

AMALAN TERBAIK DALAM MENGURUSKAN KUTIPAN CAJ  
PENYENGGARAAN DI RUMAH PANGSA KOS RENDAH

MUHD HASNIZAM BIN HASSAN

Laporan ini dikemukakan sebagai memenuhi  
sebahagian daripada syarat penganugerahan  
Ijazah Sarjana Sains (Harta Tanah)

Fakulti Alam Bina dan Ukur  
Universiti Teknologi Malaysia

JUN 2019

## DEDIKASI

Teristimewa buat Bonda tercinta, **Hajah Wan Hasmah binti Haji Wan Ibrahim**. Jutaan terima kasih atas pengorbanan yang telah dicurahkan. Berkat doa dan kasih sayangmu, anakanda akhirnya berjaya menggenggam Ijazah Sarjana ini walaupun banyak cabaran dan dugaan yang terpaksa anakanda tempuhi. Semoga Allah SWT membalas segala kasih sayang dan pengorbanan yang telah Bonda curahkan kepada Anakanda selama ini. Amin.

Buat Isteri tercinta, **Amalina binti Mas'ud** serta puteri dan puteraku yang dikasihi, **Siti Nur Aminah, Nur Amni Khadijah, Muhammad** dan **Ibrahim**. 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 Sarjana ini telah dapat disiapkan dengan jayanya. Saya ingin merakamkan jutaan terima kasih kepada **Dr. Mustafa bin Omar** selaku Penyelia yang telah banyak memberikan tunjuk ajar, sokongan, nasihat dan dorongan sepanjang tempoh penyelidikan ini berlangsung. Turut tidak dilupakan kepada semua pensyarah Kursus Sarjana Sains (Harta 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 Jabatan Penilaian dan Perkhidmatan Harta (JPPH), Institut Penilaian Negara (INSPEN), Jabatan COB Majlis Perbandaran Subang Jaya (MPSJ), 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.

## **ABSTRACT**

Generally, the management of Joint Management Body (JMB) or Management Corporation (MC) in low-cost flats, medium-cost apartments has a variety of challenges. One of the most critical challenges in the management of JMB/MC is the collection maintenance charges. This study was conducted to assist in the management of JMB/MC to identify the factors that cause the buyer or owner of the parcel refused to pay maintenance charges. The objectives of this study were (i) to identify the factors that cause the owner of the parcel refused to pay maintenance charges. And (ii) to identify the best practices for the management of JMB/MC to collect maintenance charges efficiently. The data used in this study was collected through a survey questionnaire to the parcel owners and analysed using SPSS (Statistical Package for Social Science). Views and recommendations are obtained during interviews with officers in the Department of COB, the local authority in Selangor. Area to be reviewed is a residential area only, namely, SS13 low-cost flats, Subang Jaya. For the first objective, based on the analysis carried out on questionnaires distributed, on average respondents agree with each of the issues dealt with, namely the maintenance factor and factor management play an important role in determining the availability of buyers/owners unit to pay maintenance charges on time. For the second objective, interviews with officers of the COB in the local authority in Selangor agreed that enforcement is one of the best action to be carried out by the management of JMB/MC to create awareness to the buyer/owner units to pay maintenance charges. Once the relevant factors are determined then the management of JMB/MC can find the best measures to streamline the maintenance management system so that the condition of the common properties is in good condition. This study is expected to provide guidance or an idea to KPKT and COB to prepare a standard operating procedure for the management of JMB/MC to perform collection maintenance charges efficiently.

## ABSTRAK

Secara umumnya Badan Pengurusan Bersama/Joint Management Body (JMB) atau Perbadanan Pengurusan/Management Corporation (MC) di rumah pangsa kos rendah mahu pun di pangsapuri kos sederhana dan mewah mempunyai pelbagai cabaran dalam menguruskan JMB/MC. Salah satu cabaran yang paling kritikal dalam pengurusan JMB/MC adalah kutipan caj penyenggaraan. Kajian ini dijalankan bagi membantu pihak pengurusan JMB/MC untuk mengenal pasti faktor-faktor yang menyebabkan pembeli atau pemilik petak enggan membayar caj penyenggaraan. Objektif kajian ini adalah (i) Mengenal pasti faktor-faktor yang menyebabkan pembeli atau pemilik petak enggan membayar caj penyenggaraan. Dan (ii) Mengenal pasti amalan terbaik untuk pihak pengurusan JMB/MC bagi mengutip caj penyenggaraan dengan lebih efisien. Kawasan pemajuan yang akan dikaji adalah kawasan perumahan strata kos rendah sahaja iaitu di kawasan Rumah Pangsa Kos Rendah (RPKR) SS13, Subang Jaya. Data-data yang digunakan di dalam kajian ini dikumpulkan melalui kajian soal selidik kepada pemilik unit dan dianalisis menggunakan perisian SPSS (Statistical Package for Social Science). Hasil analisis kajian soal selidik ini kemudiannya dihuraikan dan diperjelaskan lagi melalui pandangan dan cadangan yang diperolehi semasa temu bual dengan Pegawai-Pegawai di Jabatan COB, Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) di Negeri Selangor. Bagi objektif pertama, Berdasarkan kepada analisis yang dijalankan ke atas soal selidik yang diedarkan, secara purata responden setuju dengan setiap isu-isu yang telah dinyatakan iaitu faktor penyenggaraan dan faktor pengurusan memainkan peranan yang penting dalam menentukan kesediaan pembeli/pemilik unit untuk membayar caj penyenggaraan tepat pada masa. Bagi objektif kedua pula, temu bual dengan Pegawai COB di pihak berkuasa tempatan (PBT) di Negeri Selangor mendapati bahawa tindakan penguatkuasaan adalah satu tindakan terbaik untuk dijalankan oleh pihak pengurusan JMB/MC bagi memberi kesedaran kepada pembeli/pemilik unit untuk membayar caj penyenggaraan. Faktor-faktor yang telah dikenal pasti akan membantu pihak pengurusan JMB/MC membuat penambahbaikan untuk memperkemaskan sistem pengurusan penyenggaraan agar keadaan kawasan harta bersama berada dalam keadaan baik. Kajian ini juga diharapkan dapat memberi panduan atau cetusan idea kepada pihak KPKT dan COB untuk menyediakan satu tatacara pengendalian piawai bagi pengurusan JMB/MC untuk menjalankan kutipan caj penyenggaraan secara efisien.

## JADUAL KANDUNGAN

	TAJUK	MUKA SURAT
	<b>PENGISYTIHARAN</b>	<b>ii</b>
	<b>DEDIKASI</b>	<b>iii</b>
	<b>PENGHARGAAN</b>	<b>iv</b>
	<b>ABSTRACT</b>	<b>v</b>
	<b>ABSTRAK</b>	<b>vi</b>
	<b>JADUAL KANDUNGAN</b>	<b>vii</b>
	<b>SENARAI JADUAL</b>	<b>ix</b>
	<b>SENARAI RAJAH</b>	<b>xiv</b>
	<b>SENARAI SINGKATAN</b>	<b>xvi</b>
	<b>SENARAI LAMPIRAN</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB 1</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1	Pengenalan	1
1.1.1	Akta Hakmilik Strata 1985	3
1.1.2	Akta Bangunan dan Harta Bersama (Penyenggaraan dan Pengurusan) 2007 (Akta 663)	4
1.1.3	Akta Pengurusan Strata 2013 (Akta 757)	5
1.2	Penyataan Masalah	7
1.3	Persoalan Kajian	9
1.4	Objektif Kajian	10
1.5	Skop Kajian	10
1.6	Kepentingan Kajian	10
<b>BAB 2</b>	<b>KUTIPAN CAJ PENYENGGARAAN DI KAWASAN PERUMAHAN BERSTRATA KOS RENDAH</b>	<b>15</b>
2.1	Pengenalan	15
2.2	Sejarah Pembangunan Strata di Malaysia	15
2.3	Rumah Pangsa Kos Rendah	16

