

**KEMAMPUAN DAN KEPUASAN PENYEWA DI
PERUMAHAN AWAM DAN KAITANNYA DENGAN
TUNGGAKAN SEWA**

NOR AINI SALLEH

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

2011

**KEMAMPUAN DAN KEPUASAN PENYEWA DI PERUMAHAN AWAM
DAN KAITANNYA DENGAN TUNGGAKAN SEWA**

Oleh

NOR AINI SALLEH

**Tesis yang diserahkan untuk memenuhi keperluan bagi
Ijazah Doktor Falsafah**

Mei 2011

PENGHARGAAN

Dipanjatkan syukur ke hadrat ALLAH SWT kerana tanpa pertolongan dari Mu Ya Allah aku hamba mu yang lemah. Salam dan selawat ke atas junjungan besar Nabi Muhammad SAW, yang membawa khabar gembira buat mereka yang beriman. Dikeempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada Profesor Madya Dr. Nor'Aini Yusof dan Profesor Abdul Ghani Salleh atas tunjuk ajar dan kegigihan mereka memberikan bimbingan sepanjang proses penyelidikan ini dijalankan. Terima Kasih juga ditujukan kepada para pemeriksa iaitu Profesor Alias Abdullah, Prof.Madya Kausar Ali dan Dr. Shardy Abdullah. Ucapan terimakasih juga ditujukan kepada Dekan dan para pensyarah dari Pusat Pengajian HBP dan pihak IPS, USM. Geran Penyelidikan yang disediakan amat membantu, justeru ucapan terimakasih ditujukan kepada Pejabat Pengurusan Dan Kreativiti Penyelidikan. Terimakasih juga ditujukan kepada Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan dan Majlis Bandaraya Ipoh serta para penyewa perumahan awam Majlis Bandaraya Ipoh yang merupakan pihak yang amat penting dalam kajian ini. Penghargaan yang tidak terhingga ditujukan khas kepada Universiti Teknologi Mara di atas cuti belajar dan Kementerian Pengajian Tinggi di atas biasiswa yang telah ditawarkan. Doa yang diberikan oleh rakan-rakan FSPU, UiTM tetap dikenang selamanya. Akhir sekali kepada suami yang tercinta, Abdullah Ali dan anak-anak, Mohammed Harraz Irfan dan Mohammad Hazim Iqbal yang sentiasa dikasihi, yang turut berkorban sepanjang tempoh masa pengajian ini. Doa dan bantuan yang dihulurkan oleh ayahbonda dan keluarga sepanjang pengajian di Universiti Sains Malaysia. Kepada mereka yang membantu tetapi namanya tidak tertulis di sini, semoga Allah SWT memberikan ganjaran yang hebat di akhirat nanti di atas segala kebaikan yang telah dilakukan dalam menunaikan hak sesama muslim.

ISI KANDUNGAN

PENGHARGAAN	ii
ISI KANDUNGAN	iii
SENARAI JADUAL	ix
SENARAI RAJAH	xii
SENARAI SINGKATAN	xiii
SENARAI LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
BAB 1: PENDAHULUAN	1-26
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	2
1.3 Pernyataan Masalah	4
1.4 Persoalan Kajian	17
1.5 Hipotesis Kajian	18
1.6 Objektif Kajian	19
1.7 Skop Dan Batasan Kajian	19
1.8 Metodologi Kajian	21
1.9 Susun Atur Bab	23
BAB 2: PERUMAHAN AWAM DAN PENGURUSAN PERUMAHAN	27-75
2.1 Pengenalan	27
2.2 Perumahan Awam : Definisi Dan Konsep	28
2.2.1 Perumahan Awam Di Barat	28
2.2.2 Perumahan Awam Di Negara-Negara Asia	33
2.3 Peranan Perumahan Awam	36
2.4 Pemilikan Perumahan Awam Yang Disewakan	39
2.5 Kriteria Kelayakan Menghuni Perumahan Awam	44
2.5.1 Kriteria Kelayakan Perumahan Awam Antarabangsa	44
2.5.2 Kriteria Kelayakan Perumahan Awam Malaysia	47
2.6 Pengurusan Perumahan Awam	49
2.6.1 Definisi Dan Konsep Pengurusan Perumahan Awam	49

2.6.2	Isu-Isu Bersangkutan Perumahan Awam	52
2.6.2(a)	Isu Kecekapan Dan Keberkesanan Pihak Pengurusan Perumahan Awam	53
2.6.2(b)	Isu Pembaikan dan Penyelenggaraan yang Tinggi	59
2.6.2(c)	Isu Tunggakan Sewa	64
2.7	Kesimpulan	74

BAB 3: FAKTOR KEMAMPUAN DAN KEPUASAN PENYEWAWA TERHADAP PERUMAHAN 76-149

3.1	Pengenalan	76
3.2	Definisi Sewa Dan Pengukuran Sewa	76
3.2.1	Definisi Sewa	76
3.2.2	Pengukuran Tunggakan Sewa	77
3.3	Penentuan Sewa Di Perumahan Awam	78
3.4	Isu Kemampuan Terhadap Perumahan	85
3.4.1	Pengukuran Kemampuan	91
3.4.2	Pemboleh Ubah Kepada Kemampuan	106
3.4.2(a)	Struktur Isi Rumah	106
3.4.2(b)	Pendapatan Isi Rumah	109
3.4.2(c)	Perbelanjaan Isi Rumah	111
3.4.2(d)	Jenis Pekerjaan Isi Rumah	114
3.4.2(e)	Tahap Pendidikan	115
3.4.2(f)	Lokasi Penghunan	116
3.4.3	Hubungan Antara Kemampuan Dan Pembayaran Sewa	118
3.5	Kepuasan Terhadap Aspek Keseluruhan Perumahan	122
3.5.1	Definisi Dan Konsep Kepuasan Terhadap Perumahan	125
3.5.2	Pengukuran Kepuasan Perumahan	127
3.5.3	Pemboleh Ubah Terhadap Kepuasan Perumahan	134
3.5.3(a)	Keadaan Dan Ciri-Ciri Bangunan	135
3.5.3(b)	Kualiti Unit Kediaman	136
3.5.3(c)	Ciri-Ciri Sosioekonomi	138
3.5.3(d)	Persekitaran Kejiranan	140
3.5.3(e)	Perkhidmatan Pihak Pengurusan	143
3.6	Hubungan Antara Kepuasan Perumahan Dan Pembayaran Sewa	144

3.7	Dimensi Pembayaran Sewa	148
3.8	Kesimpulan	149
BAB 4: METODOLOGI KAJIAN		150-202
4.1	Pengenalan	150
4.2	Proses Kajian	150
4.3	Rangka Kerja Konsep Tunggakan Sewa	153
4.4	Populasi Dan Saiz Sampel	158
4.4.1	Teknik Persampelan	160
4.5	Data Dan Teknik Pengumpulan Data	167
4.5.1	Data Sekunder	168
4.5.2	Kaedah Kaji Selidik	170
4.5.2(a)	Pembentukan Soalan Kaji Selidik	172
4.5.2(b)	Etika Menjalankan Penyelidikan Kaedah Soal-Selidik	176
4.5.2(c)	Pengedaran Soalan Kaji Selidik	178
4.5.2(d)	Ujian Kesahan dan Kebolehpercayaan Instrumen	179
4.5.2(e)	Teknik-Teknik Menganalisis Data	183
4.5.3	Temubual Semistruktur	189
4.5.3(a)	Pengumpulan Data	190
4.5.3(b)	Kaedah Data Kualitatif	194
4.5.4	Menghadiri Bengkel	200
4.5.4(a)	Pengumpulan Data	201
4.5.4(b)	Analisis Data	201
4.6	Kesimpulan	202
BAB 5: PERUMAHAN AWAM DI MALAYSIA DAN KAWASAN KAJIAN: PERUMAHAN AWAM MBI, PERAK		203-239
5.1	Pendahuluan	203
5.2	Pihak Dan Peranan Pengurusan Perumahan Awam	204
5.2.1	Jenis-Jenis Perumahan Awam Yang Disediakan Oleh Kerajaan Dan Projek-Projek Perumahan Awam Yang Dibina	207
5.2.2	Sistem Pemilihan Pembeli Atau Penyewa Perumahan Awam Dan Kriteria Kelayakan Menghuni Perumahan Awam Malaysia	211

