atau sumber alam semula jadi untuk memenuhi keperluan dan kehendak masing-masing. Pengguna (*consumer*) sering dikaitkan dengan istilah kepenggunaan (*consumerism*) yang bermaksud segala kegiatan yang dilakukan oleh orang ramai untuk menjaga hak dan kepentingan mereka sebagai pengguna (Thomas Frank, 2019).

Ringkasnya, pengguna boleh diistilahkan sebagai setiap orang yang mendapatkan barangan dan perkhidmatan dari pasaran untuk kegunaan dirinya dan keluarganya. Dalam konteks yang paling mikro, setiap daripada kita adalah pengguna. Y.A.B. Dato Seri Dr. Mahathir Mohamed, Mantan Perdana Menteri Malaysia telah memberi satu takrifan yang tepat kepada istilah 'pengguna' dalam ucapannya semasa merasmikan majlis sempena Hari Pengguna Sedunia pada Tahun 1992. Beliau dipetik sebagai berkata:

"semua rakyat Malaysia tanpa mengira kedudukan dalam masyarakat adalah pengguna. Setiap insan adalah pengguna yang memerlukan barangan, perkhidmatan atau kurniaan alam semula jadi. Atas asas itu, pengguna adalah asas segala kegiatan ekonomi".

3.3 Kategori Skim pelancongan

Skim pelancongan dan percutian ditetapkan oleh mana-mana syarikat atau agensi yang terlibat dengan industri pelancongan. Terdapat beberapa jenis skim pelancongan yang telah dilaksanakan oleh agensi-agensi ini merangkumi Skim Pelancongan Perkongsian Masa dan Skim Pelancongan Bayaran Mudah. Menurut Cik Nurbaiti Binti Abdul Karim, skim-skim ini dirangka berdasarkan keuntungan, tarikan pelanggan dan kesejahteraan mereka. Skim pelancongan yang sah haruslah mengikut peraturan dan undang-undang yang mengikat dan berkaitan dengannya. Penjelasan terperinci berkaitan perundangan akan dijelaskan di dalam subtopik seterusnya (Nurbaiti binti Abdul Karim, 2021).

Selain itu, antara tawaran dan perkhidmatan yang dirangka dalam sesebuah skim pelancongan adalah khidmat pemandu pelancong berpengalaman, tambang murah, pembayaran mudah secara ansuran atau berkala, penginapan mewah, iklan-iklan yang menjadi daya tarik serta pakej-pakej lain (Nuraisyah Chua Abdullah, 2010).

3.3.1 Skim Pelancongan Bayaran Mudah

Secara umumnya, Skim Bayaran Mudah (*Easy-Payment Scheme*) melibatkan bayaran kos pelancongan secara ansuran. Skim ini mewajibkan pembayaran deposit sebanyak RM500 seorang sebagaimana yang disyaratkan oleh syarikat-syarikat penerbangan semasa pendaftaran dibuat. Manakala, baki bayaran boleh dibuat secara ansuran bulanan mengikut kemampuan ahli dan hendaklah dijelaskan sepenuhnya 50 hari sebelum tarikh perjalanan (Aida Farihan Binti M. Saleh, 2020).

Namun realitinya, ramai dalam kalangan ahli skim ini yang menyatakan bahawa skim pelancongan bayaran mudah hakikatnya ialah skim membuat hutang dengan mudah. Skim ini tidak tetap dan akan berubah-ubah mengikut kehendak dan selera pengguna. Pembayaran akan tentukan sama ada secara mingguan, bulanan dan ada juga tiga bulan sekali. Tidak dinafikan bahawa skim pelancongan bayaran mudah ini memiliki kebaikannya yang tersendiri apabila setiap daripada ahli akan mudah memenuhi keinginan untuk bercuti dan melancong ke mana jua destinasi yang dihajati. Namun demikian, dari sisi lain, besar juga kerugian yang bakal dialami oleh ahli (Shamsuddin Abdul Kadir, 2011).

Sekiranya perkiraan dan perbandingan secara mendalam dibuat antara harga tunai dan harga mengikut skim bayaran mudah, sudah pasti harganya jauh berbeza. Berlaku kenaikan harga hampir dua kali ganda atau lebih apabila pengguna menceburi skim pelancongan bayaran mudah. Situasi ini pada awalnya jarang diambil perhatian oleh mereka yang berkecimpung dalam hal ini sementelah pihak agensi acap kali mengaburi pengguna dengan tawaran yang kedengarannya berpihak kepada mereka namun hakikatnya, terdapat yuran terselindung yang

perlu dibiayai oleh pengguna (Shamsuddin Abdul Kadir, 2011).