2.4	Skim Pembangunan Strata	19
2.5	Konsep Pengurusan Strata	20
2.5.1	Konsep Pengurusan Strata di Malaysia	20
2.5.2	Konsep Pengurusan Strata di Hong Kong	25
2.5.3	Konsep Pengurusan Strata di Australia	27
2.5.4	Konsep Pengurusan Strata di Singapura	30
2.6	Penyenggaraan Bangunan	31
2.7	Caj Penyenggaraan	33
2.8	Pembeli, Pemilik dan Penyewa	36
2.9	Pesuruhjaya Bangunan	38
2.10	Faktor kegagalan pembayaran caj penyenggaraan	41
2.10.1	Faktor penyenggaraan	42
2.10.2	Faktor pengurusan	43
2.10.3	Faktor sikap penghuni	44
2.10.4	Faktor lain-lain	45
2.11	Perundangan terlibat berkenaan kutipan caj penyenggaraan dan caruman kumpulan wang penjelas.	46
2.12	Tinjauan literatur mengenai tindakan ke atas pembeli/pemilik yang ingkar untuk membayar caj penyenggaraan	51
2.13	Amalan terbaik dalam pengutipan caj penyenggaraan	54
2.14	Kesimpulan	58
<b>BAB 3 METODOLOGI KAJIAN</b>		<b>59</b>
3.1	Pengenalan	59
3.2	Reka bentuk kajian	60
<b>BAB 4 ANALISIS DAN PENEMUAN KAJIAN</b>		<b>65</b>
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN CADANGAN</b>		<b>121</b>
<b>RUJUKAN</b>		<b>128</b>
<b>LAMPIRAN A</b>		<b>135</b>

Jadual 4. 15 : Taburan bilangan responden berkaitan dengan kelewatan atau kegagalan menjelaskan bayaran caj penyenggaraan	<b>80</b>
Jadual 4. 16 : Taburan bilangan responden terhadap tujuan utama pembayaran caj perkhidmatan	<b>81</b>
Jadual 4. 17 : Taburan bilangan responden terhadap masa pembayaran caj penyenggaraan di buat.	<b>82</b>
Jadual 4. 18 : Taburan bilangan responden terhadap kaedah pembayaran caj penyenggaraan yang dipraktikkan.	<b>83</b>
Jadual 4. 19 : Taburan bilangan terhadap kepuasan responden terhadap tanggungjawab pihak pengurusan dalam pemungutan caj penyenggaraan.	<b>84</b>
Jadual 4. 20 : Jadual skala likert	<b>85</b>
Jadual 4. 21 : Analisis kekerapan mengenai caj penyenggaraan yang dikenakan tidak setimpal dengan penyenggaraan yang diterima	<b>86</b>
Jadual 4. 22 : Analisis deskriptif caj penyenggaraan adalah setimpal dengan penyenggaraan	<b>87</b>
Jadual 4. 23 : Analisis kekerapan mengenai kerja-kerja penyenggaraan tidak dilakukan dengan sempurna dan kurang memuaskan	<b>87</b>
Jadual 4. 24 : Analisis deskriptif mengenai kerja-kerja penyenggaraan tidak dilakukan dengan sempurna dan kurang memuaskan	<b>88</b>
Jadual 4. 25 : Analisis kekerapan mengenai tahap pembuangan sampah tidak terkawal	<b>88</b>
Jadual 4. 26 : Analisis deskriptif mengenai tahap pembuangan sampah tidak terkawal	<b>89</b>
Jadual 4. 27 : Analisis kekerapan mengenai tempat pembuangan sampah yang kurang sesuai	<b>89</b>
Jadual 4. 28 : Analisis deskriptif mengenai tempat pembuangan sampah yang kurang sesuai	<b>90</b>
Jadual 4. 29 : Analisis kekerapan mengenai pemungutan sampah tidak dipungut secara berkala	<b>90</b>
Jadual 4. 30 : Analisis deskriptif mengenai pemungutan sampah tidak dijalankan secara berkala	<b>91</b>
Jadual 4. 31: Analisis kekerapan mengenai tempat pembuangan sampah tidak mencukupi	<b>91</b>



Jadual 4. 32 : Analisis deskriptif mengenai tempat pembuangan sampah tidak mencukupi	92
Jadual 4. 33 : Analisis kekerapan mengenai pembersihan tidak dilakukan secara berkala	92
Jadual 4. 34 : Analisis deskriptif mengenai pembersihan tidak dilakukan secara berkala	93
Jadual 4. 35 : Analisis kekerapan mengenai tiada pekerja yang tetap untuk menyapu	93
Jadual 4. 36 : Analisis deskriptif mengenai tiada pekerja yang tetap untuk menyapu	94
Jadual 4. 37 : Analisis kekerapan mengenai tiada pekerja tidak melakukan kerja dengan baik	94
Jadual 4. 38 : Analisis deskriptif mengenai pekerja tidak melakukan kerja dengan baik	95
Jadual 4. 39 : Analisis kekerapan mengenai tahap kebersihan penghuni yang minimal	95
Jadual 4. 40 : Analisis deskriptif mengenai kekerapan mengenai tahap kebersihan penghuni yang minimal	96
Jadual 4. 41 : Analisis kekerapan mengenai tiada gotong royong komuniti yang dijalankan secara berkala di rumah pangsa ini.	96
Jadual 4. 42 : Analisis deskriptif mengenai kekerapan mengenai tiada gotong royong komuniti yang dijalankan secara berkala di rumah pangsa ini.	97
Jadual 4. 43 : Analisis kekerapan mengenai kerosakan yang berlaku lambat dibaiki	97
Jadual 4. 44 : Analisis deskriptif mengenai kekerapan mengenai kerosakan yang berlaku lambat dibaiki.	98
Jadual 4. 45 : Analisis kekerapan mengenai pengurusan tidak mengetahui tentang kerosakan	98
Jadual 4. 46 : Analisis deskriptif mengenai kekerapan mengenai pengurusan tidak mengetahui tentang kerosakan.	99
Jadual 4. 47 : Analisis kekerapan mengenai tiada inisiatif penduduk untuk menjaga harta bersama dengan baik	99
Jadual 4. 48 : Analisis deskriptif mengenai kekerapan mengenai tiada inisiatif penduduk untuk menjaga harta bersama dengan baik	100

Jadual 4. 49 : Analisis kekerapan pihak pengurusan menyediakan maklumat yang jelas dan tepat mengenai caj penyenggaraan bagi bangunan berstrata.	<b>100</b>
Jadual 4. 50 : Analisis deskriptif mengenai pihak pengurusan menyediakan maklumat yang jelas dan tepat mengenai caj penyenggaraan bagi bangunan berstrata	<b>101</b>
Jadual 4. 51 : Analisis kekerapan pihak pengurusan mengambil tindakan undang-undang yang sepatutnya terhadap penghuni yang gagal membayar caj penyenggaraan.	<b>101</b>
Jadual 4. 52 : Analisis deskriptif pihak pengurusan mengambil tindakan undang-undang yang sepatutnya terhadap penghuni yang gagal membayar caj penyenggaraan	<b>102</b>
Jadual 4. 53 : Analisis kekerapan pihak pengurusan Sentiasa mengadakan perbincangan dengan penghuni	<b>102</b>
Jadual 4. 54 : Analisis deskriptif pihak pengurusan sentiasa mengadakan perbincangan dengan penghuni	<b>103</b>
Jadual 4. 55 : Analisis kekerapan pembeli/pemilik unit gagal membayar caj penyenggaraan kerana kesibukan kerja	<b>103</b>
Jadual 4. 56 : Analisis deskriptif berkenaan pembeli/pemilik unit gagal membayar caj penyenggaraan kerana kesibukan kerja	<b>104</b>
Jadual 4. 57 : Analisis kekerapan pembeli/pemilik unit gagal membayar caj penyenggaraan kerana kurang faham mengenai caj penyenggaraan	<b>104</b>
Jadual 4. 58 : Analisis deskriptif pembeli/pemilik unit gagal membayar caj penyenggaraan kerana kurang faham mengenai caj penyenggaraan	<b>105</b>
Jadual 4. 59 : Analisis kekerapan pembeli/pemilik unit gagal membayar caj penyenggaraan kerana tidak mampu untuk membayar.	<b>105</b>
Jadual 4. 60 : Analisis deskriptif pembeli/pemilik unit gagal membayar caj penyenggaraan kerana tidak mampu untuk membayar.	<b>106</b>
Jadual 4. 61 : Analisis kekerapan kegagalan kutipan kerana caj penyenggaraan yang tinggi.	<b>106</b>
Jadual 4. 62 : Analisis deskriptif kegagalan kutipan kerana caj penyenggaraan yang tinggi.	<b>107</b>
Jadual 4. 63 : Analisis kekerapan kegagalan kutipan kerana kaedah yang kurang sistematik dalam pengutipan caj penyenggaraan.	<b>107</b>
Jadual 4. 64 : Analisis deskriptif kegagalan kutipan kerana kaedah yang kurang sistematik dalam pengutipan caj penyenggaraan.	<b>108</b>

