

FAKTOR UTAMA YANG MEMPENGARUHI KUALITI PERKHIDMATAN
DAN PEMBAYARAN CAJ PENYENGGARAAN BANGUNAN

MOHD KAMAL BIN RASIP

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

FAKTOR UTAMA YANG MEMPENGARUHI KUALITI PERKHIDMATAN
DAN PEMBAYARAN CAJ PENYENGGARAAN BANGUNAN

MOHD KAMAL BIN RASIP

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi
syarat penganugerahan ijazah
Doktor Falsafah (Pentadbiran dan Pembangunan Tanah)

Fakulti Geoinformasi dan Harta Tanah
Universiti Teknologi Malaysia

OGOS 2017

DEDIKASI

Teristimewa buat Ayahanda dan Bonda tercinta,
Rasip bin Deraman & Fatimah binti Ibrahim

Jutaan terima kasih atas pengorbanan yang telah dicurahkan.
Berkat doa dan kasih sayangmu, anakanda akhirnya berjaya menggenggam Ijazah Doktor Falsafah ini walaupun banyak cabaran dan dugaan yang terpaksa anakanda tempuhi. Semoga Allah SWT membalas segala kasih sayang dan pengorbanan yang telah Ayahanda dan Bonda curahkan kepada Anakanda selama ini. Amin.



Buat Almarhumah Isteriku,
Hajah Rozita binti Ja'afar
Pemergianmu amat terasa kehilangannya. Semoga rohmu ditempatkan di kalangan para shuhada. Amin.



Buat Isteri tercinta,
Nurul Afiqah binti Jaimi

Serta puteri dan puteraku yang dikasihi,
Anis Athirah, Alya Qaisara, Annur Alisha & Muhammad Adnin

Kehadiran kalian merupakan anugerah yang tidak ternilai,
pendorong semangat dan inspirasi untuk mencapai kejayaan.



Buat rakan-rakan yang terlibat sama ada secara langsung mahupun tidak langsung dalam proses menyiapkan tesis ini. Terima kasih untuk segalanya.

Sekian.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, syukur ke hadrat Ilahi atas segala limpah dan kurnia-Nya, tesis Doktor Falsafah ini telah dapat disiapkan dengan jayanya. Saya ingin merakamkan jutaan terima kasih kepada Dr. Megat Mohd Ghazali bin Megat Abdul Rahman selaku Penyelia dan Dr. Khadijah Hussin selaku Penyelia Bersama yang telah banyak memberikan tunjuk ajar, sokongan, nasihat dan dorongan sepanjang tempoh penyelidikan ini berlangsung. Turut tidak dilupakan kepada semua pensyarah-pensyarah Kursus Pentadbiran dan Pembangunan Tanah atas segala tunjuk ajar yang telah diberikan selama tempoh pengajian ini berjalan.

Ucapan terima kasih turut ditujukan kepada individu-individu yang terlibat secara langsung mahupun tidak langsung terutamanya kepada Dewan Bandaraya Kuala Lumpur, pihak pengurusan dan penghuni kondominium yang terlibat dalam memberikan kerjasama serta menyalurkan maklumat, pendapat dan cadangan yang bernas dalam menambahbaik kajian ini.

Semoga penghasilan tesis ini dapat menjadi rujukan yang berguna khususnya kepada para pelajar dalam bidang harta tanah untuk tujuan penambahbaikan pada masa akan datang. In Sha Allah.

Wassalam.

ABSTRAK

Kualiti perkhidmatan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan kepuasan penghuni serta menggalakkan mereka membayar caj penyenggaraan yang ditetapkan. Bagi mengukur kualiti perkhidmatan, kajian ini mengkaji tentang komponen pengurusan bangunan untuk mengetahui faktor utama yang mempengaruhi kualiti perkhidmatan dan bayaran caj penyenggaraan bangunan. Objektif kajian ini adalah (i) Mengenalpasti komponen pengurusan yang mempengaruhi kualiti perkhidmatan dan pembayaran caj penyenggaraan bangunan bagi skim perumahan bertingkat; (ii) Mengkaji kesan komponen pengurusan kepada kualiti perkhidmatan dan pembayaran caj penyenggaraan bangunan bagi skim perumahan bertingkat; serta (iii) Mengenalpasti komponen pengurusan paling utama yang mempengaruhi kualiti perkhidmatan dan pembayaran caj penyenggaraan bangunan bagi skim perumahan bertingkat menggunakan kaedah *Analytic Hierarchy Process* (AHP). Sebanyak enam buah kondominium kos sederhana dan tinggi yang terletak di sekitar Kuala Lumpur telah dipilih sebagai kajian kes. 100 borang soal selidik telah diedarkan manakala temubual secara bersemuka telah dilakukan ke atas 50 orang penghuni kondominium menggunakan teknik persampelan mudah. Bagi objektif pertama, penemuan kajian literatur mendapati terdapat lima komponen pengurusan bangunan untuk mengukur kualiti perkhidmatan iaitu keselamatan, kebersihan, perkhidmatan, organisasi dan landskap. Bagi objektif kedua, hasil analisis diskriptif menggunakan Microsoft Excel mendapati penghuni daripada kondominium Desa Damansara, Sri Wangsaria dan Widuri Impian berpuas hati dari segi layanan kakitangan organisasi pengurusan, tempoh masa yang diambil dalam menyelesaikan aduan serta tahap keselamatan yang disediakan oleh perbadanan pengurusan. Kepuasan pengguna menjadikan prestasi kewangan kondominium kukuh kerana penghuni membayar caj penyenggaraan yang ditetapkan mengikut jadual. Berbanding kondominium Bam Villa, Shamelin Bestari dan Stonor Park, penghuni kondominium-kondominium ini tidak berpuas hati dengan layanan kakitangan organisasi pengurusan yang tidak mesra, mengambil masa yang lama untuk menyelesaikan aduan serta tahap keselamatan kondominium yang tidak terjamin. Kesan daripada isu ini, ketiga-tiga kondominium berhadapan dengan isu tunggakan bayaran caj penyenggaraan sekaligus menjadikan prestasi kewangan kondominium tidak memuaskan. Bagi objektif ketiga pula, hasil analisis menggunakan teknik AHP mendapati penghuni bangunan di semua kondominium menekankan faktor keselamatan sebagai faktor utama yang mempengaruhi kualiti perkhidmatan dan bayaran caj penyenggaraan bangunan diikuti oleh faktor perkhidmatan, kebersihan, pengurusan, organisasi dan landskap. Hasil penemuan kajian merumuskan komponen pengurusan bangunan memainkan peranan penting dalam menentukan kualiti perkhidmatan dan kepuasan penghuni bangunan untuk membayar caj penyenggaraan tanpa gagal.

ABSTRACT

Quality of services is one of the most important factors to determine the satisfaction of building occupant and encourage them to pay maintenance charge. To measure the quality of service, this study examined the components of building management to determine the main factor that influences the quality of services and building maintenance charges. The objectives of this study are: (i) To identify the components of building management that influence the quality of services and maintenance charges for high-rise housing scheme; (ii) To study the impact of the components on the quality of services and maintenance charges for high-rise housing scheme; and (iii) To identify the main component of building management that influence the quality of services and maintenance charges for high-rise housing scheme using Analytical Hierarchy Process (AHP) method. A total of six medium and high-cost condominiums in Kuala Lumpur have been selected as case study. 100 questionnaires were distributed while face-to-face interviews were conducted with 50 residents of condominiums using convenience sampling technique. For the first objective, the literature review revealed that there are five building management components to measure the quality of services, namely security, cleanliness, services, organization and landscape. For the second objective, descriptive analysis using Microsoft Excel found that the occupants from Desa Damansara, Sri Wangsaria and Widuri Impian Condominium were satisfied in terms of services from management staff, time taken to resolve complaints and the level of security provided by the management corporation. The satisfaction of the occupants has led to a strong financial performance of the condominiums due to the consistency of the occupants in paying maintenance charges regularly. Compared to Bam Villa, Shamelin Bestari and Stonor Park Condominiums, the occupants were dissatisfied with the unfriendly services from the management staff, the long-time taken to resolve complaints as well as the safety of the condominium. These issues have caused those condominiums to face arrears of maintenance charges and unsatisfactory financial performance. For the third objective, the result of the analysis using AHP technique found that building occupants in all condominiums have emphasised safety aspects as the main factor in influencing the quality of services and maintenance charges followed by service, cleanliness, management organization and landscape. The findings suggested that components of building management play significant role in determining the quality of services and satisfaction of building occupants to encourage them in paying maintenance charges without fail.

SENARAI KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	PENGAKUAN	ii
	DEDIKASI	iii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	<i>ABSTRACT</i>	vi
	SENARAI KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	xiv
	SENARAI RAJAH	xviii
	SENARAI SINGKATAN	xxi
1	Pengenalan	1
	1.1 Pendahuluan	1
	1.2 Latar Belakang Kajian	2
	1.3 Pernyataan Masalah	3
	1.4 Matlamat Kajian	7
	1.5 Objektif Kajian	8
	1.6 Skop Kajian	8
	1.7 Kepentingan Kajian	9
	1.8 Susun Atur Bab	10
2	Pengurusan dan Penyenggaraan Bangunan	
	Strata	12
	2.1 Pendahuluan	12
	2.2 Keperluan Perumahan	13
	2.3 Pembangunan Strata	15