3.3.2 Skim Pelancongan Perkongsian Masa

Mengikut sejarah, konsep Skim Pelancongan Kongsi Masa (*Time-Share Vacation Scheme*) bermula disebut pusat peranginan luncuran salji di pergunungan Alps, negara Perancis pada awal tahun 1960-an. Konsep percutian ini mendapat sambutan kerana kos sewaan penginapan yang tinggi, kekurangan kemudahan tempat percutian dan kurang pilihan bagi keluarga yang menggemari percutian di Eropah. Pada awal 1970-an percutian kongsi masa mula mendapat sambutan di Amerika Syarikat. Pada pertengahan 1980-an percutian kongsi masa telah menjadi konsep yang kukuh dalam industri percutian (James Tunney, 2018).

Definisi pelancongan kongsi masa ialah satu pembelian hak untuk mengguna kemudahan percutian bagi satu masa tertentu dalam setahun untuk suatu tempoh tertentu. Ia berdasarkan konsep mudah dalam berkongsi kos percutian. Apabila seseorang membeli tiket penerbangan ke suatu destinasi, maka beliau akan berkongsi kos penerbangan kapal terbang itu dengan ahli-ahli lain yang berada di bawah skim ini. Pembeli keahlian dalam skim percutian kongsi masa juga akan berkongsi kos penginapan. Jenis penginapan mungkin berbeza-beza mengikut produk percutian kongsi masa yang dibeli, termasuk penggunaan hotel, pangsapuri, chalet dan sebagainya. Pengguna dinasihatkan supaya membaca prospektus dengan teliti untuk memastikan mereka peka dengan jenis penginapan yang disediakan.

Mengikut cara konvensional, skim percutian kongsi masa adalah berasaskan tempoh dari minggu ke minggu. Unit penginapan dibahagikan kepada 52 minggu setahun. Di Malaysia, hanya 51 minggu boleh dijual kerana baki satu minggu lagi digunakan untuk kerja-kerja penyelenggaraan. Seterunya, bagi skim yang berasaskan nilai mata, pembeli akan menerima satu agihan nilai mata tahunan dan boleh menggunakan nilai mata ini untuk menempah penginapan secara mingguan atau lain-lain kegunaan (Tribunal Tuntutan Pengguna, 2021).

Terdapat dua jenis Skim Pelancongan Kongsi Masa yang ditawarkan oleh agensi-agensi pelancongan di Malaysia iaitu (Tribunal Tuntutan Pengguna, 2021).

1. Pemilikan bayaran mudah – pembeli memperoleh hak atau ke atas hartanah yang mungkin pegangan bebas atau pegangan sewaan.
2. Skim hak untuk mengguna – Ini merupakan kendalian yang membolehkan pembeli mempunyai hak untuk mendiami penginapan percutian setiap tahun untuk suatu jangka masa tertentu. Pembeli skim ini tidak mempunyai sebarang hak undang-undang, hak milik atau dalam hartanah tersebut.

Pada dasarnya, rakyat Malaysia yang menjadikan pelancongan dan percutian sebagai satu hobi dan aktiviti wajib saban tahun, maka Skim Perkongsian Masa merupakan saluran terbaik bagi merealisasikan minat dan impian tersebut. Skim ini yang telah bertapak sejak sekian lama, memberikan ahli skim ini pakej percutian yang menarik (Tribunal Tuntutan Pengguna, 2021).

Daya penarik dan keuntungan skim ini menyebabkan banyak syarikat yang menceburi industri ini, termasuk syarikat pembangunan hartanah. Namun

demikian, ironinya kini mereka yang menjadi ahli kepada sesetengah kelab pelancongan perkongsian masa mulai merasai bahang skim ini. Beberapa pakej yang dijanjikan dalam skim ini tidak sepertimana yang dijanjikan. Banyak aduan telah diterima tentang skim ini, seperti dakwaan salah laku oleh agen, tidak mematuhi peruntukan Akta Jualan Langsung dan Skim Anti Piramid 1993, syarat pakej yang berat sebelah dan ketiadaan tempat penginapan, jualan secara paksaan, promosi yang mengelirukan dan kekurangan maklumat berkaitan (Buletin KPDNKK, 2018).

Taktik pemasaran yang digunakan oleh syarikat yang memasarkan keahlian skim perkongsian masa ini kadangkala mengelirukan pengguna. Pelanggan yang berpotensi akan dihipir di pusat membeli belah, dihubungi melalui pos atau telefon, ataupun jemputan menghadiri seminar. Bagi menarik kehadiran pelanggan, mereka dijanjikan dengan tawaran pakej percutian secara percuma dan diminta juga untuk membawa pasangan masing-masing bersama. Sebelum menghadiri taklimat, pelanggan dimaklumkan tidak ada sebarang pembelian. Namun selepas taklimat diberikan, pelanggan seolah-olah dipaksa untuk membeli keahlian (Tribunal Tuntutan Pengguna 2021).

