

**FAKTOR-FAKTOR PERLAKUAN PENGGUNA YANG MEMPENGARUHI
PEMBELI DALAM MEMBUAT KEPUTUSAN PEMBELIAN HARTA TANAH
KEDIAMAN**

KES KAJIAN : DAERAH MELAKA TENGAH

RAZWIN NOOR BT RAZALI

**Laporan projek ini di kemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada
syarat penganugerahan Ijazah Sarjana Muda Sains (Pengurusan Harta Tanah)**

Fakulti Kejuruteraan dan Sains Geoinformasi

Universiti Teknologi Malaysia

APRIL 2010

DEDIKASI

BUAT KELUARGA YANG DI CINTAI,

ABAH DAN MAK

Razali Bin Yusof & Rokiah Bt Ali

ADIK BERADIK

Rizman Ezani, Rizwan Noh, Raziah Noor Dan Muhammad Razif

*TERIMA KASIH DI ATAS SEGALA KASIH SAYANG DAN SOKONGAN
YANG DI CURAHKAN..*

BUAT SAHABATKU,

Jutaan terima kasih di ucapkan kerana tidak jemu membantu serta memberikan idea dalam menyiapkan penulisan ini. Segala suka duka sepanjang kita bersama akan menjadi memori yang tidak akan luput sepanjang hayat

PENGHARGAAN

Bismillah hirrahmannirrahim.

Alhamdulillah, syukur ke hadrat Allah s.w.t kerana dengan izin dan rahmatNYA dapat saya menyiapkan Projek Sarjana Muda ini. Walau berpeluh darah sekalipun jika tanpa izin-NYA mustahil kajian ini dapat di siapkan.

Sejuta penghargaan juga ingin saya kirimkan kepada kedua ibu-bapa saya yang tidak pernah penat dan berputusa asa untuk membimbing sedaya upaya menjadikan saya insane yang berguna kepada agama, bangsa, dan Negara. Tanpa berkat doa dan restu dari kalian, tidak akan saya berpijak di sini..

Ucapan terima kasih yang tidak terhingga juga kepada semua pihak yang banyak memberikan bantuan, kerjasama, komen dan dorongan di dalam menjayakan kertas penulisan ilmiah ini iaitu Puan Rosadah Mahamud, selaku penyelia projek khas ini yang banyak memberikan bantuan, nasihat, dorongan serta komen dan tunjuk ajar yang membina sepanjang penulisan ini. Juga tidak lupa kepada Dr Chong dan Dr Suriatini Ismail, selaku panel yang telah memberikan komen dan pandangan mengenai penulisan ini.

Akhir sekali, ucapan terima kasih kepada rakan-rakan yang banyak memberikan kerjasama kepada saya bermula dari kerja-kerja pencarian maklumat sehinggalah penghantaran Projek Sarjana Muda ini. Tanpa kerjasama yang di berikan, kajian ini mungkin tidak dapat di sempurnakan dalam masa yang di tetapkan. Jasa kalian, tidak akan saya lupakan.

~ Terima Kasih ~

ABSTRAK

Menurut teori hierarki keperluan *Mashlow*, perkara yang paling penting dalam kehidupan manusia selepas makanan ialah rumah atau kediaman manusia. Maka dengan itu, harta tanah kediaman merupakan antara keperluan asas yang sangat diperlukan oleh setiap individu samada melalui pembelian mahupun penyewaan. Melalui pembelian, terdapat pelbagai faktor yang mempengaruhi pembeli dalam membuat keputusan untuk membeli harta tanah kediaman. Selain faktor makro dan mikro, faktor perlakuan pengguna merupakan antara faktor yang sangat mempengaruhi pembeli dalam membuat keputusan pembelian harta tanah kediaman. Ini kerana, faktor-faktor perlakuan pengguna lebih menggambarkan tentang ciri-ciri pembeli itu sendiri yang mana merangkumi kehendak dan keinginan mereka dalam membuat keputusan pembelian terhadap sesuatu produk. Maka dengan ini, dapat dilihat faktor perlakuan pengguna merupakan faktor yang sangat penting untuk dikaji bagi melihat sejauhmana ia mempengaruhi keputusan pembelian oleh para pembeli. Oleh itu, objektif kajian ini adalah untuk mengkaji apakah faktor-faktor perlakuan pengguna yang mempengaruhi pembeli dalam membuat keputusan pembelian harta tanah kediaman serta menganalisis keutamaan faktor-faktor tersebut kepada pembeli sewaktu proses membuat keputusan pembelian. Pelaksanaan kajian dimulakan dengan pengumpulan data iaitu melalui pengedaran borang soal selidik kepada para pembeli sahaja. Seterusnya, analisis kajian yang di lakukan ialah dengan menggunakan beberapa kaedah analisis iaitu Analisis Deskriptif (Frekuensi dan Skala Likert), Analisis Penjadualan Silang dan Analisis Skala Multidimensi bagi melihat perkaitan di antara profil pembeli serta menentukan keutamaan faktor-faktor perlakuan pengguna tersebut yang sangat mempengaruhi pembeli dalam membuat keputusan pembelian rumah. Hasil analisis kajian menunjukkan di antara kesemua 40 faktor perlakuan pembeli, terdapat 13 faktor sangat mempengaruhi pembeli (dengan jumlah nilai purata melebihi 4.0) meliputi faktor Psikologi dan Peribadi. Manakala terdapat tiga faktor perlakuan pengguna yang sangat tidak mempengaruhi pembeli iaitu faktor Budaya dan Sosial. Kesimpulannya, faktor yang sangat mempengaruhi pembeli dalam membuat keputusan pembelian harta tanah kediaman merupakan faktor Psikologi sub faktor kepada sikap, persepsi, tanggapan dan pembelajaran di ikuti faktor Peribadi seperti kemampuan kewangan, kemudahan pinjaman, kadar bunga dan faktor umur.