Jadual 4. 65 : Analisis kekerapan kegagalan kutipan kerana pembeli/pemilik tidak menerima notis	<b>108</b>
Jadual 4. 66 : Analisis deskriptif kegagalan kutipan kerana pembeli/pemilik tidak menerima notis	<b>109</b>
Jadual 4. 67 : Analisis kekerapan kegagalan kutipan kerana pembeli/pemilik tidak puas hati dengan pengurusan dan penyenggaraan bangunan	<b>109</b>
Jadual 4. 68 : Analisis deskriptif kegagalan kutipan kerana pembeli/pemilik tidak puas hati dengan pengurusan dan penyenggaraan bangunan.	<b>110</b>
Jadual 4. 69 : Analisis kekerapan kegagalan kutipan kerana masa pembayaran yang tidak sesuai	<b>110</b>
Jadual 4. 70 : Analisis deskriptif kegagalan kutipan kerana masa pembayaran yang tidak sesuai.	<b>111</b>
Jadual 4. 71 : Analisis kekerapan kegagalan kutipan kerana tempat pembayaran yang tidak sesuai.	<b>111</b>
Jadual 4. 72 : Analisis deskriptif kegagalan kutipan kerana tempat pembayaran yang tidak sesuai.	<b>112</b>
Jadual 4. 73 : Analisis kekerapan mengenai pandangan responden terhadap tindakan undang- undang yang lebih tegas ke atas pembeli/pemilik yang ingkar	<b>112</b>
Jadual 4. 74 : Analisis deskriptif mengenai pandangan responden terhadap tindakan undang- undang yang lebih tegas ke atas pembeli/pemilik yang ingkar	<b>113</b>
Jadual 4. 75 : Analisis kekerapan mengenai pandangan responden agar pihak pengurusan sentiasa mengadakan perjumpaan dengan penghuni	<b>113</b>
Jadual 4. 76 : Analisis deskriptif mengenai pandangan responden agar pihak pengurusan sentiasa mengadakan perjumpaan dengan penghuni	<b>114</b>
Jadual 4. 77 : Analisis kekerapan mengenai pandangan responden agar pihak pengurusan sentiasa menyediakan maklumat yang jelas mengenai caj penyenggaraan.	<b>114</b>
Jadual 4. 78 : Analisis deskriptif mengenai pandangan responden agar pihak pengurusan sentiasa menyediakan maklumat yang jelas mengenai caj penyenggaraan.	<b>115</b>
Jadual 4. 79 : Analisis kekerapan mengenai pandangan responden agar pihak pengurusan membuat perundingan dengan pembeli/pemilik ingkar.	<b>115</b>
Jadual 4. 80: Analisis deskriptif mengenai pandangan responden agar pihak pengurusan membuat perundingan dengan pembeli/pemilik ingkar	<b>116</b>

Jadual 4. 81 : Analisis kekerapan mengenai pandangan responden agar pihak pengurusan meminta nasihat dari COB.	<b>116</b>
Jadual 4. 82 : Analisis deskriptif mengenai pandangan responden agar pihak pengurusan meminta nasihat dari COB.	<b>117</b>

## **SENARAI RAJAH**

<b>NO. RAJAH</b>	<b>TAJUK</b>	<b>MUKA SURAT</b>
Rajah 2. 1:	Carta Tempoh Badan Pengurusan	21
Rajah 2. 2 :	Contoh carta organisasi JMB/MC	24
Rajah 2. 3 :	Carta alir tatacara mendapatkan tunggakan caj penyenggaraan dan caruman kumpulan wang penjelas	49
Rajah 3. 1:	Carta Alir Rangka kerja kajian	61
Rajah 4. 1 :	Peratusan responden mengikut jantina	68
Rajah 4. 2 :	Peratusan kekerapan responden mengikut kaum	69
Rajah 4. 3 :	Peratusan kekerapan responden mengikut umur	70
Rajah 4. 4 :	Peratusan kekerapan responden mengikut tahap pendidikan	71
Rajah 4. 5 :	Peratusan kekerapan responden mengikut sektor pekerjaan	72
Rajah 4. 6 :	Peratusan kekerapan responden mengikut taraf perkahwinan	73
Rajah 4. 7 :	Peratusan kekerapan responden mengikut pendapatan isi rumah	74
Rajah 4. 8 :	Peratusan kekerapan responden mengikut status pemilikan	75
Rajah 4. 9 :	Peratusan kekerapan responden mengikut tempoh tinggal	76
Rajah 4. 10 :	Peratusan kekerapan responden siapa yang membayar caj penyenggaraan	77
Rajah 4. 11 :	Peratusan kekerapan responden pengetahuan tentang jumlah bayaran caj penyenggaraan	78
Rajah 4. 12 :	Taburan peratusan responden terhadap tanggungjawab pembayaran caj perkhidmatan	79
Rajah 4. 13 :	Taburan peratusan responden berkaitan dengan kelewatan atau kegagalan menjelaskan bayaran caj penyenggaraan	80

Rajah 4. 14 : Taburan peratusan responden terhadap tujuan utama pembayaran caj perkhidmatan	<b>81</b>
Rajah 4. 15 : Taburan peratusan responden terhadap masa pembayaran caj penyenggaraan di buat.	<b>82</b>
Rajah 4. 16 : Taburan peratusan responden terhadap kaedah pembayaran caj penyenggaraan yang dipraktikkan.	<b>83</b>
Rajah 4. 17 : Taburan peratusan mengenai kepuasan responden terhadap tanggungjawab pihak pengurusan dalam pemungutan caj penyenggaraan	<b>84</b>
Rajah 5. 1: Prosedur Operasi Kutipan Caj	124
Rajah 5. 2 : Jumlah peningkatan caj penyenggaraan selepas operasi kutipan caj penyenggaraan dijalankan.	<b>125</b>

## SENARAI SINGKATAN

AGM		Mesyuarat Agong Tahunan/Annual General Meeting
BCA		Building and Construction Authority
BMO		Building Management Ordinance
BMSMA		Building Maintenance and Strata Management Act 47/2004
CALUS		Centre For Advanced Land Use Studies
CCC	-	Certificate of Completion and Compliance
COB	-	Pesuruhjaya Bangunan
DBKL		Dewan Bandaraya Kuala Lumpur
DLP		Defect Liability Period
DMC		deed of mutual covenant
EGM		Mesyuarat Agong Luar Biasa/Extraordinary General Meeting
HBA	-	National House Buyers Association of Malaysia
JMB	-	Joint Management Body
JPBD		Jabatan Perancangan Bandar dan Desa
JPN		Jabatan Perumahan Negara
KPKT		Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan
KTN		Kanun Tanah Negara
LPPEPH		Lembaga Penilai, Pentaksir, Ejen Harta Tanah dan Pengurus Harta
LT(S) A		Land Titles (Strata) Act Cap. 158
MA		managing agents
MC	-	Perbadanan Pengurusan
MNKT	-	Mesyuarat Majlis Negara Bagi Kerajaan Tempatan
MOPs		multi-owned properties
MPSJ		Majlis Perbandaran Subang Jaya
MTEN	-	Majlis Tindakan Ekonomi Negara
OC		owners corporation
PBN	-	Pihak Berkuasa Negeri
PBT	-	Pihak Berkuasa Tempatan
PICC		Pusat Konvensyen Antarabangsa Putrajaya

PPR		Program Perumahan Rakyat
PTG		Pejabat Tanah dan Galian
PTGWP		Pejabat Tanah dan Galian Wilayah Persekutuan
RICS		Royal Institute Of Surveyors
RMC		Resident's management company
RPKR		Rumah Pangsa Kos Rendah
SP		subsidiary proprietor
SPSS		Statistical Package for Social Science
VP	-	Vacant Possession
YDP	-	Yang Dipertua

## SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK	MUKA SURAT
Lampiran A	Borang Kaji Selidik	136



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Pengenalan**

Pada awal 1990-an, ekonomi Malaysia telah berkembang dengan pesatnya. Namun pada 1997, krisis ekonomi telah berlaku di Asia dan telah memberi kesan juga kepada ekonomi Malaysia. Bagi menyelesaikan permasalahan ekonomi berkenaan maka Kerajaan Malaysia telah menubuhkan Majlis Tindakan Ekonomi Negara (MTEN) pada 7 Januari 1998. Salah satu strategi yang dicadangkan oleh MTEN adalah penyediaan perumahan untuk rakyat serta kenaikan harga siling rumah kos rendah dari RM25,000.00 kepada RM42,000.00 seunit (Dasar Perumahan Negara, 2018).

