

PENGUKURAN PRESTASI PEMAJU PERUMAHAN BERDASARKAN
SISTEM *STAR RATING*

NURBAITY AQMAR BINTI MAHAMUD

Tesis ini dikemukakan sebagai
memenuhi syarat penganugerahan
Ijazah Sarjana Pengurusan Harta Tanah dan
Fasiliti



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

SEPTEMBER 2011

Buat ayahanda dan bonda,

Mahamud Muhammad,

Semoga roh ayahanda dicucuri rahmat dan ditempatkan di kalangan hamba-hambanya yang beriman.

Amin.

Siti Saudah Daud,

Pengorbanan bonda melahirkan dan membesarkanku akan kukenang hingga ke akhir hayat.



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

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 kedua-dua penyelia tesis ini iaitu Prof. Madya Sr Dr. Wan Zahari Wan Yusoff dan Prof. Sr Dr. Hjh. Maziah Ismail di atas segala tunjuk ajar, nasihat dan panduan 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 Johor Bahru yang telah meluangkan masa untuk menjawab borang kaji selidik yang telah diedarkan kepada mereka. 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 UTHM di atas sokongan, dorongan dan inspirasi yang diberikan kepada saya untuk menyelesaikan tesis ini khususnya rakan-rakan di Teratai Jaya, ahli-ahli CEFM dan seterusnya rakan-rakan di Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan. 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.

Nurbaity Aqmar Mahamud

21 Ramadhan 1432 H

ABSTRAK

Pengukuran prestasi pemaju perumahan adalah sangat penting baik kepada pemaju perumahan mahupun kepada pembeli rumah. Selain daripada dapat menjana keuntungan kepada pemaju perumahan, maklumat pengukuran prestasi pemaju perumahan juga boleh dijadikan sebagai asas untuk menyediakan perkhidmatan terbaik kepada pembeli rumah. Di Malaysia, terdapat banyak aduan yang diterima daripada pembeli rumah berhubung kualiti produk perumahan dan perkhidmatan yang disampaikan oleh pemaju perumahan. Walau bagaimanapun, penyelidikan mengenai pengukuran prestasi pemaju perumahan dalam konteks kepuasan pembeli rumah belum pernah dilaksanakan. Oleh itu, penyelidikan untuk membangunkan Model Pengukuran Prestasi Pemaju Perumahan berdasarkan kepuasan pembeli rumah adalah amat penting untuk dilaksanakan. Dalam penyelidikan ini, Sistem *Star Rating* telah digunakan untuk membangunkan Model Pengukuran Prestasi Pemaju Perumahan berdasarkan kepuasan pembeli rumah daripada aspek rekabentuk rumah, pelengkapan rumah dan perkhidmatan. Borang kaji selidik telah diedarkan kepada 400 pembeli rumah di Johor Bahru bagi tujuan mengenal pasti tahap kepuasan mereka terhadap pemaju perumahan. Kajian ini mendedahkan bahawa tahap kepuasan pembeli rumah terhadap pemaju perumahan di Johor Bahru adalah pada tahap sederhana. Selain itu, kajian ini juga menunjukkan bahawa pemaju perumahan dapat menggunakan model ini sebagai panduan untuk meningkatkan produk dan perkhidmatan mereka. Sebagai kesimpulan, Model Pengukuran Prestasi Pemaju Perumahan berdasarkan Sistem *Star Rating* adalah amat signifikan kerana ia berupaya memberi panduan kepada pihak-pihak yang tertentu. Pertama, pembeli rumah dapat menggunakannya untuk memilih pemaju yang tepat. Kedua, pemaju perumahan dapat menggunakannya sebagai panduan untuk meningkatkan produk dan perkhidmatan. Manakala, yang terakhir, pemegang kepentingan seperti institusi kewangan dapat menggunakannya sebagai panduan dalam membuat keputusan penyediaan dana bagi menyokong projek perumahan.

ABSTRACT

Performance measurement of housing developers is very important both for housing developers and house buyers. Aside from the ability to enhance profits for housing developers, information based on housing developers' performance measurement would also contribute in improving service provision for house buyers. In Malaysia, there were many complaints received from house buyers with regard to quality of housing products and services provided by housing developers. However, studies on the performance measurement of housing developers in the context of house buyers' satisfaction, is still under research. Hence, the study to develop a Performance Measurement Model of housing developers based on house buyers' satisfaction is important to be done. In this research, a Star Rating system was used to develop a model to measure the housing developers' performance based on the house buyers' satisfaction from the aspect of house design, utilities and services. Accordingly, questionnaires were distributed to 400 house buyers in Johor Bahru in order to identify their level of satisfaction towards the housing developers. This research revealed that the level of house buyers' satisfaction in Johor Bahru is at fair level. It also illustrated that, the housing developers would be able to use the model as a guideline to improve their products and services. As a conclusion, the Performance Measurement Model based on Star Rating System may significantly contribute by providing guidelines to different parties. First, the house buyers are able to use it for choosing the right housing developers. Second, the housing developers would be able to use it as a guideline to improve their products and services. Finally, the stakeholders such as financial institution would be able to use it as a guideline in making decision to provide funding for housing projects.