Selain itu, pelanggan skim perkongsian masa sering dimaklumkan bahawa mereka boleh menjual semula keahlian kepada syarikat. Syarikat juga akan menyewakan bahagian pelanggan pada kadar yang menarik sekiranya pelanggan tidak menggunakan bahagian tersebut pada masa yang ditetapkan. Syarikat juga akan membantu mendapatkan pembeli lain pada harga yang tinggi. Namun begitu, dakwaan tersebut agak sukar untuk ditunaikan (Buletin KPDNKK, 2018)

Satu lagi kes penipuan yang sering berlaku dalam skim perkongsian masa ialah penjualan semula keahlian. Syarikat yang dikatakan bertindak sebagai ejen skim perkongsian masa ini mendapat maklumat tentang ahli skim perkongsian masa melalui syarikat pengendali skim ini. Ejen akan menghubungi ahli dengan tawaran untuk menjual keahlian mereka pada harga tinggi kepada warga asing (Buletin KPDNKK, 2018).

Sekiranya pelanggan tersebut bersetuju, dia akan dipujuk untuk membeli keahlian perkongsian masa yang lain, sebagai sebahagian daripada pakej penjualan keahliannya. Tanpa pelanggan itu sedari, dia sebenarnya mempunyai dua keahlian apabila jualan semula itu tidak menjadi dan terpaksa menanggung masalah kewangan bagi membiayai yuran keahlian yang baru (Tribunal Tuntutan Pengguna 2021).

Seterusnya, terdapat juga pelanggan skim ini mengadu bahawa unit penginapan seringkali tidak ada kekosongan, melainkan telah ditempah lebih awal. Unit penginapan pula terletak di kawasan pinggir bandar, tidak mempunyai kemudahan pengangkutan atau kedai makanan. Unit tersebut juga tidak individu menerima apa-apa bayaran atau sebarang bentuk yang lain daripada penjual di bawah satu kontrak di bawah Akta ini sebelum tamat tempoh bertenang ini (Tribunal Tuntutan Pengguna 2021).

Kaedah pemasaran skim perkongsian masa dikawalselia oleh Akta Jualan Langsung dan Skim Anti Piramid 1993 (Akta 500). Peruntukan penting dalam Akta ini ialah tempoh bertenang selama 10 hari bekerja. Jualan yang melebihi RM300

hendaklah dibuat dalam bentuk kontrak bertulis. Kebanyakan ahli skim tidak dimaklumkan tentang peraturan ini sehingga menyebabkan mereka membuat bayaran secara serta-merta. Ini bercanggah dengan frasa Seksyen 25(4) iaitu:

“tiada penjual atau orang lain boleh menerima apa-apa wang atau balasan lain daripada pembeli di bawah sesuatu kontrak yang dibuat di bawah akta ini sebelum habis tempoh bertenang”.

Peruntukan dalam Akta Jualan Langsung sering tidak diindahkan oleh industri perkongsian masa. Pihak berkuasa perlu menjalankan penyiasatan seperti menghadiri sesi penerangan oleh pengendali perkongsian masa, atau mendapatkan maklum balas daripada pengguna yang pernah menghadiri sesi penerangan perkongsian masa. Dengan cara ini pihak berkuasa dapat memahami tentang pelanggaran undang-undang yang berlaku (Tribunal Tuntutan Pengguna 2021).

Undang-undang baru yang mengawal selia semua aspek industri perkongsian masa perlu digubal bagi memberikan kuasa penuh kepada pihak berkuasa menyemak peruntukan kemudahan di bawah keahlian perkongsian masa. Pihak berkuasa juga diberi kuasa untuk memeriksa kemudahan dalam unit penginapan yang disediakan untuk ahli dan pelbagai kemudahan lain yang disediakan untuk mereka (Tribunal Tuntutan Pengguna 2021).

Pada masa ini, tidak ada sebarang bentuk kawalan berkaitan kepentingan pengguna dalam industri perkongsian masa. Peraturan yang ada ialah Akta Jualan Langsung yang tidak mempunyai peruntukan yang jelas untuk menyelesaikan masalah berkaitan industri ini. Akta ini hanya mengawal selia proses jualan langsung kepada pengguna. Terdapat banyak aspek dalam industri perkongsian masa yang perlu dikawal selia oleh Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (Tribunal Tuntutan Pengguna 2021).

4.0 Undang-Undang Berkaitan Perlindungan Skim Pelancongan Dan Penguatkuasaannya

Pada dasarnya, adalah sukar untuk menandatangani suatu undang-undang yang memperuntukkan khusus berkenaan skim pelancongan kerana skim ini dirangka dengan merujuk kepada pelbagai akta. Sebagai contoh, Skim Pelancongan Kongsi Masa adalah terikat dengan Akta Jualan Langsung, skim-skim yang mengandungi iklan adalah terikat dengan garis panduan dan peraturan periklanan yang dikeluarkan oleh Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, Akta Perlindungan Pengguna 1999, Akta Kontrak 1950, Akta Industri Pelancongan 1992 dan sebagainya (Nuraisyah Chua Abdullah, 2013).