Harga siling rumah kos rendah ini merujuk kepada kumpulan sasar serta pendapatan bulanan mereka sebagaimana yang digambarkan dalam jadual, di mana harga RM25,000.00 adalah untuk pendapatan RM750.00 ke bawah. Walau bagaimanapun bagi pendapatan RM1,500.00 ke bawah. harga tersebut dinaikkan harga siling kepada RM42,000.00. Bermula Ogos 2000, harga siling tersebut dihadkan mengikut nilai tanah dan lokasi rumah kos rendah. Rumah kos rendah jenis rumah teres setingkat atau dua tingkat pada masa itu dibina dengan harga tersebut memandangkan ketika itu tanah di kawasan bandar masih boleh diperolehi dengan harga yang rendah.

Bermula tahun 1998, harga tanah semakin meningkat dan situasi ini memaksa pemaju perumahan mencari kaedah lain di atas tanah yang kecil, maka dari situ bermula dengan kewujudan rumah kos rendah bertingkat.

Di Malaysia, terdapat 4 kategori rumah iaitu :-

Jadual 1. 1 : Struktur Harga Rumah dan juga Kumpulan Sasaran

<b>TAHUN</b>	<b>KATEGORI</b>	<b>HARGA RUMAH/UNIT</b>	<b>KUMPULAN SASAR/ PENDAPATAN SEBULAN</b>
Sebelum Jun 1998	Kos rendah	RM25,000.00 ke bawah	RM750.00 ke bawah
	Kos sederhana rendah	RM25,001.00 – RM60,000.00	RM751.00 – RM1,500.00
	Kos sederhana	RM60,001.00 – RM100,000.00	RM1,501.00 – RM2,500.00
	Kos tinggi	Lebih dari RM100,000.00	Lebih dari RM2,500.00
Dari Jun 1998 hingga 29 Ogos 2000	Kos rendah	RM42,000.00 ke bawah (bergantung kepada nilai tanah dan lokasi)	RM1,500.00 ke bawah
	Kos sederhana rendah	RM42,001.00 – RM60,000.00	RM1,501.00 – RM2,500.00
	Kos sederhana	RM60,001.00 – RM150,000.00	RM2,501.00 – RM3,000.00
	Kos tinggi	Lebih dari RM150,000.00	Lebih dari RM3,000.00
Dari 30 Ogos 2000	Kos rendah	RM42,000.00 ke bawah (bergantung kepada nilai tanah dan lokasi)	RM1,500.00 ke bawah
	Kos sederhana rendah	RM48,000.00 – RM70,000.00	RM1,501.00 – RM2,600.00
	Kos sederhana	RM70,001.00 – RM150,000.00	RM2,601.00 – RM3,000.00
	Kos tinggi	Lebih dari RM150,000.00	Lebih dari RM3,000.00

Sumber KPKT, 2018

### 1.1.1 Akta Hakmilik Strata 1985

Dengan wujudnya rumah kos rendah bertingkat sekali gus mengundang kepada keperluan pengurusan hakmilik strata. Di Malaysia, pengurusan hakmilik strata telah diperkenalkan melalui Kanun Tanah Negara (KTN) 1965 yang mana dikenali sebagai hakmilik subsidiari iaitu petak/premis dalam bangunan berbilang tingkat yang di pecah bahagi akan didaftarkan suatu hakmilik. Selaras proses urbanisasi yang pesat di seluruh Malaysia dan pembangunan bangunan bertingkat yang telah bertambah maka satu akta baru iaitu Akta Hakmilik Strata 1985 (Akta 318) telah digubal. Akta Hakmilik Strata 1985 (Akta 318) yang berkuat kuasa pada 1 Jun 1985 adalah bertujuan untuk perkara-perkara berikut :-

- (a) Permohonan dan kelulusan hakmilik strata
- (b) Pendaftaran dan pengeluaran hakmilik strata
- (c) Perbadanan Pengurusan (*self regulate management*)
- (d) Kutipan cukai petak

Akta Hakmilik Strata telah enam (6) kali dipinda iaitu :-

- (a) Akta A753 berkuatkuasa pada 23 Februari 1990  
Pindaan ini membuat peruntukan mengenai pembangunan strata berfasa, penubuhan perbadanan pengurusan dan tindakan yang diambil jika pemilik petak enggan membuat bayaran yang dikenakan ke atasnya.
- (b) Akta A951 berkuatkuasa pada 2 Ogos 1996  
Pindaan ini adalah untuk pemilik tanah hak milik sementara (yang telah diukur dan baginya satu pelan diperakui diluluskan oleh Pengarah Ukur) memohon untuk membuat pembangunan berstrata
- (c) Akta A1107 berkuatkuasa pada 1 Disember 2001  
Pindaan ini mewujudkan Lembaga Hakmilik Strata, harta milik bersama, pelantikan wakil pengurusan, dan tindakan yang lebih keras boleh dijalankan sekiranya pemilik petak gagal melunaskan tanggungjawabnya.

- (d) Akta A1290 berkuatkuasa pada 12 April 2007  
Pindaan ini memperkenalkan Sistem Pengkomputeran Hakmilik Strata, membenarkan pembangunan strata pada tanah (sebelum ini, hanya bangunan), kewajiban pemaju memohon hak milik strata dalam tempoh enam bulan selepas pengeluaran Sijil Perakuan Penyiapan dan Pematuhan atau Certificate of Completion and Compliance (CCC), kewajiban pemaju membuat pindah milik dalam tempoh 12 bulan (jika gagal, boleh didenda).
- (e) Akta A1450 berkuatkuasa pada 1 Jun 2015  
Pindaan ini adalah pindaan yang amat penting kerana memperkenalkan Sistem Elektronik Hakmilik Strata. Selain itu, satu peruntukan baharu (Seksyen 17A) mengiktiraf kewujudan harta bersama terhad dan perbadanan pengurusan subsidiari.
- (f) Akta A1518 berkuatkuasa pada 1 Januari 2017  
Pindaan ini melibatkan pembayaran dan pungutan cukai petak dan menjelaskan prosedur yang terlibat dalam proses pengambilan bangunan atau tanah yang dibelah-bahagi

(Utusan Malaysia, 2017)

### **1.1.2 Akta Bangunan dan Harta Bersama (Penyenggaraan dan Pengurusan) 2007 (Akta 663)**

Memandangkan pembangunan bangunan berstrata yang amat pesat, bagi memantapkan lagi pengurusan strata di Malaysia maka satu akta baru digubal iaitu Akta Bangunan dan Harta Bersama (Penyenggaraan dan Pengurusan) 2007 (Akta 663). Akta ini digubal adalah bertujuan bagi memperkemaskan kaedah mengawal selia penyenggaraan dan pengurusan semua jenis bangunan yang dipecah bahagi dan dikeluarkan hakmilik strata bermula dari peringkat penyerahan milikan kosong (Vacant Possession – VP) oleh pemaju sehinggalah ke peringkat selepas Perbadanan Pengurusan (MC) diwujudkan. Akta 663 ini mula berkuatkuasa di seluruh Semenanjung Malaysia dan Wilayah Persekutuan Labuan pada 12 April 2007 setelah mendapat persetujuan daripada semua Pihak Berkuasa Negeri (PBN) di Mesyuarat Majlis Negara Bagi Kerajaan Tempatan (MNKT) ke-57 yang telah diadakan pada 23

Mac 2007. MNKT ke-57 juga telah bersetuju supaya PBN melantik Yang Dipertua (YDP) bagi Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) sebagai Pesuruhjaya Bangunan (COB) untuk menjalankan peranan dan bidang tugas sebagai Pesuruhjaya Bangunan seperti mana yang diperuntukkan di bawah Akta 66.