KANDUNGAN

	TAJUK	i
	PENGAKUAN	ii
	DEDIKASI	iii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	xiii
	SENARAI RAJAH	xiv
	SENARAI SINGKATAN	xvii
	SENARAI LAMPIRAN	xviii
BAB 1	PENDAHULUAN	1
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Latar belakang kajian	3
	1.3 Penyataan masalah	4
	1.4 Persoalan kajian	7
	1.5 Objektif kajian	7
	1.6 Skop kajian	8
	1.7 Metodologi Kajian	8
	1.7.1 Peringkat pertama	10
	1.7.2 Peringkat kedua	10
	1.7.3 Peringkat ketiga	10
	1.7.4 Peringkat keempat	10
	1.7.5 Peringkat kelima	12
	1.7.6 Peringkat keenam	12
	1.8 Kepentingan dan Jangkaan Kajian	12
	1.9 Organisasi bab	14



BAB 2	KAJIAN LITERATUR	16
2.1	Pengenalan	16
2.2	Pemaju perumahan	16
2.2.1	Tanggungjawab dan peranan pemaju perumahan	17
2.3	Pengurusan Fasiliti dan Perumahan	21
2.4	Konsep <i>Perceived Quality</i> (PQ)	28
2.5	Konsep Pengguna	30
2.6	Kepuasan Pengguna Sebagai Kriteria Prestasi	31
2.6.1	Model HOMBSAT (<i>Home buyer satisfaction</i>)	31
2.6.2	Model Kepuasan Pengguna	32
2.6.3	Model Dwi Pengaruh	32
2.7	Pengukuran Prestasi	35
2.7.1	Konsep Pengurusan Prestasi Berasaskan Kepuasan Pengguna Berdasarkan Analisis Kano	37
2.7.2	Pengukuran Prestasi Operasi	39
2.7.3	Pengukuran Perkhidmatan	41
2.7.4	Pengukuran Prestasi Kewangan	42
2.8	Sistem <i>Star Rating</i>	42
2.9	Kaedah Pembangunan Model Pengukuran Prestasi Pemaju Perumahan Berdasarkan Sistem <i>Star Rating</i>	43
2.10	Kesimpulan	46
BAB 3	METODOLOGI KAJIAN	47
3.1	Pengenalan	47
3.2	Rekabentuk kajian	48
3.3	Skop kajian	50
3.4	Persampelan kajian	50
3.5	Instrumen kajian	51
3.5.1	Pembentukan borang kaji selidik	52
3.5.1.1	Bahagian A	53
3.5.1.2	Bahagian B	53

	3.5.1.3 Bahagian C	54
	3.5.1.4 Bahagian D	54
	3.5.1.5 Bahagian E	56
	3.5.1.6 Bahagian F	57
3.6	Pengumpulan Data	58
3.7	Kaedah Menganalisis Data	59
	3.7.1 Analisis Frekuensi	59
	3.7.2 Analisis Deskriptif	59
3.8	Andaian Kajian	62
3.9	Kesimpulan	63
BAB 4	KAJIAN KES:	
	PEMAJU PERUMAHAN DI JOHOR BAHRU	65
4.1	Pengenalan	65
4.2	Kajian Kes	65
	4.2.1 Pemilihan Kajian Kes	65
	4.2.2 Profil Pemaju Perumahan	67
	(i) Pemaju A	67
	(ii) Pemaju B	69
	(iii) Pemaju C	71
	(iv) Pemaju D	73
	(v) Pemaju E	75
	(vi) Pemaju F	77
	(vii) Pemaju G	79
	(viii) Pemaju H	80
	(ix) Pemaju I	80
	(x) Pemaju J	84
4.3	Kesimpulan	89
BAB 5	ANALISIS DATA	90
5.1	Pengenalan	90
5.2	Kajian Rintis (<i>Pilot Study</i>)	91
	5.2.1 Ujian Kesahihan (<i>Validity Test</i>)	91
	5.2.2 Ujian kebolehppercayaan (<i>Reliability Test</i>)	92
5.3	Profil responden	93
	5.3.1 Jantina	93



5.3.2	Kategori Umur	94
5.3.3	Bangsa	95
5.3.4	Status	95
5.3.5	Sektor Pekerjaan	96
5.3.6	Pendapatan isi rumah	97
5.4	Maklumat perumahan	98
5.4.1	Jenis rumah kediaman	98
5.4.2	Harga Rumah	99
5.5	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju Perumahan	100
5.5.1	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju Perumahan A daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	102
5.5.2	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju B daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	103
5.5.3	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju C daripada aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	105
5.5.4	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju D daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	106
5.5.5	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju E daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	108
5.5.6	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju F daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	109



5.5.7	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju G daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	111
5.5.8	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju H Daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	112
5.5.9	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju I daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	114
5.5.10	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju J daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	115
5.5.11	Perbandingan Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap 10 Pemaju Perumahan daripada Aspek Rekabentuk Rumah	117
5.5.12	Perbandingan Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap 10 Pemaju Perumahan daripada Aspek Pelengkapan Rumah	118
5.5.13	Perbandingan Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap 10 Pemaju Perumahan daripada Aspek Penyampaian Perkhidmatan	119
5.5.14	Perbandingan Keseluruhan Tahap Kepuasan Pembeli Rumah di antara 10 Pemaju Perumahan di Johor Bahru	120
5.6	Pembangunan Model Pengukuran Prestasi Pemaju Perumahan Berdasarkan Sistem <i>Star Rating</i>	121
5.7	Kesimpulan	126



