

**SISTEM PENGURUSAN KUALITI:
PROSES PENYERAHAN TAPAK PEMBINAAN**

NUR ADILA BINTI ABU BAKAR

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

**SISTEM PENGURUSAN KUALITI:
PROSES PENYERAHAN TAPAK PEMBINAAN**

NUR ADILA BINTI ABU BAKAR

**LAPORAN PROJEK INI DIKEMUKAKAN SEBAGAI MEMENUHI
SEBAHAGIAN DARIPADA SYARAT PENGANUGERAHAN
IJAZAH SARJANA PENGURUSAN ASET DAN FASILITI**

**FAKULTI GEOINFORMASI DAN HARTA TANAH
UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA**

JANUARI 2014

To my beloved family and husband

PENGHARGAAN

Pertamanya, bersyukur ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah kurnia dan keizinan Nya, saya telah berjaya menyiapkan sebuah tesis dengan berkat kesabaran. Ini adalah pengalaman yang paling besar bagi saya kerana mempunyai peluang untuk menyelesaikan tesis yang bertajuk " *Sistem Pengurusan Kualiti: Proses Penyerahan Tapak Pembinaan* ". Dalam menyediakan tesis ini, saya berhubung dengan ramai kawan, penyelidik, ahli akademik dan ahli profesional. Mereka telah banyak menyumbang ke arah pemahaman dan pandangan dalam menyiapkan tesis ini saya.

Seterusnya saya ingin merakamkan rasa terima kasih yang mendalam dan tidak terhingga kepada penyelia saya , Dr. Mat Naim Abdullah @ Mohd Asmoni untuk pandangan, galakan, bimbingan yang tidak ternilai, dan komen yang membina sepanjang kajian ini .

Paling penting, penghargaan ikhlas saya buat suami tercinta Mohd Zulhilmi Zainal, ibu bapa saya Abu Bakar Bin Che Mat dan Rohana Binti Mohamad serta ahli keluarga yang banyak memberi ransangan semangat dan dorongan dalam menyiapkan tesis ini. Tidak dilupakan juga kepada rakan-rakan yang turut membantu. Pandangan dan nasihat mereka berguna sesungguhnya. Akhir sekali, saya ingin berkongsi rasa bersyukur saya dengan anda semua .

ABSTRAK

Kebelakangan ini terlalu banyak projek pembinaan membangun dengan pesat sehingga terabai menyerah tapak pembinaan dalam masa yang ditetapkan. Ini disebabkan oleh pihak yang terlibat dalam proses penyerahan tapak bina yang telah siap dibina tidak mempunyai pengetahuan yang jelas mengenai prosedur dan dokumen yang perlu dilampirkan untuk proses penyerahan tapak bina. Oleh yang demikian, kajian ini dijalankan bagi mencapai dua (2) objektif kajian berkaitan penyerahan tapak pembinaan oleh kontraktor kepada pemilik tapak. Objektif (1) adalah untuk mengenalpasti standard senarai dokumen yang perlu dihantar semasa penyerahan tapak bina dan objektif (2) pula untuk membangunkan proses penyerahan tapak bina. Temubual pendapat pakar dan dokumentasi analisis terhadap enam (6) buah kajian kes telah dilaksanakan untuk mengumpul maklumat dan data bagi membantu mencapai objektif kajian. Dapatan kajian mendapati bahawa satu garis panduan berkaitan prosedur dan dokumen yang perlu dilampirkan semasa proses penyerahan tapak perlu diwujudkan untuk dijadikan rujukan kepada pihak yang terlibat dalam industri pembinaan supaya proses penyerahan tapak bina menjadi lebih jelas untuk diikuti dan tapak bina dapat diserahkan pada masa yang ditetapkan. Akhirnya, kajian turut memberi beberapa cadangan bagi meningkatkan keberkesanan proses penyerahan tapak bina supaya kelewatan ini tidak berterusan menjadi parah.

ABSTRACT

In recent years, too many construction projects developed rapidly until neglected to hand over completed construction site on time. This is due to the parties involved in the process handing over site does not have a clear knowledge about the procedure and documents required to deliver the construction site. Therefore, this research was conducted to achieve two (2) objectives related to proses hand over completed site from contractor to owner. Objective (1) is to identify a standard checklist document to be submitted during the hand over completed site and objective (2) are to develop a process of handing over completed site. Interviews and documentation analysis of expert opinion on the six (6) of case study was carried out to gather information and data to assist in achieving the objectives. It found that a set of guidelines relating to the procedures and documents required to be submitted during hand over completed site should be established as a reference to the parties involved in construction industry. By using the guidelines, it becomes clearer to the parties to follow and it will delivered on time. Finally, this study also provides some suggestions to increase the effectiveness of hand over process so that the delay on hand over completed site is not going to be severe.