Akta 663 mempunyai banyak kelemahan termasuklah kegagalan untuk menyatakan tugas dan tanggungjawab pemaju dan pembeli unit semasa peringkat awal. Sementara itu juga Akta 663 tidak menetapkan satu klausa bagi pengenaan penalti atau tindakan penguatkuasaan terhadap pemaju dan pembeli jika tidak mengikut syarat-syarat yang terkandung dalam perjanjian jual beli. Tempoh tanggungjawab pemaju untuk menguruskan dan menyenggarakan skim pembangunan strata setelah pemilikan kosong tidak ditetapkan di dalam Akta 663. Ini menyebabkan pemaju akan melengah-lengahkan pendaftaran hakmilik strata. Dengan ini pemaju boleh mengenakan caj penyenggaraan sesuka hati dalam tempoh berkenaan.

### **1.1.3 Akta Pengurusan Strata 2013 (Akta 757)**

Setelah pelaksanaan dijalankan, Akta 663 ini sering disifatkan sebagai tidak lengkap dan dianggap tidak komprehensif. Bagi mengatasi kelemahan terdahulu Akta 663 dimansuhkan dan digabungkan dengan akta baru, iaitu Akta Pengurusan Strata 2013 (Akta 757) yang telah mendapat Perkenan Diraja pada 5 Februari 2013 dan diwartakan pada 8 Februari 2013. Akta ini dikuatkuasakan pada 1 Jun 2015 (Asiah, 2015).

Akta 757 ini berperanan untuk memberikan penyelesaian kepada pelbagai masalah yang dihadapi oleh pelbagai pihak dalam proses untuk menguruskan harta strata. Akta ini akan menangani dua (2) isu utama dalam harta strata, iaitu :-

- (a) Pengurusan dan penyelenggaraan harta strata
- (b) Pewujudan Tribunal Pengurusan Strata

Akta ini juga mempunyai tiga (3) peranan utama iaitu :-

- (a) Peranan dan tanggungjawab Pemaju

- (b) Peranan, dan tanggungjawab Badan Pengurusan Bersama atau *Joint Management Body (JMB)*/Perbadanan Pengurusan atau *Management Corporation (MC)*/ejen pengurusan
- (c) Peranan dan kuasa Pesuruhjaya Bangunan (COB)

Terdapat sembilan (9) penambahan penting dalam Akta 757 iaitu :-

- (a) Pembentukan Jawatankuasa Pengurusan seramai 3-14 orang
- (b) Formula seragam bagi pengiraan Deposit Harta Bersama
- (c) Tanggungjawab pengenaan insurans selain insurans kebakaran
- (d) Pewujudan Tribunal Pengurusan Strata
- (e) Formula pengiraan dan pemakaian unit syer
- (f) Penalti kesalahan kepada JMB/MC
- (g) Penalti kesalahan baru kepada Pemaju
- (h) Penubuhan Perbadanan Pengurusan Subsidiari
- (i) Kaedah pengurusan sebelum, semasa dan selepas Mesyuarat Agung Tahunan

Setelah penyerahan unit harta tanah strata kepada pembeli/pemilik maka menjadi tanggungjawab pemaju untuk membuka 2 jenis akaun iaitu :-

- (a) Akaun Penyenggaraan
- (b) Akaun Kumpulan Wang Penjelas (*sinking fund*)

Tanggungjawab pembeli/pemilik unit harta tanah strata adalah membayar caj penyenggaraan dan *sinking fund* yang telah ditetapkan oleh pihak pemaju. Berdasarkan Akta 757, caj membawa maksud kepada apa-apa wang yang dipungut untuk didepositkan ke dalam akaun penyenggaraan. Manakala *sinking fund* adalah levi berasingan dan tidak kurang daripada 10% daripada caj. Selepas penyerahan pemaju kepada pihak JMB/MC maka menjadi tanggungjawab JMB/MC untuk mengutip dan menyenggara kedua-dua akaun berkenaan. Tujuan utama pembayaran caj perkhidmatan tersebut adalah untuk menanggung segala kos penyenggaraan bangunan serta harta bersama dalam bangunan berkenaan (Arazami, 2011).

Menurut Tan Sri Noh bin Omar, Menteri Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan di dalam Konvensyen JMB/MC Peringkat Kebangsaan yang diadakan di Pusat Konvensyen Antarabangsa Putrajaya (PICC) pada 7 Oktober 2017, pihak JMB sering menghadapi masalah iaitu mengalami kesukaran untuk mengutip caj pengurusan dan penyelenggaraan (Harian Metro, 2017).

Antara faktor-faktor yang menjadi permasalahan kepada JMB/MC dalam mengutip caj penyelenggaraan adalah seperti berikut :-

- (a) Terlupa untuk membayar
- (b) Terlalu sibuk
- (c) Tidak menerima penyata
- (d) Tidak tahu tanggungjawab untuk membayar caj penyelenggaraan
- (e) Tidak berpuas hati dengan tahap penyelenggaraan yang dilakukan oleh pihak JMB/MC
- (f) Kadar caj penyelenggaraan yang terlalu tinggi
- (g) Faktor lain-lain

(Khalim, 2010)

Kegagalan pengurusan JMB/MC di Rumah Pangsa Kos Rendah telah menyebabkan kawasan kediaman ini telah menjadi seperti kawasan kediaman yang tidak teratur seperti setinggan. (Abdul, 1994; Fakhrudin, *et. al*, 2011; Azmi, 2006; Tiun, 2009).

## **1.2 Penyataan Masalah**

Secara umumnya kita mengetahui pengurusan JMB/MC di rumah pangsa kos rendah mahu pun di pangsapuri kos sederhana dan mewah mempunyai pelbagai cabaran dalam menguruskan JMB/MC. Salah satu cabaran yang paling kritikal dalam pengurusan JMB/MC adalah kutipan caj penyelenggaraan. Menurut kenyataan Jabatan Perumahan Negara (JPN), situasi adalah lebih teruk bagi pihak pengurusan JMB/MC di kawasan perumahan berstrata kos sederhana dan kos rendah untuk mengutip caj penyelenggaraan. Kadar purata kutipan caj penyelenggaraan di kawasan-kawasan berkenaan adalah dalam lingkungan 30%-50% sahaja (The Star, 2009).

Yasmin (2005) juga ada menyatakan bahawa masalah paling utama yang dihadapi oleh pengurusan JMB/MC bagi sesebuah skim pembangunan strata adalah keengganan atau kegagalan pembeli atau pemilik petak untuk menjelaskan caj penyenggaraan bagi unit-unit masing-masing mengikut masa yang telah ditetapkan.

Tanggungjawab dan peranan pihak pembeli atau pemilik unit adalah membayar caj penyenggaraan bagi memastikan pihak pengurusan JMB/MC untuk menjalankan tanggungjawabnya untuk memastikan harta bersama dan kemudahan-kemudahan yang ada di dalam kawasan perumahan berstrata disenggarakan dengan baik dan efisien. Namun demikian, kerja-kerja kutipan caj penyenggaraan bukanlah satu kerja yang mudah walaupun terdapat beberapa akta yang telah digubal dan yang terkini adalah Akta 757 (Norngainy *et. al*, 2011).

Temu bual bersama Penolong Akauntan Jabatan Pesuruhjaya Bangunan, Majlis Perbandaran Subang Jaya (MPSJ) iaitu Puan Siti Zunara binti Dawam pada 14 Mac 2019 memaklumkan bahawa permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh pengurusan JMB/MC di pangsapuri kos rendah adalah seperti berikut:-

- (a) Kekurangan dana disebabkan oleh sikap pemilik petak yang tidak membayar caj penyelenggaraan
- (b) Pemilik petak masih tidak mempunyai kefahaman mengenai tatacara hidup di perumahan berstrata
- (c) Pemilik petak tidak mempunyai rasa tanggungjawab untuk membayar caj penyelenggaraan.
- (d) Kekurangan fahaman dalam bidang pengurusan di kalangan ahli jawatankuasa JMB/MC
- (e) Kekurangan fahaman dalam Akta Pengurusan Strata 2013 (Akta 757) di kalangan ahli jawatankuasa JMB/MC.

