

KEPUASAN PENGHUNI TERHADAP PROJEK PERUMAHAN TERBENGGALAI
OLEH KONTRAKTOR PENYELAMAT
KAJIAN KES : TAMAN PERINDUSTRIAN HIJAU, RAWANG

NURUL ATIQAH BINTI MOHD SOFBERI

Laporan projek ini dikemukakan sebagai
memenuhi sebahagian daripada syarat penganugerahan
Sarjana Pengurusan Teknologi Pembinaan dengan Kepujian

Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

SEPTEMBER 2016

Teristimewa buat...

Ayah Mohd Sofberi Bin Ahmad,

Mama Azlina Binti Mahmud,

Kakak Nurul Izzah,

Angah Mohammad Ridzwan,

Kakteh Nurul Mursyida,

Adik Nurul Najwa,

Iqbal Hakeemi Mohd Hafiz,

Memey

Terima kasih untuk semuanya...

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, syukur saya ke hadrat Allah S.W.T kerana dengan limpah kurnia dan izinNya akhirnya tesis ini dapat juga diselesaikan. Selawat dan salam ke atas junjungan besar Rasulullah S.A.W yang menunjukkan makna kesabaran dan keutamaan menyebarkan ilmu pengetahuan.

Setinggi-tinggi penghargaan ditujukan kepada penyelia tesis ini iaitu Dr Rozlin Binti Zainal di atas segala tunjuk ajar, nasihat, panduan dan bimbingan yang amat berguna dalam menyiapkan tesis ini. Jasa serta budi baik mereka akan sentiasa terpahat di dalam hati dan hanya Allah jua yang layak untuk membalasnya.

Setinggi-tinggi ucapan terima kasih juga ditujukan kepada penduduk di Taman Perindustrian Hijau, Rawang, yang telah meluangkan masa untuk menjawab borang kaji selidik yang telah diedarkan kepada mereka. Tidak dilupa juga kepada Encik Taufiq Noor dan Encik Tan di atas segala maklumat dan bantuan yang diberi. Tanpa kerjasama mereka, penulisan tesis ini tidak akan menjadi kenyataan.

Saya juga ingin merakamkan jutaan penghargaan kepada kedua ibu bapa saya yang telah membesarkan saya dari kecil sehingga dewasa dengan nasihat yang berguna diiringi dengan doa yang tidak pernah putus. Tidak lupa juga kepada semua ahli keluarga saya yang selalu memberikan kata-kata semangat kepada saya untuk terus berusaha demi mencapai kejayaan.

Di kesempatan ini juga, saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua rakan-rakan seperjuangan di atas sokongan, dorongan dan inspirasi yang diberikan kepada saya untuk menyelesaikan tesis ini. Sokongan dan dorongan kalian amat dihargai. Akhir sekali, terima kasih buat semua, semoga Allah merahmati hidup kalian dan mempermudah urusan kalian di dunia dan di akhirat. Insya Allah.

ABSTRAK

Terdapat banyak aduan yang diterima daripada pembeli rumah berhubung kualiti produk perumahan dan perkhidmatan yang disampaikan oleh kontraktor penyelamat di Malaysia. Walau bagaimanapun, kajian mengenai kualiti kerja kontraktor penyelamat perumahan dalam konteks kepuasan penghuni, pengguna atau penyewa rumah yang telah diselamatkan masih kurang dilaksanakan di Malaysia. Oleh itu, kajian ini memfokuskan tentang kepuasan penghuni perumahan yang diselamatkan oleh kontraktor penyelamat. Sehubungan dengan itu, objektif kajian ini adalah untuk mengkaji tahap kepuasan penghuni terhadap projek perumahan yang diselamatkan oleh kontraktor penyelamat dan mengkaji masalah utama dihadapi penghuni yang mendiami rumah yang diselamatkan oleh kontraktor tersebut. Selain itu, hubungan antara tahap kepuasan penghuni dengan kualiti rumah yang diselamatkan oleh kontraktor penyelamat turut dianalisis. Kajian ini melibatkan perumahan terbengkalai yang telah diselamatkan di Taman Perindustrian Hijau, Rawang, Selangor dengan menggunakan kaedah kuantitatif di mana pengedaran borang soal selidik dilakukan. Seramai 118 responden terlibat dalam sesi soal selidik. Data dianalisis dengan menggunakan perisian *Statistical Package for Social Science 2.0 (SPSS)*. Kajian mendapati tahap kepuasan penghuni berada pada tahap memuaskan dan masalah utama yang dihadapi oleh penghuni adalah pada bahagian fizikal tangga. Seterusnya, hasil analisis juga menunjukkan terdapat hubungkait antara kepuasan penghuni terhadap kualiti kerja kontraktor penyelamat terutamanya dalam aspek rekabentuk. Diharapkan pihak-pihak yang terlibat dan bertanggungjawab dalam menangani masalah berkaitan dengan kualiti kerja kontraktor penyelamat perumahan dapat mengambil tindakan sewajarnya terhadap permasalahan ini. Dengan itu, tahap kepuasan sebenar penghuni rumah yang telah diselamatkan dapat ditingkatkan lagi kepada tahap yang lebih tinggi.

ABSTRACT

There are many complaints from buyers regarding the quality of housing products and services delivered by knight contractors in Malaysia. However, studies on quality of work of knight contractor housing in the context of resident satisfaction, users or tenants who have been saved had never been implemented in Malaysia. Therefore, this study will focus on the satisfaction of housing residents who are saved by the knight contractor. Accordingly, the objective of this study was to assess the level of satisfaction of the residents against the housing project that was saved by the knight contractors and examines the main problems faced by the residents of the house that was saved by knight contractor. In addition, the relationship between the levels of resident satisfaction with the quality of the house saved by knight contractors were also analyzed. This study involving abandoned housing that have been saved in Taman Perindustrian Hijau, Rawang, Selangor by using quantitative method in which the distribution of questionnaires been conducted. A total of 118 respondents involved in the questionnaires session. Data was analyzed using Statistical Package for Social Science 2.0 (SPSS). Research found that the level of residents satisfaction is at satisfied level and the main problems faced by the residents is at the staircase physical areas. Next, the analysis also showed that there was a correlation between residents satisfaction with the quality of work done by the knight contractor, especially in terms of design. Hopefully, parties which involved and responsible in handling problems related to the quality of work by knight contractors may take appropriate action against this problem. Thus, the level of real satisfaction of residents that have saved can be enhanced to a higher level.

KANDUNGAN

TAJUK	i
PERAKUAN	ii
DEDIKASI	iii
PENGHARGAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KANDUNGAN	vii
SENARAI JADUAL	xv
SENARAI RAJAH	xx
SENARAI SINGKATAN	xxi
SENARAI LAMPIRAN	xxii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	4
1.3 Pernyataan Masalah	6
1.4 Hipotesis Kajian	8
1.5 Persoalan Kajian	9
1.6 Objektif Kajian	9
1.7 Skop Kajian	9

1.7.1	Kajian Kes : Taman Perindustrian Hijau, Rawang, Selangor	11
1.8	Kepentingan Kajian	14
1.9	Kesimpulan	15

**BAB 2 KAJIAN LITERATUR KEPUASAN PENGHUNI
PERUMAHAN TERBENGGALAI OLEH
KONTRAKTOR PENYELAMAT**

2.1	Pengenalan	16
2.2	Definisi Penghuni	17
2.3	Definisi Kepuasan	
2.3.1	Kepuasan Pengguna dan Pembeli	18
2.3.2	Faktor-Faktor Kepuasan dan Keselesaian Penghuni	20
2.4	Definisi Rumah dan Perumahan	21
2.4.1	Jenis-Jenis Rumah	22
2.5	Definisi Projek Perumahan Terbengkalai	23
2.5.1	Jenis-Jenis Perumahan Terbengkalai	24
2.5.2	Pemilihan Projek-Projek Terbengkalai Untuk Dibaikpulih	25
2.5.3	Punca Berlakunya Projek Perumahan Terbengkalai	26
2.5.4	Implikasi Projek Perumahan Terbengkalai	27
2.6	Kualiti Rumah	28
2.6.1	Aspek-Aspek Mempengaruhi Kualiti Perumahan	29
2.6.1.1	Pengudaraan	29
2.6.1.2	Pencahayaan	30
2.6.1.3	Bunyi dan Persekitaran	30
2.6.1.4	Susunatur dan Rekabentuk Bangunan	31

2.7	Masalah Penghuni Rumah	35
2.8	Definisi Kontraktor Penyelamat	36
2.8.1	Pemilihan Kontraktor Penyelamat	36
2.8.2	Tatacara Pelantikan Kontraktor Penyelamat	37
2.9	Definisi Prestasi	38
2.10	Pihak yang Terlibat dalam Industri Perumahan	38
2.10.1	Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT)	39
2.10.1.1	Strategi KPKT dalam Menangani Isu Projek Terbengkalai	39
2.10.2	Pemaju Perumahan	40
2.10.2.1	Tanggungjawab dan Peranan Pemaju Perumahan	41
2.10.3	Pembeli	43
2.10.4	Konsultan/Perunding	44
2.10.5	Kontraktor	45
2.10.6	Pembekal Bahan Binaan	45
2.10.7	Pekerja Binaan	45
2.10.8	Pihak Pembiaya/Kewangan	46
2.11	Kesimpulan	47

BAB 3 METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pengenalan	48
3.2	Kaedah Kajian	49
3.3	Kajian Rintis (<i>Pilot Study</i>)	49
3.4	Rekabentuk Kajian	50
3.4.1	Peringkat 1 : Kajian Awal	50
3.4.2	Peringkat 2 : Kajian Literatur	51
3.4.3	Peringkat 3 : Pengumpulan Data	51
3.4.4	Peringkat 4 : Analisis Data dan Perbincangan	54

3.4.5	Peringkat 5 : Cadangan dan Kesimpulan	60
3.4	Kesimpulan	62

BAB 4 ANALISIS DATA DAN DAPATAN KAJIAN

4.1	Pengenalan	63
4.2	Analisis Borang Soal Selidik	64
4.3	Bahagian A : Maklumat Responden	64
4.3.1	Jantina	65
4.3.2	Umur	65
4.3.3	Bangsa	66
4.3.4	Taraf Pemilikan Rumah	67
4.3.5	Tempoh Menetap di Rumah	67
4.3.6	Bilangan Isi Rumah	68
4.3.7	Pengetahuan Penghuni Tentang Kerja Kontraktor Penyelamat	69
4.3.8	Tahap Persetujuan Terhadap Kualiti Kerja Kontraktor	69
4.3.9	Bahagian Rumah yang Perlu Dibaiki	70
4.3.10	Rumusan Analisis Data Bahagian A	71
4.4	Bahagian B : Tahap Kepuasan Penghuni Terhadap Kualiti Kerja Kontraktor Penyelamat (Objektif 1)	73
4.4.1	Rekabentuk Rumah	73
4.4.2	Perlengkapan Rumah	74
4.4.3	Perkhidmatan Kontraktor Penyelamat	76
4.4.4	Tahap Kepuasan bagi Keseluruhan Kualiti Kerja Kontraktor Penyelamat	77
4.5	Bahagian C : Masalah Dihadapi Penghuni (Objektif 2)	78
4.6	Hubungan Antara Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Kualiti Rumah yang Diselamatkan Oleh Kontraktor Penyelamat (Objektif 3)	80