ISI KANDUNGAN

BAB	PERKARA	HALAMAN
	HALAMAN JUDUL	
	HALAMAN PENGAKUAN	ii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	ix
	SENARAI RAJAH	x
1	PENDAHULUAN	
	1.1 Latar Belakang Kajian	1
	1.2 Penyataan Masalah	2
	1.3 Persoalan Kajian	6
	1.4 Objektif Kajian	7
	1.5 Skop & Limitasi Kajian	7
	1.6 Kepentingan Kajian	7
	1.7 Ringkasan Metodologi Kajian	8
	1.8 Jangkaan Dapatan	10
2	KAJIAN LITERATUR	
	2.1 Sistem Pengurusan Kualiti	11
	2.1.1 Definisi	11
	2.1.1.1 Kualiti	11
	2.1.1.2 Sistem Pengurusan Kualiti	12
	2.1.2 Komponen Sistem Pengurusan Kualiti	13
	2.1.3 Kepentingan Sistem Pengurusan Kualiti (QMS)	14
	2.1.4 Sistem Pengurusan Kualiti Dalam Industri Pembinaan	14
	2.2 Penyerahan Tapak Pembinaan	16
	2.2.1 Definisi	16
	2.2.1.1 Penyerahan Tapak Pembinaan	16
	2.2.1.2 Proses Penyerahan Tapak Pembinaan	17
	2.2.2 Tujuan Penyerahan Tapak Pembinaan	18
	2.2.3 Pihak Yang Terlibat Dalam Proses Penyerahan Tapak	18
	2.2.3.1 Klien / Pemilik	18
	2.2.3.2 Arkitek / Jurutera / Pegawai	19

	Penguatkuasa	
	2.2.3.3	Kontraktor 19
	2.2.3.4	Pengurus Projek 20
	2.2.4	Proses Penyerahan Tapak Pembinaan 20
	2.2.5	Dokumen Penyerahan Tapak Pembinaan 23
2.3	Prosedur Operasi Standard (SOP)	25
	2.3.1	Definisi 25
	2.3.2	Tujuan SOP 26
	2.3.3	Kepentingan SOP dalam Kerja Pembinaan Kaedah 27
	2.2.4	Pembinaan SOP 28
3	KAJIAN METODOLOGI	
	3.0	Pengenalan 30
	3.1	Rekabentuk Kajian 31
	3.2	Kajian Literature 33
	3.3	Kajian Awalan 33
	3.4	Pengumpulan Data Dan Maklumat Soal Selidik 34
		3.4.1 Temubual Pendapat Pakar 34
		3.4.2 Kajian Kes 36
	3.5	Data Analisis 41
	3.6	Kesimpulan 43
4	DATA ANALISIS	
	4.1	Pengenalan 44
	4.2	Demografi Responden 44
	4.3	Pengumpulan Data 45
		4.3.1 Temubual Pendapat Pakar 45
		4.3.2 Dokumentasi Analisis 47
	4.4	Dokumen Untuk Penyerahan Tapak 47
	4.5	Proses Penyerahan Tapak Pembinaan 59
5	KESIMPULAN DAN CADANGAN	
	5.1	Pengenalan 63
	5.2	Perbincangan Dan Penemuan 64
		5.2.1 Penilaian Objektif 64
		5.2.2 Penilaian Objektif 65
	5.3	Limitasi Kajian 66
	5.4	Cadangan Kajian 66
	5.5	Cadangan Penyelidikan Lanjutan 67
	5.6	Rumusan 67
6	RUJUKAN	69

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	HALAMAN
2.1	Proses Pengurusan Teknikal dan Pembinaan	15
4.1	Senarai Tajuk Kajian Kes	46
4.2	Senarai As-built Drawing	48
4.3	Senarai Semak Pemeriksaan Bagi Kerja Bangunan	53
	Senarai Semak Pemeriksaan Bagi Kerja	56
4.4	Infrastruktur	
4.5	Senarai Semak Dokumen Yang Perlu Diserahkan	58

SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	HALAMAN
2.1	Senarai Dokumen Yang Perlu Diserahkan	15
3.1	Carta Alir Kajian Metodologi	32
3.2	Linear Flowchart Example	38
3.3	Simbol Carta Alir	40
4.1	Carta Alir Proses Penyerahan Tapak Pembinaan	60

BAB SATU (1)

PENGENALAN

1.1 Latar Belakang Kajian

Di Malaysia terlalu banyak projek pembinaan membangun dengan pesat sehingga kadang kala ianya terabai selepas bangunan siap dibina tetapi gagal menyerah tapak projek dalam masa yang singkat. Hal ini berlaku kerana, kebanyakannya setelah sesuatu projek telah siap dibina kontraktor dan klien memberi fokus pada tapak projek baru. Lambakan projek pembinaan di Malaysia menyebabkan projek yang telah siap dibina lewat diserahkan pada klien dan CPC tidak dikeluarkan menyebabkan kelewatan Tempoh Tanggungan Liabiliti '*Defect Liability Period*' (DLP) bermula. Hal ini adalah merugikan pemilik tapak kerana beliau tidak dapat menyerah bangunan tersebut kepada pembeli atau pengguna dan lambat mendapat pulangan daripada modal yang dilaburkan.

Menurut kajian yang telah dibuat oleh Saleh Hadi Tumi (2009) antara faktor yang mempengaruhi kelewatan serah tapak dalam industri pembinaan adalah kurangnya komunikasi antara kontraktor dan klien, kontraktor kurang memahami perkara berkaitan kontrak dan kecuaiian klien dalam memantau projek.

Pembinaan bangunan semakin meningkat dan bertambah kompleks menyebabkan jadual kerja pembinaan menjadi semakin rumit, maka pihak yang terlibat dalam kerja pembinaan perlulah memberi perhatian yang lebih terhadap

penyerahan tapak bagi memastikan proses menyerahannya berjalan lancar. Mereka yang terlibat perlulah mempunyai pengetahuan yang mencukupi berkaitan proses penyerahan tapak (British Guide to Building Handover, 2012).

Proses ini menjadi lebih rumit dan timbul perlbagai masalah jika mereka tidak mengetahui prosedur penyerahan tapak secara jelas dan mendalam. Hal ini menyumbang kepada kelewatan serah tapak. Oleh itu, kajian ini dijalankan bagi meningkatkan keberkesanan proses penyerahan tapak dan menjelaskan kekeliruan yang membelenggu pihak yang terlibat berkaitan garis panduan proses penyerahan tapak dan senarai semak dokumen yang diperlukan semasa penyerahan tapak bina.

1.2 **Penyataan Masalah**

Kerja-kerja pembinaan bangunan melibatkan beberapa peringkat pembinaan iaitu rekabentuk, merancang, mentender, kerja pembinaan dan penyerahan tapak bina (Project Management Methodology, 2008). Sekiranya kontraktor berpendapat kerja pembinaan telah siap dengan sempurna, kontraktor perlulah menghantar notis kepada Pegawai Penguatkuasa (P.P) dan pemeriksaan bersama akan dijalankan. Proses penyerahan tapak bina oleh kontraktor kepada pemilik tapak (klien) bermula dan Sijil Perakuan Siap Kerja '*Certificate of Practical Completion*' (CPC) dikeluarkan apabila kerja telah siap menurut peruntukan kontrak. Pengeluaran CPC menandakan bermulanya DLP. Setelah CPC dikeluarkan, klien akan mengambil milik kerja tersebut. Penyiapan kerja merangkumi penyiapan praktikal, apabila ianya memenuhi fungsi pembinaan dan boleh digunakan (Panduan Pentadbiran Kontrak JKR vol.3, 2010). Ini adalah proses yang biasa dijalankan oleh kerajaan dan penguatkuasa. Namun begitu, secara realitinya proses penyerahan tapak ini adalah rumit dan melibatkan penyerahan dokumen sebelum ujian terakhir dan pentauliahan dapat diberikan. Perenggan berikut menjelaskan kerumitan proses penyerahan tapak yang boleh mengelirukan pihak yang terlibat.