PTT
PERPUSTAKAAN TUN AMINAH

BAB 6	RUMUSAN DAN CADANGAN	128
6.1	Pendahuluan	128
6.2	Rumusan Kajian Pembangunan Model Pengukuran Pemaju berdasarkan Sistem <i>Star Rating</i>	128
6.3	Ulasan Persoalan Kajian	130
	(i) Persoalan Kajian Pertama	130
	(ii) Persoalan Kajian Kedua	130
6.4	Ulasan Objektif Kajian	131
	(i) Objektif Kajian Pertama	131
	(ii) Objektif Kajian Kedua	131
6.5	Ulasan Metodologi Kajian	132
6.6	Cadangan Dan Kajian Lanjutan	134
6.7	Rumusan	135
	RUJUKAN	137
	LAMPIRAN	144



SENARAI JADUAL

2.1	Kemasan Lekapan yang Minimum	24
2.2	Kemasan Lantai	25
2.3	Kemasan Dinding	26
2.4	Kekuatan dan Kelemahan Model-Model Kepuasan Pengguna Dalam Bidang Pembinaan	33
2.5	Skala <i>Numeric Linear</i>	45
3.1	Ringkasan borang kaji selidik	52
3.2	Skala yang digunakan dalam menentukan kepuasan pembeli rumah daripada aspek rekabentuk rumah	55
3.3	Skala yang digunakan dalam menentukan kepuasan pembeli rumah daripada aspek pelengkapan rumah	56
3.4	Skala yang digunakan dalam menentukan kepuasan pembeli rumah daripada aspek perkhidmatan	57
4.1	Ringkasan Profil Kajian Kes	86
5.1	Hasil Ujian Kebolehpercayaan	92
5.2	Skala <i>Numeric Linear</i>	101
5.3	Purata Bagi Tahap Kepuasan Pembeli Terhadap 10 Pemaju Dari Aspek Rekabentuk, Pelengkapan dan Perkhidmatan	122
5.4	Harga Rumah dan Harga Relatif	123
5.5	Prestasi Relatif	124

SENARAI RAJAH

1.1	Statistik Rungutan Pembeli Rumah	4
1.2	Aliran Metodologi Kajian	9
2.1	Model HOMBSAT	32
2.2	Analisis Kano	38
3.1	Kerangka Teoritikal Kajian	48
3.2	Kerangka Konseptual Kajian	49
3.3	Ringkasan Metodologi Kajian	63
4.1	Peta Lokasi Bandar Baru Kangkar Pulai	68
4.2	Peta Lokasi Taman Perling	70
4.3	Peta Lokasi Setia Tropika	72
4.4	Peta Lokasi Mutiara Rini	74
4.5	Peta Lokasi Taman Bestari Indah	76
4.6	Peta Lokasi Sri Pulai Perdana 2	78
4.7	Peta Lokasi Bandar Uda Utama	80
4.8	Peta Lokasi Cahaya Kota Putri	81
4.9	Peta Lokasi Bandar Dato' Onn	83
4.10	Peta Lokasi Projek Nusa Sentral	85
5.1	Jantina Responden	93
5.2	Kategori Umur Responden	94
5.3	Bangsa Responden	95
5.4	Status Responden	96
5.5	Sektor Pekerjaan Responden	97
5.6	Pendapatan Isi Rumah Responden	98
5.7	Jenis Rumah Kediaman Responden	99
5.8	Harga Rumah	100
5.9	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju A daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	102

5.10	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju B daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	103
5.11	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju C daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	105
5.12	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju D daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	106
5.13	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju E daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	108
5.14	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju F daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	109
5.15	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju G daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	111
5.16	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju H daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	112
5.17	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju I daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	114
5.18	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju J daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	115
5.19	Perbandingan Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap 10 Pemaju Perumahan daripada Aspek Rekabentuk Rumah	117
5.20	Perbandingan Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap 10 Pemaju Perumahan daripada Aspek Pelengkapan Rumah	118
5.21	Perbandingan Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap 10 Pemaju Perumahan daripada Aspek Penyampaian Perkhidmatan	119



PERPUSTAKAAN TUN AMINAH

5.22	Perbandingan Keseluruhan Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap 10 Pemaju perumahan di Johor Bahru	120
5.23	Purata Tahap Kepuasan Pembeli Rumah di Johor Bahru	123
5.24	Harga Rumah dan Harga Relatif	124
5.25	Prestasi Relatif	125
5.26	Prestasi Pemaju Perumahan Berdasarkan Sistem <i>Star Rating</i>	125