4.6.1	Analisis Keseluruhan Bagi Tahap Kepuasan Terhadap Rekabentuk Rumah	80
4.6.1.1	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Pelan Lantai	81
4.6.1.2	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Keluasan Lantai	82
4.6.1.3	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Ketinggian Siling	83
4.6.1.4	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Bilangan Bilik Tidur	84
4.6.1.5	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Saiz Bilik Tidur	85
4.6.1.6	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Susunatur Bilik Tidur	86
4.6.1.7	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Kedudukan Setiap Bilik Tidur	87
4.6.1.8	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Rekabentuk Dapur	88
4.6.1.9	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Keluasan Dapur	89
4.6.1.10	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Kedudukan Dapur	90
4.6.1.11	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Rekabentuk Bilik Air	91
4.6.1.12	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Keluasan Bilik Air	92
4.6.1.13	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Bilangan Bilik Air	93
4.6.1.14	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Kedudukan Bilik Air	94

4.6.1.15	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Pencapaian Dalam Rumah	95
4.6.1.16	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Pengudaraan	96
4.6.2	Analisis Keseluruhan Bagi Tahap Kepuasan Terhadap Perlengkapan Rumah	98
4.6.2.1	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Pemasangan dan Kelengkapan Elektrik	99
4.6.2.2	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Pemasangan Paip dan Sinki	100
4.6.2.3	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Pemasangan Pintu	101
4.6.2.4	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Pemasangan Tingkap	102
4.6.2.5	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Kedudukan Tingkap	103
4.6.2.6	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Kemasan Kerja	104
4.6.2.7	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Pembinaan Bumbung	105
4.6.2.8	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Kualiti Bahan yang Digunakan Pada Dinding	106
4.6.2.9	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Kualiti Bahan yang Digunakan Pada Lantai	107
4.6.2.10	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Kualiti Cat	108
4.6.2.11	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Sistem Bekalan Air	109

4.6.2.12	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Sistem Saliran/Longkang	110
4.6.2.13	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Sistem Pembentungan	111
4.6.2.14	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Sistem Keselamatan	112
4.6.2.15	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Kemudahan Tempat Meletak Kereta	113
4.6.2.16	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Kemudahan Lif	114
4.6.3	Analisis Keseluruhan Terhadap Perkhidmatan Kontraktor Penyelamat	115
4.6.3.1	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Masa Penyerahan Rumah	116
4.6.3.2	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Pengeluaran Sijil Layak Menduduki	117
4.6.3.3	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Perkhidmatan Berkaitan Pinjaman	118
4.6.3.4	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Perkhidmatan Berkaitan Kecacatan	119
4.6.3.5	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Perkhidmatan Selepas Jualan	121
4.6.3.6	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Kecekapan Dalam Memberikan Perkhidmatan Berkesan	122
4.6.3.7	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Keberkesanan Komunikasi	123
4.6.3.8	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Pengurusan Penyelenggaraan	124
4.6.3.9	Tahap Kepuasan Penghuni Dengan Kesenangan Untuk Dihubungi	125

4.6.42	Rumusan Analisis Data Objektif 3	126
4.7	Kesimpulan	127

BAB 5 CADANGAN DAN KESIMPULAN

5.1	Pengenalan	128
5.2	Perbincangan dan rumusan	129
5.2.1	Objektif 1: Mengkaji tahap kepuasan penghuni terhadap projek perumahan yang diselamatkan oleh kontraktor penyelamat.	129
5.2.2	Objektif 2: Mengkaji masalah utama dihadapi penghuni yang mendiami rumah yang diselamatkan oleh kontraktor penyelamat.	130
5.2.3	Objektif 3: Menganalisis hubungan antara tahap kepuasan penghuni dengan kualiti rumah yang diselamatkan oleh kontraktor penyelamat.	131
5.3	Cadangan penyelesaian kepada permasalahan yang dikaji	132
5.4	Cadangan kajian lanjutan	133
5.5	Limitasi kajian	133
5.6	Penutup	134

RUJUKAN	135
----------------	-----

LAMPIRAN A

LAMPIRAN B

LAMPIRAN C

LAMPIRAN D

LAMPIRAN E

SENARAI JADUAL

1.1	Status Keseluruhan Projek Perumahan Terbengkalai Mengikut Negeri Pada 31 Mac 2015	3
1.2	Statistik Projek-Projek Perumahan Swasta Mengikut Kategori Hingga September 2015	4
1.3	Bilangan Aduan yang Diterima di Jabatan Perumahan Negara Dari Januari Hingga Mac 2015	6
1.4	Projek Perumahan Terbengkalai Siap dengan CCC dari 31 Disember 2009 Sehingga 30 November 2015	10
2.1	Kemasan Lekapan yang Minimum	32
2.2	Kemasan Lantai	33
2.3	Kemasan Dinding	34
3.1	Jadual Penentuan Saiz Sampel Krejcie & Morgan	54
3.2	Pengkelasan Lima (5) Kategori	56
3.3	Contoh Jadual Keputusan Crosstabs	57
4.1	Rumusan Analisis Data Bahagian A	72
4.2	Purata Rekabentuk Rumah	74
4.3	Purata Perlengkapan Rumah	75
4.4	Purata Perkhidmatan Kontraktor Penyelamat	76
4.5	Tahap Kepuasan Keseluruhan Kualiti Kerja Kontraktor Penyelamat	77
4.6	Purata Masalah yang Dihadapi Penduduk	79
4.7	Rumusan Dapatan Bagi Tahap Kepuasan Terhadap Rekabentuk Rumah	80
4.8	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Pelan Lantai	82
4.9	Nota Andaian Hipotesis	82
4.10	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Keluasan Lantai	83

4.11	Nota Andaian Hipotesis	83
4.12	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Ketinggian Siling	84
4.13	Nota Andaian Hipotesis	84
4.14	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Bilangan Bilik Tidur	85
4.15	Nota Andaian Hipotesis	85
4.16	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Saiz Bilik Tidur	86
4.17	Nota Andaian Hipotesis	86
4.18	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Susunatur Bilik Tidur	87
4.19	Nota Andaian Hipotesis	87
4.20	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Kedudukan Setiap Bilik Tidur	88
4.21	Nota Andaian Hipotesis	88
4.22	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Rekabentuk Dapur	89
4.23	Nota Andaian Hipotesis	89
4.24	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Keluasan Dapur	90
4.25	Nota Andaian Hipotesis	90
4.26	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Kedudukan Dapur	91
4.27	Nota Andaian Hipotesis	91
4.28	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Rekabentuk Bilik Air	92
4.29	Nota Andaian Hipotesis	92
4.30	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Keluasan Bilik Air	93
4.31	Nota Andaian Hipotesis	93

4.32	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Bilangan Bilik Air	94
4.33	Nota Andaian Hipotesis	94
4.34	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Kedudukan Bilik Air	95
4.35	Nota Andaian Hipotesis	95
4.36	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Pencahayaan Dalam Rumah	96
4.37	Nota Andaian Hipotesis	96
4.38	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Pengudaraan	97
4.39	Nota Andaian Hipotesis	97
4.40	Rumusan Dapatan Bagi Tahap Kepuasan Terhadap Perlengkapan Rumah	98
4.41	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Pemasangan dan Kelengkapan Elektrik	100
4.42	Nota Andaian Hipotesis	100
4.43	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Pemasangan Paip dan Sinki	101
4.44	Nota Andaian Hipotesis	101
4.45	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Pemasangan Pintu	102
4.46	Nota Andaian Hipotesis	102
4.47	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Pemasangan Tingkap	103
4.48	Nota Andaian Hipotesis	103
4.49	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Kedudukan Tingkap	104
4.50	Nota Andaian Hipotesis	104
4.51	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Kemasan Kerja	105

4.52	Nota Andaian Hipotesis	105
4.53	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Pembinaan Bumbung	106
4.54	Nota Andaian Hipotesis	106
4.55	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Kualiti Bahan Pada dinding	107
4.56	Nota Andaian Hipotesis	107
4.57	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Kualiti Bahan Pada Lantai	108
4.58	Nota Andaian Hipotesis	108
4.59	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Kualiti Cat	109
4.60	Nota Andaian Hipotesis	109
4.61	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Sistem Bekalan Air	110
4.62	Nota Andaian Hipotesis	110
4.63	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Sistem Saliran/Longkang	111
4.64	Nota Andaian Hipotesis	111
4.65	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Sistem Pembentungan	112
4.66	Nota Andaian Hipotesis	112
4.67	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Sistem Keselamatan	113
4.68	Nota Andaian Hipotesis	113
4.69	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Tempat Letak Kereta	114
4.70	Nota Andaian Hipotesis	114
4.71	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Kemudahan Lif	115
4.72	Nota Andaian Hipotesis	115

4.73	Rumusan Terhadap Perkhidmatan Kontraktor Penyelamat	116
4.74	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Masa Penyerahan Rumah	117
4.75	Nota Andaian Hipotesis	117
4.76	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Pengeluaran Sijil Layak Menduduki	118
4.77	Nota Andaian Hipotesis	118
4.78	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Perkhidmatan Berkaitan Pinjaman	119
4.79	Nota Andaian Hipotesis	119
4.80	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Perkhidmatan Berkaitan Kecacatan	120
4.81	Nota Andaian Hipotesis	120
4.82	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Perkhidmatan Selepas Jualan	121
4.83	Nota Andaian Hipotesis	121
4.84	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Kecekapan Dalam Memberikan Perkhidmatan Berkesan	122
4.85	Nota Andaian Hipotesis	122
4.86	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Keberkesanan Komunikasi	123
4.87	Nota Andaian Hipotesis	123
4.88	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Pengurusan Penyelenggaraan	124
4.89	Nota Andaian Hipotesis	124
4.90	Keputusan Pengukuran Symmetric Antara Tahap Kepuasan Penduduk Dengan Kesenangan Untuk Dihubungi	125
4.91	Nota Andaian Hipotesis	125
4.92	Purata Keseluruhan Analisis Data Objektif 3	126

SENARAI RAJAH

1.1	Peta Kedudukan Rawang di Negeri Selangor	12
1.2	Kedudukan Taman Perindustrian Hijau	13
1.3	Latar Belakang Taman Perindustrian Hijau, Rawang	13
2.1	Model HOMBSAT	19
2.2	Model SERVQUAL	19
3.1	Carta Alir Metodologi Kajian	61
3.2	Proses Analisis Crosstab	58
3.3	Kaedah Analisis Crosstabs	58
3.4	Pembolehkan Dimasukkan ke dalam Row(s) dan Column(s)	58
3.5	Langkah dalam Menganalisis Crosstabs	59
3.6	Hasil Analisis Crosstabs	59
4.1	Jantina Responden	65
4.2	Umur Responden	66
4.3	Bangsa Responden	66
4.4	Taraf Pemilikan Rumah	67
4.5	Tempoh Menetap di Rumah	68
4.6	Bilangan Isi Rumah	68
4.7	Pengetahuan Penghuni Tentang Kerja Kontraktor Penyelamat	69
4.8	Tahap Persetujuan Terhadap Hasil Kerja Kontraktor	70
4.9	Bahagian Rumah yang Perlu Dibaiki	71

