

**SISTEM PENGURUSAN KUALITI: AMALAN TERBAIK PROSES
TUNTUTAN PEMBAYARAN DARI PIHAK KONTRAKTOR KEPADA
PIHAK KLIEN**

AZLIN FARHANA BINTI RAMLI

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

*Kesayangan,
Hanif Fazli, Afif Haziq, Mummy, Daddy, Mama & Papa*

*Peneman setia,
Norazah & Nurhaziqah*

Alhamdulillah...

PENGHARGAAN

Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah
Lagi Maha Penyayang

Alhamdulillah bersyukur ke hadrat Ilahi di atas segala limpah kurniaNya dapat juga saya menyiapkan projek sarjana ini. Penghargaan yang tidak ternilai juga ditujukan buat penyelia projek sarjana iaitu Dr Mat Naim Bin Abdullah Mohd Asmoni atas tunjuk ajar serta dorongan yang diberikan sepanjang penyempurnaan projek ini. Ucapan terima kasih juga turut ditujukan kepada rakan sekerja kerana dengan pengalaman serta pengetahuan yang dikongsi telah banyak membantu saya sepanjang projek ini dijalankan. Tanpa sokongan kalian, tidak mungkin projek yang diletakkan segunung harapan ini dapat disiapkan dalam tempoh yang diperuntukkan.

Sekalung penghargaan buat suami dan ahli keluarga yang tercinta atas segala sokongan, semangat dan galakan yang diberikan dan kerana sentiasa disisi sewaktu diperlukan. Untuk rakan seperjuangan, jasa serta pengorbanan kalian tidak mungkin akan dilupakan. Segala kenangan pasti akan sentiasa terkubur di lubuk ingatan dan semoga kita bekerjasama lagi di masa akan datang.

ABSTRAK

Sistem pengurusan kualiti bukanlah sesuatu yang baru di Malaysia. Hampir setiap syarikat di Malaysia mempunyai sistem pengurusan kualiti atau lebih dikenali sebagai ISO. Sistem ini berasaskan prinsip kepastian kualiti menyediakan rangka kerja ke arah mewujudkan amalan pengurusan yang berkesan yang dikenal pasti melalui pelaksanaan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM). TQM adalah satu proses pengurusan kualiti yang berorientasikan pelanggan, berjalan secara berterusan dan melibatkan semua aspek dalam organisasi. Tujuan proses ini adalah untuk membawa perubahan yang menyeluruh ke arah melahirkan budaya organisasi yang cemerlang. Dalam kajian ini, sektor pembinaan telah dipilih untuk dikaji dan difokuskan kepada proses - proses yang terlibat dalam tuntutan pembayaran dari pihak kontraktor kepada pihak klien. Selain itu, kajian ini juga adalah bertujuan untuk mengenal pasti apakah amalan terbaik dalam proses tuntutan pembayaran oleh pihak kontraktor kepada pihak klien. Bagi tujuan ini., responden merupakan para jurukur bahan yang terlibat dalam proses tuntutan pembayaran oleh pihak kontraktor kepada pihak klien. Kajian yang dijalankan menunjukkan majoriti responden berpendapat bahawa, selain garis panduan yang dinyatakan dalam JKR 203A, PAM 2006 dan CIDB 2000, terdapat lagi beberapa item yang perlu ditambah bagi membolehkan proses tuntutan pembayaran berjalan dengan lancar dan dalam masa yang singkat. Hal ini adalah amat penting bagi memastikan kadar aliran tunai pihak kontraktor sentiasa pada kadar yang optimum bagi membolehkan keberlangsungan projek selain memastikan projek dapat disiapkan pada masa yang telah ditetapkan.