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

SENARAI SIMBOL/SINGKATAN/TATANAMA/ISTILAH

BSKL	-	Bursa Saham Kuala Lumpur
CFO	-	<i>Certificate of Fitness</i>
HOMBSAT	-	<i>Home Buyer Satisfaction</i>
HQ	-	Harga Relatif
KPKT	-	Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan
M	-	Meter
PBT	-	Pihak Berkuasa Tempatan
PQ	-	<i>Perceived Quality/Prestasi Relatif</i>
RMK 10	-	Rancangan Malaysia Ke-10
RS	-	Rentang Skala
PhD	-	<i>Doctor of Philosophy</i>
PVC	-	<i>Polyvinyl chloride</i>
S	-	<i>Satisfaction</i>
SPM	-	Sijil Pelajaran Malaysia
STPM	-	Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia
SPSS	-	<i>Statistical Package For Social Science</i>
WC	-	<i>Water Closet</i>

SENARAI LAMPIRAN

A	Jadual Penentuan Saiz Sampel Krejcie & Morgan	144
B	Borang Kaji Selidik	146
C	Hasil Ujian Kesahihan	158
D	Hasil Ujian Kebolehpercayaan	160
E	Hasil Analisis Frekuensi	161
F	Hasil Analisis Deskriptif Pemaju A hingga Pemaju J	166



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Perumahan merupakan salah satu agenda utama setiap negara di dunia. Perumahan juga merupakan keperluan asas setiap rakyat. Menurut Timbalan Perdana Menteri Malaysia, Tan Sri Muhyiddin Yassin, Dasar Perumahan Negara memenuhi keperluan asas rakyat, iaitu tempat tinggal yang selesa dan mampu dimiliki bagi memperkasakan pilihan dan autonomi. Selaras dengan gagasan 1Malaysia, kerajaan komited dan akan terus memberi keutamaan dalam penyediaan rumah yang mencukupi, berkualiti dan mampu dimiliki atau disewa mengikut keperluan golongan tertentu (Zainol Ariffin, 2011).

Di Malaysia, Kerajaan menginginkan setiap rakyatnya mampu memiliki rumah sendiri. Ini dizahirkan dalam Rancangan Malaysia Ke-10 yang menyatakan bahawa kerajaan ingin memastikan akses kepada perumahan yang berkualiti dan mampu milik. Kerajaan berusaha untuk memenuhi keperluan penduduk yang meningkat dengan memadankan penawaran dan permintaan rumah mampu milik dan menggalakkan industri yang lebih cekap dan mapan (Unit Perancang Ekonomi, 2010).

Perumahan di Malaysia sangat dititikberatkan dalam agenda negara. Ini dapat dilihat daripada keseriusan kerajaan terhadap sektor tersebut ketika membentangkan bajet 2011. Dalam Bajet 2011, YAB Dato' Sri Mohd. Najib Tun Razak, ketika membentangkan Rang Undang-Undang Perbekalan (2011) menyatakan bahawa kerajaan berusaha untuk meningkatkan pemilikan rumah di Malaysia. Kerajaan sangat memahami keperluan setiap rakyat untuk memiliki rumah

yang selesa, terutama bagi golongan miskin dan berpendapatan rendah. Untuk itu, sejumlah 568 juta ringgit disediakan bagi membina 300 unit kediaman di bawah Projek Bantuan Perumahan Bandar, 79 ribu unit di bawah Program Perumahan Rakyat dan 8 ribu unit di bawah Projek Bantuan Sewa Rumah (Bajet 2011).

Selain itu, bagi membantu golongan pekerja estet memiliki rumah, Kerajaan menyediakan Skim Pembiayaan Perumahan Kos Rendah dengan peruntukan 50 Juta ringgit yang dikendalikan oleh Bank Simpanan Nasional. Skim ini terbuka kepada pekerja tetap estet, warganegara Malaysia, untuk mendapatkan pinjaman perumahan maksimum sebanyak 60 ribu ringgit bagi membeli rumah kos rendah pada kadar faedah maksimum 4 peratus dengan tempoh pinjaman sehingga 40 tahun, menjangkau generasi kedua (Bajet 2011).

Keperihatinan kerajaan terhadap golongan muda yang baru bekerja dengan pendapatan kurang daripada 3 ribu ringgit turut terzahir apabila kerajaan memperkenalkan Skim Rumah Pertamaku melalui Cagamas, yang menawarkan jaminan Kerajaan ke atas bayaran pendahuluan sebanyak 10 peratus bagi harga rumah di bawah 220 ribu ringgit. Skim ini adalah untuk pembeli rumah pertama yang berpendapatan isi rumah kurang daripada 3 ribu ringgit sebulan. Dalam kata lain, pembeli rumah mendapat pinjaman 100 peratus tanpa perlu mengeluarkan 10 % wang pendahuluan, seperti amalan lazim. Pada masa yang sama, pembeli rumah pertama juga akan diberikan pengecualian duti setem sebanyak 50 peratus ke atas surat cara pindah milik sebuah rumah yang berharga tidak melebihi 350 Juta ringgit. Kerajaan juga mencadangkan pengecualian duti setem sebanyak 50 peratus diberi ke atas surat cara penjanjian pinjaman bagi membiayai pembelian rumah pertama tersebut (Bajet 2011).

