

**PENGURUSAN KONFLIK ANTARA PENGHUNI  
DENGAN PENGURUS KOMPLEKS KEDIAMAN  
KAJIAN KES DI PULAU PINANG**

**oleh**

**LIM CHIN TAT**

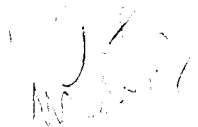
Tesis diserahkan untuk memenuhi sebahagian keperluan bagi Ijazah  
Sarjana Sains (Pengurusan Projek)

**APRIL 2004**

848140


rb  
f HD42  
L732  
2004

“Penulis akui bahawa karya ini adalah hasil kerja sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah dijelaskan sumbernya”

  
Tandatangan : .....  
Nama Penulis : Lim Chin Tat  
Tarikh : 6 May 2004

Diakui oleh:

Tandatangan : .....  
Nama Penyelia : Dr. Linariza binti Harun  
Tarikh : 6 May 2004



*Teristimewa khas untuk*  
*bapa teristimewa, emak tersayang, isteri tercinta*  
*serta ahli keluarga dan rakan-rakan*

## PENGHARGAAN

Penulis ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada Dr. Linariza binti Harun atas nasihat dan bimbingan yang diberikan sepanjang tempoh penyediaan tesis ini.

Penghargaan juga ditujukan kepada pensyarah-pensyarah di Universiti Sains Malaysia yang pernah memberi tunjuk ajar dan bimbingan kepada penulis sepanjang tempoh pengajian. Selain itu, penulis juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada rakan-rakan seperjuangan yang telah memberi dorongan dan sokongan.

Di samping itu, penulis juga amat menghargai kerjasama yang diberikan oleh pihak-pihak yang sudi membantu dan membekalkan informasi-informasi yang penting dengan mengisi borang soal selidik dan di temuduga.

Akhir sekali, penulis ingin menunjukan penghargaan dan kasih sayang yang tidak terhingga kepada ibubapa dan isteri yang sentiasa memberi sokongan dan kasih sayang.

Terima kasih.

## ABSTRACT

In a country with fast growing population like Malaysia, the demand of housing has been on the increasing year by year. The form of development which is growing is the high rise strata type, commonly found in cities and in areas of limited land like Pulau Pinang.

There have been many reports where conflict arises between the residents and the property manager appointed to manage to manage the building. This problem supports for the need to carry out a research on the causes of conflict and the way to reduce them from happening.

Pulau Pinang has been selected as the case for study. Based on a total of 120 responded, we carried out an analysis by comparing the reasons for conflict against the dissatisfaction of the residents.

It is found that the main factor for conflict was caused by the lack of "communication" together with factors like low quality of cleanliness and safety services. Few suggestions have been proposed like awareness of obligation of residents in sharing properties environment, upgrading of the weakness of existing acts, involvement of local authority, and control of property manager's management method and quality.

## ABSTRAK

Pembangunan kompleks kediaman dipecah bahagi di negara kita sedang giat dilaksanakan terutamanya di bandar-bandar utama seperti Wilayah Persekutuan, Johor Bahru, dan Pulau Pinang. Permintaan terhadap perumahan di Malaysia semakin meningkat, terutamanya di Pulau Pinang yang mempunyai keluasan tanah yang terhad. Pemajuan perumahan secara menegak tidak dapat dielakkan untuk menampung penduduk yang semakin bertambah.

Pelbagai konflik sering berlaku di antara penghuni dengan pengurus kompleks. Kajian terhadap pengurusan konflik adalah amat penting supaya kewujudan konflik antara penghuni dan pengurus kompleks dapat dikurangkan.

Tesis ini dibuat untuk menyelidik punca-punca kewujudan konflik antara penghuni dengan pengurus kompleks kediaman yang dipecah bahagi. Kompleks kediaman yang dikaji termasuk pangsa kos rendah, pangsapuri kos sederhana dan kondominium kos tinggi. Kajian kes ini dilakukan dengan membandingkan faktor-faktor yang dijangka merupakan punca-punca kewujudan konflik dengan tahap ketidakpuashatian penghuni terhadap pengurus kompleksnya.

Setelah dibuat kajian dan analisis, penulis mendapati bahawa faktor utama yang mempengaruhi kewujudan konflik adalah "komunikasi" dan disertai beberapa faktor yang lain seperti keselamatan dan pembersihan. Beberapa cadangan penyelesaian turut dibincangkan seperti penyedaran tanggungjawab bersama penghuni, pengubalan kelemahan akta-akta yang sediaada, penglibatan pihak berkuasa tempatan dan pengawalan aktiviti dan kualiti pengurusan oleh para pengurus kompleks.

# SENARAI KANDUNGAN

<b>BAB</b>	<b>PERKARA</b>	<b>MUKA SURAT</b>
	<b>JUDUL</b>	<b>i</b>
	<b>PENGAKUAN</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>SENARAI KANDUNGAN</b>	<b>vii</b>
	<b>SENARAI JADUAL</b>	<b>ix</b>
	<b>SENARAI RAJAH</b>	<b>xii</b>
	<b>SENARAI LAMPIRAN</b>	<b>xiv</b>
<b>1.0</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1	PENGENALAN	1
1.2	PEMILIHAN KAJIAN	3
1.3	KENYATAAN MASALAH	4
1.4	TAJUK KAJIAN KES	6
1.5	OBJEKTIF KAJIAN	6
1.6	KEPENTINGAN KAJIAN	7
1.7	SKOP KAJIAN	8
1.8	KAEDAH KAJIAN KES	9
1.9	RINGKASAN KAJIAN	10
<b>2.0</b>	<b>PENGURUSAN KONFLIK ANTARA PENGHUNI DAN PENGURUS SUATU CABARAN.</b>	<b>12</b>
2.1	PENGENALAN	12
2.2	TAKRIFAN	13
2.3	BANGUNAN KEDIAMAN DIPECAH BAHAGI DI PULAU PINANG	15
2.4	PENGURUSAN BANGUNAN KEDIAMAN DIPECAH BAHAGI	16
2.5	KEWUJUDAN KONFLIK ANTARA PENGHUNI DAN PENGURUS	18
2.6	PIHAK-PIHAK YANG TERLIBAT DAN PERANANNYA	26
2.7	KEPERLUAN KAJIAN	40
2.8	KESIMPULAN	42
<b>3.0</b>	<b>KAEDAH KAJIAN</b>	<b>44</b>
3.1	STRATEGIK PENYELIDIKAN: KAJIAN KES	44
3.2	SKOP KAJIAN TERPILIH	47
3.3	PEMBAHAGIAN KATEGORI KOMPLEKS KEDIAMAN	47
3.4	BORANG SOAL SELIDIK	49
3.5	STRATEGIK PUNGGUTAN DATA	51
3.6	KAEDAH-KAEDAH MENGANALISIS BORANG SOAL SELIDIK	53
<b>4.0</b>	<b>HASIL ANALISIS KAJIAN</b>	<b>57</b>
4.1	PENGENALAN	57
4.2	PENERANGAN RINGKAS KE ATAS KES TERPILIH IAITU PULAU PINANG	58