SENARAI SINGKATAN

CCC	<i>Certificate of Completeness and Compliance</i>
CIDB	<i>Construction Industri Development Board</i>
HOMBSAT	<i>Home Buyer Satisfaction</i>
JIM	Jabatan Insolvency Malaysia
JPN	Jabatan Perumahan Negara
KPKT	Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan
PBT	Pihak Berkuasa Tempatan
PR1MA	Perumahan Rakyat 1 Malaysia
RMK	Rancangan Malaysia Ke
SERVQUAL	<i>Service Quality</i>
SPSS	<i>Statistical Package For Social Science</i>
SPNB	Syarikat Perumahan Negara Berhad
S&P	<i>Sales and Purchase</i>

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran A	Surat Rasmi Kontraktor Penyelamat
Lampiran B	Perumahan di Taman Perindustrian Hijau
Lampiran C	Nilai Alpha Cronbach's
Lampiran D	Borang Soal Selidik
Lampiran E	Jadual Krejcie & Morgan

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Perumahan merupakan salah satu keperluan asas yang amat dititikberatkan oleh kerajaan dalam pembangunan ekonomi di Malaysia. Hal ini dapat dilihat melalui perancangan RMK-11, di dalam kertas strategi 6 dinyatakan bahawa perumahan memberi sumbangan yang signifikan kepada pembangunan sosioekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Manakala, rumah berfungsi sebagai tempat berlindung dan menyediakan persekitaran hidup aktif yang boleh mempengaruhi dan membentuk perilaku manusia, produktiviti dan pembangunan. Selain itu, keseriusan pihak kerajaan dalam isu perumahan ini dapat dilihat dalam tempoh RMK-10 lagi, di mana usaha ditumpukan ke arah menyediakan perumahan berkualiti tinggi dan mesra alam sekitar yang mampan, memperkemas sistem penyampaian dan memupuk industri perumahan yang aktif (Dasar Perumahan Negara, 2015).

Industri perumahan menghadapi beberapa isu yang masih tidak dapat dielakan antaranya ialah isu projek perumahan terbengkalai. Isu ini bukan menjadi satu fenomena yang baru di Malaysia. Fenomena ini telah bermula sejak tahun 1980-an lagi (Yeng, 2005). Sehingga kini, dalam abad 2000-an masalah ini masih belum dapat diselesaikan sepenuhnya. Oleh yang demikian, beberapa pendekatan telah diambil oleh Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) dan pihak

yang berkepentingan dalam usaha memudah cara pemulihan projek perumahan terbengkalai. Antara pendekatan yang diambil adalah dengan menjadi fasilitator/mediator kepada jawatankuasa pembeli, bank pembiaya dan pemaju dalam menentukan hala tuju pemulihan, memberi khidmat nasihat kepada pihak berkepentingan dan rundingan bersama Syarikat Perumahan Negara Berhad (SPNB) bagi membuat kajian kemungkinan memulih dan menyiapkan projek tersebut (Laporan Tahunan KPKT, 2007).

Menurut kerajaan, kerjasama antara semua sektor adalah penting dalam meneguhkan lagi industri perumahan. Antaranya ialah, sektor swasta diberi kepercayaan untuk memacu industri perumahan negara, manakala sektor awam pula akan memberi kerjasama sebagai pemudahcara yang berkesan untuk meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan berkaitan dengan sektor perumahan. Di samping itu, sektor awam juga akan memberi penekanan terhadap penyediaan perumahan mampu milik untuk golongan yang berpendapatan rendah (Dasar Perumahan Negara, 2015). Berdasarkan RMK-10, dalam usaha untuk memastikan penawaran rumah mampu milik kepada golongan berpendapatan rendah dan sederhana mencukupi, Kerajaan telah melaksanakan Pemulihan Projek Perumahan Swasta Terbengkalai melalui pemberian bantuan kepada pemaju perumahan. Sehingga Januari 2015, sebanyak 25 projek perumahan swasta terbengkalai yang terdiri daripada 4 692 unit rumah telah berjaya dipulihkan (RMK-11 : Kertas Strategi 6, 2015).

Namun begitu, walaupun telah banyak projek perumahan terbengkalai dipulihkan, timbul pula isu baru apabila kualiti rumah yang dipulihkan adalah tidak memuaskan. Kualiti perumahan adalah satu keadaan atau piawaian perumahan yang optima, di mana, ia dapat menyokong sesebuah isi rumah menjalankan kehidupan yang menjadi kebiasaan dalam masyarakat dan budayanya (Yahaya, 1998). Kualiti perumahan juga merupakan salah satu komponen penting yang mempengaruhi hidup seorang individu. Terdapat isu yang wujud berkaitan ketidakpuasan penghuni yang mendiami perumahan terbengkalai yang telah diselamatkan. Ketidakpuasan mereka adalah dari segi struktur bangunan yang tidak sempurna dan sebagainya. Disebabkan itu, terdapat banyak aduan yang telah diterima daripada penghuni perumahan yang diselamatkan samaada secara terus kepada pihak KPKT atau kepada pihak pemaju (pelikuidasi) yang telah mengambil alih projek terbengkalai tersebut (Mohd Noor, M.T., komunikasi peribadi, November 2, 2015).

Jadual 1.1 : Status Keseluruhan Projek Perumahan Terbengkalai Mengikut Negeri
 Pada 31 Mac 2015
 (Jabatan Perumahan Negara, 2015)

NO.	NEGERI	STATUS KEMAJUAN				
		ASAL	RANCANG	DALAM PEMBINAAN	SIAP /SELESAI	SEMASA
1	JOHOR	8	3	5	0	8
2	KEDAH	2	2	0	0	2
3	KELANTAN	1	0	1	0	1
4	MELAKA	0	0	0	0	0
5	NEGERI SEMBILAN	4	2	2	0	4
6	PAHANG	4	3	1	0	4
7	PERAK	9	5	3	1	8
8	PERLIS	0	0	0	0	0
9	PULAU PINANG	2	1	1	0	2
10	SELANGOR	22	13	8	1	21
11	TERENGGANU	0	0	0	0	0
12	W. P. KUALA LUMPUR	1	0	1	0	1
	JUMLAH	53	29	22	2	51

Berdasarkan Jadual 1.1, jumlah projek terbengkalai pada 31 Mac 2015 telah berbaki sebanyak 51 buah projek daripada 53 projek sebelum ini kerana 2 projek telah berjaya disiapkan. Kemudian, sebanyak 29 projek telah berada dalam perancangan untuk dipulihkan dan 22 projek telah berada dalam proses pembinaan untuk dipulihkan. Melalui Jadual 1.1 dapat disimpulkan bahawa terdapat projek perumahan terbengkalai yang telah berjaya diselamatkan oleh kontraktor penyelamat walaupun bilangannya adalah rendah.

1.2 Latar Belakang Kajian

Sejak awal tahun 1970-an, Malaysia mempunyai kadar pertumbuhan pembandaran yang tinggi yang telah menjadikan kadar pertumbuhan sektor perumahan merupakan faktor utama dalam pertumbuhan kemakmuran ekonomi Malaysia. Pertumbuhan pembangunan perumahan di Malaysia menjadi progresif dan cukup mengesankan walaupun terdapat pelbagai rintangan dan kelemahan dalam pertumbuhan tersebut (Abu Jarad *et al.*, 2010). Dalam merencanakan lagi pertumbuhan industri perumahan, kerajaan telah memperuntukan 40 juta ringgit di bawah KPKT, bagi pemulihan projek perumahan swasta terbengkalai. Selain itu, pengecualian duti setem diberikan ke atas surat cara pembiayaan pinjaman kepada kontraktor penyelamat dan pembeli asal rumah terbengkalai (Kementerian Kewangan Malaysia, 2015).

Berdasarkan Jadual 1.2, negeri Selangor mencatatkan bilangan projek perumahan terbengkalai paling tinggi dengan bacaan sebanyak 68 projek (15,109 unit rumah dan 9,310 pembeli) dan diikuti oleh negeri Perak iaitu sebanyak 27 projek (2,784 unit rumah dan 2,158 pembeli). Selain itu, negeri yang tidak mencatatkan sebarang projek perumahan terbengkalai sehingga September 2015 adalah negeri Perlis.

Jadual 1.2 : Statistik Projek-Projek Perumahan Swasta Mengikut Kategori Hingga September 2015
(Jabatan Perumahan Negara, 2015)

NO.	NEGERI	PROJEK LANCAR			PROJEK SAKIT		
		BIL. PROJEK	UNIT RUMAH	BIL. PEMBELI	BIL. PROJEK	UNIT RUMAH	BIL. PEMBELI
1	Johor	763	133,421	53,389	16	3,300	2,612
2	Kedah	305	32,127	5,843	3	1,031	752
3	Kelantan	74	2,875	2,562	13	1,009	689
4	Melaka	154	21,016	15,171	1	86	64
5	Negeri Sembilan	156	19,161	12,710	3	394	379
6	Pahang	472	12,100	9,130	10	961	601

Jadual 1.2 (sambungan) : Statistik Projek-Projek Perumahan Swasta Mengikut Kategori Hingga September 2015
(Jabatan Perumahan Negara, 2015)

NO.	NEGERI	PROJEK LANCAR			PROJEK SAKIT		
		BIL. PROJEK	UNIT RUMAH	BIL. PEMBELI	BIL. PROJEK	UNIT RUMAH	BIL. PEMBELI
7	Perak	457	24,312	13,352	27	2,784	2,158
8	Perlis	29	1,751	327	0	0	
9	Pulau Pinang	257	39,106	31,701	4	589	287
10	Selangor	863	356,625	99,214	68	15,109	9,310
11	Terengganu	50	1,991	1,247	3	489	448
12	W.P. Kuala Lumpur	205	1,182	526	7	1,182	526
	JUMLAH	3,785	645,667	245,172	155	26,934	17,826

Menurut Kementerian Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan, sebanyak 216 projek perumahan swasta terbengkalai direkodkan sepanjang tempoh 2009 hingga 31 Januari 2015. Namun, daripada jumlah itu, sebanyak 164 projek berjaya disiapkan manakala 52 lagi masih dalam peringkat pelbagai pemulihan oleh kementerian (Bernama, 2015). Hasil usahasama semua pihak yang berkenaan dapat dilihat apabila hampir setiap projek perumahan yang telah berjaya disiapkan adalah berpenghuni dan memperoleh Sijil Layak Menduduki (CCC).