Peruntukan dan skim perumahan yang diperkenalkan oleh kerajaan menunjukkan bahawa kerajaan memandang serius terhadap sektor perumahan di Malaysia dan berusaha untuk membantu golongan tertentu untuk memiliki rumah sendiri. Namun begitu, bagi merealisasikan impian kerajaan untuk memastikan setiap rakyat memiliki rumah sendiri, kerajaan memerlukan bantuan daripada para pemaju perumahan bagi mencapai impian tersebut. Ini adalah kerana pemaju perumahan merupakan pihak yang bertanggungjawab dalam menyediakan rumah kepada masyarakat. Selain bertanggungjawab dalam menyediakan rumah, pemaju perumahan juga bertanggungjawab menyediakan fasiliti seperti jalan, sistem saliran,

elektrik dan sebagainya bagi memastikan pembeli berasa selesa dan mendapat nilai dan faedah atau kepuasan daripada nilai wang yang dibelanjakan.

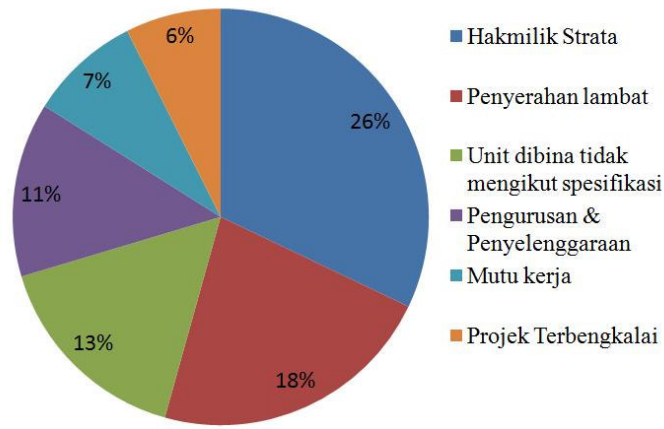
Kepuasan pembeli terhadap pemaju perumahan adalah sangat penting dalam menentukan sama ada pemaju perumahan tersebut adalah cemerlang atau sebaliknya. Setiap projek perumahan yang dibangunkan adalah refleksi daripada prestasi pemaju perumahan berkenaan. Adalah wajar bagi pembeli memilih pemaju perumahan yang terbaik bagi memastikan rumah yang dibeli berkualiti dan memberi nilai terhadap wang yang telah dibelanjakan. Pelaburan yang dilakukan untuk pembelian perumahan merupakan suatu pelaburan yang besar dan pembeli tentunya mengharapkan pelaburan yang dibuat adalah menguntungkan.

1.2 Latarbelakang Kajian

Walaupun kerajaan mengambil serius terhadap sektor perumahan dan menginginkan setiap rakyat di negara ini memiliki rumah sendiri, namun terdapat halangan yang mengganggu kerajaan untuk merealisasikan matlamat tersebut. Halangan yang dimaksudkan adalah pemaju perumahan yang bermasalah yang sering dipaparkan di media massa. Pemaju perumahan yang bermasalah menyebabkan projek perumahan yang dijalankan bermasalah dan ianya sering menjadi isu kerana situasi ini akan membebankan pembeli yang bukan sahaja terpaksa menanggung beban kewangan dengan pihak bank malah turut dibelenggu rasa kecewa kerana tidak dapat mendiami rumah yang diimpikan. Menurut satu sumber daripada Berita Harian bertarikh 22 Mei 2009, Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) banyak menerima aduan mengenai projek bermasalah khususnya perumahan terbengkalai yang memberi kesan kepada pembeli daripada segi bebanan kewangan, termasuklah pembayaran balik ansuran pinjaman perumahan dan juga pembayaran sewa yang diduduki pembeli rumah. Di samping itu pembeli rumah berkemungkinan akan disenarai hitam oleh pihak pembiaya, sekiranya gagal melunaskan tunggakan hutang dan ini akan menyebabkan pembeli rumah berkaitan sukar mendapat kemudahan pinjaman yang kedua (Abu Bakar, 2009).

Selain aduan mengenai projek perumahan terbengkalai, terdapat juga rungutan mengenai pemaju perumahan sepertimana yang dilaporkan oleh Persatuan

Pembeli Rumah (2007). Rajah 1.1 menunjukkan statistik rungutan pembeli rumah terhadap pemaju perumahan yang diperolehi daripada Persatuan Pembeli Rumah.



Rajah 1.1: Statistik Rungutan Pembeli Rumah (2007)

(Sumber: Persatuan Pembeli Rumah, 2007)

Rajah 1.1 menunjukkan statistik bahawa rungutan yang paling tinggi oleh pembeli terhadap pemaju perumahan adalah mengenai hakmilik strata (26%). Ini diikuti dengan penyerahan lambat (18%), unit dibina tidak mengikut spesifikasi (13%), pengurusan dan penyelenggaraan (11%), mutu kerja (7%) dan projek terbengkalai (6%). Berdasarkan statistik tersebut, ia menunjukkan bahawa masalah mengenai mutu produk dan perkhidmatan perumahan adalah lebih kritikal berbanding projek terbengkalai.

1.3 Penyataan Masalah

Di Malaysia kadar pertumbuhan pambandaran yang cepat sejak awal tahun 1970 an 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). Dari segi kualiti perumahan yang merangkumi tiga aspek yang dikaji

iaitu rekabentuk rumah, perlengkapan perumahan dan perkhidmatan perumahan, industri perumahan menunjukkan prestasi yang sangat baik dan aktif walaupun masih mengalami pelbagai masalah. Sumbangan pembangunan perumahan terhadap ekonomi nasional dapat dilihat melalui hasil pembinaan perumahan dan industri perumahan telah memberikan sumbangan nyata terhadap ekonomi Malaysia.