2.4	Pengurusan dan Penyenggaraan Bangunan Strata	17
2.4.1	Konsep Pengurusan Bangunan	18
2.4.2	Konsep Penyenggaraan Bangunan	19
2.4.3	Pihak-pihak Yang Terlibat Dalam Pengurusan dan Penyenggaraan Bangunan Strata	24
2.4.3.1	Pemaju	25
2.4.3.2	Badan Pengurusan Bersama (JMB)	26
2.4.3.3	Perbadanan Pengurusan (MC)	27
2.4.3.4	Pesuruhjaya Bangunan (COB)	27
2.4.3.5	Ejen Pengurusan	27
2.5	Prinsip-prinsip Pengurusan Harta Bersama	28
2.5.1	Sempadan Yang Jelas	29
2.5.2	Undang-undang Yang Sepadan	30
2.5.3	Keputusan Secara Kolektif	30
2.5.4	Meminimumkan Campurtangan Pihak Ketiga	30
2.5.5	Pemantauan Berkesan	31
2.5.6	Hukuman Kepada Pesalah	31
2.5.7	Penyelesaian Kos Efektif	31
2.5.8	Subsidiari Kawasan Besar	32
2.6	Perundangan Berkaitan Konsep Pengurusan Bangunan Strata	33
2.6.1	Akta Hakmilik Strata 1985 (Akta 318)	35
2.6.2	Akta Bangunan dan Harta Bersama (Penyenggaraan dan Pengurusan) 2007 (Akta 663)	39
2.6.3	Penggubalan Akta Pengurusan Strata 2013 (Akta 757)	42
2.7	Sistem Kutipan Caj Penyenggaraan	46
2.8	Kumpulan Wang Penjelas (<i>Sinking Fund</i>)	48
2.9	Komponen Pengurusan Bangunan	49
2.9.1	Faktor Kebersihan	51
2.9.2	Faktor Keselamatan	52
2.9.3	Faktor Perkhidmatan	55

2.9.4	Faktor Organisasi	57
2.9.5	Faktor Ekonomi dan Pendapatan Pemilik Petak	58
2.10	Pengukuran Kualiti Kediaman Strata	59
2.11	Kesimpulan	61
3	SIKAP DAN IMPLIKASINYA KEPADA PENGURUSAN BANGUNAN	62
3.1	Pendahuluan	62
3.2	Komponen Sikap	62
3.2.1	Sifat Sikap	64
3.2.2	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Sikap	64
3.2.2.1	Pengalaman Peribadi	65
3.2.2.2	Pengaruh Persekitaran dan Budaya	65
3.2.2.3	Pengaruh Media Massa	65
3.2.2.4	Faktor Emosional	66
3.2.2.5	Faktor Pendidikan dan Pegangan Agama (Kepercayaan)	66
3.2.3	Jenis-jenis Sikap Dalam Organisasi	66
3.3	Teori Tindakan Kolektif Dalam Amalan Sikap Sesebuah Organisasi	67
3.4	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Hasil Tindakan Kolektif Dalam Pengurusan Bangunan dan Pembayaran Caj Penyenggaraan	69
3.4.1	Ciri-ciri Sumber atau Harta	69
3.4.2	Ciri-ciri Pengguna Sumber atau Harta	70
3.4.3	Ciri-ciri Hasil Dapatan Bagi Persekitaran Harta Bersama	72
3.5	Kualiti Perkhidmatan dan Faktor-faktor Penentu Kepuasan Pembayar Caj Terhadap Gelagat Pembayaran Caj Penyenggaraan	73
3.5.1	Kualiti Perkhidmatan Badan Pengurusan Bangunan	73

3.5.2	Faktor-faktor Penentu Kepuasan Perumahan yang Mempengaruhi Pembayaran Caj Penyenggaraan Bangunan	74
3.5.2.1	Kebersihan	76
3.5.2.2	Penyenggaraan	76
3.5.2.3	Staf Pengurusan	76
3.5.2.4	Pejabat Pengurusan	77
3.5.2.5	Perhubungan Sosial dan Interaksi	77
3.5.2.6	Keselamatan dan Keamanan	77
3.5.2.7	Utiliti	78
3.6	Kesedaran Pemilik Petak Untuk Membayar Caj Penyenggaraan	78
3.7	Implikasi Sikap Pemilik Petak Terhadap Isu Tunggakan Caj Penyenggaraan	80
3.8	Kesimpulan	81
4	METODOLOGI KAJIAN	82
4.1	Pendahuluan	82
4.2	Pemilihan Kawasan Kajian	83
4.3	Gambaran Keseluruhan Metodologi	84
4.4	Rekabentuk Kajian	87
4.5	Kaedah Kajian	89
4.5.1	Kaedah Temubual	89
4.5.2	Kaedah Soal Selidik	90
4.5.3	Penelitian Dokumen	91
4.6	Proses Persampelan	93
4.7	Kebolehpercayaan dan Kesahan Data	94
4.8	Tatacara Kajian	95
4.9	Analisis Kajian	96
4.9.1	Analisis Kajian: Objektif Pertama	96
4.9.2	Analisis Kajian: Objektif Kedua	97
4.9.3	Analisis Kajian: Objektif Ketiga	98
4.10	Kesimpulan	98

5	KAJIAN KES	100
5.1	Pendahuluan	100
5.2	Latar Belakang Kajian Kes	101
5.2.1	Kondominium Desa Damansara	101
5.2.2	Kondominium Dri Wangsaria	103
5.2.3	Kondominium Bam Villa	105
5.2.4	Kondominium Stonor Park	106
5.2.5	Kondominium Widuri Impian	108
5.2.6	Kondominium Shamelin Bestari	110
5.3	Ringkasan Prestasi Kewangan dan Kualiti Perkhidmatan Kajian Kes	111
5.4	Kesimpulan	112
6	ANALISIS KOMPONEN PENGURUSAN BANGUNAN	114
6.1	Pendahuluan	114
6.2	Maklumat Latar Belakang Responden	115
6.2.1	Jantina	115
6.2.2	Kaum	117
6.2.3	Umur	119
6.2.4	Tahap Pendidikan	121
6.2.5	Sektor Pekerjaan	123
6.2.6	Status Penghuni	125
6.2.7	Pendapatan Bulanan	127
6.3	Komponen Pengurusan Bangunan	129
6.3.1	Analisis Sikap Pengurusan dan Perkhidmatan	129
	6.3.1.1 Respon Penghuni Terhadap Aduan Yang Dilaporkan	130
6.3.2	Kesimpulan Hasil Analisis 1: Layanan Kakitangan Organisasi Pengurusan	139
6.4	Perkhidmatan Pelanggan	140
6.4.1	Analisis Tempoh Masa Bagi Menyelesaikan Aduan	140

6.4.2	Kesimpulan Hasil Analisis 2: Tempoh Masa Bagi Menyelesaikan Aduan	146 146
6.5	Keselamatan	147
6.5.1	Kecekapan Pengawal Keselamatan	154
6.5.2	Tahap Kawalan Keselamatan	
6.5.3	Kesimpulan Hasil Analisis 3 : Tahap Keselamatan Kondominium	159
6.6	Faktor-faktor Yang Membantu Dalam Meningkatkan Kutipan	161
6.6.1	Kondomonium Dengan Kutipan Caj Penyenggaraan Yang Baik	161
6.6.2	Kondominium Dengan Kutipan Caj Penyenggaraan Yang Kurang Memuaskan	161
7	ANALISIS KEUTAMAAN KRITERIA DAN ALTERNATIF MENGGUNAKAN KAEDAH PROSES HIERARKI ANALITIK	162
7.1	Pengenalan	162
7.2	Analisis dan Keputusan Proses Hirarki Analitik (AHP)	162
7.2.1	Keputusan Keutamaan Kriteria	163
7.2.2	Keputusan Keutamaan Alternatif	166
	7.2.2.1 Faktor Keselamatan	166
	7.2.2.2 Faktor Perkhidmatan	169
	7.2.2.3 Faktor Kebersihan	171
	7.2.2.4 Faktor Pengurusan	173
	7.2.2.5 Faktor Organisasi	176
	7.2.2.6 Faktor Landskap	178
7.3	Keputusan Pemberat Keseluruhan	180
7.4	Kesimpulan	182

8	HASIL PENEMUAN, CADANGAN DAN RUMUSAN	
	KAJIAN	183
8.1	Pengenalan	183
8.2	Pencapaian Objektif Kajian	184
8.2.1	Pencapaian Objektif 1: Komponen Pengurusan Bangunan Yang Mempengaruhi Kualiti Perkhidmatan dan Pembayaran Caj Penyelenggaraan Bangunan Bagi Perumahan Skim Strata	184
8.2.2	Pencapaian Objektif 2: Kesan Komponen Pengurusan Bangunan Kepada Kualiti Perkhidmatan Dan Pembayaran Caj Penyelenggaraan Bangunan Bagi Perumahan Skim Strata	186
8.2.3	Pencapaian Objektif 3: Komponen Pengurusan Bangunan Paling Utama Yang Mempengaruhi Kualiti Perkhidmatan Dan Pembayaran Caj Penyelenggaraan Bangunan Bagi Perumahan Skim Strata Dengan Menggunakan Kaedah Analisis <i>Analytic Hyrarchy Process</i> (AHP).	187
8.3	Limitasi Kajian	190
8.4	Cadangan Kajian Lanjutan	190
8.5	Rumusan Kajian	191
	RUJUKAN	196

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKASURAT
1.1	Kajian terdahulu berkenaan caj penyenggaraan (Penulis, 2017).	6
2.1	Kesalahan-kesalahan di bawah Akta 318	36
2.2	Jumlah aduan yang diterima berkaitan Akta 663 oleh KKBPKT dari tahun 2009 hingga 2011	40
2.3	Statistik Tindakan Penguatkuasaan Akta 663 Mengikut Seksyen pada tahun 2014	41
4.1	Penelitian dokumen kewangan kajian kes	92
5.1	Ringkasan prestasi kewangan dan keadaan pengurusan kajian kes	112
6.1	Bilangan Responden bagi Setiap Kondominium	115
6.2	Pecahan responden mengikut jantina	116
6.3	Pecahan responden mengikut kaum	118
6.4	Pecahan umur responden	120
6.5	Tahap pendidikan responden	122
6.6	Sektor pekerjaan responden	124
6.7	Status Penghuni	126
6.8	Pendapatan bulanan responden	128
6.9	Respon penghuni Kondominium Desa Damansara berkenaan “Adakah layanan baik diberikan oleh kakitangan organisasi pengurusan semasa aduan dilaporkan?”	130
6.10	Respon penghuni Kondominium Sri Wangsaria berkenaan “Adakah layanan baik diberikan oleh kakitangan organisasi pengurusan semasa aduan dilaporkan?”.	132