Walau bagaimanapun, terdapat banyak aduan yang diterima mengenai projek perumahan terbengkalai yang telah diselamatkan dan juga rungutan mengenai kontraktor penyelamat. Aduan adalah berkaitan paip saliran yang tersumbat, cermin tingkap tidak berfungsi, keretakan pada bahagian dinding dan lantai dan banyak lagi aduan berkaitan masalah yang dihadapi penghuni (Mohd Noor, M.T., komunikasi peribadi, November 2, 2015). Masalah yang dihadapi oleh penghuni ini telah mengganggu keselesaan hidup mereka sekeluarga dalam mendiami rumah yang mereka miliki. Bangunan yang lengkap seharusnya mampu menjalankan fungsinya dengan sebaik mungkin supaya dapat memastikan kepuasan penghuni berada pada

tahap yang paling baik. Kualiti bagi sesebuah perumahan adalah penting bagi membolehkan penghuni menjalani kehidupan seharian dengan lebih selesa. Kajian terhadap kualiti perumahan adalah amat penting bagi menjamin tahap kualiti kehidupan manusia (Mohamed Hussain, 2013).

Jadual 1.3 menunjukkan bilangan aduan yang diterima di JPN dari Januari hingga Mac 2015. Sebanyak 288 aduan yang diterima dan bilangan aduan yang telah berjaya diselesaikan ialah 218. Antara surat rasmi yang disediakan oleh pihak kontraktor penyelamat bagi membaiki kerosakan-kerosakan yang berlaku pada rumah yang telah diselamatkan dapat dilihat pada **Lampiran A**.

Jadual 1.3 : Bilangan Aduan yang Diterima di Jabatan Perumahan Negara Dari Januari Hingga Mac 2015
(Jabatan Perumahan Negara, 2015)

JUMLAH ADUAN				
TERIMA	DALAM TINDAKAN	PERATUS DALAM TINDAKAN	SELESAI	PERATUS SELESAI
288	70	24.30%	218	75.70%

1.3 Penyataan Masalah

Kepuasan penghuni yang mendiami rumah yang diselamatkan adalah sangat penting dalam menentukan sama ada kontraktor penyelamat perumahan tersebut adalah cemerlang atau sebaliknya. Kualiti setiap projek perumahan yang disiapkan adalah refleksi daripada prestasi kontraktor penyelamat perumahan berkenaan. Adalah wajar bagi penghuni untuk menilai hasil kerja kontraktor penyelamat samaada baik atau tidak bagi memastikan rumah yang dihuni berkualiti dan memberi pulangan yang memuaskan terhadap wang yang telah dibelanjakan. Pelaburan yang dilakukan untuk

pembelian perumahan merupakan suatu pelaburan yang besar dan penghuni tentunya mengharapkan pelaburan yang dibuat adalah menguntungkan (Mahamud, 2011).

Kaplan & Norton (1992) mendedahkan bahawa persepsi pengguna menunjukkan kemampuan sesebuah organisasi untuk menyediakan produk dan perkhidmatan secara berkualiti. Manakala, berdasarkan kajian yang dilakukan oleh Torbica & Stroh (2000), yang telah memperkenalkan Model '*Home Buyer Satisfaction*' (HOMBSAT) menyatakan bahawa pentingnya untuk mengambil kira kepuasan pembeli sebagai asas untuk menentukan kecekapan sesebuah organisasi perumahan. Dalam aspek perumahan, pembeli, penyewa atau pengguna merupakan penghuni yang mendiami sesebuah rumah. Manakala, organisasi yang menyediakan produk dan perkhidmatan merupakan pihak yang terlibat dalam pembinaan rumah yang akan didiami oleh penghuni tersebut.

Menurut Mahamud (2011) prestasi pemaju perumahan diukur dari aspek kepuasan pembeli rumah. Namun, berdasarkan analisis yang telah dilakukan, masih belum wujud kajian atau penyelidikan terhadap prestasi kontraktor penyelamat dari aspek kepuasan penghuni yang mendiami perumahan yang telah diselamatkan. Kontraktor penyelamat bukan sahaja memikul tanggungjawab meneruskan projek perumahan yang tergendala, tetapi juga dalam memulihkan dan menyediakan fasiliti dan perkhidmatan yang terbaik kepada penghuni. Pandangan daripada penghuni sangat penting untuk diambil kira, ini kerana penghuni yang menentukan kadar purata rumah yang dihuni (Tan, C.L., komunikasi peribadi, Mei 29, 2016). Oleh yang demikian, kajian ini diperlukan bagi mengenalpasti prestasi kontraktor penyelamat berdasarkan kepuasan penghuni.

Hasil kajian Mohamed Hussain (2013) pula menjelaskan masalah kualiti perumahan yang dihadapi oleh penghuni rumah di dalam kajiannya adalah di dalam aspek pembinaan yang terdiri daripada elemen bahan binaan, dinding, siling dan bumbung. Manakala, masalah kualiti perumahan bagi aspek reka bentuk pula terdiri daripada reka bentuk yang tidak menepati citarasa, persekitaran yang tidak sesuai dan keperluan golongan orang kurang upaya yang tidak diambil kira.

Dalam kajian Ibrahim (2011) dinyatakan bahawa isu ketidakselesaian penghuni rumah telah menyebabkan banyak berlaku masalah dalam kalangan penghuni rumah yang mendiami rumah tersebut. Pengabaian kualiti pembinaan dari aspek rekabentuk rumah berteraskan iklim adalah punca berlakunya masalah peningkatan suhu dalam bangunan yang keterlaluan. Ini menunjukkan bahawa

terdapat hubungan antara kepuasan penghuni terhadap kualiti rumah yang dihuni. Lembaga Pembangunan Industri Pembinaan (CIDB) Malaysia menyatakan bahawa kualiti rumah mampu milik di negara ini masih belum mencapai piawaian yang ditetapkan (Berita Harian, 2014).

Terdapat banyak kajian yang telah dijalankan mengenai kepuasan penghuni yang menghuni rumah kediaman mereka seperti dari Kaplan & Norton (1992), Torbica & Stroh (2000), Mahamud (2011) dan Mohamed Hussain (2013). Namun begitu, dalam konteks projek perumahan terbengkalai yang diselamatkan, kajian mengenai kepuasan penghuni adalah kurang walaupun terdapat banyak aduan yang diterima oleh pihak KPKT dan pelikuidasi berkenaan struktur rumah yang tidak memuaskan. Menurut petikan akhbar Berita Harian (2010), antara masalah tertinggi yang perlu diselesaikan oleh pihak Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah selepas projek perumahan siap sepenuhnya adalah seperti kebocoran, retak, pendawaian elektrik yang tidak selamat dan simen yang pecah. Melalui kajian ini, hubungan antara kepuasan penghuni dan kualiti rumah yang diselamatkan akan dikupas.

Berdasarkan Kaplan & Norton (1992), Torbica & Stroh (2000), Berita Harian (2010, 2014), Ibrahim (2011), Mahamud (2011) dan Mohamed Hussain (2013) menunjukkan bahawa kajian ini sangat penting dibuat kerana terdapat hubungan antara kepuasan penghuni terhadap masalah yang berlaku berkaitan kualiti perumahan yang disiapkan oleh kontraktor penyelamat.

1.4 Hipotesis Kajian

Berikut adalah hipotesis kajian :

H0 : Tahap kepuasan penghuni tidak dipengaruhi oleh aspek rekabentuk rumah, perlengkapan rumah dan perkhidmatan yang disediakan oleh kontraktor penyelamat.

H1 : Tahap kepuasan penghuni dipengaruhi oleh aspek rekabentuk rumah, perlengkapan rumah dan perkhidmatan yang disediakan oleh kontraktor penyelamat.

1.5 Persoalan Kajian

Beberapa persoalan wujud melalui kajian yang dijalankan ini, antara persoalan kajian tersebut ialah :

- i. Bagaimanakah tahap kepuasan penghuni terhadap projek perumahan yang diselamatkan oleh kontraktor penyelamat?
- ii. Apakah masalah-masalah utama dihadapi penghuni yang mendiami rumah yang diselamatkan oleh kontraktor penyelamat?
- iii. Bagaimanakah hubungan antara tahap kepuasan penghuni dengan kualiti rumah yang diselamatkan oleh kontraktor penyelamat?

1.6 Objektif Kajian

Objektif kajian ditetapkan bagi memudahkan kajian dilakukan. Berikut merupakan objektif bagi kajian ini :

- i. Mengkaji tahap kepuasan penghuni terhadap projek perumahan yang diselamatkan oleh kontraktor penyelamat.
- ii. Mengenalpasti masalah utama dihadapi penghuni yang mendiami rumah yang diselamatkan oleh kontraktor penyelamat.
- iii. Menganalisis hubungan antara tahap kepuasan penghuni dengan kualiti rumah yang diselamatkan oleh kontraktor penyelamat.

1.7 Skop Kajian

Kajian ini memberi tumpuan kepada kualiti perumahan terbengkalai yang telah diselamatkan oleh pihak kontraktor penyelamat. Kawasan kajian yang dipilih adalah perumahan di Taman Perindustrian Hijau, Rawang, Selangor. Hal ini disebabkan

menurut Yeng (2006) dan disokong oleh Hashim (2015) serta berdasarkan Jadual 1.4, negeri Selangor dipilih sebagai sampel kerana ia merupakan antara negeri yang mempunyai paling banyak projek terbengkalai yang diselamatkan iaitu sebanyak 21 buah projek dari 31 Disember 2009 sehingga 30 November 2015. Seterusnya, responden bagi kajian ini adalah terdiri daripada penghuni perumahan yang telah diselamatkan di Taman Perindustrian Hijau itu sendiri. Pemilihan responden adalah berdasarkan Rue (1999), Kamus Besar Bahasa Indonesia (2015) dan Kamus Dewan Edisi Ketiga (2002) yang mempunyai kaitan dengan kajian yang dilakukan berdasarkan konsep hasil kerja atau pencapaian yang dilaksanakan oleh pihak kontraktor penyelamat dalam menyelamatkan projek terbengkalai. Hasil kerja kontraktor penyelamat tersebut yang akan mengukur kepuasan penghuni tersebut dan kekerapan masalah yang mereka hadapi sepanjang menghuni rumah yang telah diselamatkan. Kaedah yang digunakan bagi mendapatkan data kajian pula adalah kaedah kuantitatif iaitu dengan mengedarkan borang soal selidik.

Jadual 1.4 : Projek Perumahan Terbengkalai Siap dengan CCC
dari 31 Disember 2009 Sehingga 30 November 2015
(KPKT, 2015)

Negeri	Projek Perumahan Terbengkalai Siap dengan CCC
Johor	13
Kedah	9
Kelantan	4
Melaka	5
Negeri Sembilan	13
Pahang	5
Perak	9
Perlis	0
Pulau Pinang	5
Selangor	21
Terengganu	1
Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur	4
Jumlah	89

Terdapat tiga aspek utama yang dikaji berkaitan kualiti kerja kontraktor penyelamat iaitu dari aspek reka bentuk rumah, perlengkapan rumah dan perkhidmatan yang disediakan oleh kontraktor penyelamat. Ketiga-tiga aspek ini dipilih berdasarkan satu model yang dipanggil HOMBSAT yang direka oleh Torbica & Stroh (2000) bagi mengukur kepuasan pembeli rumah dan menentukan prestasi pemaju perumahan di Florida, Amerika Syarikat. Dalam konteks Malaysia pula, aspek rekabentuk, perlengkapan rumah dan perkhidmatan yang disampaikan oleh pihak kontraktor penyelamat dipilih kerana terdapat banyak kajian yang wujud mengenai ketidakpuasan hati penghuni, penyewa atau pembeli terhadap ketiga-tiga aspek ini. Hal ini dapat dilihat melalui kajian Yahaya (1998), Mahamud (2011), Mohamed Hussain (2013) dan Sukimin (2008) Kajian ini juga bertujuan untuk mengenal pasti masalah-masalah yang dihadapi oleh penghuni sepanjang mendiami rumah yang telah diselamatkan.