5.2.3	Kriteria Permarkahan Pemilihan Penyewa di Perumahan Awam MBI	216
5.3	Majlis Bandaraya Ipoh (MBI)	217
5.4	Jabatan-Jabatan Yang Terlibat Dalam Pengurusan Perumahan Awam	221
5.5	Kawasan Kajian: Perumahan Awam Majlis Bandaraya Ipoh	225
5.5.1	Perumahan Awam Kinta Heights, Persiaran Bijih Timah	225
5.5.2	Perumahan Awam Jalan Silang	226
5.5.3	Perumahan Awam Jalan Bijih Timah	228
5.5.4	Perumahan Awam Sungai Pari	229
5.5.5	Perumahan Awam Waller Court, Jalan Dato' Onn Jaafar	231
5.6	Dasar Penyewaan Perumahan Awam MBI	233
5.6.1	Proses Penyewaan Dan Tindakan Sita Ke Atas Penyewa	234
5.7	Kesimpulan	238
BAB 6: ANALISIS DAN PENEMUAN		240-296
6.1	Pengenalan	240
6.2	Pencapaian Kerja Lapangan	240
6.3	Langkah-Langkah Menapis Dan Membersihkan Data Dan Ujian Kenormalan Data	242
6.3.1	Penapisan Dan Pembersihan Data	242
6.3.2	Ujian Kenormalan Data	243
6.4	Latar Belakang Penyewa Perumahan Awam MBI	244
6.5	Analisis Deskriptif: Tunggakan Sewa Di Kalangan Penyewa Perumahan Awam MBI	246
6.5.1	Jumlah Tunggakan Sewa di Setiap Kawasan Perumahan Awam MBI	247
6.5.2	Anggaran Jumlah Sewa Yang Tertunggak di Kalangan Responden	248
6.5.3	Tempoh Sewa Tertunggak di Kalangan Penyewa	249
6.6	Objektif 1: Punca-Punca Berlakunya Tunggakan Sewa Di Kalangan Penyewa Perumahan Awam MBI	250
6.7	Objektif 2: Analisis Faktor Kemampuan Penyewa Perumahan Awam MBI	258
6.7.1	Jenis Isi Rumah	259
6.7.2	Kaum	262
6.7.3	Tahap Pendidikan Penyewa	263

6.7.4	Jenis Pekerjaan	264
6.7.5	Pendapatan Isi Rumah	266
6.7.6	Perbelanjaan Isi Rumah	267
6.7.7	Perumahan Awam	268
6.7.8	Analisis Hubungan Faktor Kemampuan Penyewa Dengan Tunggakan	269
6.8	Objektif 3: Tahap Kepuasan Penyewa Terhadap Perumahan Awam Majlis Bandaraya Ipoh	274
6.8.1	Ujian Kebolehpercayaan	274
6.8.2	Tahap Kepuasan Penyewa Terhadap Ciri-Ciri Bangunan	276
6.8.3	Tahap Kepuasan Penyewa Terhadap Kualiti Unit Kediaman	278
6.8.4	Tahap Kepuasan Penyewa Terhadap Persekitaran Kejiranan	279
6.8.5	Tahap Kepuasan Penyewa Terhadap Pihak Pengurusan Perumahan Awam	282
6.8.6	Objektif 3(a): Analisis Hubungan Tunggakan Sewa Dengan Faktor Kepuasan Penyewa	284
6.8.7	Objektif 3(b): Analisis Perbezaan Kepuasan Penyewa Yang Mengalami Tunggakan Sewa Dengan Penyewa Yang Tidak Mengalami Tunggakan Sewa	289
6.9	Kesimpulan	295
BAB 7: RUMUSAN DAN CADANGAN		297-319
7.1	Pengenalan	297
7.2	Rumusan Perbincangan Lalu	297
7.3	Penemuan Dan Perbincangan Kajian	299
7.3.1	Penemuan Dan Perbincangan Bagi Objektif Pertama: Punca-Punca Yang Menyebabkan Tunggakan Sewa Di Kalangan Penyewa Perumahan Awam MBI	299
7.3.2	Penemuan Dan Perbincangan Bagi Objektif Kedua: Hubungan Antara Faktor Kemampuan dan Kaitannya Dengan Tunggakan Sewa	300
7.3.3	Penemuan Dan Perbincangan Bagi Objektif Ketiga (a): Hubungan Antara Faktor Kepuasan Penyewa Terhadap Perumahan Dan Kaitannya Dengan Tunggakan Sewa	302

7.3.4	Penemuan Dan Perbincangan Bagi Objektif Ketiga (b): Perbezaan Kepuasan Penyewa Terhadap Perumahan Keseluruhan Antara Penyewa Yang Mengalami Tunggakan Sewa Dengan Penyewa Yang Tidak Mengalami Tunggakan Sewa	304
7.4.	Implikasi Kajian	305
7.4.1	Implikasi Dapatan Kajian	305
7.4.2	Implikasi Kepada Dasar Perumahan Awam	307
7.5	Sumbangan Kajian	310
7.5.1	Sumbangan Kepada Pengetahuan Teori	310
7.5.2	Sumbangan Kepada Pengetahuan Praktikal	312
7.6	Batasan Kajian	313
7.6.1	Dari Sudut Skop Kajian	313
7.6.2	Dari Sudut Teori Kajian	314
7.6.3	Dari Sudut Metodologi Kajian	314
7.7	Cadangan Penyelidikan Lanjutan	315
7.7.1	Cadangan Dari Skop Kajian	315
7.7.2	Cadangan Penambahbaikan Dari Segi Teori Kajian	316
7.7.3	Cadangan dari segi metodologi kajian	317
7.8	Kesimpulan	317
	RUJUKAN	320
	LAMPIRAN	342

SENARAI JADUAL

		Muka surat
Jadual 2.1	Penyedia Perumahan Awam Yang Disediakan	41
Jadual 2.2	Ringkasan Laporan Penyelidikan Berkaitan Tunggakan Sewa	72
Jadual 4.1	Unit Perumahan Awam MBI	164
Jadual 4.2	Unit Rumah Yang Diperlukan Dalam Kajian	164
Jadual 4.3	Subsampel Yang Diperlukan Pada Setiap Kategori Perumahan	165
Jadual 4.4	Pembinaan Soalan Soal-selidik Berdasarkan Kajian-Kajian Lepas	174
Jadual 4.5	Garis Panduan Temubual	192
Jadual 4.6	Pembentukan Indeks	197
Jadual 4.7	Pembentukan Carta	199
Jadual 5.1	Sistem Pembahagian Markah	215
Jadual 5.2	Jadual Pemarkahan	216
Jadual 5.3	Perumahan Awam Kinta Heights	226
Jadual 5.4	Perumahan Awam Jalan Silang	227
Jadual 5.5	Perumahan Awam Jalan Bijih Timah	228
Jadual 5.6	Perumahan Awam Sungai Pari Pangsa (Jenis 4 Tingkat)	229
Jadual 5.7	Rumah Pangsa Sungai Pari Towers 15 Tingkat	230
Jadual 5.8	Perumahan Awam Waller Courts	232
Jadual 6.1	Pencapaian Kajian Soal-selidik	241
Jadual 6.2	Latar Belakang Penyewa Di Perumahan Awam MBI	246
Jadual 6.3	Jumlah Tunggakan Sewa (Ringgit Malaysia)	248
Jadual 6.4	Anggaran Tunggakan Sewa	249

Jadual 6.5	Tempoh Bulan Tertunggak Sewa	250
Jadual 6.6	Punca-Punca Tunggakan Sewa Di Kalangan Penyewa	252
Jadual 6.7	Jenis Isirumah Dan Bilangan Anak	261
Jadual 6.8	Kaum-Kaum Yang Terdapat Di Perumahan Awam MBI	263
Jadual 6.9	Tunggakan Sewa Mengikut Kaum	263
Jadual 6.10	Tahap Pendidikan	264
Jadual 6.11	Jenis Pekerjaan dan Punca Pendapatan	266
Jadual 6.12	Pendapatan Isi Rumah	267
Jadual 6.13	Perbelanjaan Isi Rumah	268
Jadual 6.14	Jenis Perumahan Awam	269
Jadual 6.15	Kod Bagi Pemboleh Ubah Bersandar	269
Jadual 6.16	Sampel Kajian	270
Jadual 6.17	Ramalan Responden (model nol)	271
Jadual 6.18	Ramalan Responden (model peramal)	271
Jadual 6.19	Ujian Omnibus	271
Jadual 6.20	Jadual Ringkasan Model	271
Jadual 6.21	Ujian Hosmer Dan Lemeshow	271
Jadual 6.22	Pemboleh Ubah Dalam Persamaan	272
Jadual 6.23	Nilai Akhir Alfa Cronbach	276
Jadual 6.24	Kepuasan Penyewa Perumahan Awam MBI Terhadap Ciri-Ciri Bangunan	277
Jadual 6.25	Kepuasan Penyewa Perumahan Awam MBI Terhadap Kualiti Unit Kediaman Yang Dihuni	279
Jadual 6.26	Kepuasan Penyewa Perumahan Awam MBI Terhadap Persekitaran Kejiranan	282

Jadual 6.27	Kepuasan Penyewa Terhadap Perkhidmatan Yang Ditawarkan oleh Pihak Pengurusan Perumahan	283
Jadual 6.28	Kod Bagi Pemboleh Ubah Bersandar	285
Jadual 6.29	Sampel Kajian	285
Jadual 6.30	Ramalan Responden (model nol)	286
Jadual 6.31	Ramalan Responden (model peramal)	286
Jadual 6.32	Ujian Omnibus	286
Jadual 6.33	Jadual Ringkasan Model	287
Jadual 6.34	Ujian Hosmer and Lemeshow	287
Jadual 6.35	Pemboleh Ubah Dalam Persamaan	287
Jadual 6.36	Perbandingan Nilai Min dan Sisihan Piawai Bagi Konstruk Utama Kepuasan Penyewa Terhadap Perumahan Bagi Kumpulan Penyewa Yang Tidak Pernah Tertunggak Sewa dan Penyewa Yang Pernah Tertunggak Sewa	290
Jadual 6.37	Keputusan ujian-t sampel bebas berdasarkan kumpulan penyewa yang mengalami tunggakan sewa dan kumpulan penyewa yang tidak mengalami tunggakan sewa ke atas empat konstruk utama kepuasan penyewa terhadap perumahan	292