Kata kunci: *Pembeli, Faktor Perlakuan Pengguna, Keputusan Pembelian Harta Tanah Kediaman*

ABSTRACT

According to the theory of hierarchy of needs Mashlow, the most important thing in our life after the food is a house or human habitation. Thus, residential property is a basic need of every individual either for purchased or rented. Typically, there are many factors that influence the buyer in making the decision to buy a residential property. Apart of macro and micro factors, consumer behavioral factors are some of the factors that influenced buyer in housing purchased decision making. This is because consumer behavioral factors is more about the characteristics of the buyers' including their own needs and desires in order to make a decision while purchase a product. So that, it can be seen that consumer behavioral factors is a very important factors that should be studied in order to see how far it influence buyer in housing purchase decision making. The objective of this study was to identify consumer behavioural factors influence buyer in housing purchase decision making and for the second objective is to analysis the main of that consumer behaviour factor influence buyers in housing purchase decision making .The method of data collection for this research is through the distribution of questionnaires form for the buyer only. The method of analysis in this research are using Content Analysis (Objective 1) while Descriptive Analysis, (Frequency Analysis, Likert Scalling Analysis), Multidimensional Scalling Analysis (MDS) and Cross-Tabulation Analysis to achieved objective 2 which is to see respondent profile and to determine the priority factors which influence them in housing purchase decision making. The result shows that, among all the 40 of consumer behavioral factors, there are 13 factors reveals that most influenced buyer like Psychological and Personal factors. While there are 3 consumer behavioural factors that strongly not influencing buyer like Cultural and Social factors. In conclusion, the factors that strongly influenced buyer in housing purchase decision making is a Psychological factors such as sub factor of attitude, perception, and learning and follow by the Personal factors such as financial capability, credit facilities, interest rate and age.

Keywords: *Buyers, Consumer Behavioural Factors, Housing Purchase Decision Making*

ISI KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	JUDUL	i
	PENGESAHAN	ii
	PENGAKUAN	iii
	DEDIKASI	iv
	PENGHARGAAN	v
	ABSTRAK	vi
	ABSTRACT	vii
	ISI KANDUNGAN	viii
	SENARAI JADUAL	xiv
	SENARAI RAJAH	xvi
BAB 1	PENDAHULUAN	
	1.0 Pengenalan	1
	1.2 Pernyataan masalah	3
	1.3 Objektif Kajian	7
	1.4 Skop Kajian	8
	1.5 Kepentingan Kajian	9
	1.6 Metodologi	10
	1.6.1 Peringkat Pertama – Pengenalpastian Masalah dan Objektif Kajian	10
	1.6.2 Peringkat Kedua – Kajian Literatur	11

1.6.3	Peringkat Ketiga – Pengumpulan Data dan Kawasan Kajian	
1.6.4	Peringkat Keempat – Penganalisaan Data	12
1.6.5	Peringkat Kelima – Kesimpulan	12
1.7	Susunatur Bab	13
	Bab 1 : Pendahuluan	13
	Bab 2 : Kajian Literatur	13
	Bab 3 : Latar Belakang Kawasan Kajian	13
	Bab 4 : Analisa Kajian	14
	Bab 5 : Kesimpulan dan Cadangan	14
BAB 2	KEPUTUSAN DALAM MEMBELI HARTA TANAH KEDIAMAN	
2.1	Pengenalan	15
2.2	Definisi	15
	2.2.1 Definisi Perumahan	16
2.3	Jenis-jenis Harta Tanah Kediaman	18
2.4	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pembelian Harta Tanah Kediaman	
	2.4.1 Faktor-Faktor Makro Yang Mempengaruhi Pembelian Rumah Kediaman	
	2.4.1 (a) Ekonomi	20
	2.4.1 (b) Institusi kewangan	20
	2.4.1 (c) Faktor Politik dan Campurtangan Kerajaan	
	2.4.2 Faktor-faktor Mikro yang Mempengaruhi Pembelian Rumah Kediaman	

2.4.2 (a) Faktor lokasi	21
2.4.2 (b) Faktor kemudahsampaian	22
2.4.2 (c) Faktor harga	22
2.4.2 (d) Faktor Kemudahan Asas dan Awam	23
2.4.2 (e) Faktor ciri-ciri fizikal harta tanah	23
2.4.3 Faktor-faktor Perlakuan Pengguna yang Mempengaruhi Pembeli dalam Membuat Keputusan Pembelian Harta Tanah Kediaman	24
2.4.3 (a) Pengenalan	24
2.4.3 (b) Model gelagat atau perlakuan pengguna	25
2.4.3 (c) Model kotak hitam	25
(i) Ransangan Pemasaran dan lain-lain Ransangan	26
(ii) Kotak Hitam Pembeli Tindakbalas Pembelian	26
2.4.3 (d) Faktor Yang Mempengaruhi Gelagat Pengguna	27
i. Faktor Budaya	28
ii. Faktor Taraf Sosial	28
iii. Faktor Peribadi	29
iv. Faktor Psikologi	29
2.4.4 Model Gelagat Pembeli dan Faktor yang Mempengaruhi Pembelian	33
2.4.4 (a) Peringkat pertama : Pengenalpastian Masalah	33

2.4.4 (b) Peringkat kedua : Pencarian Maklumat	33
2.4.4 (c) Peringkat ketiga : Penilaian maklumat	33
2.4.4 (d) Peringkat keempat : Keputusan Membeli	34
2.4.4 (e) Peringkat kelima : Kelakuan Selepas Membeli	34
2.5 Kesimpulan	35
BAB 3	PEMBANGUNAN HARTA TANAH KEDIAMAN DI DAERAH MELAKA TENGAH
3.0 Pengenalan	36
3.1 Kawasan Kajian	38
3.2 Penduduk Di Daerah Melaka Tengah	39
3.3 Pembangunan Harta Tanah Kediaman Di Daerah Melaka Tengah	42
3.3.1 Penawaran Sedia Ada, Pembangunan Dalam Peringkat Pembinaan dan Pembangunan dalam Peringkat Perancangan mengikut jenis harta tanah kediaman di Daerah Melaka Tengah	42
3.4 Mukim tumpuan penduduk dan kediaman dalam Daerah Melaka Tengah	43
3.5 Mukim Bandar Melaka	46
3.5.1 Penawaran Sedia Ada, Pembangunan Dalam Peringkat Pembinaan dan Pembangunan dalam Peringkat Perancangan mengikut jenis harta tanah kediaman di Mukim Bandar Melaka	47
3.6 Kesimpulan	48