ABSTRACT

Quality management system is not something new in Malaysia. Almost every company in Malaysia has a quality management system or better known as ISO. This system is based on the principles of quality assurance framework to create effective management practices identified through the implementation of Total Quality Management (TQM). TQM is a process of quality management which is client - oriented, runs continuously and involves all aspects of the organization. The purpose of this process is to bring sweeping changes to build a culture of organizational excellence. In this study, the construction sector has been chosen and the study focused on the interim claim processes submitted by the contractor to the clients. In addition, this study also aims to identify the best practices in the interim claims submitted by the contractor to the client. For this purpose, respondents are among those who are working as a quantity surveyor and involved in the interim claims submitted by the contractor to the client. Based on the survey conducted, it shows that majority of respondents felt that besides the guidelines set out in the PWD 203A , PAM 2006 and CIDB 2000, there were some items that should be added to allow the interim claims runs smoothly and in a short time. It is very important to ensure that the contractor cash flow is always at it optimal rate in order for the project to run smoothly and to ensure the project can be completed in the specified time.

ISI KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKASURAT
	PENGAKUAN STATUS TESIS	
	PENGESAHAN PENYELIA	
	HALAMAN JUDUL	i
	HALAMAN PENGAKUAN	ii
	DEDIKASI	iii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	ISI KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	xii
	SENARAI RAJAH	xiv
	SENARAI LAMPIRAN	xvi

BAB	PERKARA	MUKASURAT
I	PENDAHULUAN	
1.1	Latar Belakang Kajian	1
1.2	Pernyataan Masalah	3
1.3	Objektif Kajian	5
1.4	Skop dan Limitasi Kajian	6
1.5	Kepentingan Kajian	6
1.6	Metodologi Kajian	7
	1.6.1 Kajian Literatur	8
	1.6.2 Pendapat Pakar	8
	1.6.3 Borang Soal Selidik	8
1.7	Jangkaan Dapatan	9
II	KAJIAN LITERATUR	
2.1	Sistem Pengurusan Kualiti	10
2.2	Apakah Yang Dimaksudkan Dengan Amalan Terbaik?	11
2.3	Kepentingan Proses Pengurusan Pembayaran	12
2.4	Pihak – Pihak yang Terlibat Dalam Industri Pembinaan.	16
	2.4.1 Pihak Klien	16
	2.4.2 Pihak Arkitek	17
	2.4.3 Pihak Jurutera Awam	17
	2.4.4 Pihak Jurutera Mekanikal Dan Elektrikal	17
	2.4.5 Pihak Jurukur Bahan	18
	2.4.6 Pihak Kontraktor	18
2.5	Kontrak – Kontrak Yang Terlibat Dalam Industri Pembinaan	20
	2.5.1 Persatuan Jurutera Malaysia (The	

BAB	PERKARA	MUKASURAT
	Institution of Engineers, Malaysia, IEM)	20
	2.5.2 Persatuan Arkitek Malaysia (PAM)	21
	2.5.3 Construction Industry Development <i>Board (CIDB)</i>	21
	2.5.4 Jabatan Kerja Raya (JKR)	21
2.6.	Proses Pengurusan Pembayaran yang Diamalkan	23
2.7	Proses Tuntutan Pembayaran	23
	2.7.1 Proses Tuntutan Pembayaran menurut Easton 1989, European 1996 dan Kartam 1999	24
	2.7.2 Proses Tuntutan Pembayaran Menurut Standard Building Contract with Quantities 2011 (JCT 2011)	28
2.8	Kesan Ketidakteraturan Proses Tuntutan Pembayaran	31
2.9	Ringkasan Proses Interim Pembayaran	33
2.10	Rumusan Amalan Proses Tuntutan Pembayaran Dari Pihak Kontraktor Kepada Pihak Klien	34

III METODOLOGI PENYELIDIKAN

3.1	Pengenalan	36
3.2	Rekabentuk Penyelidikan	37
3.3	Populasi Penyelidikan	38
3.4	Sampel Penyelidikan	38
3.5	Instrumen Penyelidikan	39
	3.5.1 Penyediaan Borang Soal Selidik	41
3.6	Penganalisan Data	41
	3.6.1 Kaedah Analisis Data	42