4.3	KEPUTUSAN KAJIAN KES DI PULAU PINANG	60
<b>5.0</b>	<b>PERBINCANGAN</b>	<b>88</b>
5.1	PENGENALAN	88
5.2	PERBINCANGAN TERHADAP KEPUTUSAN KAJIAN KES DI PULAU PINANG	90
5.3	RUMUSAN KEPUTUSAN PENGANALISAAN KAJIAN KES	118
<b>6.0</b>	<b>PENUTUP</b>	<b>120</b>
6.1	PENGENALAN	120
6.2	HAD-HAD KAJIAN	120
6.3	HALANGAN-HALANGAN KAJIAN	121
6.4	RUMUSAN KAJIAN	122
6.5	CADANGAN	124
6.6	KESIMPULAN	127

**RUJUKAN  
LAMPIRAN**

## SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
1.1	Anggaran Keperluan Perumahan Pulau Pinang, 1991-2010	1
2.1	Populasi Penduduk Pulau Pinang Mengikut Daerah	40
3.1	Statistik Aduan Pembeli Rumah	45
3.2	Nota Andaian Hipotesis	56
4.1	Sumber Perolehan Borang Soal Selidik	62
4.2	Jenis Kompleks Kediaman Terkaji Dan Kekerapannya	62
4.3	Pemilikan Strata Title Berbanding Dengan Tahun Siap Kompleks Kediaman Yang Dipecah Bahagi	65
4.4	Pemilikan Strata Title Berbanding Dengan Kepuashatian Penghuni Terhadap Pengurus Kompleks	66
4.5	Kepuashatian Penghuni Dengan Pengurus Kompleks Dibandingkan Dengan Jenis Kompleks Kediaman Yang Diduduki	68
4.6	Kepuashatian Penghuni Dengan Pengurus Kompleks Dibandingkan Dengan Adanya Pejabat Pengurus Di Dalam Kompleks Yang Diuruskan	70
4.7	Kepuashatian Penghuni Terhadap Pengurus Kompleks Dibandingkan Dengan Pemilikan Unit	72
4.8	Kepuashatian Penghuni Dengan Pengurus Berbanding Dengan Jenis Pengurus Kompleks	74
4.9	Kepuashatian Penghuni Terhadap Pengurus Berbanding Dengan Adanya Pengurus Mengorganisasikan Aktiviti Sosial	76
4.10	Kepuashatian Penghuni Terhadap Pengurus Kompleks Berbanding Dengan Panduan Bertulis Atau Secara Lisan Dibekalkan	78
4.11	Penyediaan Akuan Tahunan Berbanding Dengan Jenis Kompleks Kediaman	80
4.12	Kepuashatian Penghuni Kompleks Berbanding Dengan Adanya Penyediaan Akuan Tahunan Oleh Pengurus Kompleks	81
4.13	Kepuashatian Penghuni Terhadap Pengurus Kompleks Berbanding Dengan Adanya Pengurus Mengadakan Mesyuarat	83

	Dengan Penghuni	
4.14	Kepuasan Penghuni Terhadap Pengurus Kompleks Berbanding Dengan Kepuasan Penghuni Terhadap Perkhidmatan Kawalan Keselamatan Yang Dibekalkan	85
4.15	Kepuasan Penghuni Terhadap Pengurus Kompleks Berbanding Dengan Kepuasan Penghuni Terhadap Perkhidmatan Pembersihan Yang Dibekalkan	87
5.1	Stok Perumahan Jenis Kompleks Kediaman Tinggi Di Pulau Pinang, 1991-1998	89
5.2	Chi-Square Tests Terhadap Perkaitan Antara Pemilikan Hak Milik Strata Berbanding Dengan Ketidakpuuasan Terhadap Pengurus Kompleks	92
5.3	Nota Andaian Hipotesis	92
5.4	Chi-Square Tests Terhadap Perkaitan Antara Kepuasan Penghuni Terhadap Pengurus Kompleks Berbanding Dengan Jenis Kompleks Kediaman	94
5.5	Nota Andaian Hipotesis	95
5.6	Chi-Square Tests Terhadap Perkaitan Antara Kepuasan Penghuni Terhadap Pengurus Kompleks Dengan Adanya Pejabat Pengurus Di Dalam Kompleks Yang Diuruskan	97
5.7	Nota Andaian Hipotesis	98
5.8	Chi-Square Tests Terhadap Perkaitan Antara Kepuasan Penghuni Terhadap Pengurus Kompleks Berbanding Dengan Status Pemilikan Unit	100
5.9	Nota Andaian Hipotesis	100
5.10	Chi-Square Tests Terhadap Perkaitan Antara Kepuasan Penghuni Terhadap Pengurus Kompleks Berbanding Dengan Jenis Pengurus Kompleks	102
5.11	Nota Andaian Hipotesis	103
5.12	Chi-Square Tests Terhadap Perkaitan Antara Kepuasan Penghuni Terhadap Pengurus Kompleks Berbanding Dengan Adanya Pengurus Mengorganisasikan Aktiviti Sosial	105
5.13	Nota Andaian Hipotesis	105