BAB 4	ANALISIS KAJIAN	
4.1	Pengenalan	49
4.2	Kaedah Pengumpulan Data	50
	4.2.1 Kaedah Soal Selidik	50
4.3	Penentuan Responden	52
4.4	Kaedah Penganalisaan Data	53
	4.4.1 Kaedah Kualitatif	53
	4.4.2 Kaedah Kuantitatif	54
	4.4.2 (a) Analisis Frekuensi	54
	4.4.2 (b) Analisis Deskriptif (Skala Likert)	54
	4.4.2 (c) Analisis Jadual Persilangan	55
4.5	Analisis Data Bagi Mencapai Objektif	57
	4.5.1 Objektif Pertama : Mengenalpasti Faktor-Faktor Perlakuan Pengguna yang Mempengaruhi Pembeli Dalam Membuat Keputusan Pembelian Harta Tanah Kediaman	56
	4.5.2 Objektif Kedua: Menganalisis Keutamaan Faktor Perlakuan Pengguna Tersebut yang Mempengaruhi Pembeli Dalam Membuat Keputusan Pembelian Harta Tanah Kediaman	59
	4.5.2 (a) Analisis Latar Belakang Responden	59
	4.5.2 (b) Analisis Jumlah Skor Purata	65
	4.5.2 (c) Hasil Analisis Deskriptif (Skala Likert)	70

4.5.2 (d) Analisis Skala Multidimensi (MDS)	73
4.5.2 (e) Analisis Penjadualan Silang	79
4.6 Kesimpulan	91
BAB 5 PENEMUAN, CADANGAN, KESIMPULAN	
5.0 Pengenalan	93
5.1 Objektif Kajian	93
5.1.1 Objektif Pertama	94
5.1.2 Objektif Kedua	94
5.2 Penemuan Kajian	95
5.3 Kepentingan Kajian	96
5.4 Cadangan Kajian Lanjutan	98
5.5 Kesimpulan & Rumusan	99
BIBLIOGRAFI	100
LAMPIRAN	
LAMPIRAN 1	: Borang Soal Selidik
LAMPIRAN 2	: Analisis Frekuensi

SENARAI JADUAL

No Jadual	Tajuk	Muka Surat
Jadual 2.1	Definisi jenis-jenis harta tanah kediaman menurut <i>Undang-undang Kecil Bangunan Seragam 1984</i>	18
Jadual 3.1	Jumlah Penduduk Mengikut Pecahan Kaum	40
Jadual 3.2	Jumlah Penduduk mengikut Etnik dan Daerah	41
Jadual 3.3	Penduduk mengikut Kumpulan Umur dan Jantina	42
Jadual 3.4	Jumlah Penduduk Mengikut Mukim dan Jantina bagi Daerah Melaka Tengah pada tahun 2009	45
Jadual 3.5	Bilangan unit kediaman sedia ada, dalam peringkat pembinaan dan dalam peringkat perancangan akan di tawarkan di Mukim Bandar Melaka	48
Jadual 4.1	Senarai sumber sekunder yang dirujuk bagi mengenalpasti faktor perlakuan pengguna yang mempengaruhi pembeli dalam membuat keputusan pembelian harta tanah kediaman Huraian simbol berdasarkan kesemua Faktor-faktor Perlakuan Pengguna	58
Jadual 4.2	Analisis Frekuensi Jantina Responden	60
Jadual 4.3	Analisis Frekuensi Bangsa Responden	60
Jadual 4.4	Analisis Frekuensi Umur Responden	61
Jadual 4.5	Analisis Frekuensi Tahap Pendidikan Responden	62
Jadual 4.6	Analisis Frekuensi Pendapatan Bulanan Responden	63
Jadual 4.7	Analisis Frekuensi Jenis Rumah yang Diduduki	64

	Responden	
Jadual 4.8 :	Analisis Jumlah Skor dan Skor Purata Bagi Faktor-faktor Perlakuan Pengguna Yang Mempengaruhi Pembeli Dalam Membuat Keputusan Pembelian Harta Tanah Kediaman.	66
Jadual 4.9 :	Pembahagian Faktor-Faktor Mengikut Skala Kepentingan	71
Jadual 5.0	Analisis MDS keatas faktor Budaya	74
Jadual 5.1	Analisis MDS keatas faktor Sosial	75
Jadual 5.2	Analisis MDS keatas faktor Peribadi	77
Jadual 5.3	Analisis MDS keatas faktor Psikologi	78
Jadual 5.4	Persilangan Umur, Tahap Pendidikan, dan Purata Pendapatan dengan Faktor Psikologi- sub faktor kepada Sikap.	81
Jadual 5.5	Persilangan Umur, Tahap Pendidikan, dan Purata Pendapatan dengan Faktor Psikologi- sub faktor kepada Pembelajaran	84
Jadual 5.6	Persilangan Umur, Tahap Pendidikan, dan Purata Pendapatan dengan Faktor Peribadi - sub faktor Kepada Pendapatan (kemampuan kewangan peribadi).	87
Jadual 5.7	Persilangan Umur, Tahap Pendidikan, dan Purata Pendapatan dengan Faktor Peribadi - sub faktor kepada pengaruh faktor Makro iaitu Kemudahan Pinjaman.	89