SENARAI RAJAH

		Muka surat
Rajah 3.1	Model Kepuasan Penyewa	133
Rajah 3.2	Hubungan Kepuasan Penyewa dan Kaitannya dengan Pembayaran Sewa	148
Rajah 4.1	Proses Kajian	152
Rajah 4.2	Pembentukan Rangka Kerja Konsep	157
Rajah 4.3	Ringkasan Persampelan Strata Dua Lapis	167
Rajah 4.4	Carta Alir Proses Pembentukan Soalan Kaji Selidik	176
Rajah 4.5	Analisis Unit – Jabatan Terlibat Terhadap Isu Tunggakan Sewa	194
Rajah 4.6	Proses Rangka Kerja Tema Kajian	196
Rajah 5.1	Carta Alir Proses Pemilihan Pembeli Rumah Awam	214
Rajah 5.2	Peta Kawasan Pentadbiran MBI	219
Rajah 5.3	Peta Kawasan MBI	220
Rajah 5.4	Carta Organisasi Bandaraya Ipoh	221
Rajah 5.5	Carta Organisasi Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta	222
Rajah 5.6	Carta Organisasi Bahagian Pengurusan Harta	223
Rajah 5.7	Carta Aliran Percetakan Kupon Sewaan Tahunan	235
Rajah 5.8	Carta Aliran Menguruskan Tindakan Sita	237
Rajah 6.1	Tunggakan Sewa Di Perumahan Awam MBI (2000-2007)	248

SENARAI SINGKATAN

CMHA – Penguasa Pengurusan Perumahan Cincinatti (Cincinatti Management Housing Authority)
DBKL – Dewan Bandaraya Kuala Lumpur
FGT - Foster, Greer dan Thorbecke
HDB – Lembaga Bandaran Perumahan (Housing Development Board)
HKHA – Penguasa Perumahan Hong Kong (Hong Kong Housing Authority)
HLM - Perumahan awam pada sewa yang sederhana (habitation a loyer modere)
JPN – Jabatan Perumahan Negara
KN – Kerajaan Negeri
KPKT – Kementerian Perumahan Dan Kerajaan Tempatan
LISC – Local Initiative Support Cooperation (Koperasi sokongan inisiatif tempatan)
MBI – Majlis Bandaraya Ipoh
MHC - Syarikat perbandaran perumahan (Municipality Housing Corporation)
MP – Meter persegi
MPPP – Majlis Perbandaran Pulau Pinang
MRIR - Median Rent To Income Ratio
MTEN – Majlis Tindakan Ekonomi Negara
NHF - National Housing Federation (Perumahan Persekutuan)
ODPM – Pejabat Jabatan Perdana Menteri (Office Department Of Prime Minister)
PAKR - Projek Perumahan Awam Kos Rendah
PBT – Pihak Berkuasa Tempatan
PKNS - Perbadanan Kerajaan Negeri Selangor
PPR - Projek Perumahan Rakyat
PPRB - Projek Perumahan Rakyat Bersepadu
RIR - Rent Income Ratio
RKR – Rumah Kos Rendah
RM – Rancangan Malaysia
RSLs - Tuan Tanah Berdaftar Sosial (Registered Social Landlords)
SP – Sisihan Piawai
SPNB - Syarikat Perumahan Negara Berhad
SPSS – Pakej Sofwer Statistik Untuk Sains Sosial
SPT – Sistem Pendaftaran Terbuka
SUK – Setiausaha Kerajaan Negeri
WPKL – Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur
YPUT - Projek Yayasan Perumahan Untuk Termiskin

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran 1.1	Jadual penentuan saiz sampel Krejcie dan Morgan (1970)	342
Lampiran 1.2	Surat Pengenalan Diri dan Surat Kebenaran dari MBI	343
Lampiran 1.3	Borang Soal Selidik Sebelum Pindaan Dibuat	346
Lampiran 1.4	Borang Soal-Selidik Selepas Pindaan Dibuat	357
Lampiran 2.1	Projek-projek PAKR dalam RMK-8 dan RMK-9	369
Lampiran 2.2	Projek-projek PPR Bersepadu (MTEN) WPKL dan Negeri-Negeri	372
Lampiran 2.3	Projek-projek PPR Disewa	375
Lampiran 2.4	Projek-projek PPR Dimiliki	376
Lampiran 2.5	Projek-projek YPUT	377
Lampiran 3.1	Syarat-syarat Perjanjian Penyewaan Perumahan Awam MBI	384
Lampiran 4.1	Transkripsi temubual semi-struktur bersama-sama pihak pengurusan MBI	403

KEMAMPUAN DAN KEPUASAN PENYEWAWA DI PERUMAHAN AWAM DAN KAITANNYA DENGAN TUNGGAKAN SEWA

ABSTRAK

Seringkali apabila tunggakan sewa berlaku ianya dikaitkan dengan masalah kemampuan yang dihadapi penyewa dan juga disebabkan faktor pengurusan yang lemah. Ada pula yang mengatakan bahawa tunggakan sewa yang berlaku adalah disebabkan faktor kepuasan terhadap perumahan yang rendah. Bagi merungkai kepada permasalahan ini beberapa objektif telah dibentuk: 1) mengkaji punca-punca yang menyebabkan berlakunya tunggakan sewa; 2) mengkaji hubungan faktor kemampuan dan kaitannya dengan tunggakan sewa; 3a) mengkaji hubungan faktor kepuasan terhadap perumahan dan kaitannya dengan tunggakan sewa dan 3b) mengkaji perbezaan kepuasan terhadap perumahan antara penyewa yang tidak mempunyai tunggakan sewa dengan penyewa yang mempunyai tunggakan sewa. Pemungutan data dilakukan menerusi pengedaran soalan kaji-selidik, temubual secara semi-struktur dan menerusi bengkel yang dianjurkan oleh pihak MBI. Data dianalisis menggunakan analisis kuantitatif dan analisis kualitatif. Penemuan pertama mendapati punca utama tunggakan sewa yang berlaku di kalangan penyewa disebabkan oleh faktor sikap penyewa yang tidak meletakkan keutamaan terhadap pembayaran sewa. Penemuan kedua mendapati faktor kemampuan mempunyai hubungan dengan tunggakan sewa, walaubagaimanapun hanya pemboleh ubah kaum yang menunjukkan hubungan yang signifikan. Penemuan ketiga kajian mendapati faktor kepuasan penyewa juga mempunyai hubungan dengan tunggakan sewa yang berlaku. Penemuan terakhir kajian mendapati ujian Levene's yang dijalankan menunjukkan kesamaan varians antara dua kumpulan penyewa.

**AFFORDABILITY AND TENANT SATISFACTION IN PUBLIC HOUSING
SCHEMES AND RELATIONSHIPS WITH RENT ARREARS**

ABSTRACT

The incidences of rent arrears are often attributed to affordability factors faced by tenants and on poor management factors. Some quarters blamed the root cause of rent arrears on low satisfaction towards housing. In trying to resolve these issues, a few objectives were formulated: 1) to study the root causes leading to rent arrears; 2) to study the relationship between affordability factor and its relationship to rent arrears; 3a) to study the relationship between satisfaction towards housing and its relationship to rent arrears and 3b) to study the differences in satisfaction towards housing between tenants without rent arrears and tenants with rent arrears. In order to achieve the objectives of the study, questionnaires were distributed through stratified sampling on 350 study samples comprising MBI public housing tenants and semi structured interviews. Collection of information was also done during workshops conducted by MBI. Quantitative data was analysed using quantitative analysis while qualitative data was analysed using qualitative approaches. The first finding of this study revealed that the main cause of rent arrears among tenants was the tenants' attitude in not prioritising rental payment. The second finding indicated that affordability factor has a relationship with rent arrears although only ethnic variable showed a significant relationship. The third finding of the study showed that tenant satisfaction has a relationship with the prevailing rent arrears. The final finding of the study found that the Levene's test conducted indicated a variance similarity between the two groups of tenant.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Pengurusan bangunan kediaman yang baik akan menjamin keselesaan para penghuninya. Pengurusan dan penyelenggaraan bangunan kediaman merangkumi bukan hanya aspek bangunan itu sendiri malahan juga melibatkan aspek kemanusiaan iaitu para penghuni di perumahan yang diuruskan. Justeru, amat penting bagi pihak pengurusan awam menitikberatkan aspek keselesaan para penghuninya yang terdiri daripada pemilik dan juga penyewa.