5.16	Chi-Square Tests Terhadap Perkaitan Antara Kepuasan Penghuni Terhadap Pengurus Kompleks Berbanding Dengan Panduan Bertulis Atau Secara Lisan Dibekalkan	107
5.17	Nota Andaian Hipotesis	107
5.18	Chi-Square Tests Terhadap Perkaitan Antara Kepuasan Penghuni Terhadap Pengurus Kompleks Berbanding Dengan Adanya Penyediaan Akuan Tahunan Oleh Pengurus Kompleks	109
5.19	Nota Andaian Hipotesis	109
5.20	Chi-Square Tests Terhadap Perkaitan Antara Kepuasan Penghuni Terhadap Pengurus Kompleks Berbanding Dengan Adanya Pengurus Mengadakan Mesyuarat Dengan Penghuni	111
5.21	Nota Andaian Hipotesis	111
5.22	Kepuasan Terhadap Keselamatan Berbanding Dengan Jenis Kompleks Kediaman	112
5.23	Chi-Square Tests Terhadap Perkaitan Antara Kepuasan Penghuni Terhadap Pengurus Kompleks Berbanding Dengan Kepuasan Penghuni Terhadap Perkhidmatan Keselamatan Yang Dibekalkan	114
5.24	Nota Andaian Hipotesis	114
5.25	Chi-Square Tests Terhadap Perkaitan Antara Kepuasan Penghuni Terhadap Pengurus Kompleks Berbanding Dengan Kepuasan Penghuni Terhadap Perkhidmatan Pembersihan Yang Dibekalkan	117
5.26	Nota Andaian Hipotesis	117
5.27	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kewujudan Ketidakpuasan Penghuni Terhadap Pengurus Kompleks Dan Kekuatan Perkaitannya	119

## SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
4.1	Carta Bar Hubungan Sumber Borang Soal Selidik Dengan Cara Pengumpulan Data	63
4.2	Pemilikan Strata Title Berbanding Dengan Tahun Siap Kompleks Kediaman Yang Dipecah Bahagi	64
4.3	Pemilikan Strata Title Berbanding Dengan Kepuashatian Penghuni Terhadap Pengurus Kompleks	66
4.4	Carta Bar Status Kepuashatian Penghuni Terhadap Pengurus Kompleks	68
4.5	Carta Bar Tentang Kepuashatian Penghuni Dengan Pengurus Kompleks Dibandingkan Dengan Adanya Pejabat Pengurus Di Dalam Kompleks Yang Diuruskan	70
4.6	Carta Bar Kepuashatian Penghuni Terhadap Pengurus Kompleks Dibandingkan Dengan Pemilikan Unit	72
4.7	Kepuashatian Penghuni Dengan Pengurus Berbanding Dengan Jenis Pengurus Kompleks	74
4.8	Kepuashatian Penghuni Terhadap Pengurus Berbanding Dengan Adanya Pengurus Mengorganisasikan Aktiviti Sosial	76
4.9	Kepuashatian Penghuni Terhadap Pengurus Kompleks Berbanding Dengan Panduan Bertulis Atau Secara Lisan Dibekalkan	78
4.10	Penyediaan Akuan Tahunan Berbanding Dengan Jenis Kompleks Kediaman	80
4.11	Kepuashatian Penghuni Kompleks Berbanding Dengan Adanya Penyediaan Akuan Tahunan Oleh Pengurus Kompleks	81
4.12	Kepuashatian Penghuni Terhadap Pengurus Kompleks Berbanding Dengan Adanya Pengurus Mengadakan Mesyuarat Dengan Penghuni	83
4.13	Kepuashatian Penghuni Terhadap Pengurus Kompleks Berbanding Dengan Kepuashatian Penghuni Terhadap	85

	<b>Perkhidmatan Kawalan Keselamatan Yang Dibekalkan</b>	
4.14	<b>Kepuasan Penghuni Terhadap Pengurus Kompleks Berbanding Dengan Kepuasan Penghuni Terhadap Perkhidmatan Pembersihan Yang Dibekalkan</b>	<b>87</b>

**SENARAI LAMPIRAN****LAMPIRAN****TAJUK**

- A** Contoh Borang Soal Selidik
  
- B** Rangka Paparan Pada Skrin Bagi Program SPSS 10.05 Selepas Kerja Pemasukan Data
  
- C** Keratan Akhbar

# **BAB 1**

# **PENDAHULUAN**



## 1.0 PENDAHULUAN

### 1.1 PENGENALAN

Permintaan terhadap perumahan di Malaysia semakin meningkat, terutamanya di Pulau Pinang yang mempunyai keluasan tanah yang terhad. Oleh itu pemajuan perumahan secara menegak tidak dapat dielakkan untuk menampung penduduk yang semakin bertambah. Keperluan perumahan tahunan Pulau Pinang dijangka 3844 unit pada sebelum 2005 dan akan mencapai 4194 unit setahun pada jangka masa tahun 2006 sehingga 2010 ( rujuk **Jadual 1.1**).

**Jadual 1.1** : Anggaran Keperluan Perumahan Pulau Pinang, 1991 – 2010

Keperluan Perumahan	1991- 1995	1996- 2000	2001- 2005	2006- 2010	Jumlah
Penggantian Segera	1590	-	-	-	1590
Penggantian Biasa	2083	2431	2826	3353	10 693
Isi Rumah Tambahan	10 460	15 117	16 392	17 616	59 585
<b>Jumlah Keperluan Perumahan:</b>	<b>14 133</b>	<b>17 548</b>	<b>19 218</b>	<b>20 969</b>	<b>71 868</b>
Perumahan Kos Rendah	4240	5264	5765	6291	
Perumahan Kos Sederhana dan Tinggi	9893	12 284	13 453	14 678	
<b>Purata Setahun</b>	<b>2827</b>	<b>3510</b>	<b>3844</b>	<b>4194</b>	<b>3593</b>

*Sumber: Draft Rancangan Struktur Majlis Perbandaran Pulau Pinang, 2000*

Kehidupan di kompleks kediaman tinggi telah menjadi satu tren di Pulau Pinang. Oleh itu, perancangan pembinaan yang rapi adalah penting untuk memberikan satu kehidupan yang selesa kepada penghuni. Sebaliknya, hak pembeli dalam sistem perniagaan rumah di negara ini masih menjadi tanda tanya. Walaupun terdapat akta dan undang-undang yang digunakan dalam urusan niaga tersebut, persoalan tentang sejauh mana akta tersebut melindungi pembeli tetap timbul (*Tiun, 2003, m/s 14*)

Pemilik atau penghuni kompleks kediaman dipecah bahagi biasanya tidak mengetahui akta-akta yang berkaitan sepenuhnya, hak-hak mereka dan tindakan yang sepatutnya diambil pada sebarang keadaan. Oleh itu, pemaju atau pengurus harta yang tahu akan semua perincian dan kelemahan undang-undang, berpeluang mengambil kesempatan terhadap penghuni. Misalnya semasa menandatangani perjanjian jual beli, pemaju telah memasukkan beberapa perkara di luar daripada Peraturan-peraturan Pemaju Perumahan (Kawalan dan Pelesenan), 1989, Jadual H (Peraturan 11(1)) (*Tiun, 2003, m/s 18*). Hal ini kerana masih terdapat kelemahan-kelemahan dalam akta-akta yang sepatutnya berkuasa melindungi penghuni.