Akta Industri Pelancongan 1992 (Akta 482) merupakan suatu akta untuk mengadakan peruntukan mengenai pelesenan dan pengawalseliaan perusahaan pelancongan dan mengenai perkara-perkara yang bersampingan atau berkaitan dengannya. Akta ini mengandungi lima bahagian utama merangkumi Bahagian I; permulaan, Bahagian II; Pelesenan Perusahaan-pengusahaan Pelancongan, Bahagian III; Kehendak dan Kewajipan ke atas Perusahaan-pengusahaan Pelancongan Berlesen, Bahagian IV; Pelesenan

Pemandu-pemandu Pelancong, Bahagian IVA; Pendaftaran Premis Penginapan, dan Bahagian V; Am. Akta ini turut disertakan dengan Peraturan-peraturan bagi industri pelancongan.

Dalam menjalankan tugas-tugas penguatkuasaan, Akta 482 ini memberi kuasa kepada mana-mana pegawai untuk menjalankan proses penyiasatan dan pendakwaan sebagaimana yang diperuntukkan oleh 39-42 yang secara ringkas menyebut berkenaan kuasa untuk mengkompaun kesalahan, pegawai diberi kuasa, kuasa untuk menyiasat dan kuasa untuk memeriksa saksi.

Bagi menjalankan kuasa pendakwaan, seksyen 49 memperuntukkan berkenaan perjalanan pendakwaan dengan menyebut:

“Tiap-tiap pegawai diberi kuasa hendaklah mempunyai kuasa untuk menghadiri mahkamah dan menjalankan apa-apa pendakwaan berkenaan dengan apa-apa kesalahan terhadap Akta ini”.

Dalam Bahagian V Akta 482 pula memperuntukkan berkenaan penalti am bagi kesalahan-kesalahan yang tiada penalti khusus mengikut peruntukan seksyen mereka. Seksyen 37 menyebut bahawa:

“Mana-mana orang yang tidak mematuhi atau melanggar mana-mana peruntukan Akta ini yang tiada penalti khusus diperuntukkan secara nyata baginya melakukan suatu kesalahan dan boleh, apabila disabitkan, didenda tidak melebihi lima ribu ringgit atau dipenjarakan selama tempoh tidak melebihi tiga tahun atau kedua-duanya, dan dalam hal suatu kesalahan yang berterusan, boleh, sebagai tambahan, didenda tidak melebihi lima ratus ringgit bagi setiap hari kesalahan itu terus dilakukan”.

Seterusnya, Akta Pelindungan Pengguna 1999 merupakan suatu akta untuk mengadakan peruntukan bagi pelindungan pengguna, penubuhan Majlis Penasihat Pengguna Negara dan Tribunal Tuntutan Pengguna, dan bagi perkara perkara yang berkaitan dengannya. Objektif penggubalan akta ini adalah untuk *menentukan tidak wujud perlakuan mengelirukan dan memperdaya, representasi palsu serta amalan tidak saksama yang dilakukan oleh peniaga serta untuk memastikan pengguna terjamin ke atas keselamatan barang dan perkhidmatan yang diperolehi.* Ia mengandungi 14 bahagian dan 150 seksyen yang mengandungi isu perundangan yang tidak dirangkum oleh akta-akta lain.

Akta ini juga memperkenalkan satu badan yang akan menangani masalah pengguna. Ia dinamakan Tribunal Tuntutan Pengguna. Tribunal berhak mendengar tuntutan yang berjumlah tidak lebih daripada RM10 ribu dan pihak-pihak yang terlibat tidak boleh diwakili oleh peguamcara dan peguambela. Bahagian XIII Akta Perlindungan Pengguna 1999 memperuntukkan berkaitan penguatkuasaan. Ianya merangkumi seksyen 123-139 yang antaranya memperuntukkan berkenaan pemeriksaan dengan waran, penggeledahan dan penyitaan tanpa waran, senarai barang disita, kuasa untuk menghendaki kehadiran orang yang mempunyai pengetahuan tentang kes, pelindungan pemberi maklumat dan sebagainya. Sebagai contoh Seksyen 123 dan Seksyen 124 akta ini memperuntukkan berkenaan kuasa penyiasatan dan kad kuasa dengan menyebut bahawa:

(123) *“Seseorang Penolong Pengawal hendaklah mempunyai kuasa untuk menyasat pelakuan apa-apa kesalahan di bawah Akta ini”.*

(124) *“Seseorang Penolong Pengawal semasa bertindak di bawah Akta ini hendaklah apabila diminta menyatakan jawatannya dan mengemukakan kepada orang yang terhadapnya dia bertindak itu atau yang daripadanya dia meminta apa-apa maklumat apa-apa kad kuasa sebagaimana yang diarahkan oleh Pengawal supaya dibawa oleh pegawai itu”.*

Peruntukan di atas, merupakan contoh dan bentuk-bentuk penguatkuasaan yang boleh dilakukan oleh Pegawai Penguatkuasa di bawah Unit Penguatkuasaan KPDKK. Mereka boleh bertindak dan mempunyai kuasa menyasat apa-apa aduan yang dibuat oleh pengguna berkaitan dengan skim pelancongan berdasarkan kepada kuasa yang diberikan oleh seksyen ini.