6.11	Respon penghuni Kondominium Widuri Impian berkenaan “Adakah layanan baik diberikan oleh kakitangan organisasi pengurusan semasa aduan dilaporkan?”	133
6.12	Respon penghuni Kondominium Bam Villa berkenaan “Adakah layanan baik diberikan oleh kakitangan organisasi pengurusan semasa aduan dilaporkan?”	135
6.13	Respon penghuni Kondominium Shamelin Bestari berkenaan “Adakah layanan baik diberikan oleh kakitangan organisasi pengurusan semasa aduan dilaporkan?”	136
6.14	Respon penghuni Kondominium Stonor Park berkenaan “Adakah layanan baik diberikan oleh kakitangan organisasi pengurusan semasa aduan dilaporkan?”	138
6.15	Respon penghuni Kondominium Desa Damansara berkenaan “Berapa lamakah setiap aduan itu berjaya diselesaikan?”	141
6.16	Respon penghuni Kondominium Sri Wangsaria berkenaan “Berapa lamakah setiap aduan itu berjaya diselesaikan?”	142
6.17	Respon penghuni Kondominium Widuri Impian berkenaan “Berapa lamakah setiap aduan itu berjaya diselesaikan?”.	143
6.18	Respon penghuni Kondominium Bam Villa berkenaan “Berapa lamakah setiap aduan itu berjaya diselesaikan?”	144
6.19	Respon penghuni Kondominium Shamelin Bestari berkenaan “Berapa lamakah setiap aduan itu berjaya diselesaikan?”	145
6.20	Respon penghuni Kondominium Stonor Park berkenaan “Berapa lamakah setiap aduan itu berjaya diselesaikan?”	146
6.21	Respon penghuni berkenaan “Adakah pengawal keselamatan di kawasan anda terlatih?”	147
6.22	Respon penghuni berkenaan “Adakah pengawal keselamatan di kawasan anda terlatih?”	148
6.23	Respon penghuni Kondominium Widuri Impian berkenaan “Adakah pengawal keselamatan di kawasan anda terlatih?”	149
6.24	Respon penghuni Kondominium Bam Villa berkenaan “Adakah Pengawal Keselamatan Di Kawasan Anda Terlatih?”	150

6.25	Respon penghuni Kondominium Shamelin Bestari berkenaan “Adakah Pengawal Keselamatan Di Kawasan Anda Terlatih?”	151
6.26	Respon penghuni Kondominium Stonor Park berkenaan “Adakah Pengawal Keselamatan Di Kawasan Anda Terlatih?”	152
6.27	Respon penghuni kondominium yang terlibat terhadap soalan “Apakah masalah yang mungkin timbul sekiranya pengawal keselamatan yang menjaga kondominium terdiri dari warga asing?”	153
6.28	Respon penghuni Kondominium Desa Damansara terhadap soalan “Adakah tahap kawalan keselamatan di kawasan anda memuaskan?”	154
6.29	Respon penghuni Kondominium Sri Wangsaria terhadap soalan “Adakah tahap kawalan keselamatan di kawasan anda memuaskan?”.	155
6.30	Respon penghuni kondominium terhadap soalan “Adakah tahap kawalan keselamatan di kawasan anda memuaskan?”	156
6.31	Respon penghuni Kondominium Bam Villa terhadap soalan “Adakah tahap kawalan keselamatan di kawasan anda memuaskan?”	157
6.32	Respon penghuni Kondominium Shamelin Bestari terhadap soalan “Adakah Tahap Kawalan Keselamatan di Kawasan Anda Memuaskan?”	157
6.33	Respon penghuni Kondominium Stonor Park terhadap soalan “Adakah tahap kawalan keselamatan di kawasan anda memuaskan?”	158
6.34	Respon keseluruhan penghuni di keenam-enam kondominium berkenaan soalan “Adakah Tahap Keselamatan Kondominium anda Memuaskan?”	159
7.1	SkalanisbahuntukKaedahPerbandinganBerpasangan (PCM)	163
7.2	Pengambilan keputusan Kaedah Perbandingan Berpasangan (PCM) kriteria	164
7.3	Nilai skala PCM dihitung menggunakan prosedur normalisasi	164
7.4	Keputusan nilai pemberat dan kedudukan relatif kriteria	165

7.5	Pengambilan keputusan Kaedah Perbandingan Berpasangan (PCM) alternatif bagi kriteria Keselamatan	167
7.6	Nilai skala PCM bagi Keselamatan	167
7.7	Keputusan nilai pemberat dan kedudukan relatif alternatif	167
7.8	Pengambilan keputusan Kaedah Perbandingan Berpasangan(PCM) alternatif bagi kriteria perkhidmatan	169
7.9	Nilai skala PCM bagi kriteria perkhidmatan	169
7.10	Keputusan nilai pemberat dan kedudukan relatif alternatif	170
7.11	Pengambilan keputusan Kaedah Perbandingan Berpasangan(PCM) alternatif bagi kriteria kebersihan	171
7.12	Nilai skala PCM bagi kriteria kebersihan	172
7.13	Keputusan nilai pemberat dan kedudukan relatif alternatif	172
7.14	Pengambilan keputusan Kaedah Perbandingan Berpasangan(PCM) alternatif bagi kriteria Pengurusan	174
7.15	Nilai skala PCM bagi kriteria Pengurusan	174
7.16	Nilai pemberat dan kedudukan relatif alternatif bagi kriteria Pengurusan	174
7.17	Pengambilan keputusan Kaedah Perbandingan Berpasangan (PCM) alternatif bagi kriteria Organisasi	176
7.18	Nilai skala PCM bagi kriteria Organisasi	177
7.19	Nilai pemberat dan kedudukan relatif alternatif bagi kriteria Organisasi	177
7.20	Pengambilan keputusan Kaedah Perbandingan Berpasangan (PCM) alternatif bagi kriteria Landskap	179
7.21	Nilai skala PCM bagi kriteria Landskap	179
7.22	Nilai pemberat dan kedudukan relatif alternatif bagi landskap	179
7.23	Nilai pemberat keseluruhan dan <i>ranking</i> alternatif	181

SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	MUKASURAT
2.1	Kategori Penyenggaraan	22
2.2	Prinsip asas pengurusan harta bersama	29
2.3	Evolusi undang-undang pengurusan bangunan strata	33
2.4	Tempoh interim dan tiga entiti dalam pengurusan dan penyenggaraan bangunan dan harta bersama bangunan strata dalam Akta 663	39
2.5	Teori Maslow	49
2.6	Komponen Pengurusan Bangunan	50
3.1	Faktor-faktor pembentukan sikap	65
3.2	Faktor-faktor penentu kepuasan perumahan	75
4.1	Carta Alir Metodologi Kajian	84
5.1	Persekitaran Kondominium Desa Damansara	102
5.2	Persekitaran Kondominium Sri Wangsaria	104
5.3	Kondominium Bam Villa	105
5.4	Peta lokasi Kondominium Stonor Park	107
5.5	Kondominium Widuri Impian	109
6.1	Jantina Keseluruhan Responden	116
6.2	Taburan jantina penghuni bagi keenam-enam kondominium	117
6.3	Statistik kaum di keenam-enam kondominium	118
6.4	Taburan kaum bagi keenam-enam kondominium	119
6.5	Pecahan umur responden di keenam-enam kondominium	120
6.6	Pecahan umur responden bagi keenam-enam kondominium	121
6.7	Tahap pendidikan di enam Kondominium yang dikaji	122
6.8	Tahap pendidikan responden bagi keenam-enam kondominium	123

6.9	Sektor pekerjaan responden di keenam-enam kondominium	124
6.10	Sektor pekerjaan responden bagi keenam-enam kondominium	125
6.11	Status penghuni di enam kondominium yang dikaji	126
6.12	Status penghuni bagi kondominium yang dikaji	127
6.13	Pendapatan bulanan responden enam kondominium terlibat	128
6.14	Pendapatan bulanan penghuni bagi keenam-enam kondominium	129
6.15	Tahap kepuasan penghuni terhadap layanan kakitangan pengurusan bagi Kondominium Desa Damansara	131
6.16	Tahap kepuasan penghuni terhadap layanan kakitangan pengurusan bagi Kondominium Sri Wangsaria	132
6.17	Tahap kepuasan penghuni terhadap layanan kakitangan pengurusan bagi Kondominium Widuri Impian	134
6.18	Tahap kepuasan penghuni terhadap layanan kakitangan pengurusan bagi Bam Villa	135
6.19	Tahap kepuasan penghuni terhadap layanan kakitangan pengurusan bagi Shamelin Bestari	137
6.20	Tahap kepuasan terhadap layanan kakitangan pengurusan Kondominium Stonor Park	138
6.21	Tempoh masa bagi menyelesaikan aduan yang dilaporkan bagi Kondominium Desa Damansara	141
6.22	Tempoh masa bagi menyelesaikan aduan yang dilaporkan bagi Kondominium Sri Wangsaria	142
6.23	Tempoh masa bagi menyelesaikan aduan yang dilaporkan bagi Kondominium Widuri Impian	143
6.24	Tempoh masa bagi menyelesaikan aduan yang dilaporkan bagi Kondominium Bam Villa	144
6.25	Tempoh masa bagi menyelesaikan aduan yang dilaporkan bagi Kondominium Shamelin Bestari	145
6.26	Tempoh masa bagi menyelesaikan aduan yang laporkan bagi Kondominium Stonor Park	146
6.27	Status latihan pengawal keselamatan di Kondominium Desa Damansara	148