BAB	PERKARA	MUKASURAT
	3.6.1.1 Min	42
	3.6.1.2 Analisis Statistik Frekuensi	43
3.7	Carta Alir Metodologi Penyelidikan	43
IV	ANALISIS PENYELIDIKAN	
4.1	Pengenalan	45
4.2	Latar Belakang Responden	46
4.2.1	Lokasi Responden	46
4.2.2	Jenis Organisasi Responden Bekerja dalam Industri Pembinaan	47
4.2.3	Tempoh Pengalaman Responden dalam Industri Pembinaan	48
4.2.4	Jawatan Responden dalam Organisasi	49
4.3	Analisis Senarai Amalan Terbaik Proses Tuntutan Pembayaran Dari Pihak Kontraktor Kepada Pihak Klien	50
4.3.1	Penetapan Tarikh Bagi Jurukur Bahan Dari Pihak Kontraktor Mengeluarkan Permohonan Interim.	50
4.3.2	Penetapan Masa Yang Diperuntukkan Oleh Pegawai Penguasa / Arkitek / Wakil Klien Untuk Mengeluarkan Sijil Interim Untuk Dihantar Kepada Pihak Klien.	51
4.3.3	Penetapan Tarikh Untuk Sijil Interim Dihantar Kepada Pihak Klien	52
4.3.4	Penetapan Masa Yang Diperuntukkan Untuk Pihak Klien Membuat Pembayaran Kepada Pihak Kontraktor	53
4.3.5	Pihak Yang Bertanggungjawab Melakukan	

BAB	PERKARA	MUKASURAT
	Penilaian Kerja Di Tapak Bina	54
4.3.6	Wakil Pihak Yang Perlu Ada Semasa Penilaian Di Tapak Bagi Memudahkan Justifikasi Sebarang Persoalan.	55
4.3.7	Pihak Yang Perlu Ada Semasa Penilaian Di Tapak Bina Kerana Mereka Bertanggungjawab Untuk Ketepatan Penilaian	56
4.3.8	Pihak Yang Perlu Menyediakan Format Untuk Tuntutan Pembayaran	57
4.3.9	Dokumen Yang Perlu Dilampirkan Sebagai Asas Dalam Penilaian Tapak	58
4.3.10	Pengesahan Terhadap Hasil Penilaian Tuntutan Kerja Di Tapak Bina	59
4.3.11	Tempoh Masa Penyediaan Sijil Penilaian	60
4.3.12	Pihak Yang Mengeluarkan Sijil Interim	61
4.3.13	Tempoh Masa Pngeluaran Sijil Interim.	62
4.3.14	Tempoh Masa Sebulan Sekiranya Terdapat Percanggahan Amaun Semasa Penilaian Tapak dan Sijil Interim	63
4.3.15	Tempoh Pembayaran Klien Kepada Kontraktor	64
V	KESIMPULAN DAN CADANGAN	
5.1	Pengenalan	66
5.2	Rumusan dan Perbincangan Penyelidikan	66
5.2.1	Proses – Proses yang Terlibat dalam Proses Tuntutan Pembayaran dari Pihak Kontaktor Kepada Pihak Klien	67

BAB	PERKARA	MUKASURAT
	5.2.2 Amalan Terbaik Bagi Proses Tuntutan Pembayaran Dari Pihak Kontraktor Kepada Pihak Klien	69
5.3	Cadangan	71
	5.3.1 Cadangan Bagi Meningkatkan Tahap Kelancaran Proses Tuntutan Pembayaran Dari Pihak Kontraktor Kepada Pihak Klien	71
5.4	Had Kajian	72
5.5	Masalah Yang Dihadapi Sepanjang Menjalankan Penyelidikan	72
	5.5.1 Kesukaran Mendapatkan Maklumat	72
	5.5.2 Kerjasama dari Firma/Syarikat	73
5.6	Cadangan Kajian Lanjutan	73
	RUJUKAN	75
	LAMPIRAN A	78