Selain itu, undang –undang kontrak di Malaysia ditadbir oleh Akta Kontrak 1950 (AK 1950). Akta ini mengandungi peruntukan mengenai pembentukan kontrak, pelaksanaannya dan peruntukan berkaitan dengan agensi, walau bagaimanapun ia tidak merangkumi segala aspek undang-undang kontrak. Oleh yang demikian rujukan kepada undang-undang Inggeris dibenarkan apabila wujud kekurangan di dalam AK 1950 melalui peruntukan Seksyen 3 dan 5 Akta Undang-undang Sivil 1956 (Sakina Shaik Ahmad Yusoff, 2016).

Akta Kontrak 1950 merupakan satu akta yang mengkodifikasikan prinsip-prinsip asas undang-undang kontrak. Oleh hal yang demikian ia tidak mempunyai peruntukan khusus yang mengawal kandungan atau terma kontrak. Justeru, bagi penguatkuasaan ke atas pelanggaran undang-undang kontrak, tiada peruntukan khusus yang boleh dijadikan garis panduan namun pihak-pihak yang telah dicabuli haknya melalui pelanggaran kontrak boleh terus membuat aduan di Bahagian Tribunal tuntutan pengguna (Sakina Shaik Ahmad Yusoff, 2016).

Tuntasnya, skim pelancongan merupakan satu pelan atau rancangan percutian pelbagai bentuk. Pada asasnya, terdapat 3 buah undang-undang utama yang memperuntukkan berkenaan skim pelancongan di Malaysia merangkumi Akta Industri pelancongan 1992 (Akta 482) dan Peraturan-Peraturan, Akta Perlindungan Pengguna 1999 (Akta 599) dan Akta Kontrak 1950 (Akta 136). Akta-akta ini menyatakan tentang undang-undang yang perlu dipatuhi oleh setiap agensi pelancongan yang menawarkan perkhidmatan pemandu pelancong, petempatan, dan lain-lain.

5.0 Hasil Kajian

Polemik berkenaan penipuan dalam skim pelancongan perlu melibatkan usaha dari segenap pihak termasuk pihak Kerajaan Malaysia, para pengamal undang-undang dan masyarakat sendiri. Peruntukan undang-undang berkaitan skim pelancongan ini tidak mampu melindungi pengguna sekiranya ia tidak dikuatkuasakan dan dilaksanakan dengan baik. Walaubagaimanapun, masih terdapat ruang penambahbaikan dalam memastikan undang-undang itu terus diikuti oleh masyarakat dan mampu melindungi pengguna dari penindasan. Justeru, beberapa

cadangan akan dikemukakan dalam kajian ini yang boleh dijadikan asas atau perhatian pihak-pihak berwajib terutamanya badan-badan pelaksana perundangan.

Selain itu, media massa turut membawa peranan yang sangat besar bagi membawa mesej-mesej kepenggunaan melalui iklan, rancangan-rancangan hiburan yang bermesejkan kepenggunaan serta program-program formal berbentuk forum di radio dan televisyen. Golongan artis juga boleh dilantik sebagai ikon kepenggunaan untuk membawa mesej undang-undang dan kesedaran kepenggunaan atas faktor populariti yang dimiliki mereka bagi menarik masyarakat untuk menimba ilmu kepenggunaan (Mohammad Nordin Bin Ab. Rauf, 2019).

Dalam temubual bersama Tuan Mohammad Nordin, beliau menyatakan bahawa antara punca berlakunya penipuan dalam skim pelancongan ini adalah sikap pengguna sendiri yang tidak cakna dengan undang-undang dan prosedur berkaitan. Menurut beliau, kebanyakan kes yang telah diputuskan dan diawardkan di tribunal semestinya memberikan pulangan semula kepada pengadu atau pengguna (Mohammad Nordin Bin Ab. Rauf, 2019).