Oleh itu, ketidakpuashatian dan konflik selalu wujud di antara pengurus dan penghuni. Dan telah mewujudkan suasana yang tidak harmoni untuk penghuni atau pemilik terus tinggal di bangunan yang telah dibeli atau disewanya.

Memandangkan pembangunan kompleks kediaman dipecah bahagi di Pulau Pinang semakin bertambah dari masa ke semasa. Kajian terhadap

pengurusan konflik adalah sangat penting. Supaya masalah kewujudan konflik antara penghuni dan pengurus kompleks dapat dikurangkan.

## 1.2 PEMILIHAN KAJIAN

Kajian pengurusan konflik antara penghuni dan pengurus kompleks ini terpilih disebabkan oleh kewujudan masalah ketidaksefahaman antara penghuni dan pengurus semakin berleluasa. Dan penglibatan orang awam yang semakin ramai, disebabkan kekurangan tanah di Negeri Pulau Pinang dan pembangunan bangunan tinggi yang pesat. Penghuni di kompleks kediaman dipecah bahagi tidak terdiri daripada golongan orang miskin sahaja, sebaliknya terdapat juga kompleks kediaman dipecah bahagi yang eksklusif yang digelar "*Super Condo*" di Pulau Pinang. Oleh itu masalah konflik antara pengurus dan penghuni ini merangkumi semua lapisan masyarakat dari golongan miskin sehingga golongan orang kaya-raja atau dari golongan buta huruf sehingga golongan professional.

Selain itu, Pulau Pinang pula dijadikan sasaran kajian adalah disebabkan oleh kepadatan kompleks kediaman tingginya. Menurut Laporan Pasaran Hartanah 1991-1998, Kementerian Kewangan Malaysia, stok perumahan jenis kompleks kediaman tinggi di Pulau Pinang berkembang dari 13,577 unit (1991) kepada 86,799 unit (1998). Dan pelbagai masalah dan konflik telah berlaku pada sepanjang masa. Keadaan ini boleh diperhatikan daripada kekerapan berita yang berkaitan dalam surat khabar. Salah satu contoh kes konflik yang serious

telah berlaku pada September 1999 di Désa Permai Indah, Pulau Pinang. Pengurus kompleks Desa Permai Indah telah matikan kesemua 12 lift di kompleks kediaman tersebut dan Persatuan Penduduk (RA) di situ pula mengupah kontraktor untuk membuka balik lift yang terkunci. Peristiwa ini adalah berpunca daripada masalah pengutipan dan pembayaran yuran pengurusan (*The Star, 3th September 1999*).

Oleh itu, membuat kajian di situ adalah paling sesuai dari segi geografi (keluasan tanah Pulau Pinang yang kurang, tetapi mempunyai pelbagai jenis kompleks kediaman tinggi dari jenis kos rendah, kos sederhana, kos tinggi sehingga ke jenis 'super condominium') dan kemudahan pengumpulan maklumat oleh penulis.

### 1.3 KENYATAAN MASALAH

Walaupun konsep memiliki dan mendiami kompleks kediaman tinggi bukan lagi isu baru di Pulau Pinang, kebanyakan penghuni masih menghadapi pelbagai masalah untuk menyesuaikan diri dengan konsep kehidupan bersama ini.

Terdapat pelbagai aduan daripada penghuni kompleks kediaman tinggi tentang pelbagai masalah seperti bangunan dan kemudahan tidak dibina dan dibekalkan seperti yang diiklankan. Kebanyakan masalah yang dihadapi oleh penghuni di kompleks kediaman tinggi adalah berkaitan dengan kelemahan

Akta Pemaju Perumahan 1966 dan Akta Hak Milik Strata 1985 yang mengawal pemaju dan pengurusan kompleks. Akta-akta ini yang sepatutnya melindungi pembeli lebih memihak kepada pemaju dan mengabaikan kepentingan dan hak penghuni.

Pembelian unit kediaman di negara ini hanya bergantung kepada perjanjian jual beli semata-mata. Pembeli hanya bergantung sepenuhnya kepada lakaran dalam iklan serta model rangka unit dan reka bentuk bangunan yang disediakan oleh pemaju. Pembeli terpaksa meletakkan kepercayaan kepada pemaju dan arkitek yang terlibat bahawa unit yang dibeli akan dibina mengikut syarat-syarat yang telah dijanjikan. Dalam sistem jual beli yang dipraktikkan di negara ini iaitu jual dahulu sebelum dibina, pembeli tidak mempunyai pilihan kecuali menaruh kepercayaan kepada pemaju.

Apabila bangunan siap dibina, pembeli tidak dibenarkan menduduki unit tersebut sehingga Perakuan Layak Menduduki dikeluarkan walaupun pada masa yang sama 95% bayaran pembelian telah dibuat. Selain itu, pemaju juga dipertanggungjawabkan untuk menguruskan bangunan yang dimajukan mengikut Akta Pemaju Perumahan sebelum hak milik strata dikeluarkan oleh Pejabat Tanah dan Galian. Terdapat sesetengah pemaju melalui agen masing-masing telah menggunakan peluang ini untuk mendapatkan keuntungan peribadi daripada menjaga kepentingan penghuni. Ketulusan tidak wujud dalam sistem pengurusan yang dipraktikkan.