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	HALAMAN
2.1	Perbandingan Proses Pengurusan Pembayaran	15
2.2	Proses Interim Pembayaran	33
4.1	Maklumat borang soal selidik yang diedar dan di Kembalikan	46

SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	HALAMAN
3.1	Cara Pengiraan Min	42
3.2	Carta Alir Metodologi Penyelidikan	44
4.1	Jenis Organisasi Responden Bekerja Dalam Industri Pembinaan	47
4.2	Maklumat Tempoh Pengalaman Responden dalam Industri Pembangunan	48
4.3	Jawatan Responden dalam Organisasi	49
4.4	: Penetapan Tarikh Mengeluarkan Permohonan Interim	51
4.5	Penetapan Masa Untuk Pengeluaran Sijil Interim	52
4.6	Penetapan Tarikh Sijil Interim Dihantar Ke Klien	53
4.7	Penetapan Masa Klien Membuat Pembayaran Kepada Kontraktor	54
4.8	Individu Bertanggungjawab Membuat Penilaian Kerja di Tapak Bina	55
4.9	Pihak Yang Perlu Hadir Semasa Penilaian Tapak	56
4.10	Pihak Bertanggungjawab Keatas Ketepatan Penilaian	57
4.11	Pihak yang Perlu Menyediakan Format Tuntutan Pembayaran	58

NO. RAJAH	TAJUK	HALAMAN
4.12	Dokumen yang perlu Dilampirkan Semasa Penilaian Tapak	59
4.13	Pengesahan Terhadap Persetujuan Penilaian yang Telah Dijalankan	60
4.14	Tempoh Masa Penyediaan Sijil Penilaian	61
4.15	Pihak yang Mengeluarkan Sijil Interim	62
4.16	Tempoh Masa untuk Mengeluarkan Sijil Interim	63
4.17	Tempoh Masa Sebulan Bagi Perbincangan Sekiranya Berlaku Percanggahan	64
4.18	Tempoh Pembayaran Klien Kepada Kontraktor	65

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK	HALAMAN
A	Borang Soal Selidik	78

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kajian

Proses pembinaan sesebuah projek merangkumi banyak aspek di mana ia bermula dengan idea, kajian kemungkinan, pelaksanaan dan seterusnya penyiapan. Di peringkat pelaksanaan, kontraktor hendaklah mengatur strategi bagi memastikan projek berjalan dengan lancar dan dapat disiapkan pada masa yang telah ditetapkan. Salah satu perkara utama bagi melancarkan perjalanan projek pembinaan adalah proses pembayaran kemajuan kerja oleh klien kepada kontraktor. Hal ini termasuklah pembayaran dari kontraktor utama kepada subkontraktor. Aliran proses pembayaran amat penting bagi meneruskan keberlangsungan projek dan bagi memastikan projek dapat disiapkan pada masa yang telah ditetapkan kerana aliran tunai yang baik adalah nadi kepada industri pembinaan.

Terdapat dua jenis pembayaran di dalam kontrak pembinaan iaitu pembayaran interim serta pembayaran akhir di mana pembayaran akan dibuat apabila dokumen yang diserahkan telah mendapat persetujuan dari pihak arkitek,

pihak penguasa serta jurutera yang terlibat. Interim bermaksud sementara atau jangka masa pendek. Oleh itu pembayaran interim adalah pembayaran dalam jangka masa pendek yang dibuat secara berperingkat kepada kontraktor samada seminggu sekali, dua minggu sekali atau sebulan sekali bergantung kepada kemajuan kerja yang telah dijalankan di tapak bina (Klausa 30.3, PAM, 1998).