Malangnya, tidak semua pihak agensi mempunyai rasa tanggungjawab untuk mematuhi award tersebut. Mereka enggan mengeluarkan sejumlah wang sebagai pampasan kepada pihak pengguna kerana sedar hal tersebut akan merugikan mereka walaupun punca kesalahan terletak di bahu mereka sendiri. Selain itu, mereka juga merasakan bahawa award yang dikeluarkan oleh pihak tribunal hanyalah satu amaran yang tidak mengikat. Ramai juga dalam kalangan pengguna hanya berdiam diri tanpa bersemuka dengan pihak agensi pelancongan terbabit selepas diberikan remedi oleh pihak Tribunal dengan harapan pihak agensi pelancongan akan secara terus memberi pulangan kepada mereka. Hasilnya, pihak agensi yang tidak bertanggungjawab ini masih berani untuk melakukan langkah penipuan yang sama kepada pengguna-pengguna lain dalam skim pelancongan mereka (Mohammad Nordin Bin Ab. Rauf, 2019).

Oleh sebab itu, pentingnya pendidikan undang-undang dan kepenggunaan ini perlu dipertingkatkan lagi. Mereka perlu cakna bahawa undang-undang melalui Akta Perlindungan Pengguna 1999 (Akta 599) ada memperuntukkan berkenaan penguatkuasaan award yang meyatakan bahawa tiap-tiap award yang dibuat oleh Tribunal hendaklah disifatkan sebagai perintah Mahkamah Majistret dan boleh dikuatkuasakan oleh mana-mana pihak kepada prosiding di Mahkamah Majistret yang mempunyai bidang kuasa di tempat mana award diperolehi. Akta Perlindungan Pengguna 1999 (Akta 599) memperuntukkan Penalti Jenayah sekiranya gagal mematuhi award tribunal (Mohammad Nordin Bin Ab. Rauf, 2019).

6.0 Perbincangan Kajian

Dalam hal melibatkan pencegahan fraud dan penipuan, cadangan utama adalah mewujudkan satu peraturan dan garis panduan skim pelancongan. Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelum ini, undang-undang mengenai skim pelancongan adalah cukup dan memadai bagi melindungi pengguna di Malaysia. Namun, industri pelancongan negara masih perlu kepada satu garis panduan khusus berkenaan skim pelancongan di Malaysia. Dasar idea bagi cadangan ini diambil daripada garis

panduan dan peraturan bagi mengelakkan iklan yang mengelirukan yang disediakan oleh Jawatankuasa Periklanan.

Sebagaimana yang dimaklumi, banyak peruntukan undang-undang yang boleh dirujuk bagi mengembalikan hak para pengguna meliputi segenap aspek. Sebagai contoh, Akta Industri Pelancongan 1992 & Peraturan-peraturan (Akta 482) ada memperuntukkan berkenaan kewajipan mendaftar syarikat atau agensi pelancongan, Akta Perlindungan Pengguna 1999 (Akta 599) menyentuh berkenaan kualiti perkhidmatan, dan banyak lagi undang-undang lain yang mampu mengawal tindak tanduk pihak agensi ini (Nuraisyah Chua Abdullah, 2013).

Walaubagaimanapun, peruntukan undang-undang tersebut adalah terpisah dan berasingan dengan merujuk kepada akta induk masing-masing. Pihak pengeluar skim dan pakej pelancongan perlu merujuk kepada undang-undang yang berasingan ini bagi memastikan skim yang dikeluarkan mereka adalah sah dari sudut perundangan. Situasi ini agak menyukarkan mereka kerana tidak semua ahli dari agensi pelancongan itu mahir akan undang-undang (Nurbaiti binti Abdul Karim, 2021).

Oleh sebab itu, adalah amat perlu kepada satu peraturan dan garis panduan yang mencakupi keseluruhan peruntukan daripada akta yang berbeza dan diletakkan di bawah satu garis panduan dengan nama Peraturan Dan Garis Panduan Skim Pelancongan di Malaysia. Garis panduan sebegini adalah lebih ringkas dan mudah difahami oleh orang awam khususnya pihak agensi pelancongan dan pengguna sendiri (Nurbaiti binti Abdul Karim, 2021).

Selain itu, pihak berwajib khususnya Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan Malaysia perlu mengambil inisiatif agar menyenaraikan nama agensi-agensi pelancongan yang sudah disenarai hitam serta menguar-uarkannya kepada masyarakat bagi memberi pengajaran dan menutup peluang agensi-agensi ini daripada melakukan penipuan berkali-kali. Dasar idea bagi cadangan ini diambil berdasarkan syarikat-syarikat perniagaan secara atas talian yang telah disenarai hitam kerana penipuan yang dijalankan oleh mereka ke atas pengguna (Tribunal Tuntutan Pengguna, 2021).

Proses ini menjadi agak sukar apabila ia melibatkan syarikat tidak berdaftar, lantas menyebabkan pihak kerajaan sukar untuk menjejaki mereka. Di sinilah tugas para penguatkuasa KPDNKK memainkan peranannya dalam menyiasat dan mendapatkan bukti modus operandi pihak agensi tidak berdaftar ini bagi menggagalkan usaha mereka menipu pengguna dan membawa mereka ke Mahkamah untuk diadili (Tribunal Tuntutan Pengguna, 2021).