SENARAI RAJAH

No Rajah	Tajuk	Mukasurat
Rajah 2.1	Model Kotak Hitam	25
Rajah 2.2	Faktor Yang Mempengaruhi Gelagat atau Perlakuan Pengguna	27
Rajah 2.3	Teori Hierarki Keperluan Maslow	30
Rajah 2.4	Pelbagai Keputusan Oleh Pengguna	31
Rajah 2.5	Proses Membuat Keputusan	32
Rajah 3.1	Peta Negeri Melaka	38
Rajah 3.2	Penduduk Mengikut Kumpulan Umur dan Jantina	41
Rajah 3.3	Mukim Bandar Melaka	46
Rajah 4.1	Gambarajah MDS -Perkelompokan faktor bagi Faktor Budaya	74
Rajah 4.2	Gambarajah MDS -Perkelompokan faktor bagi Faktor Sosial	76
Rajah 4.3	Gambarajah MDS -Perkelompokan faktor bagi Faktor Peribadi	77
Rajah 4.4	Gambarajah MDS -Perkelompokan faktor bagi Faktor Psikologi	79

BAB 1

PENDAHULUAN

1.0 Pengenalan

Sektor harta tanah merupakan aset yang paling banyak memberikan pulangan dari segi pelaburan berbanding dengan sektor yang lain di Negara ini. Terdapat pelbagai jenis harta tanah yang boleh di jadikan sumber pelaburan antara nya harta tanah perdagangan, perindustrian, pertanian dan kediaman. Antara empat jenis harta tanah ini, harta tanah kediaman merupakan harta tanah yang terbanyak dan paling banyak transaksi di seluruh dunia. Ini kerana rumah merupakan salah satu daripada keperluan asas di dalam kehidupan manusia. Dalam teori hierarki keperluan *Mashlow*, perkara yang paling penting dalam kehidupan manusia selepas makan dan minum ialah rumah atau kediaman manusia. Selain itu, teori ini juga menyatakan rumah adalah tempat untuk berlindung dan merupakan keperluan peringkat kedua yang mesti di capai untuk tujuan keselamatan.

Secara keseluruhannya dapat dilihat pada masa kini sektor perumahan di Malaysia menunjukkan peningkatan yang memberansangkan. Ini kerana permintaan yang tinggi di kalangan rakyat untuk memiliki rumah serta kempen yang telah di lakukan oleh pihak swasta dan kerajaan (Ismail Omar, 2007). Ini juga di sokong dengan keadaan ekonomi pada ketika ini yang menunjukkan pergerakan yang boleh dikatakan stabil. Menurut laporan ekonomi 2008, ekonomi Malaysia di jangka

mencatat pertumbuhan pesat dengan KDNK benar berkembang di antara 6.0% dan 6.5% pada tahun 2008. ini merupakan peningkatan 6.8 % dalam pendapatan perkapita nominal daripada RM 22,345 pada tahun 2007 kepada RM 23, 864 pada tahun 2008. Kesan daripada kestabilan ekonomi yang dapat di lihat, kerajaan telah melaksanakan pelbagai intensif bertujuan mengelakkan situasi ekonomi yang jatuh pada tahun penghujung 1997 berulang kembali. Oleh itu, antara usaha kerajaan yang dapat di lihat ialah penyediaan perumahan oleh Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan bagi menstabilkan ekonomi Negara.

Maka dengan ini, permintaan terhadap rumah kediaman di Malaysia semakin meningkat selaras dengan kadar pertumbuhan penduduk di Malaysia. Jika di lihat daripada perangkaan Jabatan Perumahan Negara, keperluan perumahan baru bagi tahun 2000 hingga 2008 ialah di Semenajung Malaysia adalah sebanyak 732,100 unit. (Jabatan Perumahan Negara, 2000). Oleh itu dapat dilihat bahawa, pembelian harta tanah kediaman adalah sebagai satu keperluan pada masa sekarang dari semua pihak. Selain bagi tujuan untuk didiami, ada segelintir individu pada masa kini memiliki rumah bagi tujuan pelaburan seperti melalui penyewaan dan sebagainya.

Menurut Salfarina binti Samsudin (2003), secara amnya dapat di lihat pembeli berpotensi akan berusaha untuk memenuhi keperluan yang mana telah menghasilkan permintaan di pasaran harta tanah kediaman. Terdapat pelbagai faktor yang mempengaruhi pembeli dalam membuat keputusan membeli harta tanah kediaman. Umumnya faktor makro seperti faktor ekonomi dan faktor perundangan kerajaan sering menjadi keutamaan dalam membuat keputusan pembelian. Juga di lihat faktor mikro yang turut menyumbang kepada sesuatu pembelian seperti faktor demografi, dan ciri-ciri harta tanah. Tambahan lagi, pembeli berpotensi pada masa kini juga mementingkan elemen kehendak dan gaya hidup dalam pembelian harta tanah kediaman. Dalam konteks ini, sebagai contoh, pembeli yang mempunyai latar belakang mewah akan membuat keputusan membeli kediaman yang sesuai dengan gaya hidup mereka.

Menurut Howard and Seth, (1969) dalam kajian Nisel (2001) menyatakan kelakuan pembeli yang rasional adalah berdasarkan proses membuat keputusan yang mana melibatkan peraturan-peraturan tertentu yang bersesuaian dengan motif pembelian dan kepuasan keatas motif pembelian tersebut. Maka selaras dengan ini, faktor gelagat pengguna juga dilihat antara faktor yang dipertimbangkan dalam membuat keputusan pembelian harta tanah kediaman bukan sahaja keperluan asas.

1.2 Pernyataan masalah

Pertumbuhan penduduk yang pesat khasnya di kawasan-kawasan yang pesat membangun sedikit sebanyak telah memperkembangkan lagi industri perumahan di Malaysia khususnya. Populasi pertambahan penduduk semakin hari semakin meningkat pada kadar 2.3 % setahun sejak 1995 hingga tahun 2000. Di dapati menjelang tahun 2020, penduduk yang akan mendiami kawasan Bandar sahaja akan meningkat kepada 32 juta. Ini termasuklah menunjukkan sebanyak 65 % daripada penduduk Malaysia adalah terdiri dari penghuni Bandar.