Pengurusan dan penyelenggaraan bangunan kediaman awam melibatkan kos yang tinggi dan unit-unit yang terpaksa diuruskan oleh pihak ini adalah banyak. Kos pengurusan dan penyelenggaraan perumahan awam merupakan pinjaman atau geran yang disediakan oleh pihak kerajaan pusat kepada pihak kerajaan negeri ataupun pihak berkuasa tempatan yang menguruskan perumahan awam ini. Selain itu, hasil dari kutipan sewa dan bayaran balik pinjaman turut digunakan untuk kos kerja-kerja penyelenggaraan dan pengurusan perumahan awam. Namun begitu, pengurusan perumahan awam seringkali dilabelkan sebagai pengurusan yang teruk. Ini secara tidak langsung menggambarkan imej buruk pihak pengurusan itu sendiri kerana ia akan memberi kesan terhadap nilai hartanah, penghuni atau penyewa yang tinggal di kawasan perumahan tersebut. Unit-unit kediaman akan menjadi usang dan tidak terurus manakala penghuni atau penyewa akan menghadapi masalah keselesaan.

Memandangkan betapa pentingnya bayaran sewa kepada pihak pengurusan perumahan maka penyelidik mendapati perlunya kajian terperinci dilakukan untuk mengenal pasti faktor berlakunya tunggakan sewa di kalangan penyewa di perumahan awam ini. Sungguhpun tunggakan sewa seringkali dikaitkan dengan masalah sosioekonomi penyewa, persoalannya adakah ini merupakan faktor utama yang menyumbang kepada tunggakan sewa yang dihadapi oleh pihak pengurusan perumahan awam.

1.2 Latar Belakang Kajian

Kekurangan bekalan perumahan telah memberikan implikasi yang besar terhadap penduduk dunia terutamanya bagi mereka yang berpendapatan rendah. Masalah kekurangan penawaran perumahan yang wujud mengakibatkan kerajaan perlu memikirkan jalan penyelesaian yang harus diambil untuk mengatasi kepincangan yang berlaku. Isu yang berkaitan dengan perumahan acapkali menjadi perbincangan di kebanyakan negara tidak kira di negara maju mahupun di negara membangun. Inisiatif yang diambil oleh kerajaan bagi menangani isu kekurangan perumahan antaranya ialah dengan menggubal dasar-dasar awam terutamanya dasar perumahan negara. Isu utama dasar perumahan di kebanyakan negara membangun adalah meningkatkan penawaran perumahan bagi golongan berpendapatan rendah dan sekali gus menangani masalah perumahan yang wujud (Nor'Aini Yusof, 2007).

Penyediaan perumahan awam merupakan antara dasar yang digubal oleh kerajaan untuk menangani akses perumahan kepada golongan berpendapatan rendah.

Matlamat pembinaannya adalah untuk menyediakan perumahan mampu milik kepada warga yang berpendapatan rendah agar tahap kehidupan yang sama dinikmati oleh semua penduduk (Mohd Razali Agus, 2005). Terdapat pelbagai istilah yang digunakan untuk mendefinisikan perumahan awam. Di sesetengah negara perumahan awam juga dipanggil perumahan sosial atau perumahan majlis. Manakala di Perancis pula dikenali sebagai perumahan dengan sewa yang sederhana (*“habitation a loyer modere”* atau HLM) (Levy-Vroelant & Tutin, 2007). Perumahan awam yang wujud terbahagi kepada dua jenis sama ada untuk tujuan pemilikan ataupun untuk penyewaan. Perumahan awam dijual dengan harga yang rendah. Sebahagian daripada harga merupakan subsidi yang dibelanjakan oleh kerajaan kepada rakyat. Begitu juga perumahan awam yang disewakan (JPN, 2000). Sewa perumahan awam yang disewakan merupakan sewa nominal dan bukanlah berasaskan kepada pasaran semasa (Mwangi, 1997).

Senario pembinaan perumahan awam di Singapura mempunyai sedikit kelainan. Kebanyakan penghuni perumahan awam terdiri daripada tuan punya unit (Lim, 1998). Memandangkan hampir separuh daripada penduduk Singapura menghuni di perumahan awam, konsep penyediaannya bukanlah petunjuk kepada taraf hidup yang rendah di Singapura. Ini adalah kerana kekangan tanah yang terhad dan harga rumah yang tinggi jika dibandingkan dengan negara-negara lain. Pembinaan flat kediaman oleh Lembaga Bandaran Perumahan Singapura (HDB) mencerminkan pembangunan di Singapura (Lim, 1998). Banyak flat kediaman di Singapura berubah wajah kepada kediaman yang berkualiti tinggi disebabkan peningkatan pendapatan dan permintaan yang tinggi (Bastion, 2003).

Di Malaysia terdapat pelbagai kategori projek perumahan awam yang disediakan oleh pihak kerajaan antaranya Projek Perumahan Awam Kos Rendah (PAKR), Projek Perumahan Rakyat (PPR) Bersepadu (MTEN), Projek Perumahan Rakyat (PPR) Disewa Dasar Baru dan Projek Perumahan Rakyat (PPR) Dimiliki Dasar Baru (JPN, 2007). Pembinaan perumahan awam diwujudkan dengan harapan masalah setinggan dapat diatasi dengan segera oleh pihak kerajaan dan juga seiring dengan hasrat kerajaan untuk menyediakan kemudahan kediaman yang selesa kepada golongan pendapatan rendah pada tahun 2020 (Mohd Razali Agus, 2005). Pengurusan perumahan awam adalah merupakan tanggungjawab pihak kerajaan negeri di bawah setiausaha kerajaan negeri dan juga pihak berkuasa tempatan (Mohd Razali Agus, 1986) .

1.3 Pernyataan Masalah

Pengurusan perumahan awam oleh kerajaan di kebanyakan negara seringkali dilabelkan mempunyai penyelenggaraan yang teruk, sewa yang rendah dan kebanyakan penghuninya tidak berpuas hati dengan kediaman mereka. Penyelenggaraan yang teruk mengakibatkan perumahan awam kelihatan usang (Hegedus & Mark, 1994). Ia diburukkan lagi dengan kadar kekosongan yang tinggi yang menyebabkan banyak unit terbiar tidak diperbaiki (Pawson & Kearns, 1998). Kadar vandalisme yang tinggi berlaku di perumahan awam juga menyumbang kepada masalah kos penyelenggaraan yang tinggi (Mohd Amin Ahmad, komunikasi individu, 25 Oktober, 2007). Keadaan ini tidak dapat diatasi disebabkan kekurangan kewangan yang dialami oleh pihak pengurusan perumahan.

Satu daripada punca penyebab kepada masalah kewangan yang timbul adalah kerana tunggakan sewa yang dialami oleh pihak pengurusan (Oxley & Smith, 1996). Pihak pengurusan perumahan awam di Malaysia juga turut menghadapi masalah untuk menguruskan unit-unit rumah awam yang diuruskan oleh mereka. Punca yang dikenal pasti yang membawa kepada permasalahan pengurusan harta di perumahan awam di Malaysia adalah vandalisme, pembaikan dan yang paling ketara adalah isu tunggakan sewa yang tinggi yang terpaksa dihadapi oleh pihak pengurusan perumahan awam (JPN, komunikasi individu, 25 Oktober 2007 dan DBKL, 2007).

Tunggakan sewa merupakan hutang yang dialami oleh penyewa kepada pihak pengurusan perumahan akibat terlewat membayar sewa (Ford & Seavers, 1998). Pembayaran sewa mestilah dibuat berdasarkan perjanjian yang telah ditetapkan. Kelewatan membayar sewa akan menyebabkan berlakunya tunggakan (Sethu, 1986). Masalah tunggakan sewa di perumahan awam dialami oleh hampir semua negara di dunia.

Bukti-bukti berlakunya tunggakan sewa di perumahan awam dapat dilihat menerusi kejadian yang berlaku di bandaraya besar New York. Didapati seramai 150,000 orang diancam kehilangan tempat tinggal akibat menghadapi masalah pembayaran sewa. Laporan "*Family Homelessness Prevention*" New York yang dikeluarkan pada tahun 2003 mendapati perbelanjaan pembayaran rumah sewa penduduk New York melebihi 50% daripada pendapatan yang diperolehi (Department of Homeless Services New York, 2003).

Perkara yang sama juga berlaku di perumahan awam di Perancis. Didapati seramai 500,000 orang penghuni dipaksa keluar akibat tidak membayar sewa. Di Itali seramai 600,000 orang penyewa perumahan awam juga diancam tindakan pengusiran kerana masalah tunggakan sewa yang dialami oleh mereka ("Zero Eviction Campaign," 2007). Crane dan Warnes (2000) dalam kajian mereka turut menyebut bahawa punca utama pengusiran yang berlaku di kalangan penyewa adalah disebabkan oleh kegagalan pembayaran sewa.