Menurut Estate Development, University of Edinburgh (2005) sebelum penyerahan tapak dan CPC dikeluarkan, satu mesyuarat pra-penyerahan perlu diadakan 2 atau 3 minggu sebelum itu. Mesyuarat ini diadakan bagi memastikan klien, perunding dan kontraktor bersetuju untuk membuat pemeriksaan awalan bagi memastikan bangunan yang dibina mematuhi kehendak kontrak dan spesifikasi. Tetapi NYS Project Management Guidebook (2011) menyatakan, penyerahan tapak melibatkan 2 fasa iaitu Fasa Pertama adalah Kajian Semula Perlaksanaan yang merangkumi proses mendapat maklum balas, menjalankan penilaian tapak projek dan menyediakan laporan pelaksanaan projek. Manakala di Fasa Kedua pula, Pentadbiran Penyerahan Projek melibatkan proses memberi maklum balas prestasi dan mendapatkan maklumat projek sebelum sesuatu projek diserahkan.

Kebiasaannya amalan industri pembinaan di Malaysia, apabila kerja binaan hampir keseluruhan siap dan P.P atau Arkitek telah mengesahkan kecacatan yang berlaku pada binaan adalah kecacatan kecil, secara kontraknya kontraktor boleh serah tapak dan diberikan CPC tetapi dengan syarat kontraktor perlu menghantar surat aku janji bagi menyiapkan baki kerja dalam tempoh masa tertentu (Lembaga Jurutera Malaysia, 2005; PAM Contract, 2006).

Namun begitu, kerumitan masalah kelewatan serah tapak masih berlaku walaupun kelonggaran ini diberikan pada kontraktor, masalah kelewatan serah tapak dan kelewatan keluaran CPC masih berlaku dan berterusan sehingga kini. Mengapakah hal seperti ini masih terjadi dan berterusan sehingga kini? Adakah ianya disebabkan kontraktor tidak mengetahui proses penyerahan tapak?

Jika diperhatikan, didalam PAM Contract 2006 Clause 15.0 dan PWD 203A (Rev.1/2010) Clause 39.0, tidak dinyatakan secara spesifik mengenai proses penyerahan tapak dan dokumen yang perlu dikemukakan sebelum CPC dikeluarkan. Hal ini menyebabkan sesetengah kontraktor keliru mengenai proses penyerahan tapak dan dokumen sokongan yang diperlukan. Disebabkan oleh ketiadaan satu garis panduan yang standard dalam proses penyerahan tapak menyukarkan pihak yang

terlibat dalam melaksanakan tugas masing-masing. Perkara seperti inilah menjadi punca kepada kelewatan proses serah tapak. Maka, lebih elok jika satu garis panduan mengenainya dikeluarkan sebagai rujukan kepada kontraktor dan pihak yang terlibat. Walaupun proses ini mengambil masa yang singkat, tetapi banyak perkara perlu dilaksanakan dan ianya menjadi lebih rumit jika tidak mengetahui proses dan dokumen yang perlu disertakan semasa proses penyerahan tapak bina.

Kerumitan ke-2 adalah melibatkan senarai dokumen yang perlu diserahkan yang tidak standard dan mengelirukan kontraktor. Akibat daripada kerumitan ini mengganggu proses penyerahan tapak bina. Menurut Estate Development, University of Edinburgh (2005) kontraktor perlu menyediakan dokumen seperti *as-built drawing, test certification, commissioning report, equipment manual* dan spesifikasi berkaitan bagi memastikan bangunan yang dibina berfungsi sepenuhnya, tapak projek diserahkan milik dan CPC dikemukakan. Manakala Lembaga Jurutera Malaysia (2005) menyatakan dokumen yang perlu diserahkan adalah *as-built drawing, staff training, operation and maintenance (O&M) manual* dan *testing & commissioning*. Tetapi jika diperhatikan, PAM Contract 2006 Clause 15.0 dan PWD 203A (Rev.1/2010) Clause 39.0 langsung tidak menyatakan senarai dokumen yang perlu diserahkan bagi tujuan serah tapak projek.

Namun begitu, British Guide to Building Handover (2012) menyediakan satu senarai semak dokumen diperlukan untuk penyerahan tapak iaitu menghantar kesemua *specifications, general condition and supplementary general condition documents, O&M manuals, as-built drawings, statutory declaration, updated survey of works, keys, appliance warranties, photographic documentation and fire safety plan*. Tetapi berbeza pula dengan Ontario Association of Architects (2010) menyatakan dokumen yang perlu dihantar hanyalah *spare parts, as-built drawings, commissioning reports, testing certificates, fire alarm certificate, testing certificates* dan *maintenance manuals*.