6.28	Status latihan pengawal keselamatan di Kondominium Sri Wangsaria	149
6.29	Status latihan pengawal keselamatan di Kondominium Widuri Impian	150
6.30	Status latihan pengawal keselamatan di Kondominium Bam Villa	151
6.31	Status latihan pengawal keselamatan di Kondominium Shamelin Bestari	151
6.32	Status latihan pengawal keselamatan di Kondominium Stonor Park	152
6.33	Jawapan kolektif “Apakah masalah yang mungkin timbul sekiranya pengawal keselamatan yang menjaga kondominium terdiri dari warga asing?”	153
6.34	Tahap kepuasan keselamatan Kondominium Desa Damansara	154
6.35	Tahap kepuasan keselamatan Kondominium Sri Wangsaria	155
6.36	Tahap kepuasan keselamatan Kondominium Widuri Impian	156
6.37	Tahap kepuasan keselamatan Kondominium Bam Villa	157
6.38	Tahap kepuasan keselamatan Kondominium Shamelin Bestari	158
6.39	Tahap kepuasan keselamatan Kondominium Stonor Park	159
6.40	Jawapan kolektif “Tahap Kawalan Keselamatan di Keenam-Enam Kondominium”	160
8.1	Perlaksanaan pembayaran caj penyenggaraan melalui konsep I-Strata	190

SENARAI SINGKATAN

AHP	-	<i>Analytical Hierarchy Process</i>
AHS	-	Akta Hakmilik Strata 1985
CCTV	-	<i>Close-Circuit Television/</i> Kamera litar tertutup
COB	-	<i>Commissioner Of Building/</i> Pesuruhjaya Bangunan
DBKL	-	Dewan Bandaraya Kuala Lumpur
DMC	-	<i>Deed of Mutual Convenants</i>
JMB	-	<i>Joint Management Body/</i> Badan Pengurusan Bersama
KKBPKT	-	Kementerian Kesejahteraan Bandar dan Kerajaan Tempatan
KTN	-	Kanun Tanah Negara 1965
MC	-	<i>Management Corporation/</i> Perbadanan Pengurusan
MCDA	-	<i>Multiple-criteria decision analysis</i>
PBN	-	Pihak Berkuasa Negeri
PBT	-	Pihak Berkuasa Tempatan
PCM	-	<i>Pairwise Comparison Method</i>
WLC	-	<i>Weight Linear Combination</i>

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Perumahan berbilang tingkat atau perumahan skim strata telah menjadi pilihan masyarakat pada hari ini khususnya yang tinggal di kawasan bandar. Faktor peningkatan kadar urbanisasi disertai dengan penawaran tanah yang terhad telah menyebabkan harga perumahan berteres telah meningkat secara mendadak. Secara tidak langsung, perkara ini telah mendorong masyarakat untuk beralih kepada perumahan skim strata yang lebih mampu milik. Kesan daripada peningkatan ini, maka pembangunan perumahan skim strata yang dibina dalam bentuk kondominium, apartmen dan sebagainya terus berkembang pesat khususnya di kawasan bandar berkepadatan tinggi. Antara tahun 2005 hingga 2012, Selangor telah mencatatkan peratusan pembangunan skim strata tertinggi iaitu sebanyak 41% diikuti oleh beberapa buah bandaraya lain seperti Kuala Lumpur (22%), Pulau Pinang (15.2%) dan Johor (7.3%). Di luar negara, senario yang sama turut berlaku di Australia (27.5%), Singapura (84%) dan Hong Kong (95%) di mana pembangunan perumahan berstrata terus meningkat bagi memenuhi permintaan masyarakat (Abd Wahab *et al.*, 2015).

Menurut Abd Wahab *et al.* (2016), selain nilainya yang mampu milik masyarakat tertarik dengan kediaman skim strata disebabkan oleh kepelbagaian kemudahan yang disediakan kepada penghuni seperti tempat letak kenderaan, kawalan keselamatan 24 jam, ruang santai terbuka, kawasan landskap, kolam renang,

dewan, surau, gelanggang permainan, gimnasium, taman permainan kanak-kanak, ruangan berbeku dan sebagainya yang diwujudkan khas untuk penggunaan penghuni bangunan. Kemudahan ini dinamakan sebagai harta bersama yang merujuk kepada mana-mana bahagian lot yang tidak terkandung dalam mana-mana petak di dalam bangunan strata, digunakan atau dinikmati secara bersama oleh semua penghuni. Dengan adanya harta bersama ini, ia menjadi satu bentuk kepuasan kepada penghuni kerana memiliki perumahan yang dilengkapi dengan pelbagai kemudahan yang sedia diakses pada bila-bila masa.

Bagi memastikan bangunan dan harta bersama ini sentiasa berada dalam keadaan yang baik, maka penyenggaraan perlu dilakukan secara berkala supaya keselamatan dan keselesaan penghuni terjamin. Dalam perkara ini, Akta Bangunan dan Harta Bersama (Penyenggaraan dan Pengurusan) 2007 atau Akta 663 di bawah Seksyen 23 telah memperuntukan kewajipan semua pembeli untuk menjelaskan caj penyenggaraan bagi tujuan penyenggaraan dan pengurusan bangunan dan harta bersama yang dikutip oleh pemilik, pemaju, JMB, MC atau ejen pengurusan daripada pembeli atau pemilik petak. Ia menjadi salah satu tanggungjawab pemilik petak untuk menjelaskan caj penyenggaraan yang ditetapkan mengikut tempoh tertentu sebagaimana yang dinyatakan dalam Perjanjian Jual dan Beli. Melalui pengutan caj penyenggaraan ini, pihak pengurusan dapat menampung kos-kos penyenggaraan bangunan dan harta bersama, seterusnya membolehkan kerja-kerja penyenggaraan dapat berjalan dengan lancar dan sempurna. Manakala penghuni bangunan dan pemilik petak pula dapat menikmati dan menggunakan harta bersama yang disediakan.

1.2 Latar Belakang Kajian

Isu tunggakan kutipan caj penyenggaraan dan pengurusan bangunan dan harta bersama merupakan antara isu yang sering diketengahkan oleh ramai pengkaji terdahulu. Menurut Abd Wahab *et al.* (2016), Harian Metro melaporkan hanya 20 hingga 40 peratus sahaja penghuni yang tinggal di bangunan skim strata sama ada berkos rendah, sederhana mahupun tinggi di sekitar Kuala Lumpur yang membayar

caj penyenggaraan setiap kali kutipan dibuat manakala selebihnya pula, gagal berbuat demikian. Kesannya, Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) terpaksa menanggung kerugian sebanyak RM50 juta setahun untuk melaksanakan kerja-kerja penyenggaraan bangunan perumahan skim strata. Berdasarkan statistik yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KKBPKT) bagi separuh tahun pertama 2011, daripada 7,748 kes yang diambil tindakan penguatkuasaan, 97 peratus daripadanya adalah kesalahan di bawah Seksyen 34 iaitu kegagalan membayar caj penyenggaraan yang melibatkan 7,486 kes. Begitu juga dengan statistik yang dikeluarkan pada tahun 2014 apabila 7,717 kes yang diambil tindakan, 87 peratus daripadanya turut melibatkan kegagalan membayar caj penyenggaraan oleh pemilik petak yang melibatkan tindakan pengeluaran surat dan notis peringatan untuk 6,742 kes.

Tam (2013) menjelaskan bahawa walaupun Akta 663 telah memperuntukan kaedah untuk mendapatkan semula caj penyenggaraan yang tertunggak daripada pemilik petak, namun pihak pengurusan tidak dapat berbuat demikian disebabkan oleh ketiadaan satu panduan yang jelas untuk melaksanakan tindakan tersebut terhadap pemilik petak yang ingkar. Perkara ini menjadi lebih rumit apabila pemilik petak tidak tinggal di petak berkenaan sebaliknya memberikan penyewaan ke atas petak tersebut. Dalam perkara ini, tindakan undang-undang adalah tidak terpakai ke atas pihak penyewa menyebabkan isu ini semakin berlarutan dan tidak dapat diselesaikan. Isu tunggakan caj penyenggaraan ini bukan sahaja berlaku di Malaysia tetapi turut dihadapi oleh negara-negara sedang membangun termasuklah Hong Kong, Taiwan dan Korea Utara (Abd Wahab *et al.*, 2015). Persoalannya, apakah yang menyebabkan pemilik petak enggan dan gagal membayar caj penyenggaraan mengikut tempoh masa yang telah ditetapkan?

1.3 Penyataan Masalah

Berdasarkan kajian yang dilakukan oleh Kuo *et al.* (2011) mendapati kepuasan pemilik petak terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan akan menentukan corak pembayaran caj penyenggaraan. Ini bermakna, kualiti

perkhidmatan memainkan peranan penting untuk menggalakkan penghuni petak membayar caj penyenggaraan yang dikenakan. Kajian yang dilakukan oleh Ghani *et al.* (2014) pula mendapati rasa tidak puas hati pemilik petak terhadap mutu dan kualiti perkhidmatan yang diberikan telah menyebabkan pemilik petak enggan membayar caj penyenggaraan yang telah ditetapkan. Maka, Ghani *et al.* (2014) telah menyenaraikan tujuh faktor yang menyumbang kepada ketidakpuasan hati pemilik petak yang menyebabkan mereka enggan membayar caj penyenggaraan, iaitu:

1. Tahap kebersihan yang rendah;
2. Penyenggaraan bangunan yang teruk;
3. Kakitangan pengurusan yang memberi layanan buruk dan kasar kepada penghuni bangunan atau pemilik petak;
4. Pejabat pengurusan yang tidak terurus;
5. Perhubungan sosial dan interaksi yang lemah;
6. Keselamatan dan keamanan bangunan yang melibatkan isu kecurian yang kerap berlaku, kehadiran pelawat-pelawat yang tidak diundang dan gangguan-gangguan lain yang sukar diramal dari masa ke masa; serta
7. Aspek kepenggunaan (*Utility*) seperti permasalahan tempat letak kereta dan motosikal, kereta dikunci (*clamped*), kolam mandi tidak berfungsi dengan baik, lif sentiasa bermasalah dan sebagainya.