Laporan *Audit Commission, Housing Corporation* di England dan Wales mendapati Pihak Berkuasa Tempatan di England dan Wales mengalami tunggakan sewa sebanyak £647 juta. Secara puratanya setiap pihak berkuasa tempatan menghadapi masalah tunggakan sewa sebanyak £2 juta (Audit Commission, 2003b). Manakala para penyewa yang menghuni perumahan awam yang diuruskan oleh *Housing Association England* didapati berhutang sewa sebanyak £231 juta pada tahun 2001/2002 (Audit Commission, 2003a). Tunggakan sewa di Scotland juga merupakan sebahagian besar masalah yang dihadapi oleh pihak berkuasa tempatan dan tuan tanah berdaftar sosial. Dilaporkan setakat 31 Mac 1999, tunggakan sewa penyewa perumahan pihak berkuasa tempatan adalah £37.2 juta manakala penyewa perumahan tuan tanah berdaftar pula adalah £6.8 juta. Dapatan ini diperolehi daripada kajian bersama yang dilakukan oleh Scottish Homes dan Accounts Commission pada Jun 2000. Laporan yang dikeluarkan oleh *Audit Commission* di Wales setakat Mac 2003, menyebut tunggakan sewa yang dialami oleh penyewa semasa dan bekas penyewa perumahan awam mereka berjumlah £34.5 juta iaitu lebih kurang satu per tiga jumlah yang perlu dibelanjakan oleh pihak berkuasa

tempatan dan persatuan perumahan untuk menguruskan perumahan awam ini (Griffiths, 2004).

Negara Asia yang maju seperti Hong Kong juga tidak terkecuali dalam menghadapi masalah tunggakan sewa. Laporan audit yang dikeluarkan oleh pengarah audit ke atas perumahan awam yang disewakan oleh pihak berkuasa Hong Kong mendapati setakat 30 September 2006 tunggakan sewa melebihi 10% daripada sewa yang sepatutnya diterima pada bulan tersebut. Arahan telah dibuat oleh pihak audit agar pengarah perumahan mengambil langkah yang sesuai untuk mengurangkan kadar tunggakan sewa yang dialami oleh 14 jenis perumahan awam di Hong Kong ini (Audit Commission Hong Kong, 2007).

Di Malaysia tunggakan sewa yang meningkat di perumahan awam memberikan beban kepada kerajaan (Mutazar, 2004). Dilaporkan pada 1990 rumah sewa awam di Johor mengalami tunggakan sewa sebanyak RM2,637,507 melebihi 3 bulan (SUK Johor, 1993). Perumahan awam di Perak dilaporkan mengalami tunggakan sewa dan ansuran pembayaran balik perumahan jenis sewa beli sebanyak RM40,058,980.25 (SUK Perak, 1993). Manakala di Kedah pula mencatatkan tunggakan sebanyak RM17 juta (Mariani & Marina, 2003). Tunggakan sewa di perumahan awam Dewan Bandaraya Kuala Lumpur adalah sebanyak RM22.3 juta (DBKL, 2007).

Sewa merupakan punca pendapatan kepada pihak pengurusan perumahan (Audit Commission, 2003b). Lapidés (1992) menjelaskan bahawa pembayaran yang lewat mengurangkan tabungan yang ada untuk membayar perbelanjaan dan penyediaan perkhidmatan. Kenyataan ini juga disokong oleh *Audit Commission* England (2003b)

yang menyatakan perkara yang sama iaitu pihak berkuasa tempatan bergantung sepenuhnya kepada pendapatan sewa untuk membayar pengurusan dan penyelenggaraan perumahan yang dimiliki oleh mereka.

Memandangkan betapa pentingnya sewa kepada pihak pengurusan, kajian yang berkaitan dengan masalah tunggakan sewa di perumahan awam perlu dilakukan dengan segera. Ini adalah kerana kesannya bukan ditanggung oleh sebelah pihak sahaja tetapi pihak penyewa juga akan turut menanggung akibatnya (Nor Aini Salleh & Nor' Aini Yusof, 2008). Implikasi yang besar akibat dari tunggakan sewa yang berlaku kepada pihak pengurusan perumahan awam antaranya mereka tidak dapat meningkatkan pelaburan fizikal bagi menyediakan keselesaan untuk para penghuni akibat kekurangan modal (Audit Commission, 2003a, 2003b).

Pendapatan sewa yang diterima digunakan untuk menampung aktiviti-aktiviti pengurusan dan penyelenggaraan bangunan misalnya digunakan untuk membayar gaji pekerja-pekerja, membaiki kerosakan yang berlaku, membeli bahan-bahan mentah dan sebagainya lagi. Mereka juga gagal untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan kepada para penghuni. Kerja-kerja terpaksa difokuskan kepada kerja pengutipan sewa dan mereka juga tidak dapat mengadakan program-program latihan staf bagi meningkatkan lagi kecekapan dan keberkesanan pihak pengurusan perumahan dalam mengendalikan segala aktiviti yang berkaitan dengan perumahan. Tanpa punca pendapatan pihak pengurusan tidak dapat meningkatkan kualiti mereka yang akhirnya perkhidmatan yang diberikan berada di tahap sama atau keadaan yang lebih teruk dialami oleh pihak pengurusan (Evans & Smith, 2002a, 2002b; Griffiths, 2004). Pihak pengurusan juga tidak berupaya

membayar balik pinjaman yang diperolehi dari kerajaan pusat (Evans & Smith, 2002a, 2002b).

Di kebanyakan negara, isu kekurangan perumahan awam menjadi topik perbincangan hangat kerana didapati banyak unit kediaman awam ini dijual oleh pihak pengurusan. Kos pengurusan perumahan awam yang tinggi dan kutipan sewa yang rendah merupakan punca kepada tindakan menjual unit-unit yang dimiliki oleh pihak pengurusan perumahan kerajaan tempatan (Dowding & King, 2000; Mwangi, 1997). Kekurangan perumahan awam yang disewakan kepada golongan yang berpendapatan rendah akan menyukarkan lagi golongan ini untuk mengakses kepada perumahan formal yang disediakan oleh kerajaan (Evans & Smith, 2002a; Griffiths, 2004; Mwangi, 1997).

Selain itu juga kerajaan terpaksa menaikkan sewa ke atas perumahan awam. Senario kenaikan sewa di perumahan awam banyak berlaku di negara-negara maju seperti England dan Hong Kong. Sewa terpaksa dinaikkan bagi mengatasi kos pengurusan yang tinggi akibat tunggakan sewa yang berlaku. Kesan kenaikan sewa membebankan penyewa-penyewa lain kerana ia bukan sahaja ditanggung oleh penyewa yang tidak membayar sewa malah penyewa yang membayar sewa juga menanggung akibatnya (Evans & Smith, 2002a). Penyewa juga sering berada dalam ketakutan dan kerisauan. Ini akan menyebabkan kesihatan mereka terganggu akibat tekanan yang dialami oleh mereka (Audit Commission, 2003b; Griffiths, 2004; Nixon & Hunter, 1996).

Pelaburan ke atas pembaikan fizikal juga tidak dapat ditingkatkan mengakibatkan perumahan usang wujud. Ini disebabkan kekurangan pendapatan hasil sewa yang diperolehi oleh pihak pengurusan perumahan (Audit Commission, 2003b; Evans & Smith, 2002b). Jika tunggakan sewa dialami berterusan maka ini akan mendedahkan penyewa kepada tindakan pengusiran oleh pihak pengurusan perumahan atau tuan tanah (Audit Commission, 2003a, 2003b; COHRE, 2008; ODPM, 2005). Pihak pengurusan berhak untuk menghalau penyewa kerana penyewa telah melanggar syarat-syarat perjanjian penyewaan sebagaimana yang telah dipersetujui bersama. Justeru itu, faktor penyebab kepada permasalahan ini perlu dikenal pasti.

Hasil dari kajian yang dilakukan oleh para penyelidik yang lepas mendapati faktor yang menyebabkan berlakunya tunggakan sewa terbahagi kepada dua faktor utama iaitu faktor sosioekonomi penyewa (Boheim & Taylor, 2000; Moss, 2003) dan faktor pengurusan (Cameron & Gilroy, 1997). Faktor sosioekonomi merupakan faktor yang berkait rapat dengan sumber sosial dan kebendaan serta kedudukan individu dalam masyarakat (Corvalan, 2005). Faktor sosial pula sering dirujuk sebagai faktor yang berkaitan dengan kehidupan dan pergaulan seseorang di dalam masyarakat (Nurizan Yahya & Ahmad Hariza Hashim, 2001). Pandangan sarjana yang lepas menyebut bahawa integrasi sosial yang baik di dalam masyarakat mampu memberikan kepuasan yang tinggi bagi individu walaupun kawasan tempat tinggal tersebut padat dan tidak tersusun (Nurizan Yahya & Ahmad Hariza Hashim, 2001). Manakala faktor kebendaan atau ekonomi pula sering dikaitkan dengan kewangan yang diperolehi individu. Justeru itu, bagi kajian ini, faktor sosioekonomi hanya ditumpukan kepada sudut faktor kemampuan penyewa terhadap perumahan mereka. Ini adalah kerana pemboleh ubah yang digunakan dalam kajian yang berkaitan

dengan tahap kemampuan turut menggunakan pemboleh ubah-pemboleh ubah yang telah digunakan oleh para pengkaji yang lepas terhadap kemampuan isi rumah di kalangan mereka yang berpendapatan rendah.