Memandangkan industri perumahan merupakan antara sektor yang paling strategik dan penting dalam menjana ekonomi Negara di jangkakan pelaburan dalam sektor perumahan akan menghasilkan peratusan yang lebih tinggi. Kesan yang timbul ekoran dari pertumbuhan penduduk semakin meningkat ialah ia akan menggalakkan para pemaju berebut peluang untuk membangunkan harta tanah kediaman mengikut lokasi yang di rasakan bersesuaian. Oleh itu, para pemaju pada masa kini haruslah bijak dalam mengenalpasti kehendak dan keinginan para pembeli bagi mengelakkan potensi harta tanah tidak terjual. Walaupun kerajaan telah memberikan pelbagai intensif dalam pembangunan harta tanah, apa yang di lihat pada masa kini, terdapat juga peningkatan harta tanah tidak terjual.

Menurut Laporan Pasaran Harta Tanah tahun 2008 menyatakan bilangan harta tanah tidak terjual di pasaran meningkat sedikit pada tempoh kajian kepada 29,827 unit dengan nilai tidak terjual sebanyak RM5.791 bilion. Bilangan tersebut terdiri daripada 24,151 unit kediaman, 4,999 unit kedai dan 677 unit industri. Analisa suku ke suku menunjukkan unit tidak terjual meningkat sebanyak 1.4% daripada 29,402 unit manakala nilainya meningkat sebanyak 4.0% dari RM5.567 bilion. Mengikut subsektor, unit kediaman dan kedai menunjukkan pretasi menurun dengan mencatatkan bilangan harta tidak terjual, masing-masing bertambah sebanyak 1.7% dan 0.6%. Sebaliknya, unit industri mencatatkan peningkatan sedikit 0.3% daripada 679 unit kepada 677 unit. Analisis suku ke atas suku menunjukkan bilangannya berkurang sebanyak 6.7% dari 31,966 unit dan nilainya jatuh sedikit sebanyak 0.6% dari RM5.825 bilion. Mengikut subsektor, unit kediaman bertambah baik sebanyak 8.6% dari 26.432 unit. Sebaliknya, unit kedai dan industri, masing-masing mencatatkan kenaikan bilangan unit tidak terjual sebanyak 2.8% dan 0.9%.

Ini jelas menunjukkan para pemaju mengambil mudah dalam menangani isu harta tanah tidak terjual. Sebenarnya, perkara ini telah di tekankan oleh menteri perumahan untuk mengelakkan perkara ini dari terus membelenggu sejak sekian lama lagi. Mantan menteri perumahan kerajaan tempatan Dato' Sri Ong Ka Ting, di seminar "*Malaysian Housing and Property Market : Challenges and Prospects.* " telah menegaskan bahawa adalah penting bagi para pemaju harta tanah melaksanakan kajian ke atas pasaran harta tanah terlebih dahulu untuk memastikan keupayaan projek pembangunan harta tanah yang bakal di laksanakan. Ia juga membantu para pemaju dalam mengurangkan risiko projek pembangunan yang tidak terjual. (Malaysian Housing and Property Market: Challenges and Prospects, 24 Ogos 2004). Maka dengan ini adalah wajar bagi pihak pemaju mengetahui apakah faktor-faktor yang perlu di pertimbangkan oleh para pembeli dalam membeli harta tanah kediaman agar produk yang di bina bersesuaian dengan citarasa pembeli dan memenuhi kehendak pasaran. Dengan ini, lebih penawaran akan dapat dikurangkan.

Selain itu, menurut Tan Mei Chu (2009) dalam kajiannya menyatakan bahawa ketua pegawai Operasi Henry Butcher telah menjelaskan, pembeli pada masa kini tidak lagi berpuas hati dengan keperluan asas sahaja tetapi cenderung untuk mencari nilai-nilai tambah sesuai dengan gaya hidup mereka. Berdasarkan dengan situasi ini, pihak-pihak yang terlibat khususnya para pemaju harus menitikberatkan golongan tersebut supaya dapat menangani arus perubahan dan mengenalpasti trend gaya hidup baru dan mengenalpasti gelagat mereka dalam membuat keputusan membeli harta tanah kediaman.

Kajian-kajian yang terdahulu juga menunjukkan pengguna yang mempunyai ciri-ciri dan gelagat yang berbeza akan mempunyai keinginan dan kehendak yang berbeza juga. Maka dengan itu, ia akan mempengaruhi keputusan yang mereka buat ke atas sesuatu pembelian. (Zeithaml, 1985).

Umumnya, pembelian rumah bukan sesuatu yang perkara yang mudah, ini kerana ia memerlukan modal yang besar dan memerlukan masa yang panjang untuk membuat keputusan. (Lim Yee Pheng, 2005). Dalam pembangunan harta tanah kediaman, perkara yang selalu di pertimbangkan dan di anggap sangat penting untuk di beri keutamaan ialah faktor makro dan mikro terhadap permintaan dan penawaran harta tanah. Kedua-dua faktor makro dan mikro ini selalu menjadi keutamaan para pembeli harta tanah kediaman dalam membuat keputusan membeli harta tanah kediaman. (Tan Mei Chu, 2009).

Menurut Hamid (2006), melalui penulisannya berkenaan aspek-aspek asas dalam pelaksanaan kajian pasaran menyatakan faktor makro secara teorinya meliputi faktor luaran yang mempengaruhi permintaan dan penawaran harta tanah seperti faktor ekonomi dan faktor perundangan kerajaan. Faktor ekonomi berdasarkan jumlah pendapatan dan kemampuan seseorang, kadar bunga ke atas pinjaman, kemudahan pinjaman, indeks harga pengguna, kemudahan simpanan dan sebagainya. Manakala faktor perundangan kerajaan pula memfokuskan campurtangan kerajaan untuk meningkatkan permintaan seperti intensif-intensif kerajaan.