Berdasarkan laporan dari akhbar percuma Selangorkini bertarikh 23 Februari 2017, Jawatankuasa Bertindak Flat Kos Rendah mencadangkan kepada Kerajaan Negeri supaya mengambil alih masalah penyelenggaraan pangsapuri kos rendah di Selangor. Jawatankuasa berkenaan juga menyatakan bahawa kebanyakan pengurusan



JMB/MC mengalami kesukaran dalam mengutip caj penyenggaraan. Disebabkan masalah itu, kebanyakan masalah kemudahan di kawasan pangsapuri tidak dapat diselesaikan (Selangorkini, 2017).

Laporan dari National House Buyers Association of Malaysia (HBA) (2009) menyatakan bahawa sebanyak 42 pengurusan JMB/MC kawasan perumahan berstrata di Pulau Pinang telah diuruskan dalam keadaan defisit. Ini adalah kerana kebanyakan pembeli atau pemilik unit mempunyai tunggakan caj penyenggaraan.

Tunggakan caj penyenggaraan yang terlalu tinggi ini akan menyebabkan segala urusan penyenggaraan harta bersama dan kemudahan-kemudahan lain akan tergendala. Ini akan memberi masalah ketidakselesaan kepada penduduk. Dalam kajian ini, fokus utama adalah untuk memberi cadangan kepada pihak pengurusan JMB/MC mengenai amalan terbaik dalam menguruskan kutipan caj penyenggaraan..

Berikutan dari pelbagai masalah yang dihadapi oleh pihak pengurusan JMB/MC bagi sesebuah skim pembangunan strata adalah menjadi satu keperluan untuk kajian ini dijalankan bagi memperolehi faktor yang menyebabkan pembeli/pemilik enggan membayar caj penyenggaraan dan mencari penyelesaian amalan terbaik bagi membantu pihak pengurusan JMB/MC menjalankan tanggungjawab dengan lebih efisien.

### **1.3 Persoalan Kajian**

Berdasarkan masalah dan isu yang dinyatakan seperti di para 1.3 terdapat tiga (3) persoalan kajian yang timbul dalam kajian ini. Masalah dan isu tersebut adalah :

- (a) Apakah faktor yang menyebabkan pembeli atau pemilik petak enggan membayar caj penyenggaraan?
- (b) Apakah amalan terbaik untuk pihak pengurusan JMB/MC bagi mengutip caj penyenggaraan?
- (c) Apakah pandangan dan cadangan dari pihak pengurusan JMB/MC dan juga pembeli atau pemilik petak untuk cara terbaik untuk mengutip caj penyenggaraan dengan lebih efisien?

#### **1.4 Objektif Kajian**

Objektif kajian ini adalah seperti berikut :-

- (a) Menenal pasti faktor-faktor yang menyebabkan pembeli/pemilik petak enggan membayar caj penyenggaraan.
- (b) Menenal pasti amalan terbaik untuk pihak pengurusan JMB/MC bagi mengutip caj penyenggaraan dengan lebih efisien.

#### **1.5 Skop Kajian**

Skop kajian ditentukan untuk memastikan kajian dibuat adalah sempurna dan berkesan. Skop kajian yang ditetapkan adalah seperti berikut :

- (a) Kawasan kajian adalah di dalam kawasan Majlis Perbandaran Subang Jaya (MPSJ).
- b) Kawasan pemajuan yang akan dikaji adalah kawasan perumahan strata kos rendah sahaja iaitu di kawasan Rumah Pangsa Kos Rendah SS13, Subang Jaya.

#### **1.6 Kepentingan Kajian**

Melalui kajian yang dijalankan ini adalah diharapkan permasalahan pengurusan JMB/MC dalam urusan pengutipan caj dapat diatasi. Antara kepentingan yang dapat diperolehi hasil daripada kajian ini adalah seperti di bawah:-

- (a) Pengurusan JMB/MC  
Hasil kajian ini adalah diharapkan dapat membantu pihak pengurusan JMB/MC untuk menenal pasti faktor-faktor yang menyebabkan

pembeli atau pemilik petak enggan membayar caj penyenggaraan. Setelah faktor-faktor berkenaan ditentukan maka pihak pengurusan JMB/MC dapat mencari langkah-langkah terbaik untuk memperkemaskan sistem pengurusan penyenggaraan agar keadaan kawasan harta bersama berada dalam keadaan baik. Apabila keadaan atau kualiti penyenggaraan yang dilakukan adalah baik maka pembeli atau pemilik unit akan buat pembayaran caj penyenggaraan tepat pada masanya. Ini kerana mereka akan berasa berpuas hati dan gembira dengan keadaan di kawasan tempat tinggal mereka.

- (b) Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) dan Jabatan Pesuruhjaya Bangunan (COB) di Pihak Berkuasa Tempatan (PBT).

Hasil kajian yang dijalankan ini diharapkan dapat memberi panduan atau cetusan idea kepada pihak KPKT dan COB untuk menyediakan satu tatacara pengendalian piawai bagi pengurusan JMB/MC untuk menjalankan kutipan caj penyenggaraan secara efisien.

## **1.7 Susun Atur Bab**

Terdapat lima (5) bab di dalam penulisan kajian ini. Susunan adalah seperti berikut:

- i) Bab 1

Bab 1 adalah pendahuluan di mana gambaran awal tentang latar belakang akta yang berkaitan pengurusan dan penyenggaraan bangunan bertingkat (berstrata) dan maklumat yang berkaitan menjadi teras untuk bahagian yang hendak dikaji. Bab ini merangkumi pernyataan masalah, objektif, skop kajian, metodologi kajian dan susun atur bab.

ii) Bab 2

Bab 2 pula mengenai kajian literatur iaitu menerangkan secara terperinci mengenai objektif yang berkaitan dengan kajian bagi membantu pelaksanaan kajian tersebut. Antaranya konsep pengurusan dari aspek perundangan, kajian ilmiah yang berkaitan, sumber maklumat dari jurnal, akhbar, laman web dan sebagainya.

iii) Bab 3

Bab 3 adalah metodologi kajian yang menerangkan secara terperinci berkaitan data yang digunakan, kaedah pengumpulan data serta analisis kajian yang digunakan dalam kajian ini. Terdapat empat peringkat kajian metodologi yang digunakan bagi membolehkan objektif kajian dicapai dengan mudah dan tersusun.

iv) Bab 4

Bab 4 merupakan bab analisis dan penemuan kajian bagi mencapai objektif kajian berdasarkan data yang telah diperolehi.

vi) Bab 5

Bab 5 adalah cadangan dan kesimpulan yang merupakan bab terakhir dalam penulisan kajian ini. Ia meliputi penemuan dan kesimpulan mengenai kajian yang dijalankan dan juga cadangan yang dapat memberi manfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan di dalam kajian.

Selain itu, objektif kajian ini bagi mendapatkan input berkaitan untuk dikongsi dengan pihak-pihak yang terlibat serta berkaitan dengan pengurusan dan penyenggaraan kawasan pemajuan bertingkat terutamanya skim strata kos rendah.

## 1.8 Pemilihan Kajian Kes

Harian Metro bertarikh 30 Mei 2011 ada melaporkan bahawa di Kuala Lumpur hanya 20% - 40% pembeli/pemilik unit rumah pangsa kos rendah dan kos sederhana yang membayar caj penyenggaraan. Perkara ini telah menyebabkan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) mengalami kerugian sebanyak RM50 juta kerana perlu membuat kerja-kerja penyenggaraan ke atas bangunan-bangunan berkenaan.