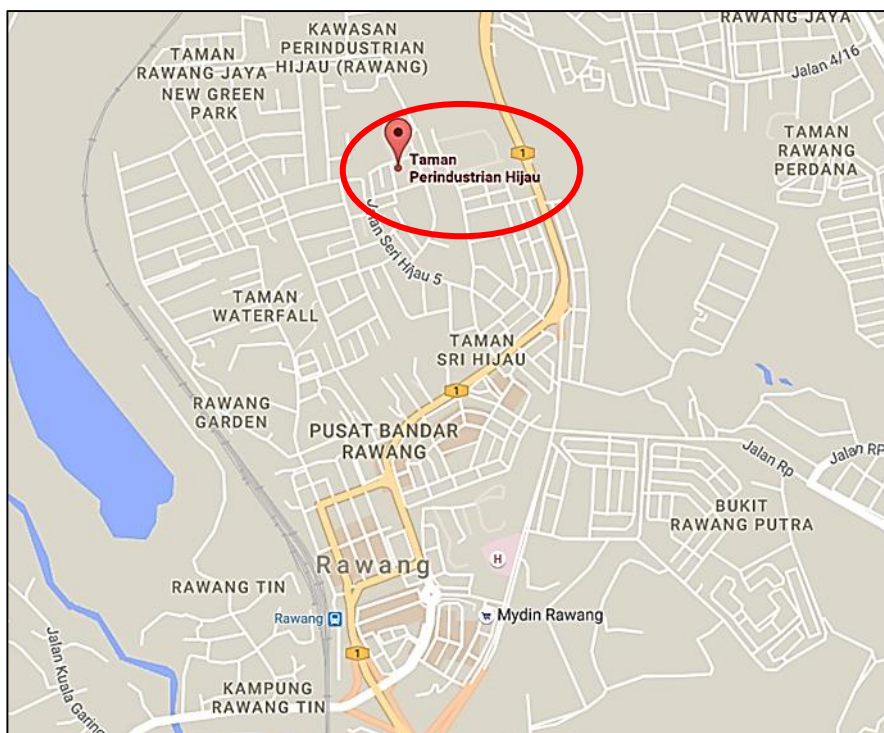
1.7.1 Kajian Kes : Taman Perindustrian Hijau, Rawang, Selangor

Taman Perindustrian Hijau terletak di Rawang, Selangor. Rajah 1.1 menunjukkan peta kedudukan Rawang di dalam negeri Selangor. Rawang merupakan sebuah mukim dan bandar yang terletak di daerah Gombak, Selangor. Kawasan ini kebanyakannya telah didirikan dan dibangunkan dengan perumahan kos rendah, kos sederhana serta kos mewah. Rawang juga merupakan satu kawasan yang sedang membangun dengan pelbagai kemudahan serta pembangunan. Kualiti perumahan merupakan satu elemen yang penting. Jika kualiti perumahan yang dibina tidak mencapai piawaian yang ditetapkan, akan berlaku pelbagai masalah yang dapat memberi kesan kepada kepuasan pembeli yang akan mendiami rumah tersebut.

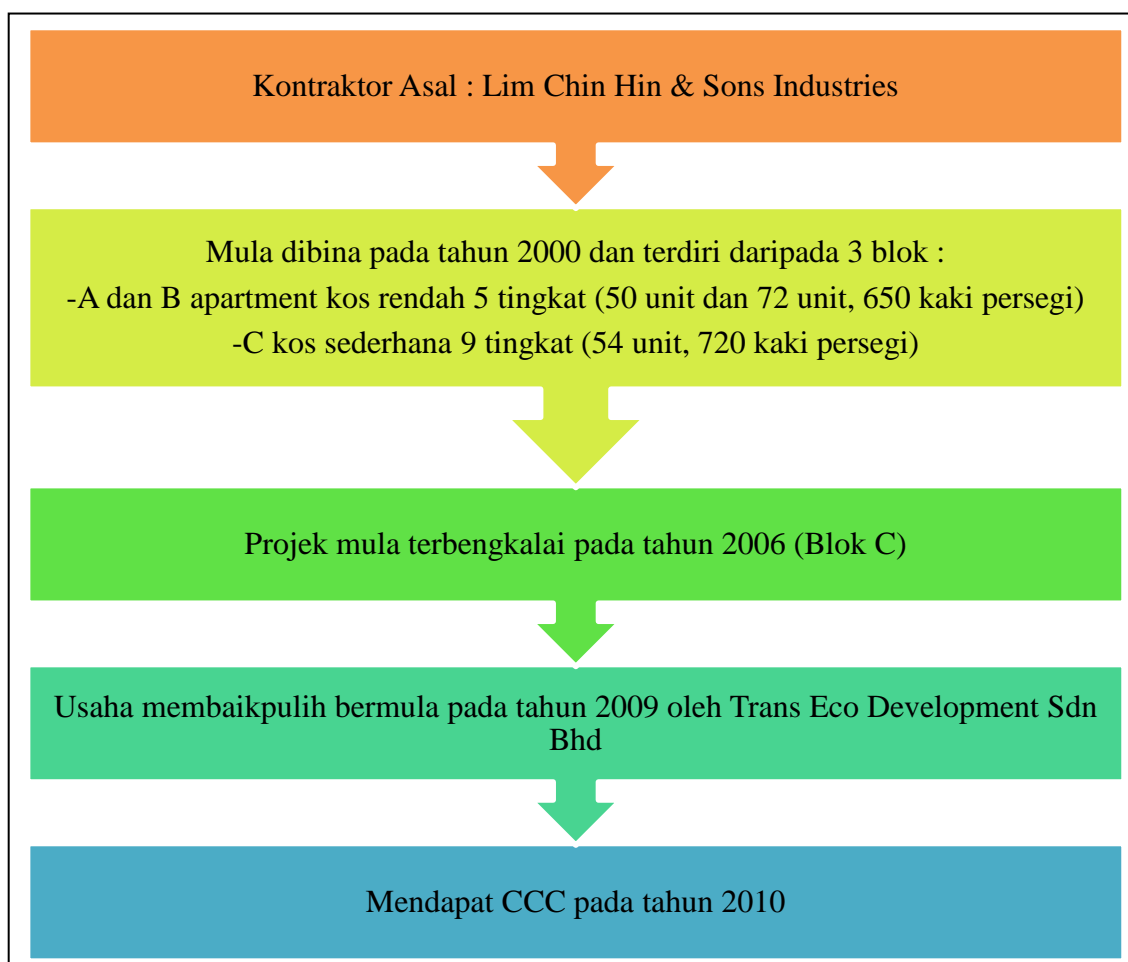


Rajah 1.1 : Peta Kedudukan Rawang di Negeri Selangor (Google Maps, 2016)

Perumahan di Taman Perindustrian Hijau terdiri dari satu blok apartment kos sederhana 9 tingkat yang mengandungi 54 unit dan 2 blok apartment kos rendah 5 tingkat yang mengandungi 50 unit dan 72 unit. Perumahan tersebut telah mula dihuni sejak 16 tahun dahulu dan mendapat Sijil Layak Menduduki (CCC) pada 20 Mac 2013 untuk Blok A dan B. Maklumat lanjut berkaitan taman ini boleh dirujuk dalam Jadual 1.5. Penghuni di sana terdiri dari pelbagai kaum, agama dan bangsa. Walau bagaimanapun, majoriti penghuni di Taman Perindustrian Hijau Rawang adalah terdiri dari bangsa Cina. Selain itu, kebanyakan rumah yang dihuni terdiri dari golongan yang sudah berkeluarga. Bilangan responden adalah berdasarkan seorang wakil dari sebuah rumah. Taman ini dipilih sebagai kajian kes kerana menurut Paim & Yahaya (2004), masalah berkaitan dengan masalah pembinaan sering timbul pada perumahan kos rendah. Rajah 1.2 menunjukkan kedudukan Taman Perindustrian Hijau di dalam peta. Bagi memberikan gambaran yang lebih jelas, beberapa foto perumahan di Taman Perindustrian Hijau disediakan di dalam **Lampiran B**.



Rajah 1.2 : Kedudukan Taman Perindustrian Hijau (Google Maps, 2016)



Rajah 1.3 : Latar Belakang Taman Perindustrian Hijau, Rawang (Penyelidik, 2016)

1.8 Kepentingan Kajian

Kajian mengenai kepuasan penghuni terhadap perumahan yang diselamatkan harus diberi penekanan dalam menentukan prestasi kontraktor penyelamat. Hasil kajian ini dapat menyumbang kepada kefahaman yang lebih kepada bidang perumahan terbengkalai dan dapat menambah pengetahuan terhadap peranan kontraktor penyelamat. Secara amnya, kajian ini memberi kepentingan kepada masyarakat yang terdiri daripada penghuni yang menerima kesan secara langsung apabila mendiami rumah yang telah dipulihkan. Adalah penting untuk mengetahui kepuasan mereka dari segi keselesaan mahupun dari segi keselamatan.

Kemudian, kajian ini juga dapat membantu pihak kontraktor penyelamat untuk menjadi lebih bertanggungjawab. Seperti yang dinyatakan sebelum ini, tugas kontraktor penyelamat bukan sahaja meneruskan projek yang tergendala tetapi juga memberikan keselesaan fasiliti dan kemudahan perkhidmatan bagi penghuni. Di samping itu, info mengenai kontraktor penyelamat yang menyiapkan projek dengan cemerlang dapat dikenalpasti. Apabila reputasi sesebuah organisasi tersebut adalah baik dan mengagumkan, lebih banyak projek akan ditawarkan dan masyarakat juga akan memberi perspektif yang positif terhadap mereka.

Seterusnya, kajian ini juga berkepentingan bagi ahli akademik dan penyelidik bagi kajian prestasi kontraktor penyelamat projek perumahan terbengkalai serta bidang-bidang yang berkaitan. Kontraktor penyelamat juga dapat mengetahui aspek dan faktor yang menyumbang kepada ketidakpuasan penghuni dan dapat memperbaikinya untuk projek pembangunan terbengkalai yang akan datang. Hasil pembinaan serta penyediaan perumahan yang berkualiti akan menyumbang kepada pencapaian pembangunan yang stabil dan masyarakat yang sejahtera.