Pertumbuhan perumahan aktif yang berlaku selama ini banyak disokong oleh pemaju perumahan. Pemaju perumahan merupakan pihak yang bertanggungjawab dalam menyediakan perumahan kepada masyarakat. Apabila pembangunan pesat berlaku terdapat pemaju perumahan yang mengabaikan kualiti dan mengambil mudah terhadap kualiti perumahan yang dihasilkan. Produk perumahan yang dihasilkan oleh pemaju perumahan juga didapati banyak berlaku kecacatan (Salleh, 2011). Perkara ini telah menyumbang kepada isu persepsi serta penilaian yang negatif oleh pembeli terhadap pemaju perumahan, dari segi produk dan perkhidmatan yang disediakan oleh pemaju perumahan. Berikutan daripada masalah yang timbul daripada pembangunan yang pesat terhadap perumahan, Abu Jarad *et al.*, (2010) menjalankan penyelidikan terhadap kecekapan pemaju perumahan dari segi aspek kewangan.

Selain itu, dalam satu penyelidikan mengenai pengukuran prestasi sesebuah organisasi, Kaplan & Norton (1992) menyatakan bahawa persepsi pengguna menunjukkan kemampuan sesebuah organisasi untuk menyediakan produk dan perkhidmatan secara bekualiti. Manakala, penyelidikan yang dijalankan oleh Torbica & Stroh (2000) mendedahkan bahawa pentingnya untuk mengambil kira kepuasan pembeli sebagai asas untuk menentukan kecekapan sesebuah organisasi perumahan.

Di Malaysia, sehingga kini, penyelidikan yang berhubung prestasi pemaju perumahan hanya dilihat daripada aspek fizikal atau perkara yang nyata sahaja, namun kajian yang menumpukan kepada aspek kepuasan pembeli rumah terhadap pemaju perumahan belum didedahkan. Pada dasarnya, pemaju bukan sahaja memikul tanggungjawab menyediakan perumahan, tetapi, pemaju perumahan juga berperanan dalam menyediakan fasiliti dan perkhidmatan yang terbaik kepada pembeli. Pandangan daripada pembeli sangat penting untuk diambil kira, ini kerana pembeli yang menentukan kadar purata rumah terjual atau kadar permintaan rumah yang dipasarkan. Oleh kerana itu adalah sangat penting untuk mengukur prestasi pemaju berdasarkan kepuasan pembeli.

Walaupun isu berkaitan prestasi pemaju perumahan sering dibahaskan, namun begitu, penyelesaian masih belum tercapai, isu ini masih perlu diselesaikan kerana permasalahan ini akan mencemarkan reputasi industri perumahan di Malaysia sekiranya terus dibiarkan berlarutan. Berdasarkan statistik mengenai pemaju perumahan bermasalah, ia menunjukkan bahawa ramai pemaju perumahan di Malaysia yang menimbulkan masalah berkaitan kualiti dan mutu kerja serta perkhidmatan perumahan dan ini mendesak sebuah model pengukuran prestasi pemaju perumahan daripada aspek kepuasan pembeli rumah.

Dari segi perspektif teoritikal, setakat ini model pengukuran prestasi pemaju perumahan hanya tertumpu kepada aspek kewangan sahaja (Abu Jarad *et al.*, 2010). Walaubagaimanapun, berdasarkan analisis terhadap penyelidikan yang dijalankan terhadap model-model pengukuran prestasi yang terdapat dalam kajian ilmiah, sehingga kini masih belum terdapat lagi model pengukuran prestasi yang dikhususkan untuk pemaju perumahan daripada aspek kepuasan pembeli rumah.

Penyelidikan yang dijalankan ini telah menerapkan Model *Home Buyer Satisfaction* (HOMBSAT) yang dijalankan oleh Torbica & Stroh (2000) sebagai kerangka asas kajian. Bagi mencapai matlamat penyelidikan iaitu untuk mengukur prestasi pemaju perumahan berdasarkan Sistem *Star Rating*, parameter-parameter yang terdapat di dalam Model HOMBSAT telah diadaptasi ke dalam kajian kerana ianya dikenal pasti sesuai dengan kehendak penyelidikan ini dan bagi memudahkan penilaian dilakukan terhadap pemaju perumahan yang terlibat.

Di Malaysia, Model Penggredan *Star Rating* telah diperkenalkan oleh Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) kepada Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) seluruh Malaysia bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan adalah terbaik (Hussein, 2009). Penggredan ini bertujuan bagi memastikan semua PBT di negara ini melaksanakan perkhidmatan yang baik kerana penggredan dilakukan oleh pegawai dari kementerian ini menentukan samada PBT tersebut mempunyai prestasi baik atau sebaliknya. Penggredan seumpama itu turut dilaksanakan di United Kingdom apabila 'Housing Corporation, Office of Deputy Prime Minister' melaksanakan 'Best Value Housing' iaitu penggredan *Star Rating* terhadap Majlis Bandaraya untuk meningkatkan perkhidmatan perumahan yang ditawarkan kepada pembeli rumah di seluruh England (Office of Deputy Prime Minister, 2005).