Daripada perbincangan diatas, adalah jelas terdapat perbezaan diantara badan-badan penguasa pembinaan terhadap dokumen-dokumen yang sepatutnya diserahkan semasa proses penyerahan tapak. Perkara ini menyebabkan berlakunya

kekeliruan dokumen sepatutnya diserahkan. Kekeliruan ini menyebabkan berlakunya kelewatan serah tapak. Sepatutnya kontraktor perlulah jelas mengenai dokumen yang diperlukan. Apakah dokumen yang diperlukan oleh klien untuk penyerahan tapak? Adakah senarai standard dokumen yang perlu dihantar?

Akibat daripada kelewatan serah tapak, ianya memberi kesan kepada klien atau pemaju kerana beliau telah melaburkan modal yang besar tetapi pulangan tidak dapat dikutip kerana kegagalan CPC dikeluarkan pada masa yang ditetapkan dan bangunan tersebut tidak dapat diserahkan pada pembeli. Dalam masa yang sama, Akaun Muktamad bagi projek tersebut juga tidak dapat dikeluarkan.

Selain itu, klien juga terpaksa membuat pemantauan terhadap kontraktor untuk memastikan kontraktor menghantar kesemua dokumen diperlukan bagi memastikan CPC dapat dikeluarkan secepat yang mungkin. Hal ini menyebabkan berlakunya pembaziran kos dan masa terhadap sumber klien (Buletin of Engineering, 2011)

Kelewatan penyerahan tapak binaan juga menyebabkan kos kerja pembinaan meningkat. Sebagai contoh, kebanyakan projek mega di Ethiopia mengalami masalah lewat serah tapak binaan dan perlu membayar pampasan seperti projek pembinaan Lapangan Terbang Antarabangsa Addis Ababa Bolle telah merana kerana terpaksa menanggung lebih kurang \$1,000,000.00 USD kerana lewat serah tapak (Girmay, 2003)

Lebih mengecewakan lagi, kelewatan penyerahan tapak pembinaan yang telah siap dibina menyebabkan berlakunya aktiviti haram di bangunan tersebut kerana tempat yang paling sesuai untuk membuat perjumpaan haram dan melakukan jenayah seperti membunuh atau menagih dadah. Ini telah dibuktikan oleh Spelman's

(1993) dalam kajiannya terhadap 59 buah rumah kos rendah yang terbengkalai di Austin, Texas. Dalam kajiannya, didapati bangunan tersebut dijadikan tempat menagih, mengedar dadah dan aktiviti seks.

Oleh yang demikian, untuk memastikan kelicinan penyerahan tapak bina yang boleh mempercepatkan kontraktor menyerah dokumen-dokumen berkaitan, perlulah disediakan satu standard berkaitan senarai dokumen yang perlu dihantar dan proses yang boleh mempercepatkan penyerahan tapak bina supaya ianya menjadi garis panduan kepada keseluruhan kontraktor di Malaysia. Maka, kesan kelewatan serah tapak bina dapatlah di minimumkan. Daripada pernyataan diatas, timbul beberapa persoalan kajian iaitu, apakah standard dokumen yang perlu dihantar semasa penyerahan tapak bina? Dan bagaimanakah proses penyerahan tapak bina yang efisien?

1.3 **Persoalan Kajian**

- i. Apakah standard senarai dokumen yang perlu dihantar semasa penyerahan tapak bina?
- ii. Bagaimanakah proses penyerahan tapak bina?

1.4 **Objektif Kajian**

- i. Mengenalpasti standard senarai dokumen yang perlu dihantar semasa penyerahan tapak bina
- ii. Membangunkan proses penyerahan tapak bina

1.5 **Skop & Limitasi Kajian**

Kajian ini memfokuskan kepada proses penyerahan tapak pembinaan dan senarai dokumen yang diperlukan untuk menyerah tapak bina oleh kontraktor kepada klien. Manakala limitasi kajian ini hanyalah selepas siap kerja pembinaan dan kontraktor merasakan kerja pembinaan tersebut sudah berfungsi serta bersedia untuk diserahkan kepada pemilik tapak sehingga sebelum CPC dikeluarkan sahaja. Proses penyerahan ini melibatkan proses yang kompleks walaupun skopnya kecil. Pihak yang terlibat perlulah mempunyai pengetahuan yang mendalam berkaitan prosedur-prosedurnya.