Pelbagai teori kemampuan telah diketengahkan oleh para pengkaji yang lepas antaranya Lux (2007), Stone (2006a, 2006b), Belsky et al. (2005), Thalman (2003), Yip dan Lau (2002), Hancock (1993) dan Lerman dan Reeder (1987). Menurut mereka, pengukuran kemampuan perumahan boleh dilakukan berdasarkan ratio terhadap kos perumahan dengan pendapatan isi rumah. Ada juga yang mengukur berdasarkan kaedah nilai baki iaitu berdasarkan lebih pendapatan yang diperolehi oleh isi rumah. Seseorang itu dikatakan mempunyai masalah kemampuan jika wang yang dibelanjakan untuk perumahan atau penyewaan dan lain-lain perbelanjaan melebihi daripada pendapatan yang diperolehi.

Faktor kedua yang dikatakan menyumbang kepada tunggakan sewa merupakan faktor pengurusan yang diamalkan oleh pihak pengurusan perumahan. Kajian lepas telah membuktikan bahawa pihak pengurusan yang baik dapat mengurangkan kos pengurusan dan sekali gus meningkatkan imej pihak pengurusan ke tahap yang lebih baik (Varady & Preiser, 1998). Teori yang dihasilkan oleh Walker dan Murie (2004) dalam kajian mereka menyatakan bahawa pengukuran pengurusan yang efektif bagi organisasi yang berasaskan keuntungan adalah dengan mengambil kira keuntungan yang diperolehi sebagai indikator kejayaan perniagaan mereka. Sebaliknya bagi organisasi bukan berasaskan keuntungan, ia boleh diukur dengan penggunaan indikator prestasi nilai terbaik. Menerusi kaedah indikator prestasi, pengukuran pengurusan perumahan awam yang efektif akan dapat dikenal pasti. Indikator

prestasi nilai terbaik dianalisis berasaskan kepada kos purata pengurusan mingguan setiap kediaman, peratusan sewa dikutip, tunggakan sewa yang dialami, tempoh penyewaan semula, peratus pembaikan tidak terancang yang siap berdasarkan matlamat, kepuasan penghuni terhadap perkhidmatan keseluruhan dan kepuasan penyewa terhadap peluang untuk terlibat dalam pengurusan. Walau bagaimanapun, kajian ini hanya melihat prestasi pihak pengurusan dari persepsi penyewa dan tidak mengkaji secara terperinci prestasi pengurusan yang diamalkan oleh pihak organisasi perumahan awam. Ini adalah kerana kajian yang berkaitan kelemahan pihak pengurusan perumahan awam telah banyak dibincangkan oleh para pengkaji yang lepas.

Sungguhpun faktor sosioekonomi iaitu kemampuan dan faktor pengurusan dikatakan mempengaruhi tunggakan sewa yang berlaku di kalangan penyewa, ada juga yang mengaitkannya dengan faktor kepuasan penyewa yang menjadi penyebab berlakunya tunggakan sewa. Ini adalah kerana sungguhpun penyewa yang menghuni perumahan awam dipilih berasaskan kepada kriteria tertentu misalnya pendapatan isi rumah, namun insiden tunggakan sewa masih juga berlaku di kalangan penyewa perumahan awam. Kajian Rent dan Rent (1978) membuktikan bahawa mereka yang memiliki kediaman lebih berpuashati dari mereka yang menyewa. Maka amat penting prestasi pihak pengurusan perumahan diukur berdasarkan tahap kepuasan penyewa terhadap perumahan awam yang disewakan oleh penyewa (Ahlbrandt & Brophy, 1976; P.Varady & Carrozza, 2000; Paris & Kangari, 2005). Kepuasan terhadap perumahan merupakan pengukuran ke atas persepsi penghuni terhadap keselesaan perumahan yang didiami (Husna Sulaiman & Nurizan Yahaya, 1987). Kajian yang dilakukan oleh Husna Sulaiman dan Nurizan Yahya (1987) ke atas isi rumah berpendapatan

rendah di perumahan DBKL mendapati mereka yang berpendapatan rendah dengan latar belakang pendidikan yang rendah lebih berpuas hati dengan kediaman mereka jika dibandingkan dengan penghuni yang mempunyai pendidikan tinggi. Pandangan dari Paris dan Kangari (2005) turut mengatakan bahawa jika penghuni berpuas hati dengan perumahan mereka sama ada dengan bangunan kediaman yang diduduki ataupun persekitaran perumahan mereka dan juga berpuas hati dengan pihak pengurusan perumahan maka secara tidak langsung kadar tunggakan sewa yang berlaku dapat dikurangkan. Pihak pengurusan perumahan yang mempunyai hubungan yang baik dengan penyewa atau penghuni perumahan dapat mengatasi masalah kutipan sewa (Tunku Halim Tunku Abdulah, 1996). Perkara yang sama turut dibuktikan oleh James, Carswell dan Sweaney (2009) dalam kajian mereka yang mendapati bahawa hubungan baik di antara pihak pengurusan perumahan merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan penyewa terhadap perumahan yang dihuni. Selain itu, penyewa yang berpuashati terhadap perumahan mereka secara keseluruhannya akan turut mengajak kawan-kawan mereka untuk tinggal di perumahan yang sama dan secara tidak langsung meningkatkan permintaan terhadap unit-unit kediaman tersebut (James et al., 2009).

Pembaikan yang segera dilakukan oleh pihak pengurusan perumahan dan penerangan yang jelas diberikan kepada penyewa terhadap kerja-kerja penyelenggaraan dapat mengurangkan arahan kerja yang berkaitan dengan pembaikan (Varady & Preiser, 1998). Kegagalan untuk menyediakan kualiti perkhidmatan yang baik kepada penghuni akan menyebabkan mereka menolak untuk membuat pembayaran caj perkhidmatan (Adi Irfan Che Ani et al., 2010). Kutipan sewa yang tinggi mencerminkan pengurusan perkhidmatan harta yang baik (Paris & Kangari, 2005).

Seiring dengan para pengkaji yang lepas, Gubbay (1999) turut berpandangan bahawa petunjuk kepada penyewa yang berpuashati adalah kadar pusing ganti penyewa yang rendah, kadar penghunian yang tinggi dan tunggakan sewa yang rendah.

Sungguhpun banyak kajian berkaitan dengan kepuasan penyewa atau penghuni perumahan dijalankan, namun kajian yang menumpukan secara khusus tentang tunggakan sewa dan kaitannya dengan faktor kepuasan perumahan amat jarang dibincangkan oleh para pengkaji yang lepas. Kajian tentang faktor kepuasan perumahan hanya dilakukan untuk melihat sejauh mana penyewa atau penghuni berpuas hati dengan kawasan kejiranan, kualiti unit kediaman, ciri bangunan dan perkhidmatan yang ditawarkan kepada mereka (Abdul Ghani Salleh, 2008; Amerigo & Aragones, 1990; Mohammad Abdul Mohit, Mansor Ibrahim, & Yong Razidah Rashid, 2010). Ada juga kajian yang mengaitkan faktor kepuasan terhadap perumahan dengan keputusan untuk berpindah (Ginsberg & Churchman, 1984; Speare, 1974).

Sehingga kini ramai pihak yang gagal mencari jawapan yang sebenarnya tentang faktor berlakunya tunggakan sewa. Justeru itu timbul persoalan adakah faktor kemampuan penyewa mempengaruhi tunggakan sewa? Ataupun adakah faktor kepuasan penyewa menyebabkan berlakunya tunggakan sewa? Jika wujudnya pertalian yang kukuh di antara faktor sosioekonomi dan faktor kepuasan penyewa, faktor yang manakah merupakan faktor utama yang menyebabkan berlakunya tunggakan sewa di kalangan penyewa? Atau adakah terdapat faktor-faktor lain yang menyumbang kepada permasalahan ini?

Kenyataan yang dikeluarkan oleh bekas penyewa di perumahan awam DBKL di ruang forum akhbar Utusan Malaysia bertarikh 20 Mei 2008, mengukuhkan lagi persoalan penyelidikan ini. Beliau menyatakan bahawa pengalaman beliau sebagai penyewa perumahan awam mendapati bahawa rata-rata penghuni di perumahan awam ini mampu memiliki kenderaan sendiri dan menikmati kemudahan Astro sehingga mengabaikan tanggungjawab membayar sewa yang hanya sebanyak RM90 sehingga RM124 sebulan, walaupun terdapat kenyataan yang mengatakan bahawa penyewa perumahan awam ini mempunyai pendapatan yang rendah.

Pada hakikatnya, satu daripada syarat untuk menghuni di perumahan awam mestilah mempunyai pendapatan yang tidak melebihi RM1,500 sebulan dan penyewaan di rumah awam ini hanyalah sebagai transit sementara untuk mereka memperolehi kediaman sendiri. Tambah beliau, semakin lama bekerja seharusnya pendapatan yang diperolehi juga turut meningkat dan membolehkan para penyewa mencari alternatif lain untuk memiliki kediaman sendiri. Justeru itu, beliau turut menyentuh tentang peranan yang dimainkan oleh pihak pengurusan perumahan dalam menangani masalah pembayaran sewa yang wujud.