Berdasarkan maklumat yang diperolehi dari pihak Azra Property Solutions Sdn Bhd yang menguruskan Rumah pangsa Kos Rendah SS13, Subang Jaya didapati hanya lebih kurang 50% pembeli dan pemilik unit rumah yang membayar caj penyenggaraan. Maklumat berikut adalah seperti di bawah :-

Jadual 1. 2 : Jumlah kutipan caj penyenggaraan bagi tahun 2018

<b>BLOK</b>	<b>JUMLAH TUNGGAKAN (RM)</b>	<b>JUMLAH KUTIPAN (RM)</b>	<b>PERATUSAN KUTIPAN</b>
A	14,972.04	20,739.62	58.08%
B	23,019.05	8,818.75	27.70%
C	20,439.45	12,617.28	38.17%
D	8,001.84	19,066.16	70.44%
E	14,526.79	12,348.18	45.95%
F	11,950.06	16,159.07	57.49%
G	23,826.70	23,795.56	49.97%
H	39,624.47	11,102.76	21.89%
I	26,976.00	12,155.35	31.06%
J	26,382.86	10,166.70	27.82%
K	14,658.88	64,193.96	81.41%
L	15,186.26	13,655.79	47.35%
M	11,038.48	13,270.18	54.59%
N	8,603.28	20,480.62	70.42%
O	20,786.25	15,354.87	42.49%
P	10,739.87	14,977.55	58.24%

<b>BLOK</b>	<b>JUMLAH TUNGGAKAN (RM)</b>	<b>JUMLAH KUTIPAN (RM)</b>	<b>PERATUSAN KUTIPAN</b>
<b>JUMLAH</b>	<b>290,732.28</b>	<b>288,902.40</b>	<b>49.84%</b>

Jadual di atas menunjukkan bahawa sehingga tahun 2018, hanya 49.84% pembeli/pemilik unit yang membayar caj penyenggaraan. Keadaan ini menyebabkan pihak pengurusan tidak mampu untuk menjalankan kerja-kerja pengurusan dan penyenggaraan dengan sempurna. Oleh hal yang demikian, Rumah Pangsa Kos Rendah SS13, Subang Jaya dipilih sebagai kajian kes bagi menentukan amalal terbaik dalam kutipan caj penyenggaraan .

## RUJUKAN

1. Abdul, G. (1994). Maintenance charge, billing, collection: Public sector experience. Paper presented at the Poor maintenance of subdivided buildings causes urban slums and endangers lives, Hotel Istana, Kuala Lumpur.
2. Axson, David A. J. & The Hackett Group (2003) Best Practices in Planning and Management Reporting. Wiley.
3. Alice Christudason, (2004) "Common property in strata titled developments in Singapore: Common misconceptions", Property Management, Vol. 22 Issue: 1, pp.14-28
4. Alterman, R. 2009. Failed Towers: The Problem of Long-term Maintenance in Highrise Condominiums in Israel. Haifa: Center for Urban and Regional Studies, Technion
5. Building and Construction Authority (2005), Strata Living In Singapore.
6. British Standard Glossary (1984). "British Standard Glossary of Building Maintenance Management " London: (3811:1993).
7. Buang, Salleh (2017). Evolusi Undang-Undang Strata. Utusan Malaysia (10 Mac 2017). <http://www.utusan.com.my/rencana/utama/evolusi-undang-undang-strata-1.454242>
8. Bowe O'Brien Solicitors. (2009). Show me the money – Collecting debts in difficult financial times. Retrieved from [www.accountingnet](http://www.accountingnet)
9. Cheong Peng Au-Yong, Nur Farhana Azmi, Nur Aaina Mahassan, (2018) "Maintenance of lift systems affecting resident satisfaction in low-cost high-rise residential buildings", Journal of Facilities Management, Vol. 16 Issue: 1, pp.17-25
10. Cronbach, L.J. (2004). My Current Thoughts On Coefficient Alpha and Successor Procedures. Educational and Psychological Measurement, Vol. 64 No. 3, June 2004. page 391-418
11. Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (2017), Panduan Kehidupan di Bangunan Berstrata
12. Dence. R. (1995) Best Practices Benchmarking, In Jack Holloway, Jenny Lewis,

13. Geoff Mallory (Eds) Performance Measurement & Evaluation, Newbury Park CA : Sage Publications
14. EPU 2010 Tenth Malaysia Plan. Economic Development: Development Plans. Economic Planning Unit; 2010.
15. Fakhrudin, I. H., Suleiman, M. Z., & Talib, R. (2011). The need to implement Malaysia's Building and Common Property Act 2007 (Act 663) in building maintenance management. *Journal of Facilities Management*, 9(3), 170-180.
16. Fletcher Tilton Attorney at Law (2014), Handling Condominium Fee Delinquencies in Your Association
17. Forrester P. (2008), The RICS service charge code of practice — Evolution or revolution? *Journal of Building Appraisal* vol.3 no.4 pp 297–303
18. Gogan, R. (2008) The essential guide to apartment living in Ireland. Dublin: M1 Publications.
19. E.M. Hastings, S.K. Wong, Megan Walters, (2006) "Governance in a co-ownership environment: The management of multiple- ownership property in Hong Kong", *Property Management*, Vol. 24 Issue: 3, pp.293-308,
20. Holt, A. and Eccles, T. (2015), "Financial reporting for commercial service charges in the retail sector: benchmarking practice standards for UK shopping Centres", *Property Management*, Vol. 33 No. 2, pp. 152-172.
21. Holt, A. and Eccles, T., (2019) "Leases as inhibitors of best practice in service charge management", *Property Management*, Vol. 37 Issue: 2, pp.275-286
22. Hong Kong Home Affairs Department (2017), A Guide On Building Management Ordinance (Cap. 344).
23. HouseMark Associate (2013). Managing your service charges effectively.
24. Israel, Glenn D. (1992) Sampling The Evidence Of Extension Program Impact. *Program Evaluation and Organizational Development*, IFAS, University of Florida.
25. Jabatan Perancangan Bandar Dan Desa Semenanjung Negeri Selangor (2014) Laporan Tinjauan Kajian Rancangan Struktur Negeri Selangor 2035
26. Jabatan Perangkaan Malaysia (2012) Laporan Banci Penduduk dan Perumahan Malaysia Ciri-Ciri Tempat Kediaman 2010
27. Jabatan Perumahan Negara, Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (2018). Dasar Perumahan Negara (2018-2025)



28. Jabatan Perancangan Bandar Dan Desa Semenanjung Malaysia, Kementerian Kesejahteraan Bandar, Perumahan Dan Kerajaan Tempatan (2016) Garis Panduan Perancangan Perumahan
29. Jabatan Perancangan Bandar Dan Desa Semenanjung Negeri Selangor (2010), Manual Garis Panduan dan Piawaian Perancangan Negeri Selangor (Edisi Kedua)
30. Jones, Tom, William Pettus, and Michael Pyatok. 1997. *Good Neighbors: Affordable Family Housing*. New York: McGraw-Hill.
31. Kent, P., Merry, M. and Walters, M. (2002), *Building Management in Hong Kong*, LexisNexis, Hong Kong.
32. Khazanah Research Institute (2015), *Making Housing Affordable*
33. Khublall, N. (1995), *Strata Titles*, Butterworth Asia, Singapore.
34. Kementerian Kesejahteraan Bandar, Perumahan Dan Kerajaan Tempatan (2016), *SOP Akta Pengurusan Strata 2013 (Akta 757)*
35. Kementerian Kesejahteraan Bandar, Perumahan Dan Kerajaan Tempatan (2016), *Laporan Tahunan COB 2016*
36. Latif Azmi, N. A. (2006). *The study of problems faced by property management in managing the high-rise condominium in Malaysia*. Sarjana, Universiti Teknologi Malaysia.
37. Lau, K.Y. (2002), "Report of study on owner-occupiers' involvement in managing public housing estates", working paper, Department of Public and Social Administration, City University of Hong Kong, Kowloon.
38. Liu, A. M. M. (1999). Residential satisfaction in housing estate: A Hong Kong perspective. *Automation in construction*, 8(4).
39. Lujanen, M. (2010) Legal challenges in ensuring regular maintenance and repairs of owner-occupied apartment blocks. *International Journal of Law in the Built Environment*, 2 (2), 178–97.
40. Malone, F. (2017). *Financial planning in multi-unit developments*. MSc Real Estate thesis, Dublin Institute of Technology
41. McKeown, A. & Sirr, L. (2018). Service charge collection in multi-unit developments. *Administration*, vol. 66, no. 2, pg. 135-152.
42. Mohamad, Nor Asiah and Sufian, Azlinor and Mohamad, Mazliza (2015) *Strata Management In Peninsular Malaysia: An Overview*. *Jurnal Pentadbiran Tanah*. ISSN 2231-9190 (In Press)