Contohnya, bagi tahun 2017 sebanyak dua buah agensi pelancongan telah disenarai hitam dan dibatalkan lesen oleh bahagian undang-undang dan Penguatkuasaan Kementerian Pelancongan Malaysia iaitu Warith NY Travel & Tours dan Tjjaratun Nur Travel & Tours. Pada tahun 2018 dan 2019 pula, masing-masing terdapat dua buah agensi pelancongan yang telah disenarai hitam dan dibatalkan lesen syarikat mereka. Agensi-agensi terbabit adalah Qaisar Travel & Tour, Permata El-Nur Travel & Tours, Hijjaz Legend Travel & Tours, dan Seven Seas Travel & Tours (Utusan Online 2021).

Masyarakat juga seharusnya membuat pilihan bijak dengan melakukan survei terlebih dahulu sebelum membuat keputusan muktamad dalam memilih agensi pelancongan yang dikehendaki. Skim-skim pelancongan yang menawarkan pekhidmatan yang terlalu bagus atau *too good to be true* harus dipertimbangkan berkali-kali untuk mengesahkan kesahihannya (Mohammad Nordin Bin Ab. Rauf, 2019). Sebagai contoh, pakej umrah dan ziarah yang menawarkan bayaran tambang murah dengan harga maksimum RM3, 000 adalah agak mustahil sekiranya tidak disertakan bukti hitam putih adanya sokongan kewangan daripada mana-mana pihak. Ini kerana, kerajaan telah mensyaratkan bayaran minimum bagi umrah dan ziarah adalah sebanyak RM4,900 (JAWHAR, 2015).

Cadangan seterusnya adalah mempertingkatkan pendidikan undang-undang dan kepenggunaan melalui program dan seminar pengguna. Undang-undang sedia ada tidak mampu menunjukkan fungsinya sebagai pengawal dan pelindung masyarakat sekiranya masyarakat sendiri jahil dan tidak sedar akan kewujudan undang-undang tersebut. Menurut Tuan Mohammad Nordin, undang-undang yang baik adalah undang-undang yang mampu diikuti dan disukai oleh kelompoknya. Apabila ia diikuti dan masyarakat selesa dengannya, maka stigma bahawa law is meant to be broken boleh dihapuskan dengan mudah (Mohammad Nordin Bin Ab. Rauf, 2019).

Pendidikan undang-undang dan kepenggunaan ini boleh dipertingkatkan dengan mewujudkan program yang dekat dengan masyarakat (John Swarbrooke, 2017). Sebagai contoh, penerangan ringkas berkenaan pendidikan kepenggunaan dalam skop skim pelancongan boleh diberikan kepada masyarakat bandar dan luar bandar di dewan masyarakat mahupun balai raya oleh wakil-wakil daripada pihak TTPM, KPDNKK mahupun Kementerian Pelancongan Malaysia.

7 . 0 Kesimpulan

Kajian ini telah memfokuskan berkenaan undang-undang yang berkaitan skim pelancongan di Malaysia. Tumpuan dibuat kepada pelaksanaan dan penguatkuasaan peruntukan undang-undang tersebut untuk menilai sejauh mana ia mampu melindungi pengguna daripada penipuan skim pelancongan yang bersifat samar-samar dan berat sebelah, sejajar dengan pendekatan pelancongan dalam Islam yang mengutamakan integriti serta amanah.

Setelah kajian dilaksanakan, didapati bahawa undang-undang sedia ada sudah cukup bagi menjadi garis panduan dalam merangka satu skim pelancongan dan memadai dalam mengawal dan melindungi masyarakat. Walaubagaimanapun, andaian bahawa penguatkuasaan dan pelaksanaan perlu dipertingkatkan lagi adalah tersasar kerana sistem penguatkuasaan dan pelaksanaan undang-undang berkaitan skim pelancongan di Malaysia adalah sistematik dan mampu dijalankan dengan baik.

Secara umum, kekurangan yang ada adalah dari sudut pengetahuan masyarakat terhadap undang-undang itu sendiri. Walaupun kajian dan tinjauan mendalam tidak dilakukan, namun ulasan ini telah disokong dengan kenyataan Tuan Mohammad Nordin selaku Presiden di Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia berdasarkan

pengalaman dan pengamatan beliau sewaktu mengendalikan kes-kes di Tribunal.

Oleh itu, dicadangkan agar satu kajian berkaitan skim pelancongan yang ditawarkan oleh agensi-agensi pelancongan di Malaysia perlu dilaksanakan dengan lebih terperinci dan mendalam. Kajian tersebut boleh membuat analisis berdasarkan *survey* yang dibuat ke atas masyarakat sebagai pengguna yang terlibat dengan skim pelancongan.