Pada masa yang sama, walaupun tunggakan sewa membebankan semua pihak, tidak ramai pengkaji yang mengkaji masalah ini. Kebanyakan kajian lepas tentang masalah tunggakan sewa hanya tertumpu kepada kajian yang dijalankan di England. Data-data tunggakan sewa dari negara-negara maju seperti di Eropah, Amerika Syarikat dan negara dunia ketiga yang lain agak sukar diperolehi kerana kekurangan kajian yang dilakukan. Jadi tidak hairanlah mengapa kebanyakan maklumat yang diperolehi dalam kajian ini banyak bersumberkan kepada negara England. Kajian lepas yang

membincangkan permasalahan tunggakan sewa antaranya ialah Mwangi (1997), Nixon dan Hunter (1996, 1999), Cameron dan Gilroy (1997), Thomas (2001) dan Moss (2003). Para pengkaji lepas yang mengkaji berkaitan dengan kegagalan pembayaran sewa lebih banyak mengaitkan dengan implikasi tunggakan sewa terhadap penyewa. Implikasi tunggakan sewa kepada penyewa seringkali difokuskan kepada isu pengusiran penyewa (Boheim & Taylor, 2000; Crane & Warnes, 2000; Laere, Wit, & Klazinga, 2008) dan kehidupan tiada rumah ("*Homeless*") (Crane, Warnes, & Fu, 2006; Dowding & King, 2000). Fokus utama kajian para penyelidik yang lepas lebih menumpukan kepada faktor sosioekonomi dan faktor pengurusan tetapi malangnya faktor kepuasan penyewa dan kaitannya dengan tunggakan sewa amat jarang dikaji. Penyelidikan tentang faktor yang menyebabkan tunggakan sewa sering dilakukan secara terpisah iaitu sama ada hanya menumpukan kepada punca-punca yang menyebabkan berlakunya tunggakan sewa dan cara mengatasinya atau menumpukan kepada aspek faktor pengurusan perumahan ataupun faktor kemampuan.

Kajian tentang kepuasan penyewa atau penghuni banyak dilakukan, namun jarang yang mengaitkan dengan masalah tunggakan sewa. Justeru itu, kajian ini dilakukan untuk mendalami kesemua faktor yang disebut oleh pengkaji yang lepas ini membolehkan faktor utama yang sebenarnya menyumbang kepada masalah tunggakan sewa di perumahan awam dikenal pasti.

Kajian yang dijalankan di Malaysia berkaitan dengan masalah tunggakan sewa begitu kurang sistematik. Faktor-faktor yang menyumbang kepada tunggakan sewa tidak dianalisis secara terperinci. Penyelidikan yang berkaitan dengan tunggakan

sewa telah dijalankan oleh pihak Setiausaha Kerajaan Negeri Perak (SUK Perak) dan Setiausaha Kerajaan Negeri Johor (SUK Johor) pada tahun 1993 tetapi penyelidikan ini hanyalah penyelidikan ringkas yang mengkaji tentang masalah tunggakan sewa yang dihadapi oleh pihak organisasi tersebut. Memandangkan kajian empirikal yang berkaitan dengan tunggakan sewa begitu jarang disentuh oleh penyelidik yang lepas terutamanya di Malaysia. Kajian ini dijalankan untuk memenuhi jurang pengetahuan di bidang ini dan menjawab persoalan-persoalan kajian yang dilontarkan. Ini membolehkan objektif-objektif yang telah dibentuk dicapai.

1.4 Persoalan Kajian

Persoalan kajian yang dibentuk bagi mencapai kepada objektif kajian ini adalah:

- i. Apakah punca-punca yang menyebabkan berlakunya tunggakan sewa di perumahan awam MBI dan sejauh manakah ia berlaku di kalangan penyewa di perumahan awam ini?
- ii. Adakah faktor kemampuan penyewa menyumbang kepada tunggakan sewa yang berlaku dan adakah wujud pertalian di antara kemampuan penyewa dengan tunggakan sewa?
- iii. Adakah faktor kepuasan penyewa menyumbang kepada tunggakan sewa yang berlaku dan adakah wujud pertalian di antara kepuasan penyewa dengan tunggakan sewa?
- iv. Adakah terdapat perbezaan kepuasan perumahan di antara penyewa yang membayar sewa dengan penyewa yang tidak membayar sewa?

1.5 Hipotesis Kajian

Seiring dengan persoalan kajian yang telah dibentuk, kajian mengemukakan hipotesis-hipotesis berikut:

- (a) Menjangkakan wujudnya hubungan di antara faktor kemampuan dengan tunggakan sewa yang berlaku. Pemboleh ubah di bawah faktor kemampuan yang dijangkakan mempengaruhi tunggakan sewa yang berlaku ialah jumlah pendapatan, jumlah perbelanjaan, struktur isi rumah, tahap pendidikan, jenis pekerjaan, kaum dan jenis perumahan.
- (b) Menjangkakan wujudnya hubungan di antara faktor kepuasan penyewa dengan tunggakan sewa yang berlaku. Penyewa yang berpuas hati terhadap perumahan yang disewakan lebih cenderung untuk membayar sewa kepada pihak pengurusan perumahan awam. Ini adalah kerana apabila ciri-ciri bangunan, kualiti kediaman, ciri-ciri kejiranan yang baik dan prestasi perkhidmatan pengurusan perumahan yang memuaskan diberikan kepada penyewa maka pengutipan sewa dapat ditingkatkan hasil dari pembayaran sewa yang dilakukan oleh pihak penyewa
- (c) Menjangkakan terdapat perbezaan kepuasan terhadap aspek perumahan secara keseluruhannya di antara penyewa yang tidak pernah mengalami tunggakan sewa dengan penyewa yang pernah mengalami tunggakan sewa. Penyewa yang berpuas hati merupakan penyewa yang akan membayar sewa manakala penyewa yang tidak berpuas hati merupakan penyewa yang menolak untuk membuat pembayaran sewa.

1.6 Objektif Kajian

Bagi menjawab segala persoalan dan hipotesis yang ditimbulkan, tiga objektif kajian yang telah dibina dalam penyelidikan ini adalah untuk:

- a. mengkaji punca-punca yang menyebabkan berlakunya tunggakan sewa di kalangan penyewa perumahan awam MBI
- b. mengkaji hubungan antara faktor kemampuan penyewa dan kaitannya dengan tunggakan sewa
- c. (i) mengkaji faktor kepuasan penyewa dan kaitannya dengan tunggakan yang sewa
(ii) mengkaji perbezaan kepuasan terhadap perumahan di antara penyewa yang tidak mempunyai tunggakan sewa dengan penyewa yang mempunyai tunggakan sewa

1.7 Skop Dan Batasan Kajian

Pihak kerajaan negeri dan pihak berkuasa tempatan merupakan antara pihak yang paling penting yang menguruskan perumahan awam di Malaysia. Namun disebabkan oleh masalah teknikal dan soal dasar yang rumit maka kajian ini hanya membataskan kepada perumahan awam yang diuruskan oleh pihak berkuasa tempatan sahaja. Berdasarkan penyelidikan yang dijalankan, didapati hanya Majlis Bandaraya Ipoh dan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur sahaja yang mempunyai dan menguruskan unit-unit perumahan awam mereka secara langsung manakala pihak berkuasa tempatan yang lain hanya memiliki kuarters yang disediakan untuk kakitangan

mereka sahaja dan ada pula yang melantik pihak pengurusan swasta untuk menguruskan unit-unit perumahan mereka (Majlis Perbandaran Pulau Pinang, 2007). Disebabkan ciri-ciri yang berbeza dan matlamat penyelidikan yang hanya ingin mengkaji pengurusan perumahan yang dilakukan oleh pihak kerajaan tempatan maka atas alasan inilah hanya dua buah kerajaan tempatan dipilih. Jika dilihat pada laporan jumlah tunggakan sewa yang dihadapi, DBKL mencatatkan jumlah tunggakan sewa yang agak tinggi jika dibandingkan dengan MBI. Walau bagaimanapun, disebabkan tidak memperolehi kerjasama yang baik daripada pihak pengurusan perumahan awam Dewan Bandaraya Kuala Lumpur iaitu penyelidik tidak dapat mengakses kepada nama-nama penyewa tertunggak, maka hanya perumahan awam yang diuruskan oleh pihak Majlis Bandaraya Ipoh menjadi lokasi kajian ini. Maklumbalas yang diperolehi dari pihak MBI amat membantu penyelidik untuk meneruskan kajian ini. Justeru, hasil kajian ini hanya boleh digeneralisasikan kepada populasi penyewa yang menyewa di perumahan awam MBI. Walau bagaimanapun metodologi kajian ini boleh diguna pakai untuk kajian tunggakan sewa di perumahan awam yang diuruskan oleh kerajaan.