Isu pembayaran telah lama menjadi masalah dalam industri pembinaan di Malaysia. Seringkali kita dengar terdapat banyak aduan tentang kontraktor lewat mendapatkan bayaran selepas sijil interim dihantar kepada klien atau konsultan. Kes menjadi lebih serius apabila klien tidak membuat pembayaran kepada kontraktor selepas kemajuan di tapak bina telah ditunjukkan. Selain itu, baru-baru ini terdapat kajian yang telah menunjukkan bahawa kes yang seringkali di bawa ke mahkamah adalah kes yang melibatkan pembayaran samada kelewatan pembayaran atau kontraktor tidak dibayar selepas kerja telah siap dijalankan (Abidin, 2007).

Peruntukan untuk pembayaran telah ditetapkan dalam tiga kontrak yang diguna pakai dalam industri pembinaan di Malaysia iaitu, JKR 203A (2007), PAM (1998/2006) dan CIDB (2000). Di dalam kontrak ini telah dinyatakan bahawa interim pembayaran hendaklah dibuat secara berperingkat dan klien hendaklah membuat pembayaran setelah sijil perakuan kemajuan kerja oleh arkitek atau pihak penguasa. Kontraktor mempunyai hak untuk menuntut bayaran secara berperingkat berdasarkan kerja yang telah siap dijalankan di tapak bina. Peraturan umumnya ialah sesuatu kontrak itu hanya mewujudkan hak-hak dan obligasi-obligasi yang boleh dikuatkuasakan oleh pihak-pihak yang berkontrak itu terhadap mana-mana pihak di antara mereka itu sahaja (Marsh, P. D. V., 1998). Tujuan pembayaran interim adalah bagi memastikan pihak kontraktor mendapat bayaran secara beransur – ansur sepanjang proses pembinaan projek dijalankan. Hal ini adalah bagi menjaga aliran tunai pihak kontraktor dan melicinkan perjalanan projek. Pembayaran interim juga penting kerana keseluruhan proses melibatkan banyak pihak seperti subkontraktor, pembekal dan pekerja. Aliran tunai

merupakan nadi bagi projek pembinaan (Denning, 1973).

1.2 Pernyataan Masalah

Menurut kontrak JKR 203A, masa yang diperuntukkan di antara satu pembayaran adalah satu bulan. Pegawai penguasa perlu mengeluarkan sijil interim dalam tempoh empat belas (14) hari selepas pemeriksaan tapak dijalankan manakala pembayaran pula hendaklah dijelaskan dalam tempoh tiga puluh (30) hari selepas sijil interim dikeluarkan. Jumlah tuntutan yang boleh dibayar adalah kos kerja yang telah disiapkan di tapak bina dan sembilan puluh peratus barang mentah yang telah dibeli dan telah berada di tapak bina.

Manakala PAM 2006 juga menyatakan bahawa interim pembayaran hendaklah dibuat sebulan sekali. Sejurus maklumat pembayaran diperolehi dari kontraktor, pihak arkitek perlulah menyediakan sijil interim dan pembayaran perlulah dilakukan empat belas hari selepas sijil tersebut dikeluarkan. Jumlah yang perlu dibayar adalah kos kerja yang telah disiapkan di tapak bina dan sembilan puluh peratus barang mentah yang telah dibeli di tapak bina.

Selain itu, CIDB 2000 juga ada memperuntukkan klaus untuk interim pembayaran di mana seperti dua kontrak di atas, CIDB 2000 juga menyatakan bahawa interim pembayaran hendaklah dihantar sebulan sekali. Sijil interim hendaklah disediakan oleh wakil klien dua puluh satu hari selepas pihak kontraktor menghantar penyata siap kerja. Pembayaran hendaklah dibuat selepas dua puluh satu hari sijil interim dikeluarkan. Dalam kontrak CIDB 2000 tidak dinyatakan secara jelas apakah kos yang boleh dituntut oleh pihak kontraktor bagi setiap bulan interim pembayaran.