Faktor mikro pula meliputi ciri-ciri harta tanah dan faktor demografi yang boleh di katakan 80 % mempengaruhi para pembeli dalam membuat keputusan membeli harta tanah kediaman. Bagi ciri-ciri produk harta tanah termasuklah faktor-faktor lokasi, harga, rekabentuk, dan aspek-aspek promosi harta tanah. Manakala faktor demografi pula seperti saiz populasi, umur, saiz keluarga, dan pendidikan. Faktor demografi ini juga merupakan antara faktor yang sering di pertimbangkan oleh bakal pembeli harta tanah kediaman.

Menurut kajian terdahulu, rata-rata pengkaji menekankan faktor-faktor makro dan mikro bagi harta tanah kediaman yang di pertimbangkan oleh bakal pembeli rumah dalam membuat keputusan membeli rumah. Antara penulisan ilmiah tersebut adalah seperti Keutamaan Faktor yang Mempengaruhi Pembeli Rumah kali Pertama dari penulis Tan Mei Chu (2009), Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pembelian Rumah Kediaman dari Perspektif Pembeli oleh Risauddin Mohamed (2000), manakala Lim Yee Pheng (2005) pula menumpukan kepada Kajian Profil Pembeli dan Faktor-faktor dalam Penentuan Pembelian Rumah Teres Satu Tingkat. Ketiga-tiga pengkaji ini memfokuskan faktor-faktor makro dan mikro seperti faktor-faktor lokasi, kemudahsampaian, harga, kemudahan asas, ciri-ciri fizikal, ciri-ciri rekabentuk, dan sebagainya yang mempengaruhi pembeli dalam membeli harta tanah kediaman.

Dapat dilihat di sini faktor makro dan faktor mikro sebagai faktor perdana yang banyak mempengaruhi pembeli dalam membuat keputusan untuk membeli rumah. Selain itu, pemfokusan hanya di berikan oleh ransangan pemasaran seperti faktor lokasi, produk, promosi dan harga. Pemaju pada masa kini juga kebanyakannya memfokuskan ransangan pemasaran serta faktor-faktor lain iaitu ekonomi, teknologi, politik dan budaya.

Tetapi adakah dengan hanya mempertimbangkan faktor ransangan pemasaran tersebut dan faktor makro dan mikro ini sahaja sudah memadai dalam membuat keputusan membeli rumah? Mengapa tidak dipertimbangkan faktor-faktor daripada gelagat pembeli itu sendiri? Mungkin rata-rata mereka tidak menyedari bahawa terdapat juga faktor-faktor gelagat pembeli yang secara tidak langsung amat

mempengaruhi mereka dalam membuat keputusan membeli rumah. Hakikatnya, para pemaju atau pemasar seharusnya mengambil perhatian tentang faktor gelagat pembeli yang mempengaruhi pembeli dalam pembelian harta tanah kediaman. Ini bertujuan dapat memahami dengan lebih mendalam apakah kehendak dan keinginan pengguna.

Ini di sokong dalam kajian Nisel (2001) berkaitan dengan penganalisan ciri-ciri pengguna yang mempengaruhi pembeli membuat keputusan untuk membeli, beliau menegaskan kajian terhadap ciri-ciri pengguna serta gelagat mereka yang mempengaruhi pembelian sesuatu produk sangat penting dan perlu dilaksanakan oleh pengurus pemasaran untuk memahami bagaimana maklumat di perolehi, bagaimana kepercayaan mempengaruhi pembelian, dan bertujuan untuk mengenalpasti apakah kriteria pemilihan produk yang sering menjadi pilihan pengguna. Oleh itu, kajian ini dijalankan bagi mengenalpasti apakah faktor-faktor perlakuan pengguna yang mempengaruhi pembeli dalam membuat keputusan pembelian harta tanah kediaman dan menganalisis keutamaan faktor tersebut.

1.3 Objektif Kajian

- 1) Menenalpasti faktor-faktor perlakuan pengguna yang mempengaruhi pembeli rumah dalam membuat keputusan untuk membeli harta tanah kediaman.
- 2) Menganalisis keutamaan faktor-faktor perlakuan pengguna tersebut yang paling mempengaruhi pembeli dalam membuat keputusan pembelian harta tanah kediaman

1.4 Skop Kajian

Pengkajian tentang aspek-aspek yang mempengaruhi pembeli rumah dalam membuat keputusan pembelian harta tanah kediaman telah dihasilkan oleh beberapa pengkaji sebelum ini terutama dari aspek faktor-faktor makro dan mikro seperti Keutamaan Faktor yang Mempengaruhi Pembeli Rumah kali Pertama dari penulis Tan Mei Chu (2009), Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pembelian Rumah Kediaman dari Perspektif Pembeli yang di tulis oleh Risauddin Mohamed (2000), manakala Lim Yee Pheng (2005) pula menumpukan kepada Kajian Profil Pembeli dan Faktor-faktor dalam Penentuan Pembelian Rumah Teres Dua tingkat. Pengkaji-pengkaji ini mengulas faktor-faktor makro dan mikro yang mempengaruhi pembeli dalam membeli harta tanah kediaman seperti faktor-faktor lokasi, kemudahan, harga, kemudahan asas, ciri-ciri fizikal, rekabentuk, dan sebagainya.

Berbeza daripada kajian-kajian yang terdahulu, penulisan ini hanya menumpukan kepada faktor-faktor perlakuan pengguna yang mempengaruhi pembeli rumah membuat keputusan dalam pembelian harta tanah kediaman sahaja. Skop kajian yang akan dijalankan adalah sepertimana di bawah:-

- a) Kajian yang dijalankan ini hanya tertumpu kepada pembeli harta tanah kediaman yang berada di kawasan Mukim Bandar Melaka, Daerah Melaka Tengah.
- b) Harta tanah kediaman yang dipilih untuk pengedaran borang soal selidik ialah mengikut jenis-jenis. Sebagai contoh sebuah skim perumahan yang di pilih mengandungi jenis kediaman tertentu iaitu Banglo, Teres Setingkat, Teres Dua Tingkat, Teres Berkembar Setingkat & Dua Tingkat, Rumah Kos Rendah, Pangsapuri dan Kondominium.
- c) Kajian ini terhad kepada faktor-faktor perlakuan pembeli yang mempengaruhi pembeli dalam membuat keputusan membeli rumah.