1.6 **Kepentingan Kajian**

Kajian ini dijalankan bagi memastikan bangunan yang dibina berjaya diserahkan kepada pemilik tapak dengan lancar dan sempurna dalam masa yang singkat serta meminimumkan kelewatan serah tapak. Fokus utama kajian adalah berkaitan garis panduan proses serah tapak dan senarai standard dokumen dan maklumat yang diperlukan untuk penyerahan bangunan.

Selain itu, kajian ini juga dapat memperkenalkan amalan terbaik yang disyorkan untuk memudahkan proses penyerahan dan memastikan kekeliruan yang minimum semasa penyerahan. Kami percaya bahawa kajian ini akan mengeluarkan satu garis panduan yang akan menyelaraskan proses penyerahan dan senarai semak dokumen diperlukan bagi membolehkan kontraktor merancang tempoh masa diperlukan untuk meningkatkan masa penyerahan tapak.

1.7 Ringkasan Metodologi Kajian

Penyelidikan yang terperinci dan teratur diperlukan untuk mencapai objektif kajian. Metodologi kajian perlu untuk membimbing kajian ini dalam proses mengumpul, menganalisis dan mentafsir pemerhatian bagi membolehkan kesimpulan dibuat berdasarkan maklumat yang diperolehi sepanjang kajian dijalankan. Kaedah yang digunakan bagi membantu dalam membuat kajian adalah :-

i. Kajian literatur

Kajian literatur dibuat dengan merujuk kepada sumber-sumber ilmiah berkaitan penyerahan projek seperti artikel, jurnal, majalah, risalah, kontrak dan akta serta kajian-kajian lepas. Daripada bahan bacaan dan kajian awalan yang dibuat maka persoalan kajian dan pernyataan masalah dapat dibentuk seterusnya membantu dalam membangunkan objektif kajian.

ii. Kajian kes

Menurut (Yin, 1994) kajian kes terbahagi kepada 3 jenis iaitu penerokaan, penjelasan dan deskriptif. Kajian kes deskriptif dipilih untuk menjalankan kajian ini

dimana kajian membentangkan penerangan lengkap fenomena proses penyerahan tapak di beberapa syarikat pembinaan.

Daripada sampel-sampel kajian kes yang diperolehi akan dianalisa dan membina satu carta alir lengkap bagi proses penyerahan tapak daripada sub-kontraktor kepada kontraktor dan kontraktor kepada klien/pemilik tapak.

Kaedah sistem carta alir digunakan untuk membangunkan proses penyerahan tapak yang efisien. Satu carta alir urutan operasi dan aktiviti yang dilakukan di setiap peringkat sehingga penyerahan akhir kepada klien.

iii. Borang soal temubual

Manakala borang soal temubual dibuat bagi mengumpul data dan maklumat berkaitan senarai dokumen yang perlu disediakan semasa peyerahan tapak. Kaedah kajian ini diwujudkan bagi memudahkan proses analisis dan membantu dalam membuat keputusan bagi mencapai objektif kajian yang kedua.

Temubual pendapat pakar terhadap enam (6) orang responden dijalankan bagi memperolehi maklumat berkaitan kajian yang dilaksanakan.

1.8 **Jangkaan Dapatan**

Kajian dijalankan bagi memperolehi satu carta alir lengkap mengenai proses penyerahan tapak yang efisien bermula daripada sub-kontraktor kepada kontraktor dan kontraktor kepada klien.

Selain itu, satu standard senarai semak dokumen yang diperlukan bagi proses penyerahan tapak bina akan diwujudkan setelah kajian ini selesai.

Rujukan

Abdul Aziz, H. And Abdelnaser, O. (2011). Implication of Non-Completion Projects in Malaysia. Hunedoara Romania. Acta Technical Caviensis.

Arditi, D. and Gunaydin, H. M.(1996), TQM in the home building process. Proceedings of the 24th IAHS Worm Housing Congress, Vol. 1, 279-289, METU, Ankara, Turkey.

Bailey, K.D. (1994) Methods of social research, 4th ed, Free Press, New York

BC Housing (2012). British Guide to Building Handover. British Columbia.

Bolton, J. (1990) 'Type of claims', Construction and disruption claims, Course Manual, Portman Inter-Continental, London

Bordoli, D.W., and Baldwin, A.N. (1998). A methodology for assessing construction project delays. Construction Management and Economics. 16, 327–337.