Apabila pemilik petak tidak berpuas hati dengan perkara-perkara ini, maka ia akan menyebabkan pemilik petak meragui jumlah yang perlu dibayar, iaitu tidak setimpal dengan kualiti perkhidmatan yang diberikan (Yasmin dan Nor Azlina, 2006; Murad *et al.*, 2007; Hamzah *et al.*, 2011). Faktor tidak yakin terhadap kredibiliti pihak pengurusan yang telah diberikan kuasa untuk mentadbir dan mengurus bangunan skim strata dengan sewajarnya turut dikenalpasti menjadi punca kepada keengganan pemilik petak untuk membayar caj penyenggaraan yang ditetapkan (Vanoyan, 2004). Menurut Yasmin dan Nor Azlina (2006), amalan pengurusan pihak pemaju yang gagal menguruskan bangunan dengan baik turut menyumbang kepada keengganan pemilik petak untuk membayar caj penyenggaraan yang ditetapkan. Manakala tahap kemahiran dan pengetahuan yang rendah serta tidak memadai untuk melaksanakan kerja-kerja menguruskan perumahan skim strata yang

rumit telah menyebabkan amalan pengurusan pihak pengurusan tidak telus, tidak aktif, serta tidak cekap. Berdasarkan aduan yang diterima oleh Unit COB, Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) misalnya, perbadanan pengurusan gagal untuk menangani isu paip yang pecah dalam tempoh masa yang singkat, malah mengambil masa yang lama dan berminggu-minggu untuk membuat kerja pembaikan, sedangkan pemilik petak mengharapkan masalah ini dapat diselesaikan secepat mungkin. Dalam perkara ini, KKBPKT (2015a) bersetuju bahawa kualiti penyampaian perkhidmatan yang baik boleh dilihat melalui keupayaan pihak pengurusan dalam menyelesaikan jumlah aduan yang diterima dalam tempoh masa yang singkat dan munasabah.

Selain itu, terdapat segelintir pemilik petak yang beranggapan bahawa hanya pemilik petak yang menggunakan kemudahan yang disediakan sahaja khususnya kolam renang, rumah kelab dan gimnasium perlu membayar caj penyelenggaraan. Manakala pemilik petak yang tidak menggunakan sebarang fasiliti yang disediakan, tidak terikat dengan sebarang caj yang perlu dibayar untuk menyelenggara fasiliti-fasiliti tersebut. Hakikatnya, dalam Perjanjian Jual Beli yang ditandatangani oleh pembeli semasa proses pembelian unit petak dalam skim bangunan strata, *Deed of Mutual Covenant* telah menyatakan dengan jelas bahawa mereka tetap perlu membayar caj penyelenggaraan yang ditetapkan walaupun tidak menggunakan fasiliti yang disediakan. Kesedaran yang rendah serta sikap tidak peka pemilik petak ini secara tidak langsung telah mengeruhkan lagi keadaan (Tawil *et al.*, 2011).

Dalam perkara ini, Weidemann *et al.* (1982) menegaskan kepuasan perumahan menjadi cerminan kepada pencapaian kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh pihak pengurusan. Ghani *et al.* (2014) pula menyatakan kepuasan penghuni dilihat melalui sikap yang ditunjukkan. Memiliki kawasan perumahan yang menyeronokkan, selamat, sejahtera, dilengkapi dengan pelbagai kemudahan, memberi peluang kepada penghuni untuk melakukan pelbagai aktiviti yang diminati, beriadah, bersosial dan sebagainya merupakan antara indikator penting yang menunjukkan bahawa penghuni berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan yang disediakan (Gabriel dan Bowling, 2004). Maka, kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh pihak pengurusan dalam menyelenggara dan menguruskan bangunan dan harta bersama memainkan peranan penting dalam memastikan kepuasan penghuni

terhadap perumahan yang disediakan tercapai (Ghani *et al.*, 2014). Sebaliknya, kualiti perkhidmatan yang tidak memenuhi kepuasan penghuni akan menyebabkan pemilik petak enggan untuk membayar caj penyenggaraan yang ditetapkan kerana dengan kualiti dan mutu perkhidmatan yang telah diberikan oleh pihak pengurusan tidak setimpal dengan pelaburan yang dibuat (Abd Wahab *et al.*, 2015; Abd Wahab *et al.*, 2016). Oleh sebab itu, kualiti perkhidmatan adalah sangat penting dan perlu diberi penekanan sewajarnya supaya isu pembayaran caj penyenggaraan ini dapat diatasi.

Ramai pengkaji terdahulu telah menjalankan kajian berkenaan isu tunggakan bayaran caj penyenggaraan bagi bangunan kediaman berstrata sekitar tahun 2006 hingga 2016 seperti yang ditunjukkan dalam **Jadual 1.1** berikut.

Jadual 1.1: Kajian terdahulu berkenaan caj penyenggaraan (Penulis, 2017).

Pengkaji (Tahun)	Kajian
Yasmin dan Nor Azlina (2006)	Tinjauan umum berkenaan isu ketidakbayaran terhadap dana pengurusan bangunan berstrata di Kuala Lumpur
Tawil <i>et al.</i> (2009)	Pengumpulan caj penyenggaraan bagi bangunan kediaman berbilang tingkat di Kuala Lumpur: Perspektif Pemilik
Daud (2010)	Kesukaran pengurusan dalam mengurus kompleks kediaman berbilang tingkat di Malaysia: Aspek caj penyenggaraan
Tawil <i>et al.</i> (2011)	Isu caj penyenggaraan dalam pengurusan bangunan perumahan berbilang tingkat di Malaysia menggunakan analisis model <i>Fuzzy Conjoint</i>
Tawil <i>et al.</i> (2012)	Kajian pengurusan kewangan perbadanan pengurusan bagi bangunan perumahan berbilang tingkat berhubung dana pengurusan dan kemudahan yang disediakan
Ghani <i>et al.</i> (2014)	Faktor-faktor penentu kepuasan perumahan yang memberi kesan terhadap gelagat pembayaran caj penyenggaraan bagi perumahan bertingkat
Abd Wahab <i>et al.</i> (2015)	Isu penyenggaraan bangunan: Senario bangunan kediaman berbilang tingkat di Malaysia
Abd Wahab <i>et al.</i> (2016)	Soal selidik pengklasifikasian dana penyenggaraan bagi bangunan kediaman berbilang tingkat di Lembah Klang

Bagaimanapun, kajian ini ingin mengkaji isu tunggakan caj penyenggaraan ini melalui perspektif kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh pihak pengurusan yang mempengaruhi keengganan pemilik petak membayar caj penyenggaraan yang ditetapkan. Kajian ini akan mengukur kualiti perkhidmatan berdasarkan beberapa komponen pengurusan bangunan yang dijadikan sebagai pembolehubah. Maka, persoalan yang ingin diketengahkan dalam kajian ini adalah:

1. Apakah komponen pengurusan bangunan yang mempengaruhi kualiti perkhidmatan dan pembayaran caj penyenggaraan oleh pemilik petak?;
2. Bagaimanakah komponen pengurusan bangunan ini memberi kesan kepada kualiti perkhidmatan dan pembayaran caj penyenggaraan pemilik petak?; dan
3. Di antara komponen-komponen yang dikenalpasti, yang manakah komponen paling utama dalam mempengaruhi kualiti perkhidmatan dan pembayaran caj penyenggaraan oleh pemilik petak?.

Hasil daripada kajian ini, komponen pengurusan bangunan paling utama dapat dikenalpasti untuk diberi perhatian sewajarnya sekaligus membantu menangani isu ini dengan sewajarnya. Berdasarkan kupasan persoalan ini, diharapkan kajian ini dapat membantu pihak-pihak yang berkaitan dalam memperbaiki kualiti perkhidmatan yang diberikan supaya isu keengganan pemilik petak untuk membayar caj penyenggaraan yang ditetapkan mengikut tempoh masa yang ditetapkan dapat diatasi pada masa akan datang.

1.4 Matlamat

Matalamat kajian ini dijalankan adalah untuk mengetahui faktor utama yang mempengaruhi kualiti perkhidmatan dan pembayaran caj penyenggaraan bangunan oleh pemilik petak bangunan kediaman skim strata.

1.5 Objektif Kajian

Berdasarkan perbincangan yang telah dibuat, maka kajian ini dijalankan untuk mencapai objektif-objektif berikut.

1. Mengenalpasti komponen pengurusan bangunan yang mempengaruhi kualiti perkhidmatan dan pembayaran caj penyenggaraan bangunan bagi perumahan skim strata kondominium;
2. Mengkaji kesan komponen pengurusan bangunan kepada kualiti perkhidmatan dan pembayaran caj penyenggaraan bangunan bagi perumahan skim strata kondominium; serta
3. Mengenalpasti komponen pengurusan bangunan paling utama yang mempengaruhi kualiti perkhidmatan dan pembayaran caj penyenggaraan bangunan bagi perumahan skim strata menggunakan kaedah *Analytic Hierarchy Process* (AHP).

1.6 Skop Kajian

Kajian ini menggunakan kaedah kajian campuran (*mixed method*) yang melibatkan pengumpulan data primer secara kuantitatif dan kualitatif. Dari segi pengumpulan data kuantitatif, kajian soal selidik dilakukan ke atas responden yang terdiri daripada pemilik petak atau penyewa yang menghuni enam buah kondominium berbeza yang dipilih sebagai kajian kes. Pemilihan kondominium ini dibuat berdasarkan faktor status ekonomi penghuni bangunan yang berada dalam golongan berkemampuan iaitu penghuni kondominium berkos sederhana dan tinggi. Ini kerana, seharusnya isu kemampuan kewangan pemilik petak untuk membayar caj penyenggaraan adalah tidak timbul kerana pemilik petak merupakan golongan masyarakat berpendapatan tinggi. Tetapi sekiranya ia berlaku, maka wujudnya isu ketidakpuashatian pemilik petak terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh pihak pengurusan.

Maka, melalui penjelasan ini, penulis telah mengenalpasti enam buah kondominium berkos tinggi dimana, tiga daripadanya mempunyai rekod bayaran caj penyenggaraan yang baik dan selebihnya mempunyai rekod bayaran caj penyenggaraan yang tidak memuaskan. Perbezaan rekod bayaran caj penyenggaraan ini dibuat untuk membolehkan analisis perbandingan berkenaan kepuasan pemilik petak terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh pihak pengurusan dapat dilaksanakan dan seterusnya mengenalpasti punca permasalahan ini yang dilihat semakin berlarutan. Kesemua kondominium yang dipilih ini adalah terletak di bawah kawasan pentadbiran Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL).