Penghuni tidak tahu bagaimana yuran pengurusan yang dibayar diuruskan oleh pihak pengurusan. Kadangkala pihak pengurusan juga mengenakan bayaran yang tidak setimpal ke atas perkhidmatan yang dibekalkan. Sesetengah pemaju perumahan terutamanya yang menghadapi masalah kewangan akan mencagarkan bangunan itu kepada pihak ketiga bagi mendapatkan pinjaman. Hal ini kerana sebelum sesuatu bangunan mendapat hak milik strata, pemaju merupakan pemilik tunggal dan pemaju mempunyai kebebasan untuk mengurusniagikan bangunan tersebut. Sekiranya keadaan ini berlaku maka pembeli akan mengalami kerugian (*Tiun, 2003*)

#### **1.4 TAJUK KAJIAN KES**

**“PENGURUSAN KONFLIK ANTARA PENGHUNI DENGAN  
PENGURUS KOMPLEKS KEDIAMAN KAJIAN KES DI PULAU  
PINANG”**

#### **1.5 OBJEKTIF KAJIAN**

- a. Untuk mengenalpasti punca-punca kewujudan konflik atau ketidakpuashatian antara penghuni dengan pengurus kompleks kediaman dipecah bahagi.

- b. Mengenalpasti cara-cara untuk mengurangkan konflik dan ketidakpuashatian penghuni terhadap pengurus kompleks kediaman dipecah bahagi.

## 1.6 KEPENTINGAN KAJIAN

Kajian ini bertujuan mengenalpasti faktor-faktor kewujudan konflik antara pengurus dan penghuni dan mencari penyelesaian yang sewajarnya. Kajian ini adalah penting dan patut dijalankan kerana kekurangan tanah untuk menanggung perkembangan populasi yang pesat pada masa depan akan menggalakkan pembinaan kompleks kediaman tinggi. Oleh itu, kajian ini berkepentingan sebagai suatu rujukan atau pengetahuan yang asas untuk mewujudkan kehidupan yang harmoni dan taraf kehidupan yang tinggi di bangunan kediaman dipecah bahagi.

Selain itu, kesedaran kepentingan pengurusan konflik antara penghuni dan pengurus kompleks akan membantu pembangunan kompleks kediaman tinggi dari segi perancangan, pengurusan, pembinaan dan penyenggaraan.

Oleh itu, satu panduan ringkas dan cadangan penyelesaian harus dicari bagi penyelesaian masalah konflik antara penghuni dan pengurus kompleks sekiranya konsep kediaman berbentuk bangunan tinggi hendak diperkembangkan dan dimajukan pada masa hadapan.

## 1.7 SKOP KAJIAN

Pengurusan kompleks kediaman tinggi adalah satu pengurusan yang amat luas dan merangkumi banyak aspek seperti kemasyarakatan, kemanusiaan, social, kebudayaan, dan kepakaran seperti kejuruteraan, pengurusan, kewangan, ekonomi dan undang-undang. Oleh itu, satu tujuan telah ditetapkan untuk kajian ini, iaitu pengurusan konflik antara penghuni dengan pengurus kompleks kediaman dipecah bahagi. Skop kajian ini melibatkan mengenalpasti punca-punca konflik, faktor-faktor mempengaruhi dan cadangan-cadangan penyelesaian konflik.

Dalam skop penyelesaian konflik pula, beberapa batasan telah ditentukan untuk mengelakkan daripada batasan skop kajian yang terlalu besar dan tidak dapat menumpu pada objektif yang ditetapkan. Antara batasan kajian yang telah ditentukan termasuklah:

- Kawasan kajian terbatas di dalam Pulau Pinang sahaja, dan ditumpukan kepada 3 jenis kategori bangunan kediaman utama iaitu,
  - **Bangunan Kediaman Kos Rendah**
  - **Bangunan Kediaman Kos Sederhana**
  - **Bangunan Kediaman Kos Tinggi (Kondominium)**
- Konflik yang dikaji adalah di antara pengurus bangunan atau pemaju dengan penghuni atau pemilik unit.



- Penglibatan pihak berkuasa tempatan dan akta-akta berkaitan turut dikaji.

## **1.8 KAEDAH KAJIAN KES**

### **1.8.1 Strategik Punggutan Data**

Punggutan data melalui borang soal selidik telah terpilih. 210 borang telah dihantar rumah ke rumah secara berselerak di kompleks-kompleks kediaman di Pulau Pinang. Selain itu, penulis sendiri juga memunggut data secara temubual sambil mengisi borang soal selidik dengan para penghuni.

Keseluruhannya, 120 borang soal selidik berjaya dikutip untuk penganalisan.

### **1.8.2 Kaedah Menganalisis**

Secara umumnya, kaedah penganalisan dijalankan dengan membuat perbandingan antara faktor-faktor kewujudan konflik dengan ketidakpuashatian penghuni terhadap pengurus kompleks melalui “crosstabulation” dalam program SPSS 10.05. Pemprosesan program SPSS 10.05 menghasilkan jadual dan carta bar untuk menyenangkan proses perbandingan. Perbincangan terhadap jadual dan carta bar terhasil dilakukan di Bab 4.

Setelah penghuraian terhadap jadual dan carta bar terhasil, kaedah “Chi-Square Tests” dalam program SPSS 10.05 juga, akan digunakan untuk menganalisis kekuatan perkaitan antara faktor-faktor kewujudan konflik dengan ketidakpuashatian penghuni terhadap pengurus kompleks. Proses ini dilakukan kerana kekuatan perkaitan mereka akan memberitahu kita kepentingan sesuatu faktor dalam isu ini, supaya dapat bertindak terhadap punca kewujudan konflik yang utama.

## 1.9 RINGKASAN KAJIAN

Melalui kajian kes di Pulau Pinang didapati beberapa unsur utama penyelesaian konflik antara penghuni dengan pengurus kompleks. Antaranya yang terpenting adalah “Komunikasi”. Wujudnya komunikasi yang baik antara penghuni dengan pengurus kompleks pelbagai konflik dapat dierakkan. Hal ini kerana komunikasi merupakan saluran asas membina persefahaman.

Selain itu, kesedaran penghuni di kompleks kediaman dipecah bahagi terhadap tanggungjawab sendiri dan hak-hak keatas kemudahan berkongsi adalah amat penting. Hal ini kerana, keharmonian kehidupan di kompleks kediaman dipecah bahagi adalah tertakluk kepada persefahaman antara penghuni.

Pihak berkuasa juga berperanan penting dalam pengurusan konflik antara penghuni dengan pengurus. Pihak berkuasa yang berperanan sebagai pihak yang neutral adalah diperlukan untuk penyelesaian masalah konflik. Di

samping itu, pihak berkuasa yang tertentu patut diberi kuasa untuk menyelia dan memeriksa kerja-kerja yang dilakukan oleh pengurus kompleks. Hal ini dapat meningkatkan kualiti perkhidmatan mereka dan mengurangkan ketidakpuashatian penghuni.