Berdasarkan huraian pembayaran interim dalam ketiga – tiga kontrak yang dinyatakan di atas, jelas sekali tiada satu proses standard yang diaplikasikan di Malaysia. Pihak kontraktor atau klien sukar untuk menentukan apakah prosedur yang sebaiknya yang dapat menguntungkan kedua belah pihak. Memang tidak dinafikan ada persamaan proses pembayaran dalam ketiga-tiga jenis kontrak dimana pembayaran perlu dibuat dalam tempoh tertentu selepas sijil perakuan kemajuan kerja dikemukakan. Namun begitu terdapat juga perbezaan contohnya di dalam PAM 2006 dan CIDB 2000 menyatakan kontraktor perlu menghantar penyata siap kerja kepada arkitek atau wakil klien tetapi JKR 203A meletakkan tanggungjawab menyediakan sijil interim kepada pegawai penguasa iaitu selepas pemeriksaan dijalankan.

Sudah tentu terdapat kebaikan dan keburukan kepada perbezaan proses pembayaran ini. Sekiranya kontraktor perlu menyediakan tuntutan kemajuan kerja maka proses pembayaran akan menjadi lebih mudah kerana pihak kontraktor lebih arif tentang kerja apa yang telah disiapkan di tapak bina jika dibandingkan dengan pegawai penguasa yang menyediakan sijil interim. Pemeriksaan tapak perlu dilakukan sebelum pegawai penguasa mengeluarkan sijil interim dan adakalanya ada kerja-kerja yang terlepas pandang semasa pemeriksaan tapak dijalankan. Hal ini akan mengakibatkan pembayaran kepada kontraktor tidak pada jumlah sepatutnya pihak kontraktor perolehi berpadanan dengan kerja yang telah siap dilakukan di tapak bina.

Namun di dalam realitinya, berdasarkan perbincangan dengan Jurukur Bahan Teng Siew Peng yang telah terlibat di dalam industri ini selama lima belas tahun, beliau menjelaskan bahawa di dalam projek beliau yang terkini masih terdapat konsultan yang tidak menjalankan tanggungjawab untuk membuat penilaian tapak dengan alasan pihak kontraktor tidak menyediakan penyata siap kerja atau tidak menghantar tuntutan kemajuan kerja. Dari pemerhatian penyelidik yang juga seorang Jurukur Bahan, proses pembayaran ini tidak jelas dan tidak diseragamkan menyebabkan ada pihak yang mengambil mudah dan tidak

mengikut syarat kontrak yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hujah yang telah dibincangkan, jelas menunjukkan bahawa tiada prosedur pembayaran yang standard diaplikasikan di Malaysia. Oleh yang demikian, persoalan kajian ini adalah;

1. Apakah proses-proses yang terlibat di dalam tuntutan pembayaran dari pihak kontraktor kepada pihak klien?
2. Apakah amalan terbaik bagi proses tuntutan pembayaran dari pihak kontraktor kepada pihak klien?

1.3 Objektif Kajian

Objektif yang ingin dicapai dalam kajian ini adalah;

1. Mengenal pasti proses-proses yang terlibat dalam pengurusan pembayaran dari pihak klien kepada pihak kontraktor.
2. Mengenal pasti amalan terbaik bagi proses tuntutan pembayaran dari pihak kontraktor kepada pihak klien.

1.4 Skop dan Limitasi Kajian

Kajian ini difokuskan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam projek pembinaan iaitu pemaju atau klien dan kontraktor di Malaysia. Pemaju atau klien merupakan pihak yang perlu membuat pembayaran manakala kontraktor adalah pihak yang menuntut pembayaran selepas kerja telah disiapkan di tapak bina.

Oleh kerana kajian ini hanya ditumpukan pada proses tuntutan pembayaran dari pihak kontraktor kepada pihak klien, maka limitasi bagi kajian ini adalah ia tidak mengkaji bagaimana pihak subkontraktor menuntut pembayaran dari pihak kontraktor utama. Sudah tentu ada kelainan dari segi proses kerana tidak melibatkan arkitek atau pegawai penguasa yang perlu memeriksa kemajuan kerja subkontraktor. Namun begitu, subkontraktor juga mempunyai hak untuk menuntut pembayaran atas kerja-kerja yang telah siap dilakukan di tapak bina.