1.7 Kepentingan Kajian

Fungsi kutipan caj penyenggaraan dibuat adalah untuk menggerakkan seluruh jentera operasi pengurusan dan penyenggaraan kondominium. Kegagalan badan pengurusan dalam mengutip caj penyenggaraan secara sistematik atau keengganan pemilik membayar caj penyenggaraan tersebut akan memberi kesan terhadap aktiviti penyenggaraan dan pengurusan kondominium yang sukar dilaksanakan dengan berkesan. Akibatnya, ia akan memberi impak penurunan nilai pasaran setiap unit-unit kondominium tersebut, menjejaskan reputasi bangunan dalam pasaran harta tanah, kerosakan fizikal bangunan, aset alih dan tidak alih pula mengalami defisit yang amat ketara serta menyebabkan pembeli berpotensi untuk menarik diri daripada membeli kondominium tersebut (Kyle *et al.*, 2000). Oleh yang demikian, kajian ini diharapkan dapat menjadi penanda aras kepada industri perumahan negara khususnya kepada pemaajuan kondominium di dalam bandar-bandar besar khususnya di Kuala Lumpur, Johor Bahru dan Pulau Pinang tentang kepentingan kutipan caj penyenggaraan secara sistematik dalam melicinkan aktiviti penyenggaraan dan pengurusan kondominium.

Selain itu, kepentingan kajian ini diharap dapat membantu pihak yang berkepentingan atau *stakeholder* seperti Pesuruhjaya Bangunan (*Commisioner of Buildings*, COB), Perbadanan Pengurusan (*Management Corporation*, MC), Badan Pengurusan Bersama (*Joint Management Body*, JMB), pemaju dan kontraktor

perkhidmatan yang terlibat di dalam aktiviti penyenggaraan dan pengurusan kondominium sama ada secara langsung dan tidak langsung untuk menggunakan penemuan kajian ini sebagai suatu piawaian atau rujukan pada masa hadapan.

1.8 Susun Atur Bab

Kajian ini mengandungi lapan (8) bab yang disusun mengikut aturan serta turutan yang telah ditetapkan. Bab 1 akan membincangkan tentang gambaran keseluruhan berkenaan tesis ini yang memperincikan tentang latar belakang dan isu kajian yang ingin diketengahkan, penetapan objektif, matlamat, skop, kepentingan kajian serta susun atur bab.

Perbincangan secara teori atau kajian literatur dalam kajian ini dibahagikan kepada Bab 2 dan Bab 3. Perbincangan dalam Bab 2 merangkumi kajian terdahulu berkenaan teori pengurusan dan kualiti perkhidmatan. Perbincangan ini akan menjurus kepada implikasi kualiti perkhidmatan terhadap pembayaran caj penyenggaraan oleh pemilik petak dan penghuni bangunan kondominium. Manakala Bab 3 pula mengandungi perbincangan berkenaan Teori Sikap yang menekankan tingkahlaku pemilik petak dan penghuni bangunan apabila kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh pihak pengurusan tidak mencapai tahap kepuasan mereka. Implikasi daripada perkara ini akan membawa kepada corak pembayaran caj penyenggaraan sama ada konsisten atau sebaliknya.

Bab 4 kajian ini membincangkan tentang metodologi kajian yang digunakan dalam mencapai objektif kajian yang telah ditetapkan. Ia merangkumi perbincangan tentang pemilihan kawasan kajian, gambaran keseluruhan metodologi kajian, rekabentuk kajian, kaedah pengumpulan data, kaedah temubual, kaedah soal selidik, proses persampelan, kebolehpercayaan dan kesahan data, tatacara kajian serta analisis kajian untuk objektif pertama, kedua dan ketiga.

Bab 5 akan mengandungi perincian berkenaan kajian kes. Bab ini membincangkan profail enam (6) buah kondominium yang dipilih serta justifikasi pemilihan yang telah dibuat. Perbincangan ini turut memfokuskan beberapa elemen pengurusan yang memberi implikasi kepada corak pembayaran caj penyenggaraan bagi setiap kondominium.

Seterusnya, analisis kajian akan dibuat dalam Bab 6 dan Bab 7. Bab 6 mengandungi perbincangan analisis data komponen pengurusan bangunan yang secara keseluruhannya memfokuskan perbincangan data kualitatif. Manakala Bab 7 akan membincangkan analisis keutamaan kriteria dan alternatif dengan menggunakan kaedah proses hirarki analitik (AHP) yang memfokuskan perbincangan data kuantitatif.

Di akhir kajian ini, penulis akan merangkumkan penemuan dan rumusan dalam Bab 8. Bab ini mengandungi perbincangan hasil kajian dan cadangan untuk penambahbaikan pada masa akan datang. Rumusan kepada isu yang diketengahkan turut akan dibincangkan sebagai penutup kepada penulisan tesis ini.

RUJUKAN

- Abas, N. R. B. (2010). *Risk assessment for demolition works in Malaysia*. Universiti Malaysia Pahang.
- Abd Wahab, S. R. H., Ani, A. I. C., Sairi, A., Tawil, N. M., Razak, M. Z. A., Nifa, F. A. A., . . . Hussain, A. (2016). *A survey on classification of maintenance fund for high rise residential building in Klang Valley*. Paper presented at the AIP Conference Proceedings.
- Abd Wahab, S. R. H., Sairi, A., Che-Ani, A., Tawil, N., & Johar, S. (2015). Building Maintenance Issues: A Malaysian Scenario for High Rise Residential Buildings. *International Journal of Applied Engineering Research*, 10(6), 15759-15776.
- Abidin, N. Z., Lyndon, N., & Rahim, M. H. A. (2016). Impak Projek Inovasi Pencegahan Jenayah Kawasan Perumahan: Analisa Daripada Pandangan Komuniti Lokal (The Impact of Crime Prevention Project Innovation of Housing Area: Analysis of the Views of Local Communities). *e-Bangi*, 11(2).
- Agrawal, A., & Gibson, C. C. (1999). Enchantment and disenchantment: the role of community in natural resource conservation. *World development*, 27(4), 629-649.
- Agus, M. R., & Sidin, F. N. (2000). *Pembangunan dan dinamika masyarakat Malaysia*: Utusan Pub. & Dist.
- Ahlbrandt Jr., R. S., & Brophy, P. C. (1976). Management: An important element of the housing environment. *Environment and Behavior*, 8(4), 505-526.
- Ahmad Fuad, I. (2007). *Pelaksanaan Akta Bangunan dan Harta Bersama (Penyenggaraan dan Pengurusan) 2007 Bagi Mengatasi Masalah Penyenggaraan dan Pengurusan Bangunan dan Harta Bersama*. Retrieved from Kuala Lumpur:
<https://mazlan.files.wordpress.com/2008/07/pelaksanaan-akta-663.pdf>

- Ahmad, W. S. W. (2008). Pengaruh Sikap dan Demografi Ke atas Produktiviti Kerja Pensyarah Muslim: Kajian di Universiti Malaya. *Jurnal Syariah*, 16, 321-344.
- Al-Harbi, K. M. A.-S. (2001). Application of the AHP in project management. *International journal of project management*, 19(1), 19-27.
- Alias, R. A., & Rahman, A. A. (2001). *Persepsi Kualiti Servis Sistem Maklumat di IPTA: Kajian Kes Universiti Teknologi Malaysia*. Paper presented at the Seminar Sosio-Ekonomi & IT.
- Amaratunga, D., Kulatunga, U., Liyanage, C., Hui, E. C., & Zheng, X. (2010). Measuring customer satisfaction of FM service in housing sector: A structural equation model approach. *Facilities*, 28(5/6), 306-320.
- Anuar, N. (2005). *Sistem Kawalan Dan Keselamatan Rumah Berasaskan Teknologi Tanpa Wayar*. Universiti Teknologi Malaysia.
- Araral, E. (2009). What explains collective action in the commons? Theory and evidence from the Philippines. *World development*, 37(3), 687-697.
- Arditi, D., & Nawakorawit, M. (1999). Issues in building maintenance: property managers' perspective. *Journal of Architectural Engineering*, 5(4), 117-132.
- Ariffin, N., Zahari, R., & Nadarajah, S. (2010). Residential Satisfaction in private Low-Cost Housing in the urban area: A case study of the Klang Valley, Malaysia. *Urban Dynamic & Housing*.
- Assembly, U. G. (1948). Universal declaration of human rights. *UN General Assembly*.
- Babbie, E. R. (2013). *The Basics of Social Research*: Cengage Learning.
- Barr, S. (2007). Factors influencing environmental attitudes and behaviors: A UK case study of household waste management. *Environment and Behavior*, 39(4), 435-473.

- Bell, S., Thompson, C. W., & Travlou, P. (2003). Contested views of freedom and control: children, teenagers and urban fringe woodlands in Central Scotland. *Urban Forestry & Urban Greening*, 2(2), 87-100.
- Bennett, H., & Durkin, M. (2000). The effects of organisational change on employee psychological attachment An exploratory study. *Journal of Managerial Psychology*, 15(2), 126-146.
- Bordens, K. S., & Abbott, B. B. (2002). *Research design and methods: A process approach*: McGraw-Hill.
- Brown, R. B. (1996). Organizational commitment: Clarifying the concept and simplifying the existing construct typology. *Journal of vocational behavior*, 49(3), 230-251.
- Choon, T. L., Hussin, K. B., & Oon, E. K. H. (2011). New Cadastral System Approach for Planning Sustainability in Malaysia. *Research Journal*, 5.
- Chua, Y. P. (2006). *Kaedah dan Statistik Penyelidikan Kaedah Penyelidikan Buku 1*: McGraw-Hill (Malaysia) Sdn. Bhd.
- Chua, Y. P. (2011). *Kaedah dan statistik penyelidikan: kaedah penyelidikan*: McGraw-Hill Education.
- Coveney, A. R., & Rudd, N. M. (1986). Determinants of housing satisfaction of low-income, rural, male family heads. *Housing and Society*, 13(1), 3-18.
- Culverson, D. (2002). Exploring organizational commitment following radical change A case study within the Parks Canada Agency.
- Daud, M. (2010). Management difficulties in managing high-rise residential complexes in Malaysia: the service charge aspect.
- Dessler, G. (2001). *Management: Leading People and Organizations in the 21st Century*.