Akhir sekali, kelemahan-kelemahan akta-akta yang berkaitan adalah perlu dikaji dan diperbaiki supaya penghuni di kompleks kediaman dipecah bahagi lebih terlindung. Terlindung dari segi pembelian, pemilikan hak milik strata, pengurus kompleks yang berkualiti, dan persekitaran yang harmoni.

**BAB 2**  
**PENGURUSAN KONFLIK ANTARA**  
**PENGHUNI DAN PENGURUS**  
**SUATU CABARAN**

## **2.0 PENGURUSAN KONFLIK ANTARA PENGHUNI DAN PENGURUS SUATU CABARAN.**

### **2.1 PENGENALAN**

Sepatutnya, penginapan di bangunan kediaman dipecah bahagi ada pelbagai kelebihannya. Seumpamanya, penghuni-penghuni berkemampuan memiliki pelbagai kemudahan di sekeliling kediamannya, contohnya kemudahan bersukan, kolam renang dan landskap yang luas. Selain itu, penghuni boleh mendapat jaminan keselamatan yang lebih dengan mengupah penjaga keselamatan 24 jam secara berkongsian kos. Konsep berkongsian kemudahan ini sepatutnya akan menguntungkan penghuni-penghuni.

Situasi tersebut diatas mungkin berlaku sebaliknya jika tidak diuruskan dengan eloknya. Tanpa urusan yang elok, pelbagai masalah akan timbul, seperti masalah kerosakan kemudahan berkongsi, masalah kebersihan, masalah kutipan yuran, masalah pembelanjaan wang yang dikutip dan masalah keselamatan. Apabila pelbagai masalah timbul, pemilik atau penghuni akan menyalahkan pengurus kompleks dan pengurus kompleks juga akan menyatakan punca masalah adalah akibat ketidaksudian kerjasama penghuni.

Faktor pengurusan merupakan punca utama kewujudan konflik antara pemilik atau penghuni dan pengurus. Kerjasama dan komunikasi antara mereka adalah unsur asas kejayaan pengurusan bangunan yang dipecah bahagi.

## 2.2 TAKRIFAN

Tajuk kajian ini adalah seperti berikut: “PENGURUSAN KONFLIK ANTARA PENGHUNI DAN PENGURUS KOMPLEKS KEDIAMAN KAJIAN KES DI PULAU PINANG”. Untuk memahami dan meneliti tajuk kajian ini secara mendalam supaya kaedah-kaedah kajian yang seterusnya tidak terpesong, takrifan ke atas tajuk kajian yang jelas patut dikuasai. Untuk penjelasan yang mendalam, keseluruhan tajuk kajian telah dibahagikan kepada beberapa bahagian yang ringkas untuk dibuat penjelasannya.

### i) “Pengurusan konflik”

Perancangan kerja-kerja pengendalian berdasarkan pengalaman dan ilmu pengetahuan keatas ketidakpuashatian atau pergaduhan. Konflik didefinisikan sebagai perlawanan antara pihak yang berlainan dimana masing-masing mempunyai berlainan permintaan, objektif, keperluan atau pandangan. Berlaku pada keadaan apabila masing-masing tidak dapat mencapai persetujuan atau harmoni dengan pihak yang lain. Tiga elemen yang penting untuk mendefinisikan konflik adalah bertandingan, saling berkaitan, dan tidak bersetujuan. Ketiga-tiga elemen ini memberikan penjelasan asas kepada konflik (Erik, 1999).

### ii) “Penghuni”

Orang yang tinggal di sesuatu tempat. Mereka boleh dikategorikan kepada dua golongan utama iaitu penyewa petak atau pemilik petak. Dalam kajian kes ini, “Penghuni” merupakan orang yang tinggal di situ dan terlibat dalam

perkongsian kemudahan di kompleks kediaman dan dikehendaki membayar yuran pengurusan.

### iii) “Pengurus Kompleks Kediaman”

Pengurus kompleks kediaman merupakan perbadanan yang bertanggungjawab untuk menguruskan keseluruhan aspek penjagaan kompleks kediaman, iaitu kebersihan, keselamatan, pengurusan harta bersama, kumpulan wang pengurusan dan penyenggaraan kawasan sekitar.

Pengurus kompleks kediaman biasanya terdiri daripada pemaju atau pengurus swasta berdaftar. Beliau bertanggungjawab mengutip yuran pengurusan daripada penghuni dan menggunakan wang tersebut untuk pengurusan keseluruhan aspek penjagaan kompleks kediaman.

Kesimpulannya, definisi tajuk berbunyi “PENGURUSAN KONFLIK ANTARA PENGHUNI DAN PENGURUS KOMPLEKS KEDIAMAN KAJIAN KES DI PULAU PINANG” adalah perancangan kerja-kerja pengendalian ketidakpuashatian atau pergaduhan antara penduduk kompleks kediaman dengan pihak yang bertanggungjawab mengutip yuran pengurusan dan menguruskan keseluruhan aspek penjagaan kompleks kediaman yang berlokasi di Pulau Pinang.

### 2.3 BANGUNAN KEDIAMAN DIPECAH BAHAGI DI PULAU PINANG

Secara umumnya, jenis perumahan berbilang tingkat yang terdapat di Pulau Pinang boleh dibahagi kepada tiga jenis utama iaitu rumah pangsa kos rendah, kos sederhana dan kondominium kos tinggi. Walaupun tiada satu garis panduan yang jelas yang menunjukkan perbezaan antara ketiga-tiga jenis kompleks kediaman tersebut, tetapi secara amnya, rumah pangsa kos rendah boleh didefinisikan jenis perumahan yang berharga kurang daripada RM50,000 (Lima Puluh Ribu Ringgit Malaysia). Jenis perumahan ini hanya akan ditawarkan kepada warganegara yang memenuhi syarat-syarat kelayakan dan diluluskan pemohonannya (*Tiun, 2003*).