- d) Responden yang dipilih adalah penghuni atau pembeli harta tanah kediaman tanpa mengambil kira pandangan pihak-pihak lain seperti pemaju, pihak berkuasa tempatan, mahupun penyewa rumah kediaman tersebut.
- e) Faktor keutamaan dalam pemilihan responden ini adalah berdasarkan faktor umur, tahap pendidikan dan tahap pendapatan.
- f) Pegumpulan data untuk penganalisan adalah melalui edaran borang soal selidik.

1.5 Kepentingan Kajian

Tujuan kajian ilmiah ini dilaksanakan oleh penulis adalah sebagai lanjutan kepada kajian-kajian yang terdahulu. Kajian terdahulu kebanyakannya memfokuskan faktor-faktor makro dan mikro bagi pembelian harta tanah kediaman sahaja. Maka kajian ini akan memfokuskan lagi faktor-faktor lain yang sangat penting di ambil kira iaitu faktor-faktor gelagat pembeli. Walaupun penulisan ini hanya memfokuskan faktor-faktor perlakuan pengguna sahaja, ia merupakan pelengkap kepada faktor-faktor yang mempengaruhi pembeli dalam membuat keputusan untuk membeli harta tanah kediaman.

Justeru itu, adalah penting kajian ini dilaksanakan di mana ia akan dapat memberikan manfaat dan faedah kepada pelbagai pihak antaranya :-

- a) Hasil daripada kajian ini akan dapat memberikan gambaran sebenar tentang factor-faktor perlakuan pengguna yang mempengaruhi pembeli harta tanah kediaman yang telah membeli rumah. Ini akan dapat memberi garis panduan dan indikator kepada pemaju-pemaju perumahan dalam mengetahui terdapat faktor-faktor perlakuan pengguna yang secara tidak langsung mempengaruhi pembeli rumah membuat keputusan membeli rumah bukan hanya

mempertimbangkan faktor-faktor makro sahaja. Dengan ini, pemaju akan dapat mengetahui corak kehendak pengguna sekaligus dapat membangunkan harta tanah kediaman yang memenuhi kehendak dan citarasa pembeli.

- b) Pandangan-pandangan daripada pembeli tentang faktor-faktor perlakuan pengguna yang mempengaruhi mereka dalam membeli harta tanah ini adalah sangat berguna kepada agensi harta tanah dalam melaksanakan aktiviti pemasaran harta tanah kediaman khususnya. Sebagai contoh dengan adanya maklumat tambahan ini, ia akan memudahkan urusan jual beli antara pembeli dan penjual serta aktiviti pengurusan yang terlibat.

1.6 Metodologi

Bagi mencapai objektif kajian yang telah ditetapkan ini, terdapat beberapa langkah serta proses yang perlu disusun dan diikuti dengan teliti.

1.6.1 Peringkat Pertama – Pengenalpastian Masalah dan Objektif Kajian

Pada peringkat awalan pencarian isu dan permasalahan dilakukan. Pengenalpastian isu dan masalah ini adalah melalui pembacaan jurnal-jurnal dari luar Negara mahupun dari Malaysia. Jurnal-jurnal yang di peroleh adalah daripada laman web *Emerald* dan juga dari PSZ. Daripada isu dan permasalahan yang ditimbul, maka wujudlah pelbagai persoalan kajian yang mana akan dijadikan faktor pelaksanaan kajian ini bagi menjawab segala persoalan yang timbul tersebut. Kemudian pengenalpastian objektif kajian dilakukan agar permasalahan dapat diselesaikan dengan sempurna dan teratur.

Selepas menetapkan objektif kajian, skop kajian di nyatakan dengan jelas agar kajian hanya memfokuskan perkara yang hendak dikaji sahaja dan bagi tujuan

mengelakkan kajian dilakukan ke atas perkara yang tidak terlibat secara langsung dan tidak langsung. Kepentingan kajian di tentukan dalam peringkat ini juga supaya topik yang di kaji akan memberi manfaat dan berguna kepada semua pihak. Seterusnya, pembentukan metodologi serta carta aliran kajian yang dijalankan diakhir peringkat ini.

1.6.2 Peringkat Kedua – Kajian Literatur

Pada peringkat ini, memfokuskan huraian dan perbincangan secara teori sahaja. Antara perkara yang dihuraikan secara teori termasuklah definisi rumah, jenis-jenis rumah kediaman, asas keperluan rumah, dan faktor-faktor perlakuan pengguna yang mempengaruhi pembeli membuat keputusan untuk membeli rumah. Data yang menjadi rujukan adalah melalui pembacaan dan pemetikan dari kajian-kajian Projek Sarjana Muda (PSM) terdahulu yang dilakukan oleh pelajar, buku-buku, majalah-majalah, keratan akhbar, serta jurnal-jurnal yang berkaitan.

1.6.3 Peringkat Ketiga – Pengumpulan Data dan Kawasan Kajian

Pada peringkat ini, ia merupakan proses yang penting bagi memastikan objektif tercapai dan memenuhi kriteria kajian yang dilaksanakan. Sumber diperolehi daripada :

i. Data Primer (Data Utama)

Data primer adalah data yang paling penting diperolehi bagi mengukuhkan kajian yang dilakukan. Dengan adanya data primer ini, ia akan berfungsi sebagai bukti sekaligus menjadikan kajian yang di laksanakan lebih komprehensif dan realistik.

- a) Borang soal selidik diedarkan kepada responden iaitu pembeli-pembeli harta tanah kediaman mengikut jenis-jenis. Sebagai contoh skim perumahan yang dipilih mengandungi jenis kediaman tertentu iaitu :-

Banglo, teres setingkat, teres dua tingkat, teres berkembar setingkat & dua tingkat, rumah kos rendah, pangsapuri dan kondominium.

ii. **Data Sekunder**

Data sekunder pula adalah daripada pembacaan melalui jurnal-jurnal, buku-buku, majalah-majalah, keratan akhbar, kajian Projek Sarjana Muda yang lepas serta sumber daripada internet. Data ini digunakan dalam penulisan kajian literatur.