1.5 Kepentingan Kajian

Kajian ini adalah penting bagi mengetahui apakah prosedur pembayaran yang diamalkan di negara ini. Hal ini adalah kerana sering berlakunya aduan-aduan tentang kelewatan pembayaran atau ada juga kontraktor yang tidak mendapat bayaran walaupun kerja telah disiapkan sepenuhnya. Walaupun peruntukan untuk pembayaran dimasukkan dalam ketiga-tiga kontrak utama yang digunakan dalam industri pembinaan di Malaysia iaitu JKR 203A, PAM 1998/2006 dan CIDB 2000, prosedur yang berlainan dalam setiap kontrak mungkin telah

menjadi faktor tidak ada standard tetap dalam membuat pembayaran kepada kontraktor.

Hal ini hendaklah dipantau dan dibendung bagi mengelakkan kerugian terhadap kontraktor serta klien mengaut keuntungan di atas salah laku tidak membuat pembayaran kepada mereka. Oleh yang demikian, diharapkan kajian ini dapat merungkai persoalan apakah proses pengurusan menuntut pembayaran dari pihak klien kepada pihak kontraktor dan satu proses standard bagi kontraktor membuat tuntutan bayaran kepada klien dapat diwujudkan. Selain itu juga, diharapkan semua pihak yang terlibat mengaplikasikan prosedur pembayaran yang betul agar objektif bagi menyiapkan projek pembinaan dengan efektif serta efisien dapat dicapai bersama selain dapat meningkatkan mutu industri pembinaan di Malaysia.

1.6 Metodologi Kajian

Penyelidikan bermula dengan persoalan. Sifat ingin tahu telah mendorong kepada pembentukan persoalan yang membawa kepada pembentukan metodologi kajian. Metodologi kajian perlu dilakukan secara sistematik dan saintifik kerana ia merupakan faktor penting untuk memperolehi jawapan yang sahih dan boleh dipercayai kepada persoalan yang diajukan. Menurut Suraya (2006), metodologi kajian boleh ditakrifkan sebagai suatu jujukan aktiviti yang sistematik bagi menyelesaikan sesuatu masalah dengan membangunkan satu aplikasi pengaturcaraan. Satu susunan prosedur atau kaedah-kaedah tertentu perlu dibangunkan bertujuan untuk memperolehi maklumat bagi memastikan objektif kajian tercapai. Dalam bab ini, metodologi penyelidikan akan dibincangkan dengan terperinci menggunakan pendekatan cara ;

1.6.1 Kajian Literatur

Kajian literatur merupakan rujukan kepada sumber-sumber ilmiah yang berkaitan dengan proses pengurusan pembayaran seperti kontrak, kajian-kajian lepas, artikel, jurnal, buku, majalah dan risalah. Pernyataan masalah serta persoalan kajian merupakan hasil daripada rujukan serta perbandingan kepada sumber ilmiah dan seterusnya mewujudkan objektif kajian yang ingin dijalankan.

1.6.2 Pendapat Pakar

Kaedah pendapat pakar digunakan dalam kajian ini bertujuan untuk mengesahkan samada proses dan prosedur yang telah dikenalpasti dari kajian literatur adalah memuaskan dan lengkap. Kaedah ini juga digunakan bagi mengetahui adakah teori dari kajian literatur dipraktikkan dalam realiti serta relevan dan praktikal untuk diamalkan.

1.6.3 Borang Soal Selidik

Kajian kes ini adalah dari jenis deskriptif. Menurut Yin 1994, kaedah kajian kes deskriptif adalah bertujuan untuk menilai bagaimana proses dan prosedur secara teori diaplikasikan di dalam kajian tersebut. Kajian ini akan meneliti proses tuntutan pembayaran dari pihak kontraktor kepada pihak klien dengan menggunakan borang soal selidik.