Pangsapuri kos sederhana pula biasanya didefinisikan dengan keluasan lantai petaknya di antara 800 sehingga 1,200 kaki persegi. Dan dilengkapi dengan pelbagai kemudahan seperti kolam renang, taman permainan, tempat letak kereta dimiliki pemilik petak. Namun, tiada satu piawai yang menentukan kewajiban peruntukan kemudahan tersebut. Biasanya kemudahan ini akan disertakan adalah untuk tujuan periklanan dan untuk meningkatkan saingan jualannya oleh pemaju projek.

Kondominium kos tinggi pula ialah kompleks kediaman yang harganya melebihi RM200,00 (Dua Ratus Ribu) atau keluasan lantai petaknya melebihi 1,200 kaki persegi. Dan dilengkapi pelbagai kemudahan eksklusif seperti sauna, gimnasium, kolam renang, tempat letak kereta berbumbung, kawalan keselamatan 24 jam yang amat ketat dan landskap yang menawarkan.



## 2.4 PENGURUSAN BANGUNAN KEDIAMAN DIPECAH BAHAGI

Secara keseluruhan, pengurus bangunan berpecah bahagi di Pulau Pinang dapat dibahagikan kepada dua badan utama, iaitu diuruskan oleh pemaju sendiri dan pengurus harta berdaftar. Kedua-dua pengurus harta ini biasanya menguruskan bangunan berpecah bahagi yang dibina oleh syarikat swasta. Pemaju biasanya akan menyerahkan pengurusan kompleks kediaman yang dimajukan kepada satu anak syarikatnya. Tetapi, terdapat pemaju yang terus menggunakan perkhidmatan pengurus harta berdaftar untuk pengurusan kompleks yang dibinanya.

Sistem pengurusan kompleks kediaman yang dipecah bahagi di negara kita dapat dibahagikan kepada dua peringkat utama, iaitu peringkat sebelum bangunan mendapat hak milik strata dan peringkat selepas memperoleh hak milik strata. Pengurusan bangunan bertingkat pada asasnya tertakluknya kepada dua akta utama iaitu Akta Pemaju Perumahan (Kawalan dan Pelesenan) 1996 (Akta 118) dan Peraturan-peraturan serta Akta Hak Milik Strata Semenanjung Malaysia 1985 (Akta 1985).

Akta Hak Milik Strata 1985 telah menetapkan pemilik asal iaitu pemaju bertanggungjawab menguruskan bangunan yang dipecah bahagi sebelum perbadanan pengurusan ditubuhkan ataupun sebelum hak milik strata dikeluarkan oleh pihak berkuasa tanah dan galian. Seksyen 61 Akta 1985 menetapkan tanggungjawab pemilik asal menguruskan bangunan yang dipecah bahagi sebelum pembentukan Perbadanan pengurusan.

Tanggungjawab tersebut digariskan dengan jelas dalam Seksyen 61 Akta 1985 yang meliputi menguruskan harta bersama, membayar sewa lot, membeli insurans untuk kompleks kediaman bertingkat seerti yang dikehendaki oleh peruntukan undang-undang dan menjalankan apa-apa tugas yang sesuai demi kepentingan penghuni. Pemilik asal juga dikehendaki menubuhkan, mengutip dan menyenggara dana pengurusan dengan cara seperti yang ditetapkan dalam Seksyen 63 Akta 1985. Semua dana tersebut haruslah dipindahkan kepada dan menjadi sebahagian daripada dana pengurusan yang akan diuruskan oleh perbadanan pengurusan sebaik sahaja perbadanan tersebut ditubuhkan.

Pembeli atau pemilik petak harus membayar yuran pengurusan untuk perkhidmatan yang diberikan oleh pihak pengurusan seperti yang ditetapkan dalam akta. Bayaran perkhidmatan yang dikenakan terhadap pemilik petak dikenali sebagai yuran pengurusan. Jumlah yuran yang perlu dibayar oleh pemilik berbeza antara satu petak dengan petak yang lain berdasarkan keluasan lantai petak, jenis kompleks kediaman, jenis kemudahan yang disediakan dan lokasi bangunan tersebut. Petak yang lebih besar perlu membayar yuran yang lebih tinggi.

Selain daripada yuran pengurusan, bayaran insurans harta bersama juga perlu ditanggung oleh pemilik petak dan harga insurans yang dikenakan juga berbeza-beza berdasarkan keluasan lantai setiap petak. Bagaimanapun peruntukan ini tidak meliputi bangunan pecah bahagi kos rendah.

Bagi bangunan pecah bahagi berkongsi rendah, pemilik petak diberi pilihan untuk memutuskan sama ada hendak menguruskan bangunan itu melalui perbadanan pengurusan atau meminta pihak berkuasa negeri melantik seorang atau badan bagi mengambil alih kuasa, tanggungjawab dan peranan perbadanan pengurusan setelah semua petak dipindah milik kepada pembeli dan perbadanan pengurusan ditubuhkan. Hal ini kerana tuan-tuan punya petak bangunan berkongsi rendah terdiri daripada mereka yang berpendapatan rendah, kurang berkemampuan dan tidak berpengalaman dalam hal pengawalan dan pengurusan sesebuah organisasi.

## **2.5 KEWUJUDAN KONFLIK ANTARA PENGHUNI DAN PENGURUS**

Pemilikan unit kediaman dalam bangunan yang dipecah bahagi di negara kita tidak seindah seperti yang diharapkan. Hal ini kerana masyarakat negara kita masih belum bersesuaian dengan konsep dan persekitaran kompleks kediaman yang dipecah bahagi. Ramai penghuni atau pemilik dan pengurus bangunan yang kurang memahami konsep berkongsi harta bersama dan tanggungjawab kepada mereka. Hal ini telah menimbulkan pelbagai masalah dan konflik. Oleh itu, setiap pihak terlibat termasuk pemaju, pengurus harta, penghuni atau pemilik, pihak berkuasa tempatan dan akta-akta berkaitan ada tanggungjawabnya masing-masing dalam kewujudan konflik antara penghuni dengan pengurus kompleks.