Selain itu, cadangan yang diusulkan dalam penulisan ini juga perlu diberi perhatian serius dan dilaksanakan oleh pihak kerajaan khususnya Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan Malaysia dan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan bagi memastikan peranan undang-undang sebagai pelindung kepada masyarakat mampu dimainkan dengan baik.

Seterusnya, sejajar dengan perkembangan industri pelancongan dan bertambahnya program-program pelancongan seperti Tahun Melawat Malaysia, sudah tentu orang ramai tidak akan melepaskan peluang dalam menyertai skim-skim pelancongan menarik yang ditawarkan oleh agensi-agensi pelancongan di Malaysia. Justeru, masyarakat seharusnya berusaha untuk lebih cakna perihal perundangan berkaitan skim pelancongan bagi mengelakkan mereka daripada terlibat dengan penipuan pihak agensi yang tidak bertanggungjawab.

8.0 Rujukan

- Ahmad Afiq Hasan & Nuraisyah Chua Abdullah, *Tourism Industry Compensation and (TICF) in Malaysia: Some Legal and Policy Considerations*, (Petaling Jaya, CRC Press, 2012).
- Akta Industri Pelancongan 1992 (Akta 482).
- Akta Jualan langsung dan Skim Anti Piramid 1993 (Akta 500).
- Akta Kontrak 1950 (Akta 136).
- Akta Perlindungan pengguna 1999 (Akta 599).
- Asmah Haji Omar, *Bahasa Iklan Perniagaan: Satu Kajian Retorik*. (Kuala Lumpur: DBP, 1984).
- Bharat Raj Hazari & Jian Jing Lin, *Tourism, Terms of Trade and Welfare to the Poor*, (Journal of Scientific Research, 2011), 28-32.
- Birshan Singh, *Pendidikan Pengguna Untuk Hak-Hak dan Tanggungjawab Pengguna*, (Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna-Pengguna Malaysia, 2014).
- Christof Pforr dan Peter J Hosie, *Crisis Management in Tourism*, Vol. 23:2-4, (Journal of Travel and Tourism Marketing, 2018).
- James Tunney, *World Trade Law, Culture, Heritage and Tourism Towards a Holistic Conceptual Approach?*, Vol. 7:4-5, (Journal of Current Issues in Tourism, 2010).
- John Swarbrooke and Susan Horner, *Consumer Behaviour in Tourism*, Second Edition, (Netherland: Elsevier Ltd, 2017).
- Kurban Ünlüönen, *Does Perceived Consumer Protection Differ in Tourism Industry by Nationality? A Case Study in Turkey*, Vol. 10:1-2, (Journal of Hospitality & Leisure Marketing, 2008).
- Mohamed Anwar Omar Din, *Zulayti Bin Zakaria, Pelancongan Budaya di Malaysia:*

- Membina Konsepnya, Jld 6, (Jurnal Melayu, 2021).
- Nuraisyah Chua Abdullah, Rights and Liabilities of Holiday Makers and Holiday Providers, (Petaling Jaya: International Law Book Services, 2013).
- Rob Law, Internet and Tourism, Vol. 14:3, (Asia Pacific Journal of Tourism Research, 2009).
- Sakina Shaik Ahmad Yusoff & Azimon Abdul Aziz, Mengenal Undang-Undang Kontrak Malaysia, (Petaling Jaya: International Law Book Services, 2016).
- Sakina Shaik Ahmad Yusoff, Azimon Abdul Aziz & Suzanna Mohamed Isa, Undang-undang Kontrak Malaysia: Keterbatasan Pemakaian dalam Kontrak Pengguna, Jld. 32, (UKM: Jurnal Pengurusan, t.t.).
- Stepheni, Tourism: A Modern Synthesis, (London: Thompson Learning, 2001).
- Thomas Frank, The Conquest of Cool: Business Culture, Counterculture, and the Rise of Hip Consumerism, (Chicago: The University of Chicago Press, 2019).

SENARAI TEMU BUAL:

- Afiza Abdullah (Pegawai, Bahagian Pembangunan Insurans, Bank Negara Malaysia), dalam temu bual bersama penyelidik pada 3 Mei 2021.
- Aida Farihan M. Saleh @ Mohd Nawawi (Pegawai Undang-Undang di Bahagian Undang-Undang KPDNKK), dalam temu bual beliau melalui panggilan telefon dengan penulis, 14 Mei 2020.
- Mohammad Nordin Ab. Rauf (Timbalan Pengerusi, Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia, TTPM), dalam temu bual beliau dengan penulis, 26 Mei 2019.
- Nurbaiti Abdul Karim (Pegawai Perhubungan, Right TIME Travel Sdn. Bhd.), dalam temu bual beliau dengan penulis, 23 Januari 2021.