1.6.4 **Peringkat Keempat Penganalisan Data**

Pada peringkat ini, segala data dan maklumat yang diperoleh akan dianalisis menggunakan teknik analisis kuantitatif dan kualitatif yang bersesuaian dengan objektif kajian. Antara analisis data yang di lakukan ialah :-

i. **Pencapaian Objektif Pertama :-**

- a) Kajian Literatur dan Analisis Kandungan (Content Analysis)

ii. **Pencapaian Objektif Kedua :-**

- b) Analisis Deskriptif (Frekuensi, dan Skala Likert)
- c) Analisis Penjadualan Silang (*Cross-Tabulation*)
- d) Analisis Skala Multi dimensi (*Multidimensional Scalling, MDS*)

1.6.5 **Peringkat Kelima – Kesimpulan**

Peringkat keempat ini merupakan peringkat kesimpulan data yang dianalisis di peringkat ketiga. Kesimpulan adalah selari dan menjawab dua objektif yang di

tetapkan diperingkat awal kajian. Kesimpulan dibuat berdasarkan hasil penyelidikan yang diperolehi daripada analisis yang telah dijalankan. Ringkasan penemuan kajian dan kesimpulan di bincangkan di dalam Bab 5 iaitu bab terakhir di dalam projek sarjana ini. Beberapa cadangan dan kajian lanjutan diberikan di dalam kajian ini.

1.7 Susunatur Bab

Secara amnya penulisan untuk projek sarjana muda ini mengandungi lima bab. Susunatur bab adalah seperti berikut :-

Bab 1 : Pendahuluan

Bab ini merupakan pengenalan kepada keseluruhan kajian. Ia termasuklah penerangan tentang pengenalan, pernyataan masalah, objektif kajian, skop kajian, kepentingan kajian dan metodologi kajian yang disertakan dengan gambarajah.

Bab 2 : Kajian Literatur

Bab ini membincangkan tentang kajian literatur. Di dalam bab ini, kajian literatur bagi gelagat pembeli harta tanah kediaman di terangkan dengan merujuk kepada definisi, teori dari bahan bercetak, dan kajian sokongan yang didapati di perolehi daripada jurnal, artikel, serta projek sarjana muda yang lepas. Selain itu, faktor-faktor gelagat pembeli yang mempengaruhi pembeli membuat keputusan membeli harta tanah kediaman ditekankan dalam bab ini.

Bab 3 : Latar Belakang Kawasan Kajian

Kajian yang dijalankan ini hanya tertumpu kepada pembeli harta tanah kediaman yang berada di kawasan daerah Melaka Tengah. Lokasi ini dipilih adalah

kerana kawasan daerah Melaka tengah adalah merupakan kawasan Bandar dan terdapat pembangunan perumahan yang pesat berbanding kawasan lain.

Bab 4 : Analisa Kajian

Bab ini akan menerangkan kaedah-kaedah yang digunakan dalam menjalankan kajian ini. Seterusnya cara pembentukan borang soal selidik, persampelan, dan kaedah penganalisan akan dijelaskan. Dalam pembentukan borang soal selidik, senarai soalan juga akan di bincangkan. Seterusnya penganalisan berkaitan dengan penghuraian data telah digunakan untuk menganalisis kedua-dua objektif kajian. Penganalisan ini akan dibuat mengikut bahagian-bahagian yang telah di tentukan dalam borang selidik. Analisis yang digunakan adalah Analisis Deskriptif (Frekuensi dan Skala Likert), Analisis Penjadualan Silang (*Cross-Tabulation*) dan Analisis Multi Dimensi (*Multi Dimensional Scalling, MDS*).

Bab 5 : Kesimpulan dan Cadangan

Bab ini adalah bab terakhir yang merumuskan hasil analisis penemuan bagi kajian ini dan juga masalah serta limitasi yang di hadapi semasa menjalankan kajian. Selain itu, cadangan-cadangan lanjutan sebagai kesinambungan bagi kajian ini yang di jalankan ini akan di kemukakan.

BIBLIOGRAFI

- Abdul Hamid Mar Iman, (2006), Basic Aspects of Property Market Research, UTMSkudai, Johor.
- Anna Watson, (2002) *Consumer Attitude By Utility Products: A Consumer Behaviour Perspective*, Guilford, UK.
- Berita Harian, Khamis, 12 Ogos 2004.
- Cultural Influences of Consumer Behavior, 2002
http://www.swlearning.com/web_resources/consumer.htm
- Consumer Education and Service Quality : Conceptual Issues and Practical Implications, *Journal of Service Marketing*, Vol 16 No 2
- Cshiffman Bednall Watson Kanuk (1997). *Consumer Behaviour* . Prentice Hall
 Dawn Burton, (2002)
- Gordon R Foxall, (1996), The Behavioural Perspective Model, *European Journal Of Marketing*, Vol 33 No 5/6.
- Harold H.Kassarjian et.al (1991), *Perspectives in Consumer Behaviour*, Prentice Hall, London
- Henry Assael (1987), *Consumer Behaviour and Marketing Action*. Kent Publishing Company
- Ismadiah Bt Ismail, 2008 *Harga Unit Perumahan Daripada Perspektif Pembeli*, ,
 Projek Sarjana Muda Pengurusan Harta Tanah, FKSG
- Keith C Williams (1985), *Behavioural Aspect of Marketing*. Publishing on behalf of the institution of marketing and the CAM foundation.
- Last Perner “Consumer Behavior: The Psychology of Marketing”, Use Marshall.
<http://www.consumerpsychologist.com/>
- Leong G.Schiffman et.al (2000) *Consumer Behaviour*, Prentice Hall, US.