1.9 Kesimpulan

Rumah yang sempurna adalah rumah yang mempunyai nilai kualiti binaan yang tinggi serta mampu memberi keselesaan dan keselamatan kepada penghuninya. Tujuan kajian ini dijalankan adalah bagi mengukur tahap kepuasan penghuni terhadap kualiti kerja kontraktor penyelamat projek perumahan terbengkalai dan bagi mengenalpasti masalah utama yang dihadapi oleh penghuni yang mendiami perumahan tersebut. Selain itu, kajian ini juga dijalankan bagi mengenalpasti hubungan antara tahap kepuasan penghuni dengan kualiti rumah yang diselamatkan oleh kontraktor penyelamat. Kemudian, melalui kajian ini juga dapat memberikan kepentingan kepada pihak-pihak tertentu berkaitan kontraktor penyelamat dan bidang-bidang lain yang berkaitan. Skop bagi kajian adalah membabitkan penghuni yang menghuni rumah terbengkalai yang telah disiapkan di Taman Perindustrian Hijau, Rawang, Selangor. Manakala, kaedah utama yang digunakan bagi mengumpul data adalah kaedah kuantitatif iaitu melalui pengumpulan borang soal selidik yang diedarkan kepada penghuni.

BAB 2

KAJIAN LITERATUR

2.1 Pengenalan

Bab ini dihasilkan bagi memberikan pemahaman yang lebih jelas yang berkaitan dengan tajuk dan objektif kajian. Antaraya ialah pengenalan terhadap senario kualiti perumahan terbengkalai yang diselamatkan, pemaju perumahan, masalah-masalah berkaitan kualiti perumahan dan hubungannya dengan kepuasan penghuni. Selain itu, definisi-definisi yang berkaitan dengan kajian seperti kepuasan, penghuni, rumah, perumahan terbengkalai, pemilihan serta tatacara pelantikan kontraktor penyelamat turut dibincangkan dalam bab ini. Seterusnya, terdapat juga maklumat berkaitan pihak yang terlibat di dalam industri perumahan dan tanggungjawab mereka di dalam pelaksanaan projek perumahan.

2.2 Definisi Penghuni

Penghuni adalah orang yang menetap di wilayah suatu negara dan telah memiliki syarat menurut undang-undang (Gularso, 2011). Penghuni juga didefinisikan sebagai orang yang berada di dalam suatu wilayah yang terikat oleh aturan-aturan yang berlaku dan saling berinteraksi satu sama lain secara terus menerus. Dalam sosiologi, penghuni adalah kumpulan manusia yang menempati wilayah geografi dan ruang tertentu (Pusparini, 2012). Kamus Dewan Edisi Ketiga (2002) juga memberikan definisi yang sama seperti Gularso (2011) dan Pusparini (2012) yaitu penghuni sebagai orang yang menduduki sesuatu daerah, tempat atau negeri.

Manakala, menurut Sulong (1984), penghuni merupakan orang yang mendiami sesebuah rumah, bangunan dan sebagainya. Terdapat dua golongan penghuni yang tinggal di perumahan. Golongan pertama ialah pemilik-penghuni iaitu mereka yang membeli dan mendiami rumah tersebut. Kemudian, golongan kedua ialah penyewa-penghuni di mana mereka merupakan golongan yang tidak memiliki rumah tersebut tetapi menyewa dari tuan rumah.

2.3 Definisi Kepuasan

Pelbagai definisi kepuasan pelanggan telah dikemukakan oleh para penyelidik. Oliver (1997) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tindak balas dalam memenuhi kehendak pengguna. Ia boleh dilihat sebagai penilaian bahawa ciri-ciri produk atau perkhidmatan mencapai paras keselesaan dalam memenuhi aspek berkaitan penggunaan termasuklah paras terkurang atau terlebih permintaan. Menurut Stafford & Wells (1998), kepuasan pelanggan biasanya bermula dari perbandingan oleh individu untuk prestasi produk, berbanding dengan apa yang dijangkakan dan kepuasan terjadi apabila apa yang dijangkakan melebihi tahap yang dijangkakan. Bagi Kotler dan Armstrong (1999), kepuasan pelanggan terjadi apabila prestasi produk atau perkhidmatan sama dengan harapan atau jangkauan pelanggan. Jika produk atau perkhidmatan tidak mendatangkan hasil seperti yang dijangkakan, maka pelanggan tidak akan mencapai kepuasan. Seterusnya, kepuasan pelanggan

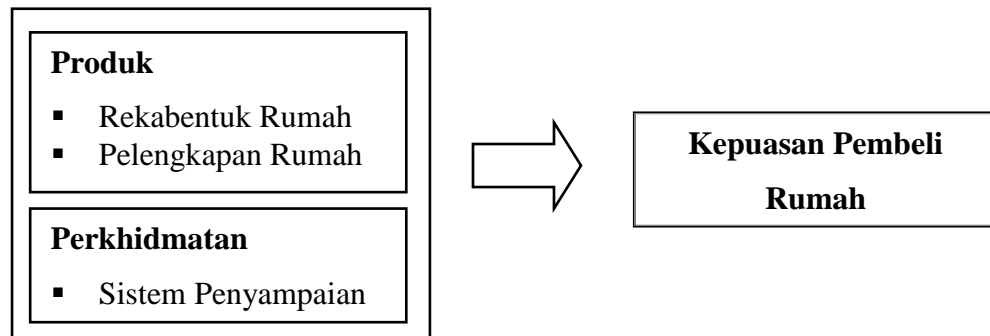
ditakrifkan sebagai penilaian pelanggan bagi suatu produk atau perkhidmatan supaya produk atau perkhidmatan telah memenuhi keperluan atau jangkaan (Zeithaml & Bitner, 2000). Menurut Rama (2002), kepuasan pelanggan adalah dalam menyediakan kefahaman yang lebih terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh organisasi daripada perspektif pelanggan.

2.3.1 Kepuasan Pengguna dan Pembeli

Ibrahim (2011) disokong oleh Mahamud (2011) menyatakan aspek keselesaan dan kepuasan pengguna penting bagi mengelakkan rumah tidak laku dan tidak dapat dijual. Hal ini kerana kebanyakan rumah yang dibina tidak mengikut citarasa dan kehendak pelanggan serta tidak memberi keselesaan kepada penghuninya. Bagi mengelakkan keselesaan penghuni tergugat, sindrom rumah tidak sihat juga perlu dielakkan bagi menjamin kesihatan penghuni rumah. Pelaburan yang dilakukan untuk pembelian perumahan merupakan suatu pelaburan yang besar dan pelanggan tentunya mengharapkan pelaburan yang dibuat adalah menguntungkan.

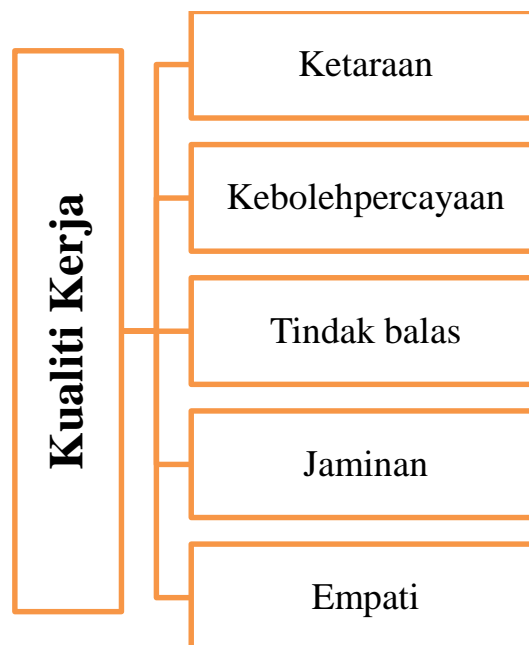
Pada masa kini, wujud pelbagai instrumen pengukuran bagi mengukur kualiti perkhidmatan bagi memenuhi kepuasan pelanggan. Antara model yang telah diperkenalkan dalam mengukur kepuasan pengguna adalah seperti model HOMBSAT, SERVQUAL dan sebagainya. Tujuan model-model ini dibangunkan adalah untuk mengukur sejauh mana sesuatu produk atau perkhidmatan yang diberikan oleh organisasi tersebut memenuhi jangkaan pelanggan iaitu *Customer Expectation*. Dalam erti kata lain kepuasan pelanggan adalah bahagian yang menunjukkan kehendak, keperluan dan jangkaan pelanggan yang perlu dicapai atau dipenuhi untuk mewujudkan kesetiaan pelanggan terhadap produk atau perkhidmatan yang ditawarkan.

Model HOMBSAT telah dihasilkan oleh Torbica & Stroh (2000) bagi mengukur kepuasan pembeli rumah dan menentukan prestasi pemaaju perumahan di Florida, Amerika Syarikat. Ianya terdiri daripada tiga dimensi iaitu rekabentuk rumah, pelengkapan rumah dan perkhidmatan. Indikator produk digunakan untuk menggariskan kualiti produk, manakala indikator perkhidmatan digunakan untuk menggariskan kualiti perkhidmatan. Rajah 2.1 menunjukkan model HOMBSAT.



Rajah 2.1: Model HOMBSAT (Torbica dan Stroh, 2000)

Parasuraman *et.al.* (1988) pula telah membentuk satu model kepuasan (SERVQUAL) yang mengandungi lima elemen penting bagi menentukan kepuasan pelanggan iaitu penghuni terhadap kualiti kerja yang disampaikan oleh kontraktor penyelamat. Lima elemen tersebut ialah ketaraan, kebolehpercayaan, tindak balas, jaminan dan empati. Model kepuasan pelanggan ini digunakan dalam kajian ini untuk mengukur kepuasan penghuni rumah yang diselamatkan terhadap hasil kerja kontraktor penyelamat. Rajah 2.2 menunjukkan model SERVQUAL.



Rajah 2.2 :Model SERVQUAL (Parasuraman *et.al.*, 1988)

2.3.2 Faktor-Faktor Kepuasan dan Keselesaan Penghuni

Hassan (1995) telah membahagikan faktor yang mempengaruhi kepuasan penghuni kepada dua iaitu :

i. Keselesaan Fizikal

Keselesaan fizikal lebih menekankan aspek penggunaan ruang dalaman serta ruang luaran tanpa ada sekatan. Ruang dalaman bermaksud ruang yang digunakan oleh individu bersama keluarganya yang lain. Ianya terdiri daripada ruang bilik, ruang tamu, dapur, tandas dan bilik air. Keselesaan penghuni kediaman bagi ruang dalaman ini adalah bergantung kepada keluasan bilik ruang-ruang dalaman, bilangan bilik tidur dan sekatan sempadan yang dibuat diantara ruang-ruang di dalam unit kediaman.

Ruang luaran pula merupakan ruang awam yang dikongsi penggunaannya secara bersama dengan penghuni di kawasan perumahan. Ruang luaran ini terdiri daripada kemudahan-kemudahan yang disediakan seperti kawasan permainan kanak-kanak dan tempat pembuangan sampah.

ii. Keselesaan Sosial

Menurut Ahmad Basaruddin (1993), keselesaan sosial berkait rapat dengan persoalan sikap, kebudayaan dan jenis penghuni yang terdapat di dalam rumah. Antara faktor yang mempengaruhi keselesaan sosial ialah persekitaran. Persekitaran kawasan perumahan memainkan peranan dalam meningkatkan keselesaan penghuni. Sesebuah unit rumah hendaklah dibina dikawasan perumahan yang menunjukkan penggunaan tanah yang seimbang di mana persekitaran kawasan perumahan mestilah lengkap dengan kemudahan seperti klinik, masjid atau surau, kedai dan sekolah. Ini dapat memberikan faedah yang tinggi untuk dinikmati oleh penghuni di kawasan tersebut.