1.7 Jangkaan Dapatan

Satu proses dan prosedur bagi pengurusan pembayaran dari pihak klien kepada pihak kontraktor yang seragam dapat dibangunkan bagi memudahkan semua pihak yang terlibat dalam proses tuntutan pembayaran bagi kerja yang telah disiapkan. Carta alir proses tuntutan pembayaran dari pihak kontraktor kepada pihak klien akan disediakan bagi tujuan untuk memudahkan semua pihak dapat memahami dan dapat mengaplikasikan prosedur yang lebih sistematik dan efisien serta memudahkan semua pihak yang terlibat. Selain itu, amalan terbaik bagi sistem menuntut pembayaran akan disediakan sebagai rujukan dan panduan bagi jurukur bahan yang bekerja dengan pihak kontraktor membuat tuntutan pembayaran kepada pihak klien.

RUJUKAN

- Abdul Aziz Husin (1999), “Konsep Pembayaran Kerja Kontrak Kepada Subkontraktor Projek Kerajaan”, USM.
- Allan A., Hogg K.. and Higgs C (2013). *Willis’s Practice and Procedure for the Quantity Surveyor* (13th Edition). United Kingdom. Wiley & Sons, Ltd
- Asniah Abidin (2007), *The Profile of Construction Disputes*, M.Sc Construction Contract Management Dissertation, UTM.
- Borang Kontrak Piawai PWD Form 203A (Rev. 1/2010), Jabatan Kerja Raya Malaysia.
- Borang Standard CIDB dan Terma Kontrak Edisi 2000.
- David G. Carmichael (2010), ‘A contractor’s analysis of the likelihood of payment of claims’, *Journal of Financial Management of Property and Construction* Vol. 15 No. 2, 2010.m.s. 102-117.
- Donald T. (2012). ‘Construction Quantity Surveying. A Practical Guide for the Contractor’s QS’. Wiley – Blakwell.
- Ivor, H. Seeley (1997). “Quantity Surveying Practices” (2nd Edition) London: Macmillan Press LTD
- Jawahar Nesan L. (1995). ‘The Development and Evaluation of Best Practices for The Client’s Representative. Loughborough University of Technology
- Kululanga, G., Kuotcha, W., McCaffer, R., and Edum-Fotwe, F. (2001). ”Construction Contractors' Claim Process Framework.” *J. Constr.*

Eng. Manage., 127(4), 309–314.

Lord Denning MR (1973), *Gilbert-Ash (Northern) Ltd v Modern Engineering (Bristol)*, 71 LGR 162, 167.

Merriem, S. B. (1998), “Qualitative Research and Case Study Applications in Education.” (2nded.) San Francisco: Jossey-Bass

Marsh, P.D.V. (1988), *Contracting for Engineering Construction Project*. Edisi Ketiga. Essex: Gower Publishing Co. Ltd. m.s.42.

Major, W.T. (1978), *The Law of Contract*. Edisi Kelima. Plymouth: McDonald & Evans Ltd. m.s.171

Ong Chee Heng (2002), *Standard Construction Contracts in Malaysia, Issue and Challenges*. CK Onn & Co, Advocates & Solicitors.

Patton, M. Q. (1990). “Qualitative Evaluation and Research Methods.” London: Sage Publication

Siti Suhana Judi and Rosli Abdul Rashid (2010), ‘Hak Kontraktor terhadap Kelewatan atau Tiada Pembayaran oleh Klien’, *Journal of Surveying, Construction & Property* Vol. 1 Issue 1 2010.

Silverman, D. (2000). “Doing Qualitative Research: A Practical Handbook.” London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage.

Sundra Rajoo (1999). *The Malaysian Standard Form of Building Contract (The PAM 1998 Form)*. Kuala Lumpur: Malaysia Law Journal Sdn Bhd

The Aqua Group, *Contract Administration for the Building Team*, 7th ed., Oxford: BSP Professional Books, m.s. 65.

Yin, R.K. 1994. Case Study Research: Design and Methods. Beverly Hills, CA:
Sage Publications