1.4 Persoalan Kajian

Dalam kajian ini persoalan kajian telah dibentuk bagi melaksanakan kajian ini dengan lebih terancang. Persoalan kajian ini adalah amat penting untuk menentukan parameter dan kaedah yang bakal digunakan untuk pengumpulan data dan analisis data bagi sesebuah penyelidikan (Strauss & Corbin, 1998). Persoalan kajian bagi kajian ini adalah seperti berikut:

- (i) Apakah tahap kepuasan pembeli rumah terhadap pemaju perumahan di Johor Bahru?
- (ii) Bagaimanakah Model Pengukuran Prestasi Pemaju Perumahan berdasarkan Sistem *Star Rating* dibangunkan dan apakah kaedah yang digunakan?

1.5 Objektif Kajian

Matlamat utama kajian ini adalah untuk menghasilkan model pengukuran prestasi pemaju perumahan berdasarkan Sistem *Star Rating* yang dapat digunakan oleh pihak-pihak yang berbeza seperti pembeli rumah, pemaju perumahan, dan institusi kewangan dalam membuat keputusan. Bagi mencapai matlamat tersebut, maka objektif kajian seperti berikut telah dibentuk.

- (i) Mengenal pasti tahap kepuasan pembeli rumah terhadap pemaju perumahan di Johor Bahru.
- (ii) Membangunkan Model Pengukuran Prestasi Pemaju Perumahan berdasarkan Sistem *Star Rating*.

RUJUKAN

- Aaker, D. (1991). *Managing Brand Equity Capitalizing on the Value of a Brand Name*. The Free Press, New York.
- Abu Bakar, A. B. (2009, Mei 22). Perumahan Bermasalah Menyusahkan Rakyat. *Berita Harian*. Dicapai pada Julai 30, 2008, dari <http://www.bharian.com.my>
- Abu Jarad, I., Yusof, N. & Mohd Shafiei, M.W. (2010). The organizational performance of housing developers in Peninsular Malaysia. *International Journal of Housing Markets and Analysis*, 3(2),146-162.
- Adam, K., Johanson, M. & Gravesen, I. (1995). *Service Productivity: a vision or search for new outlook*. 9th edition. World Productivity Congress, Istanbul.
- Ahmed, S.M. & Kangari, R.(1995). Analysis of Client-Satisfaction Factors in Construction Industry. *Journal of Management in Engineering, ASCE*. 11(2), 36-44.
- 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
- Antwi, A. & Hennebery, J. (1995). Developers, non-linearity and asymmetry in the development cycle. *Journal of Property Research*, 12, 217-239.

Bajet 2011. (2010, Oktober 15). Ucapan Bajet Tahun 2011. YAB Dato' Seri Najib Tun Razak. Dewan Rakyat.

BERNAMA (2010, Februari 9). 1,345 syarikat pemaju di senaraihitam. *Sinar Harian*. Dicapai pada Julai 30, 2009, dari <http://www.kpkt.gov.my>

Bhimani, A. (1993). Performances Measures in UK Manufacturing Companies: the state of play. *Management Accounting*, December. 20-22.”

Charles, S. (1993). Conceptualizing Services Sector Productivity. *Social and Economics Studies*, 42 (4). 95-113.

Chua, Y. P. (2006). *Kaedah Penyelidikan - Kaedah dan Statistik Penyelidikan- Buku 1*. Kuala Lumpur: McGraw Hill Education.

Cleland, A.S. & Bruno, A.V. (1996). *The Market Value Process: Bridging customer and shareholder value*. 1st . ed. San Francissco: Jossey-Bass.

Craven, E. A. (1969). Private residential expansion in Kent 1956-1964: A study of patterns and process in urban growth. *Urban studies*, 6 (1), 1-16.

Eccles, R. G., & Pyburn, P.J. (1992). Creating a Comprehensive System to Measure Performance. *Management Accounting* 74 (October): 41-44.

Ennis, R.H. (1996). The implementation of planning obligations. *Planning Practice and Research*, 11 (4): 349-363.

Fornell, C., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., Bryant, B.E. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, purpose, Findings. *Journal of Marketing*, 60(4), 7-18.

Goodchild, R. & Munton, R. (1985). *Development and the Landowner: An Analysis of the Britishah Experience*, George Allen & Unwin, London.

Gronross, C. (1982). An Applied Service Marketing Theory. *European Journal of Marketing*, 16(7). 31.

Gronross, C. (1983). *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*. Cambridge Mass Marketing Science Institute.

Gronross, C. (1990). *Service Management and Marketing*. Lexington. MA.

Gummesson, E. (1994). *Relationship marketing: from 4ps to 30Rs*. Stockholm University. Stockholm.

Hakim, A.M., Sapri, M. & Baba, M. (2006). *Pengurusan Fasiliti*. Malaysia: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.

Hatry, H. P. (1999). *Performance Measurement: Getting Results*. Washington, DC.: Urban Institute Press.

Healy, J. (2005). *Statistic – A Tool for Social Research*. 7th Ed, Thomson Wasdworth, USA.

Herriot, J. & Firestone, B. (2002). *A Collective Case Study*. United Kingdom.