2.4 Definisi Rumah dan Perumahan

Menurut Akta 118 Akta Pemajuan Perumahan (Kawalan Dan Pelesenan) 1966, rumah tempat tinggal termasuklah mana-mana bangunan, tenemen atau mesuaj yang keseluruhannya atau sebahagian utamanya dibina, disesuaikan atau diniatkan bagi kediaman manusia atau sebahagiannya bagi kediaman manusia dan sebahagiannya bagi premis perniagaan tetapi tidak termasuk sesuatu tempat tinggal yang didirikan atas mana-mana tanah yang diperihalkan untuk atau diluluskan bagi pembangunan komersial. Seterusnya, rumah adalah satu tempat tinggal yang menjadi keperluan asas bagi manusia yang perlu disediakan. Perumahan juga boleh didefinisikan sebagai rumah kediaman yang menyediakan keperluan seseorang itu untuk dibesarkan, tempat untuk menjalankan aktiviti-aktiviti kehidupan, ruang kehidupan personal, ruang memberi ketenangan, memberi identiti diri, jaringan sosial dan tempat untuk mewujudkan hubungan mesra dan kasih sayang (Yahaya & Hashim, 2001).

Rumah juga merupakan keperluan asas sosial untuk kehidupan yang sempurna, memberi keselamatan dan perlindungan kepada keluarga (Unit Perancang Ekonomi, 2004). Ia juga boleh diibaratkan sebagai satu keperluan diri, keluarga dan merupakan satu sempadan fizikal yang memisahkan satu keluarga dengan keluarga yang lain. Manakala Laporan Banci Populasi dan Perumahan (1980) pula menyatakan rumah ialah sesuatu yang terpisah dan bebas serta merupakan unit kediaman yang menjadi habitat bagi seorang penghuni (Rusli, 2006).

Berdasarkan kajian Marcussen (1990), perumahan adalah keperluan yang berkonsepkan keselamatan, kasih sayang, keamanan serta kebebasan. Bagi definisi yang paling asas, perumahan ialah bangunan atau struktur fizikal tempat tinggal atau tempat berlindung. Namun definisi perumahan mencakupi tempat untuk melaksanakan pelbagai aktiviti menjana ekonomi dan membangunkan kehidupan serta merangkumi isu-isu perancangan dan alam sekitar (Yusof, 2007). Kemeny (1992) menyatakan perumahan mestilah mengandungi kemudahan dan perkhidmatan yang mempengaruhi tapak rumah tersebut didirikan seperti air, pembentungan, perparitan, saluran, jalan raya, isu-isu pemilikan dan aspek-aspek utama dalam susun atur kehidupan manusia. Penyataan Kemeny disokong oleh Johal (1997) yang merumuskan konsep perumahan sebagai tempat perlindungan secara fizikal beserta

perkhidmatan dan infrastruktur, termasuk input-input seperti tanah, kewangan dan sebagainya yang diperlukan untuk membina dan menyelenggara perumahan tersebut. Menerusi kajian ini, dapat disimpulkan bahawa rumah dan perumahan adalah tempat tinggal yang menjadi keperluan asas yang dibina bagi memberikan keselamatan dan ketenangan serta mewujudkan kasih sayang.

2.4.1 Jenis-Jenis Rumah

Abdul Rahman (2014) telah mengklasifikasikan jenis rumah kepada 3 iaitu :

i. Rumah Kos Rendah

Perumahan kos rendah adalah rumah yang dijual dalam lingkungan harga jualan tidak melebihi RM 25,000.00 seunit. Harga ini akan sentiasa berubah bergantung kepada kerajaan untuk dijual kepada golongan yang berpendapatan rendah. Kemudian, perumahan kos rendah (kecuali rumah pangsa) melibatkan perumahan yang dibina oleh pemaju swasta atau pihak kerajaan. Selain itu, rumah kos rendah juga terbahagi kepada dua iaitu jenis konvensional (perumahan awam dan swasta) dan bukan konvensional iaitu perumahan setinggan

ii. Rumah Kos Sederhana Rendah

Rumah kos sederhana rendah merupakan rumah yang dibina untuk golongan berpendapatan sederhana di mana rumah ini dijual pada harga dari RM 50,000 mengikut kadar yang ditetapkan oleh Syarikat Perumahan Negara Berhad (SPNB) bagi Semenanjung Malaysia. Bagi Sabah dan Sarawak pula, harga yang ditetapkan adalah dari RM 70,000.

iii. Rumah Kos Sederhana

Perumahan kos sederhana dibina bagi mengatasi lebih permintaan untuk rumah kos rendah dan sederhana rendah. Oleh itu, kadar harga yang ditetapkan SPNB bagi

Semenanjung Malaysia adalah dari RM 80,000 manakala bagi Sabah dan Sarawak adalah dari RM 100,000.

2.5 Definisi Projek Perumahan Terbengkalai

Md. Dahlan (2001) berpendapat bahawa, istilah 'Projek Terbengkalai' merujuk kepada satu projek di mana kerja-kerja pembinaan telah ditangguhkan, walaupun kebenaran merancang telah diberikan kepada pemaju. Menurut KPKT (2015), projek perumahan terbengkalai ditakrifkan sebagai projek yang mempunyai kriteria seperti berikut:

- i. Projek yang tidak disiapkan dalam tempoh di dalam atau luar tempoh Surat Perjanjian Jual dan Beli (S&P) pertama di mana aktiviti kerja di tapak projek terhenti selama enam (6) bulan atau lebih secara berterusan ; atau
- ii. Petisyen penggulangan telah didaftarkan di Mahkamah Tinggi di bawah Seksyen 218 Akta Syarikat 1965 atau Undang-Undang yang berkaitan ; atau
- iii. Syarikat pemaju perumahan yang memajukan projek perumahan telah digulung dan diletakkan dibawah Pegawai Penerima, Likuidator atau Jabatan Insolvensi Malaysia (JIM) ; atau
- iv. Pemaju memaklumkan pihaknya tidak berupaya meneruskan pemajuan projek secara bertulis kepada Pengawal Perumahan ; atau
- v. Disahkan oleh Menteri Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan selaras dengan Seksyen II(1)(a), Akta Pemajuan Perumahan (Kawalan Dan Pelesenan) 1966 (Akta 118) sebagai projek terbengkalai.

Justeru itu, projek perumahan terbengkalai adalah projek yang pembinaannya telah ditangguhkan dan tidak berjaya disiapkan di dalam atau diluar tempoh S&P pertama serta aktiviti kerja di tapak projek telah terhenti selama 6 bulan. Seterusnya, Menteri KPKT akan mengesahkan projek tersebut sebagai projek terbengkalai.

2.5.1 Jenis-Jenis Perumahan Terbengkalai

Terdapat 4 jenis perumahan terbengkalai berdasarkan JPN (2013), ianya adalah seperti berikut :

- i. **Projek Lancar** ditakrifkan sebagai projek yang dimajukan mengikut tempoh Surat Perjanjian Jual & Beli (SPJB) iaitu selama 24 bulan bagi pemajuan yang mengikut Jadual G (Hak Milik Individu) dan 36 bulan bagi pemajuan yang mengikut Jadual H (Hak Milik Strata).
- ii. **Projek Lewat** bermaksud projek yang mengalami kelewatan antara 10.0% hingga 30.0% dan masih berada dalam tempoh Surat Perjanjian Jual & Beli (SPJB).
- iii. **Projek Sakit** ditakrifkan sebagai projek yang mengalami kelewatan melebihi 30.0% atau projek-projek yang telah tamat tempoh Surat Perjanjian Jual & Beli (SPJB).
- iv. **Projek perumahan terbengkalai** ditakrifkan sebagai projek yang mempunyai kriteria seperti berikut :
 - Projek yang tidak siap dalam atau luar tempoh Surat Perjanjian Jual Beli pertama dan tiada sebarang aktiviti yang ketara di tapak pembinaan selama 6 bulan secara berterusan; atau
 - Petisyen penggulungan telah didaftarkan di Mahkamah Tinggi di bawah Seksyen 218 Akta Syarikat 1965 atau undang-undang yang berkaitan; atau
 - Syarikat pemaju telah diletakkan di bawah Pegawai Penerima dan Pengurus (Receiver and Manager); atau
 - Pemaju memaklumkan bahawa tidak berupaya untuk meneruskan projek secara bertulis kepada Pengawal Perumahan; dan
 - Disahkan projek terbengkalai oleh Menteri Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan selaras dengan Seksyen

RUJUKAN

- Abdul Rahman, I.Z. (2014). Kajian Pengambilalihan Projek Perumahan Terbangkalai Oleh Pemaju Penyelamat. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia: Tesis Sarjana
- Abu Jarad, I., Yusof, N. & Mohd Shafie, M.W. (2010). *The organizational performance of housing developers in Peninsular Malaysia. International Journal of Housing Markets and Analysis*, 3(2), 146-162.
- Agus, M.R. (2000). Mencari Tempat Berteduh, Mengejar Rumah Impian : Pengabaian Kolonial, Keserakahan Spekulator. Kuala Lumpur. Universiti Malaya.
- Ahmad, M.F. (2016). *Basic Statistical Analysis : Step by Step Using SPSS*. Penerbit UTHM. First Published 2016
- Ahmad Basaruddin, M.I. (1993). Keperluan Perumahan Kos Rendah Dan Masa Depan. Universiti Teknologi Malaysia. Tesis Sarjana
- Akta Pemaju Perumahan (Kawalan dan Perlesenan) Pindaan 2002. (2006). Undang-Undang Malaysia. Cetakan Semula. Akta 118. Pesuruhjaya Penyemak Undang-Undang, Malaysia Di Bawah Kuasa Akta Penyemakan Undang-Undang 1968 Secara Usaha Sama Dengan Malayan Law Journal Sdn Bhd dan Percetakan Nasional Malaysia Bhd
- Ambrose, J.Y. & Ollswag, J.E. (1995). *Simplified Design for Building Sound Control*. John Wiley & Sons. New York.
- Ayob, A.M. (1997). *Kaedah Penyelidikan Sosioekonomi*, Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka
- Berita Harian. (2010). Tribunal Dapatkan Pampasan RM 400 juta untuk Pembeli Rumah. Dicapai pada September 30, 2015, dari <http://www.bharian.com.my/articles/TribunaldapatkanpampasanRM400jutauntukpembelirumah/Article/>.
- Berita Harian (2014). Kualiti rumah mampu milik masih tidak capai standard – CIDB. Dicapai pada September 30, 2015, dari <http://www.bharian.com.my/node/16796>