- Dewan Bahasa dan Pustaka. (1995). *Kamus dwibahasa, bahasa Inggeris-bahasa Malaysia*: Dewan Bahasa Dan Pustaka.
- Dewan Bahasa dan Pustaka. (Ed.) (2005) *Kamus Dewan Edisi Keempat* (4th ed.). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Djebarni, R., & Al-Abed, A. (2000). Satisfaction level with neighbourhoods in low-income public housing in Yemen. *Property Management*, 18(4), 230-242.
- Downs, A. (1991). The Fundamental Shift in Real Estate Finance From a Capital Surplus in the 1980s to a Capital Shortage in the 1990s. *Salomon Brothers Bond Market Research-Real Estate*.
- Dyckhoff, H., Lackes, R., & Reese, J. (2013). *Supply chain management and reverse logistics*: Springer Science & Business Media.
- Eggen, P. D., & Kauchak, D. P. (2007). *Educational psychology: Windows on classrooms*: Prentice Hall.
- Faisal, M. F., & Mohamed, A. (2009). *A new technique for power quality based condition monitoring*. Paper presented at the Electricity Distribution-Part 1, 2009. CIRED 2009. 20th International Conference and Exhibition on.
- Fossey, E., Harvey, C., McDermott, F., & Davidson, L. (2002). Understanding and evaluating qualitative research. *Australian and New Zealand journal of psychiatry*, 36(6), 717-732.
- Gabriel, Z., & Bowling, A. (2004). Quality of life from the perspectives of older people. *Ageing and Society*, 24(05), 675-691.
- Gay, L. R., & Airasian, P. W. (2000). *Educational research : competencies for analysis and application*: Merrill.

- Getty, J. M., & Thompson, K. N. (1995). The relationship between quality, satisfaction, and recommending behavior in lodging decisions. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, 2(3), 3-22.
- Ghafar, M. N. A. (1999). Penyelidikan pendidikan.
- Ghani, R., Daud, M., & Yahaya, M. (2014). Faktor-faktor penentu kepuasan perumahan yang memberi kesan terhadap gelagat pembayaran caj perkhidmatan bagi perumahan bertingkat. *Jurnal Intelek*, 9(1), 52-62.
- Gotzamani, K. D., & Tsiotras, G. D. (2002). The true motives behind ISO 9000 certification: their effect on the overall certification benefits and long term contribution towards TQM. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 19(2), 151-169.
- Greene, J., & McClintock, C. (1985). Triangulation in evaluation: Design and analysis issues. *Evaluation Review*, 9(5), 523-545.
- Grix, J. (2009). The impact of UK sport policy on the governance of athletics. *International journal of sport policy*, 1(1), 31-49.
- Hamzah, N., Abdullah, N., & Musa, A. (2011). Tinjauan kesan fasiliti kediaman bertingkat terhadap amaun dana pengurusan. *Jurnal Rekabentuk dan Binaan*, 4, 32-40.
- Hashim, A. E., Aksah, H., & Said, S. Y. (2012). Functional assessment through post occupancy review on refurbished historical public building in Kuala Lumpur. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 68, 330-340.
- Hashim, A. H., Rahim, Z. A., Rashid, S. N. S. A., & Yahaya, N. (2006). Visual privacy and family intimacy: a case study of Malay inhabitants living in two-storey low-cost terrace housing. *Environment and Planning B: Planning and Design*, 33(2), 301-318.

- Hassan, A., Yusoff, F., & Alavi, K. (2012). Keluarga sihat melahirkan komuniti sejahtera: satu ulasan (A healthy family generates prosperous community: An overview). *Geografia: Malaysian Journal of Society and Space*, 8(5), 51-63.
- Hegedüs, J., Mark, K., Struyk, R., & Tosics, I. (1994). Tenant satisfaction with public housing management: Budapest in transition. *Housing Studies*, 9(3), 315-328.
- Holeman, J. R. (1980). *Condominium Management*: Prentice Hall.
- Hsieh, H. R. (2009). Issues and proposed improvements regarding condominium management in Taiwan. *Habitat International*, 33(1), 73-80.
- Huitt, W. (2004). Maslow's hierarchy of needs. *Educational psychology interactive*.
- Idris, N. (2010). *Penyelidikan dalam pendidikan*: McGraw Hill (Malaysia).
- Ismail, O. (1993). Pengurusan Harta. *Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka*.
- Jamaluddin, Z., Ibrahim, S. S. A. S., & Yazid, A. A. (2004). *Rumah kos rendah: masalah & penyelesaian*: UUM Press.
- James, R. N., Carswell, A. T., & Sweaney, A. L. (2009). Sources of discontent residential satisfaction of tenants from an internet ratings site. *Environment and Behavior*, 41(1), 43-59.
- Jamila, H. (1994). Strata Title In Malaysia. *Selangor: Pelanduk Publications (M) Sdn. Bhd.*
- Jamilah, K. (2013, 17 July). Pemilik pangsapuri gagal bayar caj penyelenggaraan akan didakwa, Online. <http://www.freemalysiatoday.com>. Retrieved from <http://www.freemalysiatoday.com/category/nation/2013/07/17/pemilik-pangsapuri-gagal-bayar-caj-penyenggaraan-akan-didakwa/>

- Kahar, I. A. (2008). Konsep kepemimpinan dalam perubahan organisasi (Organizational Change) pada perpustakaan perguruan tinggi. *Pustaka: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, 4(1).
- Kellekci, Ö. L., & Berköz, L. (2006). Mass housing: user satisfaction in housing and its environment in Istanbul, Turkey. *International Journal of Housing Policy*, 6(1), 77-99.
- Kementerian Kesejahteraan Bandar Perumahan dan Kerajaan Tempatan. (2014). *Laporan COB Tahunan PBT*. Kuala Lumpur: KKBPKT.
- Kerajaan Malaysia. (2010). *Rancangan Malaysia Ke Sembilan (Vol. 53)*. Putrajaya: Unit Perancang Ekonomi, Jabatan Perdana Menteri.
- KKBPKT, K. K. B., Perumahan dan Kerajaan Tempatan. (2015a). *Pengenalan Pengurusan dan Penyenggaraan Bangunan Berstrata*. Retrieved from Kuala Lumpur: <http://ikpkt.kpkt.gov.my/nota/perumahan/PP03/slot2Peraturan.pdf>
- KKBPKT, K. K. B., Perumahan dan Kerajaan Tempatan. (2015b). *Peraturan dan perundangan pengurusan bangunan berstrata di Malaysia*. Retrieved from Kuala Lumpur: <http://ikpkt.kpkt.gov.my/nota/perumahan/PP03/slot2Peraturan.pdf>
- Kuo, Y.-C., Chou, J.-S., & Sun, K.-S. (2011). Elucidating how service quality constructs influence resident satisfaction with condominium management. *Expert Systems with Applications*, 38(5), 5755-5763.
- Kyle, R. C., Baird, F. M., & Spodek, M. S. (2000). *Property management: Dearborn Real Estate*.
- Lai, J. H., & Yik, F. W. (2011). An analytical method to evaluate facility management services for residential buildings. *Building and environment*, 46(1), 165-175.

- Lane, S., & Kinsey, J. (1980). Housing tenure status and housing satisfaction. *The Journal of Consumer Affairs*, 341-365.
- Lee, H. H. Y., & Scott, D. (2009). Overview of maintenance strategy, acceptable maintenance standard and resources from a building maintenance operation perspective. *Journal of building appraisal*, 4(4), 269-278.
- Lee, H. L., & Whang, S. (2000). Information sharing in a supply chain. *International Journal of Manufacturing Technology and Management*, 1(1), 79-93.
- Leong, K. (2004). The Essence of Good Facility Management: A Guide to Maximization of Facility Assets Economic Life and Assets Optimization for Reliable Services and Users Satisfaction. *Buletin Ingenieur*, 24, 7-19.
- Lewis, P. S., Goodman, S. H., & Fandt, P. M. (2000). *Management challenges in the 21st century*: South-Western Pub.
- Liu, A. (1999). Residential satisfaction in housing estates: a Hong Kong perspective. *Automation in construction*, 8(4), 511-524.
- Lodahl, T. M., & Kejnar, M. (1965). The definition and measurement of job involvement. *Journal of applied psychology*, 49(1), 24.
- Marican, S. (2005). *Kaedah penyelidikan sains sosial*: Prentice Hall/Pearson Malaysia.
- Mccrea, R., Stimson, R., & Western, J. (2005). Testing a moderated model of satisfaction with urban living using data for Brisbane-South East Queensland, Australia. *Social indicators research*, 72(2), 121-152.
- Meinzen-Dick, R., Raju, K. V., & Gulati, A. (2002). What affects organization and collective action for managing resources? Evidence from canal irrigation systems in India. *World development*, 30(4), 649-666.

- Merriam, S. B. (1998). *Qualitative Research and Case Study Applications in Education. Revised and Expanded from "Case Study Research in Education."*: ERIC.
- Mohammed, A. H., & bin Wan Mat, W. M. (1991). *Teknologi penyenggaraan bangunan*: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohammed, A. H., & Wan Mat, W. M. (1991). *Teknologi penyenggaraan bangunan*: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohd Majid, K. (2000). Kaedah penyelidikan pendidikan. *Dewan Bahasa dan Pustaka. Kuala Lumpur*.
- Mohit, M. A., Ibrahim, M., & Rashid, Y. R. (2010). Assessment of residential satisfaction in newly designed public low-cost housing in Kuala Lumpur, Malaysia. *Habitat International*, 34(1), 18-27.
- Morris, E. W., & Winter, M. (1978). *Housing, family, and society*: John Wiley and Sons.
- Murad, M. W., Raquib, M. A., & Siwar, C. (2007). Willingness of the poor to pay for improved access to solid waste collection and disposal services. *The Journal of Environment & Development*, 16(1), 84-101.
- Mustaffa, J. (2007). *Aspek keselamatan awam dalam pembentukan bandar selamat di Malaysia: kajian kes Alor Star, Kedah*. Universiti Sains Malaysia.
- Nain, A. S. M. (2002). *Tingkah Laku Organisasi, Pengenalan Tingkah Laku Individu*: Penerbit UTM Press.
- Nor Asiah, M. (2015). Akta Pengurusan Strata 2013 (Akta 757). *Kanun: Jurnal Undang-undang Malaysia*, 27(2), 354-360.