Hussein, M. (1999, November 13) Sistem *Star Rating* Pihak Berkuasa Tempatan. Dicapai pada April 23, 2010, dari <http://www.sinarharian.com.my>

Ismail, A.M. (2011). Pengudaraan dan alir udara di dalam bangunan serta permasalahannya. Universiti Sains Malaysia.

Joseph, D.C. & Micheal, J.C. (2001). *Time saver standards for building types*. New York: McGraw-Hill.

Kaplan, R. S. & Norton, D.P. (1992). The Balanced Scorecard-Measures that drives performance. *Harvard Business Review*, (January-February): 71-79.

- Kotler, P. (1984). *Marketing Management Analysis, Planning and Control*. Eaglewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. 10th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- KPKT (2010). Portal Rasmi Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan. www.kpkt.gov.my/
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Lehtinen, J. R. (1986). *Quality Oriented Services Marketing*. University of Tampere. Tampere.
- 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.
- Likert, R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes". *Archives of Psychology* 140: 1-55.
- Mallon, J. C. & Mulligan, D. E. (1993). Quality Function Deployment – A System for Meeting Customers' Needs. *Journal of Construction Engineering and Management*, 119(3), 516-531.
- Maloney, W.F. (2003). Labour-Management Cooperation and Customer Satisfaction. *Journal of Construction Engineering and Management, ASCE*, 129(2), 165-172.
- McDougall, G. & Hinks, J. (2000). Identifying priority issues in facilities management benchmarking. *Facilities*, 18(10/11/12), 427-434.

- Mclaughlin, C., Pannesi, R., & Kathuria, N. (1991). The Different Operations Strategy Planning Process For Service operation. *International Journal of Operations and Production management*, 11(3), 63-76.
- Office of Deputy Prime Minister (2005). Best Value Housing. United Kingdom.
- Okpala, D.C.I. (1992). Housing productions system and technologies in developing countries: A review of the experiences and possible future trends/prospects. *Habitat International*, 16(3), 41-53.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector*. Reading, Mass: Addison-Wesley.
- Parasuraman, A., & Zeithaml, V. & Berry, L., (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Persatuan Pembeli Rumah (2007). Statistik Rungutan Pembeli Rumah. Dicapai pada Jun 6, 2008, dari www.hba.org.my
- Poister, T. H. (2003). *Measuring Performance in Public and Nonprofit Organizations*. John Wiley & Sons. United States of America.
- Salleh, M.B. (2011, Februari 26). Kecacatan dalam Projek Perumahan. *Utusan Malaysia*. Dicapai pada Mac 20, 2011, dari <http://www.utusan.com.my>
- Shaw, A. & Capoor (1999). A guide to Performance Measurement and Non-financial indicators. *The Foundation for Performance Measurement*.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. Edisi keempat. Singapore: John Wiley & Sons (ASIA) Pte Ltd.

Seksyen 3 Akta Pemaju Perumahan (Kawalan dan Perlesenan) (Pindaan) 2002].

Simamora, B. (2004). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Spinney, R. (1978). *The Structure of the Development Process: A Comment on Developers' Role*. Laporan seminar RTPI/RCIS. London: The Royal Town Planning Institute.

Strauss, A. & Corbin, J. (1998). *Basics of Qualitative Research Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. (2nd edition). Sage Publications. London.

Sulaiman, S. (1998). *Pengudaraan dan Sistem Hawa Dingin*. Malaysia: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.

Tipple, A.G. (1993). Shelter as workplace: A Review of home-based enterprise in developing countries. *International Labour Review*, 132 (4): 521-539.

Tipple, A.G., Korboe, D., Garrod, G., dan Willis, K. (1999). Housing supply in Ghana: A Study of Accra, Kumasi dan Berekum. *Progress in Planning*, 51(4), 253-324.

Tiung, L.T. (1995). *Panduan Asas Penyelidikan Sosioekonomi*. Penerbit Universiti Sains 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 (2010). *Dokumen Rancangan Malaysia ke-10*. Unit Perancang Ekonomi. Jabatan Perdana Menteri. Putrajaya.

Vuorinen, I., Jarvinen, R. & Lehtinen, U. (1998). Content and Measurement of Productivity in The service Sector: a conceptual analysis with a illustrative case from the insurance business. *International Journal of Service Industry management*, 9(4), 377-396.

Warta Kerajaan Malaysia. (1985). Undang-Undang Kecil Bangunan Seragam 1984.

Wilson, I. (1988). Competitive Strategies for service Business. *Long Range Planning*, 6, 10-12.

Yin, R. B. (2003). *Case Study Research, Design and Methods.* California. Sage Publications.

Yusof, N. (2007). *Pemaju Swasta dan Perumahan Kos Rendah.* Penerbit Universiti Sains Malaysia.

Zainol Ariffin, A.F. (2011, Februari 10). Penyediaan Rumah yang mencukupi, berkualiti dan mampu dimiliki. *Utusan Malaysia*. Dicapai pada Mac 20, 2011, dari <http://www.utusan.com.my>

Zeithml, V.A. & Bitner, M.J. (1996). *Service Marketing.* Singapore.

Zultner, R.E. & Mazur, G.H. (2006). The Kano Model: Recent Developments. *The eighteen symposium on quality function deployment.* Austin, Texas. pp.109-116.