- Selanjutnya di : <http://www.bharian.com.my/node/16796>
- BERNAMA (2008). Pendekatan Baru Perlu Bagi Elak Projek Rumah Terbengkalai. Dicapai pada Oktober 1, 2015, dari <http://kpdnkk.bernama.com/newsBm.php?id=374395>
- BERNAMA (2010). Syarikat Pemaju Di Senarai Hitam. Sinar Harian. Dicapai pada September 30, 2015, dari <http://www.kpkt.gov.my>
- BERNAMA (2015). 165 Projek Rumah Terbengkalai Dipulih Sejak 2009. Dicapai pada September 30, 2015, dari http://www.kosmo.com.my/kosmo/content.asp?y=2015&dt=0521&pub=Kosmo&sec=Terkini&pg=bt_19.htm
- Chua, Y. P. (2006). Kaedah Penyelidikan - Kaedah dan Statistik Penyelidikan- Buku 1. Kuala Lumpur: McGraw Hill Education.
- Dasar Perumahan Negara (2015). Jabatan Perumahan Negara, Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan
- Fraenkel, J.R. & Wallen, N.E. (2009). *How to Design And Evaluate Research in Education (7th Edition)*. New York: McGraw-Hill
- Goodchild, R. & Munton, R. (1985). *Development and the Landowner: An Analysis of the British Experience*, George Allen & Unwin, London
- Gularso, D. (2011). Penduduk dan Kependudukan. Dicapai pada Oktober 4, 2015 dari <https://dhiniatygularsopgsd.wordpress.com/2011/03/21/penduduk-dan-kependudukan/>
- Hakim, A.M., Sapri, M. & Baba, M. (2006). *Pengurusan Fasiliti*. Malaysia: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia
- Hashim, A. (2015). Hubungan Amalan Pengurusan Sumber Manusia Dan Komitmen Organisasi. *Proceeding of the 2nd International Conference on Economics & Banking 2016 (2nd ICEB) 24th – 25th May 2016*, e-ISBN: 978-967-0850-40-5
- Ibrahim. F. (2011). Faktor-faktor kritikal bagi pemulihan projek perumahan terbengkalai. Universiti Teknologi Malaysia. Tesis Sarjana
- Ismail, A.M. (2011). *Pengudaraan dan Alir Udara Di Dalam Bangunan Serta Permasalahannya*. Universiti Sains Malaysia
- Jabatan Perumahan Negara (2013). *Buletin Kementerian Perumahan Dan Kerajaan Tempatan*. Aras 6, Blok F (Utara), Pusat Bandar Damansara. 50782 Kuala Lumpur
- Jabatan Perumahan Negara. (2015). *Statistik Projek Perumahan Terbengkalai di Malaysia*. Kuala Lumpur: Bahagian Pemulihan Projek Terbengkalai
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2015). Dicapai pada Oktober 3, 2015 dari <http://kamus.bahasaindonesia.org/penduduk/mirip>
- Kamus Dewan. (2002). Edisi Ketiga. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

- Kaplan, R. S. & Norton, D.P. (1992). The Balanced Scorecard-Measures That Drives Performance. *Harvard Business Review*, (January-February): 71-79.
- Khandwalla, P.N. (1997). "The Design of Organisations". Harcourt Brace Jovanovich International Edition.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Kementerian Kewangan Malaysia (2006). Surat Pekeliling Perbendaharaan :Peraturan Perolehan Perkhidmatan Perunding. Putrajaya.
- Kementerian Kewangan Malaysia (2015). Kementerian Kewangan Malaysia. Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan. Putrajaya. Percetakan Nasional Malaysia Berhad.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (1999). "Principles of Marketing" 8th Ed.: Prentice Hall, International Inc.
- Laporan Syarikat (2015). Trans Eco Development Sdn. Bhd.. Putrajaya.
- Laporan Tahunan KPKT. (2007). Kementerian Kesejahteraan Perumahan, Bandar dan Kerajaan Tempatan: Kuala Lumpur.
- Laman Web Rasmi Kementerian Perumahan, Bandar dan Kerajaan Tempatan. (2015).
Dicapai pada September 30, 2015, dari <http://ehome.kpkt.gov.my/>
- Lawrence, C.K.T. (1997) Government Housing Policies and Incentives- The Industry Viewpoint, Paper presented at National Housing Convention 26-27 May 1997, Kuala Lumpur.
- Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia. (2013).Kontraktor dan Pemaju Penyelamat. Ketetapan Umum No. 12/2013. Kuala Lumpur. Diterbitkan oleh Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia
- Lewy, A.J., Kern, H.A., Rosenthal, N.E., & Wehr, T.A. (1982). Bright artificial light treatment of a manic-depressive patient with a seasonal mood cycle. *PubMed.gov*. 139(11), 1496-1498.
- Mahamud, N.A. (2011). Pengukuran Prestasi Pemaju Perumahan Berdasarkan Sistem Star Rating. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia: Tesis Sarjana
- Marcussen, L. (1990). Third World Housing In Social and Spatial Development: The Case of Jakarta. USA : Avebury.
- Md. Dahlan, N.H (2001) Projek Perumahan Terbengkalai: Fenomena, Masalah dan Penyelesaian - Satu Kajian Kes di Daerah Timur Laut, Pulau Pinang. Unpublished Master Dissertation, Universiti Kebangsaan Malaysia, Kuala Lumpur.
- Md. Dahlan, N.H. (2011). Legal Issues in The Rehabilitation of Abandoned Housing

- Projects of The Liquidated Housing Developer Companies in Peninsular Malaysia. *European Journal of Social Sciences*, 3(23).
- Mohamed Hussain, N.H. (2013). Tahap Kepuasan Penghuni Rumah Kos Rendah Terhadap Kualiti Perumahan Di Dalam Aspek Pembinaan Dan Reka Bentuk Kajian Kes: Rawang, Selangor. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia. Tesis Sarjana.
- Naoum, S.G. (2007). *Dissertation Research and Writing for Construction Students (3rd Edition)*. Routledge: New York
- Oliver, R.L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Osborn, D. & Greeno, R. (2002). *Introduction to Building*. Mitchell's Building series. 3rd Edition. Published by Routledge
- Paim, L. & Yahaya, N., (2004). *Kesejahteraan Isi Rumah Johor Darul Takzim*. Penerbit Universiti Putra Malaysia Serdang. 2004.
- Parasuraman, A ; Berry, L. and Ziehl, A (1988). "SERQUAL: A Multiple Scale For Measuring Customer Perception Of Service Quality", *Journal of Retailing*, pp. 12-40
- Peck, C. & Stewart, K.K. (1985). *Satisfaction with Housing and Quality of Life*. *Home Economics Research Journal*, 13(4), 363-372.
- Pekeliling Perbendaharaan Malaysia Bil 1 (2014). Skim Pinjaman Perumahan Perbendaharaan Malaysia. Perbendaharaan Malaysia. PR 1.1/2014
- Pusparini, I. (2012). Pengertian Penduduk. Dicapai pada Oktober 3, 2015, dari <http://www.scribd.com/doc/91037202/Pengertian-Penduduk>
- Rama R. 2002. Measuring and benchmarking customer: Implication For Organizational And Stakeholder Accountability. *Journal of Extension* 40(1).
- Ricciardi, P. (1996). Simplify your performance measurement. *HR Magazine*, March, 98-106.
- RMK-11: Kertas Strategi 6. (2015). Dicapai pada September 29, 2015 dari <http://rmk11.epu.gov.my/pdf/kertas-strategi/Kertas%20Strategi%2006.pdf>
- Rue. (1999). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Rusli, N. (2006). *Salah Urus Risiko dalam Pembangunan Projek Perumahan : Kajian keatas Projek Perumahan Terbengkalai di Malaysia*. Universiti Teknologi Malaysia: Tesis Sarjana
- Samantha, Ip. (1997). *The Role of the Consultant in Construction*. Bc's Law Firm For Business.
- Sebestyen, G. (2003). *New Architecture and Technology*. Architectural Press.

- Sekaran, U. (2003) *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, 4th (eds), John Wiley and Sons, Inc, New York.
- Sinar Harian (2013). 14 Projek Terbengkalai dikenalpasti. Dicapai pada Mei 9, 2014, dari <http://www.sinarharian.com.my/14-projek-terbengkalai-dikenalpasti.1.219417>
- Sinar Harian (2014). Kerajaan Perkenal Inisiatif Baharu Untuk Pesara. Dicapai pada Mei 9, 2014, dari www.sinarharian.com.my/nasional/kerajaan-perkenal-inisiatif-baharu-untuk-pesara-1.264317
- Stafford, F.T & Wells, P.B. (1998). "Determinants of Service Quality and Satisfaction in the Auto Casualty Claims Process". *The Journal of Services Marketing*. 12(6).
- Sulaiman, H., & Yahya, N. (1987). Housing Provision and Satisfaction of Low Income Households in Kuala Lumpur, *Habitat International*, 13(4):63-69
- Surat Arahan KPKR BIL. 7. (2008). Panduan Peraturan Pelantikan Kontraktor Penyiap Bagi Projek Sakit. Jabatan Kerja Raya Malaysia
- Surat Pekeliling Perbendaharaan Bil. 6 Tahun (2002). Peraturan Penamatan Projek Sakit Dan Pelantikan Kontraktor Penyiap Dan Penyelamat. S/K.KEW/PK/PP/1100/000000/10/31 Jld.12 (29)
- Sukimin, S. (2008) *Persepsi Terhadap Kualiti dan Kepuasan Perumahan dalam Kalangan Pemilik Rumah Kos Rendah di Kota Kinabalu Sabah Malaysia*. Tesis Sarjana. Universiti Putra Malaysia
- Sulaiman, S. (1998). *Pengudaraan dan Sistem Hawa Dingin*. Malaysia: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.
- Sulong, M. (1984). *Perumahan Awam Kos Rendah di Terengganu*. Bangi, Selangor: Universiti Kebangsaan Malaysia
- Surat Arahan KPKR BIL. 7. (2008). Panduan Peraturan Pelantikan Kontraktor Penyiap Bagi Projek Sakit. Jabatan Kerja Raya Malaysia
- Torbica, Z.M. & Stroh, R.C. (2000). An Instrument for Measuring Home-Buyer Satisfaction. *Quality Management Journal*, 7(4). 32-44.
- Unit Perancang Ekonomi (2004). *Unit Perancang Ekonomi*. Jabatan Perdana Menteri. Putrajaya.
- Yahaya, N. (1998). *Kualiti Perumahan Dan Kualiti Hidup*. Analisis. 1998. 5(1&2): 133 – 149. Universiti Putra Malaysia.
- Yahaya, N. & Hashim, A.H. (2001). *Perumahan dan Kediaman*. Selangor. Universiti Putra Malaysia.
- Yeng, C.C. (2006). *Pemulihan Projek Perumahan Terbengkalai di Selangor dan Cara Mengatasinya*. Universiti Teknologi Malaysia: Tesis Sarjana

- Yusof, N. (2007). Pemaju Swasta dan Perumahan Kos Rendah. Penerbit Universiti Sains Malaysia.
- Wee, T.C. (2012). Penyelenggaraan Kawasan Rekreasi Awam Secara Penyumberan Luar dalam Majlis Daerah Batu Pahat (MPBP). Universiti Tun Hussein Onn Malaysia : Tesis Sarjana
- Zainal, R. (2001). Amalan Perlaksanaan Strategi Dalam Konteks Pengurusan Penyelenggaraan Bangunan Kediaman. Universiti Sains Malaysia. Tesis Sarjana
- Zeithaml V.A. & Bitner M.J. 2000. Services Marketing. New York: McGraw-Hill.