Brassard, M. (1988). The Memory Jogger, A Pocet Guide of Tools for Continuous Improvement, pp. 9 - 13. Methuen, MA: GOAL/QPC.

Burati J., Mattews M., and Kalidindi S., (1994). "Quality Management in Construction Industry." Journal of Construction Engineering and Management, ASCE, vol. 117 (2), pp. 341-359.

Chalabi, F.A., and Camp, D. (1984) 'Causes of delays and overruns of construction projects in developing countries', CIB Proc., W-65, Vol. 2, 723-734

Chan, D.W.M., & Kumaraswamy, M.M. (1993). A survey of time-cost relationships in Hong Kong construction projects. *Building Technology and Management Journal*. 20 (2), 54–72.

CIEM (Canary Islands Environmental and Territorial Policy Ministry), (2003). Plan Especial Paisaje Protegido Costa de Acentejo.

Clough, R.H. (1986) *Construction contracting*, John Wiley and Sons, New York

Czamanski, D. (1999). *Privatization and Restructuring of Project Close Out 32* (West Port, US: Praeger Publishers.

Department of the Navy (September 1993). *Systems Approach to Process Improvement (Instructor Guide)*, pp. 1-60 - 1-63; 5-50 - 5-63. San Diego, CA: OUSN Total Quality Leadership Office and Navy Personnel Research and Development Center.

Douglass, C.H. (2007). *Planning for Effective Project Closeout*. AIA Best Practices.

Estate Development (2010) *Issue certificate of Practical Completion and Initiate Hand over to University*. Scotland. University of Edinburgh.

Falls, T. and Thomasen, J. (2010). *A Guide to Project Closeout Procedures*. Don Mills and Mississauga, Ontario. Ontario Association of Architect.

Gerring, J. (Vol. 98, 2004). What Is a Case Study and What Is It Good for? *American Political Science Review*.

Judith, G. (2007). *A Guide Using Qualitative Research Methodology*. United Kingdom, London School of Hygiene & Tropical Medicine

Kubal, M. T.(1996), *Engineered Quality in Construction*. McGraw-Hill, New York.

- Lembaga Jurutera Malaysia (2005). A Guide to Engineer Practice. Kuala Lumpur.
Lembaga Jurutera Malaysia.
- M. Phil. (1979). Research Methods in Social Relations. Raj. Univ. EAFM
- Mears, P. (1995). Quality Improvement Tools and Techniques. McGraw- Hill, New York. Newbury Park, CA: Sage.
- Nicholas, H. (2013). Flow Breeze Flowchart Software. Sherwood, SW Stellar Drive.
- NYS Project Management Guide Book (2011). Project close out. New Jersey.
Prentice Hall. 265-298.
- PAM Contract (2006). Condition of Contract. Kuala Lumpur. Pertubuhan Arkitek
Malaysia. 25-29.
- Pejabat Pengarah Kanan Caw. Kontrak & Ukur Bahan (2010). Buku Panduan
Pentadbiran Kontrak Kerja Raya. Edisi Ketiga. Kuala Lumpur. JKR
Malaysia. 260-280.
- PWD Form 203A (2010). Condition of Contract. Edisi 1/2010. Kuala Lumpur.
JKR Malaysia.
- Ragin, Charles C. (1987). The Comparative Method: Moving Beyond Qualitative and
Quantitative Strategies. Berkeley: University of California
- Rounds, J. L. and Chi, N. Y. (1985), TQM for construction. Journal of Construction
Engineering and Management, 111(2), 117-127.
- Sjoberg, G., Williams, N., Vaughn, T. R., & Sjoberg, A. F. (1991). The case study
approach in social research: Basic methodological issues. In J. R. Feagin, & A.
Orum (Eds.), A case for the case study (pp. 27-79). Chapel Hill: University of
North Carolina Press.

Spelman, W. (1993) "Abandoned Buildings: Magnets for Crime" *Journal of Criminal Justice*. 21: 481-95.

Syed A., Aoieong R. and Tang S.L., (2005). "A Comparison of Quality Management Systems in the Construction Industries of Hong Kong and USA.

Syed M. A., Salman A., Pragnya K., and Dharam, G. (2003). *Delays in Construction: A Brief Study of the Florida Construction Industry*, Florida International University Miami, Florida.

Tribus, M. (June 1989). *Deployment Flowcharting*. Los Angeles, CA: Quality and Productivity, Inc.

Yin, Robert K. (1994). *Case Study Research: Design and Methods*. Sage