43. Mohammed Wahid, M., 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.
44. Mohd Nazali Mohd Noor & Michael Pitt (2009), A discussion of UK commercial property service charges *Journal of Retail & Leisure Property*, p. 119 – 138.
45. Mohd Kamal Bin Rasip (2017). Faktor Utama Yang Mempengaruhi Kualiti Perkhidmatan Dan Pembayaran Caj Penyenggaraan Bangunan. Tesis Ijazah Doktor Falsafah (Pentadbiran dan Pembangunan Tanah), Fakulti Geoinformasi dan Harta Tanah Universiti Teknologi Malaysia
46. Morley, A. (2008), *Practice & Law – Mainly for Students*, Estate Gazette, London.
47. Monica Ngo, (1987) "Strata Titles: A System Of Flat Ownership And Management", *Property Management*, Vol. 5 Issue: 4, pp.309-316
48. N.M. Tawil, A.I. Che-Ani, A. Ramly, M.N. Daud and N.A.G. Abdullah (2011). Service Charge Issue in Malaysian High-rise Residential Management: An Analysis Using a Fuzzy Conjoint Model. *International Journal of the Physical Sciences* Vol. 6(3), pp. 441-447
49. National House Buyers Association of Malaysia (2009), "Problems managing housing schemes", diperolehi melalui:  
[www.hba.org.my/news/2008/05/problems.htm](http://www.hba.org.my/news/2008/05/problems.htm)
50. Nicole Johnston, Eric Too, (2015) "Multi-owned properties in Australia: a governance typology of issues and outcomes", *International Journal of Housing Markets and Analysis*, Vol. 8 Issue: 4,
51. pp.451-470
52. Nield, S. (1993), *Hong Kong Land Law*, Longman Group (Far East) Limited, Hong Kong
53. Noralfishah Sulaiman, Ruddock, L., & Baldry, D. (n.d.). Can Low Cost Housing in Malaysia be Considered as Affordable Housing. *Research Institute for the Built & Human Environment (BuHu)*, 18.
54. Nor Aini Salleh (2011). "Kemampuan Dan Kepuasan Penyewa Di Perumahan Awam Dan Kaitannya Dengan Tunggakan Sewa". Tesis Ijazah Doktor Falsafah, Universiti Sains Malaysia
55. Nor Asiah bin Mohamad (2015) *Kanun : Jurnal Undang-undang Malaysia* , 27 (2) pp.354-360

56. Nor Asiah Mohamad & Azlinor Sufian (2014), Sinking Fund in High-rise Properties: Nature, Scope and Challenges. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 8(13) August 2014, Pages: 657-662
57. Noor Fasiah Binti Khalim (2010), Masalah Kegagalan Pembayaran Caj Perkhidmatan (Kes Kajian : Tropika Apartment, Klang), Tesis Ijazah Sarjana Muda Sains (Pengurusan Harta Tanah) Fakulti Kejuruteraan Dan Sains Geoinformasi, Universiti Teknologi Malaysia
58. Nor Rima Muhamad Ariff, Hilary Davies, (2011) "Multi- owner low- cost housing management in Malaysia: Effects of owner- occupant characteristics and occupancy rates", *International Journal of Housing Markets and Analysis*, Vol. 4 Issue: 3, pp.268-289
59. Nor Zuraihan Binti Arazami (2011), "Faktor Utama Kegagalan Pembayaran Caj Perkhidmatan Dalam Bangunan Berstrata" Tesis Ijazah Sarjana Muda Kejuruteraan (Geomatik), Fakulti Geoinformasi dan Harta Tanah Universiti Teknologi Malaysia
60. Norngainy Mohd Tawil (2009), "Penentuan amaun pukal tabung dana pengurusan perumahan bertingkat di Malaysia", Tesis Ijazah Doktor Falsafah Fakulti Alam Bina, Universiti Malaya.
61. Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York, NY: McGraw-Hill.
62. Pejabat Tanah dan Galian Wilayah Persekutuan (2016). *Laopran Tahunan 2016*
63. RICS (2006) in RICS (Ed.), *Service Charges in Commercial Property – RICS Code of Practice*, RICS Business Services Limited, Coventry.
64. RICS (2014), *Service Charges in Commercial Property*, 3rd ed., RICS, London
65. Sr Rubiah Binti Md Zan, Rationalisation Of Strata Management Act 2013, Act 757 And Practices In Strata Residential Buildings, *International Academic Research Journal of Business and Technology* 2(2) 2016 Page 69-76
66. Rohaya Ghani, Mastura Jaffar and Mohd Yahaya Mohd Daud (2014). Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Perumahan Yang Memberi Kesan Terhadap Gelagat Pembayaran Caj Perkhidmatan Bagi Perumahan Bertingkat. *Jurnal Intelek* (2014) Vol 9(1): page 52-62
67. Seeley, I.H. (1987), *Building Maintenance*, 2nd ed., Macmillan Press, Houndmills.

68. Sekaran, U. (2000). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (3rd Edn). New York: John Wiley & Sons
69. Selangorkini. 23 Februari 2017. Kerajaan Negeri dicadang ambalalih penyelenggaraan pangsapuri kos rendah.  
<https://selangorkini.my/2017/02/kerajaan-negeri-dicadang-ambilalih-penyelenggaraan-pangsapuri-kos-rendah/>
70. Sirr, L. (2010, June). Apartment living and the multi-unit developments bill. *Public Affairs Ireland*, p. 10.
71. Stewart E. Sterk (2016). *Maintaining Condominiums and Homeowner Associations: Ending the Free Ride*. Benjamin N. Cardozo School of Law · Yeshiva University Jacob Burns Institute for Advanced Legal Studies October 10, 2016 Faculty Research Paper No. 499
72. Strata Community Australia (Vic) (2016) *Review of Vic strata laws Issues Paper 2*, March 2016 Owners Corporation.
73. Tan Liat Choon, Muhamad Uznir Bin Ujang, Thoo Ai Chin, Ng See Eng, Goh Leong Sen, Mohd Hanif Bin Abu Hasan, Shaidatul Nur Wahidah Binti Muhamad Shah (2016). *Condominium Rights in Malaysia*. *Advanced Science*. Page 4194-4196
74. Mohd. Tawil. N, Che-Ani.A.I, Ismar N.M.S, M.F.M Zain, Daud M.N (2010). *Management Difficulties In Managing High-Rise Residential Complexes In Malaysia: The Service Charge Aspect*. *International Conference On Energy And Environment*
75. The Hong Kong Institute of Surveyors (2008). *Guide To Good To Property Management Practices*
76. Tiun, L.T. (2003). *Pengurusan Kompleks Kediaman Tinggi: Gambaran & Realiti*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.
77. Tiun, L. T. (2006), *Managing High-Rise Residential Building In Malaysia: Where Are We?*. Social Science Association, University Putra Malaysia,
78. Tiun, L. T. (2009). *Managing high-rise residential building in malaysia: where are we?*. Paper presented at the 2ND NAPREC conference, INSPEN.
79. Van Der Merwe, C. and Muniz-Arguelles, L. (2006). *Enforcement Of Financial Obligations In A Condominium Or Apartment Ownership Scheme*. *Duke Journal of Comparative & International Law* 125-156.

80. Vanoyan, M. (2004). Housing policy in Armenia: Condominium activity. Armenia International Policy Research
81. Walters, M. and Kent, P. (2000), "Institutional economics and property strata title – a survey and case study", *Journal of Property Research*, Vol. 17 No. 3, pp. 221-40.
82. Ward, J.L. Growing the family business: Special challenges and best practices (1997). *Family Business Review*. 1997, 10, page 323–337
83. Yakub Tuarang (1998), "Masalah Kutipan Bayaran Caj Perkhidmatan di Pangsapuri Kos Sederhana: Kes Kajian: Setapak-Wangsa Maju, Kuala Lumpur", Tesis Sarjana Muda Pengurusan Harta Tanah, Fakulti Kejuruteraan dan Sains Geoinformasi, Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.
84. Yamane, Taro. 1967. *Statistics, An Introductory Analysis*, 2nd Ed., New York: Harper and Row.
85. Yasmin Md Yusuf (2005), "Pengurusan Bangunan Kediaman Berstrata ( Isu dan Masalah)", Tesis Sarjana Muda Fakulti Kejuruteraan dan Sains Geoinformasi, Universiti Teknologi Malaysia
86. 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.
87. Yusoff, Y.M., Tawil, N.M., Hamzah, N. Abdullah, N.A.G., Musa, A.R. Tinjauan Kesan Fasilitas Kediaman Bertingkat Terhadap Amaun Dana Pengurusan, *Journal of Design + Built* 4, pp. 32–40
88. Zainun, N. Y. (2010). Forecasting Low-Cost Housing Demand in Johor Bahru, Malaysia: Using Artificial Neural Networks (S'ANN). *Journal of Mathematics Research*, 2(1), 14-25.