- Nor Rima, M. A., & Davies, H. (2011). Multi-owner low-cost housing management in Malaysia: effects of owner-occupant characteristics and occupancy rates. *International Journal of Housing Markets and Analysis*, 4(3), 268-289.
- Norhayati, U. (2013, November 9, 2013). MPSJ heret pemilik pangsapuri tak bayar caj selenggaraan ke mahkamah, online. *selangorkini.my*. Retrieved from <https://selangorkini.my/2013/11/mpsj-heret-pemilik-pangsapuri-enggan-bayar-caj-penyelenggaraan-ke-mahkamah/>
- O'Malley, M. (2000). *Creating commitment: How to attract and retain talented employees by building relationships that last*. John Wiley & Sons.
- Olson, M. (1965). *Logic of collective action public goods and the theory of groups Rev. ed.*
- Ostrom, E. (2015). *Governing the commons*: Cambridge university press.
- Ostrom, E., Gardner, R., & Walker, J. (1994). *Rules, games, and common-pool resources*: University of Michigan Press.
- Ostrom, E., & Hess, C. (2007). *Private and Common Property Rights*.
- Ostrom, E., & Shivakoti, G. (2002). *Improving irrigation governance and management in Nepal*: ICS Press.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1993). More on improving service quality measurement. *Journal of retailing*, 69(1), 140-147.
- Parasuraman, R. (2011). Neuroergonomics brain, cognition, and performance at work. *Current directions in psychological science*, 20(3), 181-186.
- Paris, D. E., & Kangari, R. (2005). Multifamily affordable housing: Residential satisfaction. *Journal of performance of Constructed Facilities*, 19(2), 138-145.

- Purwanto, B. (2015). The Effect Of Managerial Orientation On Salespersons' job Satisfaction. *Journal of Indonesian Economy and Business*, 18(4).
- Ramly, A. (2002). *Prinsip dan praktis pengurusan penyenggaraan bangunan*: Pustaka Ilmi.
- Ramseyer, L. L. (1939). Factors influencing attitudes and attitude changes. *Educational Research Bulletin*, 9-30.
- Reynolds, S. G., & Beamish, J. O. (2003). Residential satisfaction of older adults in age-segregated facilities. *Housing and Society*, 30(1), 33-50.
- Ricciardi, P. (1996). Avoiding the pitfalls of performance measurement. *The Journal for Quality and Participation*, 19(1), 66.
- Robbins, S. P. (2002). *The truth about managing people--and nothing but the truth*: FT Press.
- Runge, C. F. (1986). Common property and collective action in economic development. *World development*, 14(5), 623-635.
- Saiyadain, M. S., & Ali, J. H. (1995). *Managerial training and development in Malaysia*: Malaysian Institute of Management.
- Salleh, A. G. (2008). Neighbourhood factors in private low-cost housing in Malaysia. *Habitat International*, 32(4), 485-493.
- Sandler, T. (1992). *Collective action: Theory and applications* (Vol. 4): University of Michigan Press Ann Arbor.
- Sapian, I. (2003). *Pengurusan Penyenggaraan Bangunan & Kualiti Kehidupan Di Kondominium Di Malaysia*. Paper presented at the Seminar Pengurusan & Penyenggaraan Bangunan Ke-2.

- Sarwono, S. W. (2000). *Berkenalan dengan Aliran-aliran dan Tokoh-tokoh Psikologi*: Bulan Bintang.
- Seeley, I. H. (1987). *Building maintenance*: Macmillan Education.
- Sheldon, E. B., & Land, K. C. (1972). Social reporting for the 1970's. *Policy Sciences*, 3(2), 137-151.
- Smith, J. (2007). *Qualitative psychology: A practical guide to research methods*: Sage.
- Smith, S. J. (1990). Health status and the housing system. *Social science & medicine*, 31(7), 753-762.
- Spata, A. (2003). *Research methods: Science and diversity*: John Wiley & Sons, Incorporated.
- Syahrul Nizam, K., & Emma Marinie, A. Z. (2010). Development of facilities management in Malaysia. *Journal of facilities management*, 8(1), 75-81.
- Syaifuddin, A. (2007). Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*, 33-44.
- Tam, A. (2013). *Ulasan Pengurusan Strata 2*. Retrieved from Kuala Lumpur: <http://www.parlimen.gov.my/images/webuser/artikel/ro/amy/Ulasan%20Pengurusan%20Strata%202.pdf>
- Tawil, N. M., Che-Ani, A., Ramly, A., Daud, M., & Abdullah, N. (2011). Service charge issue in Malaysian high-rise residential management: An analysis using a fuzzy conjoint model. *International Journal of Physical Sciences*, 6(3), 441-447.
- Tawil, N. M., Ramly, A., Che-Ani, A., Usman, I., Tahir, M., Zain, M., & Zaharim, A. (2009). Service Charge Collection of High-Rise Residential in Kuala

- Lumpur Malaysia; Owner's Perspective. *European Journal of Social Sciences*, 10(1), 7-12.
- Tawil, N. M., Yusoff, Y. M., Che-Ani, A., Abdullah, N., & Surat, M. (2012). A Study of Management Corporation Financial in High Rise Residential with Correlation of Management Fund and Facilities Provided. *International Business Management*, 6(3), 304-307.
- Teo, K. S. (2001). *Strata Title in Singapore and Malaysia*: Butterworths Asia.
- Ternström, I. (2002). *The management of common-pool resources: theoretical essays and empirical evidence*. Economic Research Institute, Stockholm School of Economics (EFI).
- Thomas, W. I., & Znaniecki, F. (1918). *The Polish peasant in Europe and America: Monograph of an immigrant group* (Vol. 2): University of Chicago Press.
- Tiun, L. T. (2006). Managing high-rise residential building in Malaysia: Where are we. *Persatuan Sains Sosial, Universiti Putra Malaysia*, 8-10.
- Ukoha, O. M., & Beamish, J. O. (1997). Assessment of residents' satisfaction with public housing in Abuja, Nigeria. *Habitat International*, 21(4), 445-460.
- Uphoff, N., Wickramasinghe, M., & Wijayarathna, C. (1990). "Optimum" participation in irrigation management: issues and evidence from Sri Lanka. *Human Organization*, 49(1), 26-40.
- Vaidya, O. S., & Kumar, S. (2006). Analytic hierarchy process: An overview of applications. *European Journal of operational research*, 169(1), 1-29.
- Valarie, A. Z., & Bitner, M. (2000). Services marketing: integrating customer focus across the firm. *Copyright by the McGraw-Hill Education*, 112.
- Vanoyan, M. (2004). Housing Policy in Armenia: Condominium Activity. *Local Government Program: USAID/Urban Institute*.

- Varady, D. P., & Carrozza, M. A. (2000). Toward a better way to measure customer satisfaction levels in public housing: A report from Cincinnati.
- Wade, D. (2003). *Li: dynamic form in nature*: Bloomsbury Publishing USA.
- Wakefield, K. L., & Blodgett, J. G. (1996). The effect of the servicescape on customers' behavioral intentions in leisure service settings. *Journal of Services Marketing, 10*(6), 45-61.
- Wan Zahari, W. Y., Ismail, M., & Newell, G. (2008). FM-SERVQUAL: a new approach of service quality measurement framework in local authorities. *Journal of Corporate Real Estate, 10*(2), 130-144.
- Weidemann, S., Anderson, J. R., Butterfield, D. I., & O'Donnell, P. M. (1982). Residents' perceptions of satisfaction and safety: A basis for change in multifamily housing. *Environment and Behavior, 14*(6), 695-724.
- White, M. D., & Marsh, E. E. (2006). Content analysis: A flexible methodology. *Library trends, 55*(1), 22-45.
- Wind, Y., & Saaty, T. L. (1980). Marketing applications of the analytic hierarchy process. *Management science, 26*(7), 641-658.
- Worrall, L., Cooper, C., & Campbell, F. (2000). The new reality for UK managers: perpetual change and employment instability. *Work, Employment and Society, 14*(4), 647-668.
- Yahaya, N. (1998). Kualiti perumahan dan kualiti hidup. *Analisis, 5*(1&2), 133-149.
- Yahaya, N., & Hashim, A. H. (2001). *Perumahan dan kediaman*: Penerbit Universiti Putra Malaysia.
- Yasmin, M., & Nor Azlina, S. (2006). General Overview of the Issues Concerning the Non-Payment towards Management Fund of Stratified Buildings in Kuala Lumpur. *The Malaysian Surveyor, 40*(4), 19-23.

- Yin, R. K. (2003). *Designing case studies*. Sage, Thousand Oaks, CA, 19-56.
- Yin, R. K. (2009). *Case Study Research: Design and Methods*. Essential guide to qualitative methods in organizational research (Vol. 5, p. 219).
- Yin, R. K. (2015). *Qualitative research from start to finish*.
- Yu, P., Haimes, Y. Y., Leach, M. R., Chankong, V., Haimes, Y., Thadathil, J., . . . Gal, T. (1985). Decision making with multiple objectives. *Lecture Notes in Economics and Mathematical Systems*, 242.
- Zakaria, H., Arifin, K., Ahmad, S., Aiyub, K., & Fisal, Z. (2010). Pengurusan fasiliti dalam penyelenggaraan bangunan: amalan kualiti, keselamatan dan kesihatan. *Journal of Techno Social*, 2(1).
- Zarin, H. A., & Bujang, A. A. (1995). *Permintaan Dan Penawaran Kondominium Di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur*.
- Zeithaml, V. A. (1987). *Defining and relating price, perceived quality, and perceived value*: na.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*: Simon and Schuster.