Selain itu, penyelidik tidak mampu mengawal pemikiran pihak responden dalam kajian ini. Sungguhpun penerangan yang jelas telah diberikan tentang mengapa kajian ini dilakukan namun disebabkan oleh ada perasaan ragu-ragu dan takut bangunan kediaman ini dirobohkan maka kebanyakan mereka menerima segala kemudahan yang ada kerana pada pandangan mereka berbaloi dengan bayaran yang diberikan kepada pihak pengurusan perumahan. Kebanyakan penyewa bangunan perumahan awam ini terdiri daripada mereka yang telah lama menetap di kawasan ini. Kehidupan di perumahan awam ini telah sehati dengan kehidupan mereka. Jadi

tidak hairanlah mengapa kebanyakan jawapan berpuas hati diperolehi dari responden. Walaupun pada pandangan penyelidik perumahan awam MBI merupakan perumahan yang diselenggarakan dengan kurang baik.

Kajian ini hanya menumpukan kepada dua faktor penting iaitu faktor sosioekonomi penyewa yang ditumpukan kepada faktor kemampuan penyewa dan faktor kepuasan penyewa terhadap perumahan mereka. Sungguhpun terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi tunggakan sewa, ia hanya akan dibincangkan di bahagian analisis kajian ini. Kajian terhadap faktor-faktor selain daripada faktor sosioekonomi penyewa dan faktor kepuasan penyewa memerlukan kepada kajian lanjutan pada masa akan datang.

1.8 Metodologi Kajian

Fokus utama kajian adalah untuk mengenal pasti punca-punca yang menyebabkan berlakunya tunggakan sewa di kalangan penyewa di perumahan awam. Perumahan awam MBI merupakan kawasan bagi kajian ini yang melibatkan populasi seramai 1,008 penyewa. Sampel bagi kajian ini pula terdiri daripada penyewa perumahan awam MBI. Kajian ini telah menetapkan bahawa sampel yang terlibat adalah 350 penyewa yang menyewa perumahan awam MBI. Instrumen kajian yang digunakan adalah melibatkan pengedaran borang kaji selidik secara bersemuka menggunakan pensel dan kertas kepada penyewa perumahan awam. Bagi memastikan maklum balas yang tinggi diperolehi, penyelidik memastikan soalan kaji selidik diisi secara

terus oleh penyewa berdasarkan tempoh masa yang ditetapkan dan jika timbul persoalan dari pihak penyewa maka ia mudah untuk diterangkan oleh penyelidik.

Pengedaran soalankaji selidik dijalankan secara dua peringkat iaitu pada peringkat pertama melibatkan 350 sampel yang telah dipilih dan peringkat kedua pula melibatkan sampel simpanan bagi menggantikan sampel yang tidak dapat dipenuhi. Kaji selidik yang dijalankan selama 6 bulan (Disember 2008 sehingga Jun 2009) membolehkan penyelidik menerima 309 responden tetapi hanya 301 responden yang berjaya mengisi borang kaji selidik yang lengkap. Kadar maklum balas yang diterima dalam kajian ini adalah 86 %. Sampel ini telah dipilih melalui teknik persampelan strata dua lapis menerusi kaedah cabutan loteri.

Selain itu kajian ini juga melibatkan temu bual secara semistruktur di lapangan dengan pihak pengurusan perumahan awam dan menghadiri bengkel kutipan hasil MBI. Tujuan dilakukan temu bual ini adalah untuk mengesahkan jawapan yang telah diperolehi menerusi data-data kuantitatif berkaitan dengan pengurusan tunggakan sewa.

Data-data yang diperolehi ini dianalisis dengan menggunakan bantuan perisian pakej statistik SPSS versi 12.0.1 untuk sains sosial. Penggunaan pakej perisian ini membolehkan penyelidik menganalisis data-data menerusi kaedah binari regresi logistik, kaedah ujian-t dan analisis deskriptif yang lain. Ini sekali gus menjawab kepada persoalan kajian, hipotesis yang dibentuk dan objektif-objektif yang ingin dicapai menerusi kajian ini.

Keterangan secara terperinci bersangkutan dengan metodologi penyelidikan kajian ini akan diterangkan dalam Bab 4 iaitu Metodologi Kajian.

1.9 Susun Atur Bab

Penulisan kajian ini adalah berdasarkan kepada kronologi kajian yang telah dibincangkan seperti berikut:

(i) Bab 1: Pendahuluan

Bab ini menerangkan secara menyeluruh kajian yang dijalankan secara ringkas. Kandungan bab ini terdiri daripada pengenalan, latar belakang kajian, pernyataan masalah, persoalan kajian, hipotesis kajian, objektif kajian, skop dan batasan kajian, metodologi kajian dan susun atur bab.

(ii) Bab 2: Perumahan Awam dan Pengurusan Perumahan

Kandungan yang dibincangkan dalam bab ini adalah fokus kepada dua perkara utama iaitu tentang perumahan awam secara terperinci dan hal yang berkaitan dengan pengurusan perumahan awam. Bab ini melihat secara terperinci istilah perumahan awam dalam konteks antarabangsa dan tempatan, peranan yang dimainkan oleh perumahan awam dan pemilikan perumahan awam. Penghunan perumahan awam memerlukan pemohon memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh pihak pengurusan perumahan. Maka bab ini turut menyentuh kriteria-kriteria yang telah ditetapkan ini. Perkara kedua yang berkaitan pengurusan perumahan awam yang dimaksudkan adalah berkaitan dengan isu-isu yang timbul dalam pengurusan perumahan awam.

(iii) Bab 3: Faktor Kemampuan dan Kepuasan Penyewa Terhadap Perumahan

Bab 3 membincangkan secara terperinci tentang cara sewa ditentukan untuk perumahan awam. Bab ini juga turut memberi fokus secara menyeluruh tentang aspek kemampuan dan kepuasan penyewa terhadap perumahan. Aspek kemampuan penyewa dibincangkan dari sudut definisi kemampuan itu sendiri, cara pengukuran kemampuan dilakukan, pemboleh ubah yang dikaji berkaitan dengan aspek kemampuan dan bagaimana kemampuan mempengaruhi pembayaran sewa. Perbincangan tentang aspek kepuasan penyewa terhadap perumahan dibahagikan kepada empat pemboleh ubah utama iaitu kepuasan terhadap ciri-ciri kediaman, kepuasan terhadap kualiti unit kediaman, kepuasan terhadap persekitaran kejiranan dan kepuasan terhadap pihak pengurusan perumahan awam. Perbincangan tentang aspek kepuasan dilihat dari sudut definisi kepuasan perumahan, pengukuran kepuasan perumahan, pemboleh ubah yang digunakan untuk mengukur kepuasan dan bagaimana kepuasan mempengaruhi pembayaran sewa.

(iv) Bab 4: Metodologi Kajian

Metodologi kajian yang dibincangkan dalam bab ini merangkumi proses kajian yang dijalankan, rangka kerja konsep, persampelan dan pemilihan sampel, data dan teknik pengutipan data serta melibatkan analisis yang digunakan dalam kajian ini. Selain itu, persoalan tentang etika penyelidikan juga turut dibincangkan dalam bab ini.

v) Bab 5: Perumahan Awam Di Malaysia dan Kawasan Kajian: Perumahan Awam MBI, Perak

Bab ini merupakan bab yang membincangkan secara menyeluruh tentang perumahan awam di Malaysia iaitu merangkumi jenis-jenis perumahan awam yang disediakan

untuk rakyat, pihak dan peranan yang dimainkan oleh setiap pihak yang terlibat dalam pengurusan perumahan awam. Bab ini juga sekali lagi membincangkan tentang pemilihan dan kriteria penghunian perumahan awam tetapi dalam konteks tempatan. Kawasan kajian yang dilakukan untuk penyelidikan ini turut diperbincangkan.

(vi) Bab 6: Analisis Dan Penemuan

Bab ini membincangkan secara terperinci analisis yang dilakukan yang menjurus kepada pencapaian objektif-objektif yang ingin dicapai dalam kajian ini. Analisis data untuk objektif satu iaitu untuk mengkaji punca-punca tunggakan sewa yang berlaku di kalangan penyewa perumahan awam MBI dilakukan menerusi analisis statistik deskriptif. Analisis data untuk objektif kedua pula melibatkan analisis statistik deskriptif dan analisis binari regresi logistik. Manakala analisis untuk objektif ketiga pula dilakukan dengan menggunakan analisis binari regresi logistik dan ujian-t. Perbincangan analisis data kajian ini melibatkan analisis statistik deskriptif dan inferensi. Kajian ini juga turut disokong menerusi data kualitatif. Data kualitatif dianalisa melalui pendekatan kualitatif.

(vii) Bab 7: Rumusan dan Cadangan

Bab 7 merupakan bab yang terakhir perbincangan kajian ini. Ia meliputi rumusan terhadap perbincangan lalu, penemuan kajian yang berkaitan dengan punca-punca tunggakan sewa, kaitan faktor kemampuan penyewa dengan tunggakan sewa dan kaitan faktor kemampuan dengan tunggakan sewa. Penemuan terhadap perbezaan kepuasan antara kumpulan penyewa yang tidak pernah mengalami tunggakan sewa dengan kumpulan penyewa yang pernah mengalami tunggakan sewa turut dikenal