### 2.5.1 Pengurus Kompleks

Cara dan praktikal pengurusan yang diamalkan oleh kebanyakan pengurus bangunan menjadi punca kewujudan masalah dan konflik di kompleks kediaman. Seseengah pengurus bangunan di negara kita adalah tidak berpengalaman, terutamanya pengurus bangunan yang ditubuhkan oleh pemaju. Biasanya anak syarikat pemaju ditubuhkan hanya bagi memenuhi tanggungjawab menguruskan bangunan sebelum hak milik strata dikeluarkan. Mereka tidak mempunyai sebarang pengalaman dalam bidang pengurusan harta dan tidak tertakluk di bawah Akta Penilai, Pentaksir dan Ejen Hartanah 1981 (Akta 242), tetapi diberi tanggungjawab menguruskan kompleks kediaman oleh pemaju. Kekurangan pengalaman ini mengakibatkan mereka telah mempraktikkan cara pengurusan yang tidak sesuai dan tidak profesional.

Selain itu, seseengah pengurus kompleks tidak menguruskan bangunan dengan profesional, walaupun mereka telah berdaftar dengan Lembaga Penilai dan Penaksir dan digelar “Pengurus Profesional”. Mereka sering gagal mengimbangkan kepentingan penghuni dan pemaju. Kebanyakan pengurus harta terlalu memihak kepada pemaju yang sebagai majikan mereka dan sebaliknya aduan penghuni atau pemilik petak yang membayar yuran pengurusan kurang diberi perhatian (*Tiun, 2003*).

Pihak pengurus kompleks juga kurang mengadakan aktiviti sosial atau pun kempen-kempen untuk mengeratkan hubungan antara penghuni dengan penghuni atau penghuni dengan pengurus kompleks. Hal ini kerana mereka

terlalu mementingkan keuntungan dan aktiviti-aktiviti sedemikian adalah memerlukan kos yang tertentu.

Selain itu, pengawalan keselamatan yang disediakan adalah terlalu longgar, biasanya satu pegawai ditempatkan di pintu masuk ke kompleks sahaja. Tambahan pula, biasanya pegawai tersebut adalah terlalu tua dan tidak pernah meronda ke kawasan sekeliling. Dan ini dikatakan pengawal keselamatan 24 jam.

Menurut Sreerema Banoo (2003), pengurus kompleks sepatutnya mempunyai kemahiran PR (Public Relationships). Mereka bukan sahaja mengurus “hardware (building)” tetapi juga “software (people)”. Berkenalan dengan penghuni dan pembinaan kepercayaan, penghuni akan menyokong pengurus dan berusaha bersama-sama meningkatkan kualiti perkhidmatan dan kualiti kehidupan.

Selain itu, menurut Low & Lee (1993), pemilikan pengetahuan terhadap Akta Strata Title dan kemahiran komunikasi pengurus kompleks adalah faktor yang penting untuk menjalankan kerja pengurusan harta benda dengan berkesan. Tambahan pula, permintaan penghuni terhadap pengurus tidak seperti dahulu yang kerjanya mungkin hanya bertanggungjawab menyapu dan membuang sampah. Kini, pengurus kompleks dikehendaki berpengalaman, profesional, dan berkepakaran.

Akibat daripada pelbagai kejadian terbincang diatas, pelbagai masalah telah timbul dan menyebabkan berlakunya konflik antara penghuni atau pemilik petak dengan pengurus kompleks kediaman.

### **2.5.2 Pemilik Dan Penghuni**

Penghuni dan pemilik juga memainkan peranan penting bagi menentukan keselesaan hidup di kompleks kediaman. Sikap tidak ingin mengambil tahu masalah dan tidak rela bekerjasama akan memburukkan keadaan. Sebahagian besar pemilik atau penghuni di bangunan dipecah bahagi di negara kita tidak menyedari hak, tanggungjawab dan peranan mereka sebagai penghuni. Tambahan pula, sesetengah daripada mereka tidak mengetahui dan tidak pedulikan sebarang kerja yang dilakukan oleh pengurus.

Selain itu, masalah yang sering timbul di kompleks kediaman adalah masalah kebersihan dan kerosakan kemudahan bersama, seperti menconteng dinding, membuang air di tangga atau lift, merosakkan kemudahan di taman permainan atau kemudahan sukan dan membuang sampah merata-rata tempat. Kebanyakan punca masalah tersebut adalah dilakukan oleh golongan penghuni sendiri (*Tiun, 2003*).

Komunikasi dan interaksi antara penghuni adalah suatu unsur utama memupuk sikap menyayangi kemudahan bersama. Unsur ini adalah amat penting untuk mengekalkan suasana dan sekeliling yang selesa di kompleks kediaman. Akan

tetapi, apabila pengurus atau persatuan penduduk mengorganisasikan aktiviti-aktiviti sosial, jarang mendapat sambutan yang baik.

### **2.5.3 Pihak Berkuasa Tempatan**

Pihak Berkuasa Tempatan merupakan agensi penting bagi menjamin kelancaran pengurusan dan kesejahteraan hidup di bangunan yang dipecah bahagi. Peranan Pihak Berkuasa Tempatan dilihat sebagai badan yang berupaya membantu pihak pengurusan menguatkuasakan peraturan dan undang-undang yang ditetapkan. Sekiranya Pihak Berkuasa Tempatan tidak dapat memainkan peranannya dengan berkesan, maka sistem pengurusan di bangunan kediaman yang dipecah bahagi akan terjejas. Antara aspek yang harus diberi perhatian adalah termasuklah penguatkuasaan, ketegasan pihak berkuasa dan penyelarasan antara badan-badan yang terlibat.

Dalam pengurusan konflik antara penghuni dan pengurus kompleks, terdapat isu-isu tertentu yang memerlukan sokongan Pihak Berkuasa Tempatan untuk menyelesaikannya seperti isu membela binatang ternakan di dalam petak individu, masalah pencerobohan harta bersama, masalah penjaja di kawasan kompleks kediaman dan masalah tunggakan yuran pengurusan. Bagaimanapun, dalam kebanyakan kes, sokongan tersebut tidak dapat diberikan atau mengambil masa yang terlalu lama untuk bertindak (Tiun, 2003).

dan iklan yang dipaparkan oleh pemaju. Sistem ini menyebabkan pembeli bergantung sepenuhnya kepada kejujuran pemaju. Kebiasaannya kemudahan yang dijanjikan tidak disediakan sepenuhnya apabila pembinaan kerana ia tidak tertulis dalam sebarang bentuk perjanjian (Tiun, 2003).

#### **2.5.4.2 Perubahan Pelan Pembinaan**

Pemaju dibenarkan mengubahsuai pelan bangunan dan mengemukakan kepada Pihak Berkuasa Tempatan sebagai pelan terakhir sebelum projek tersebut mendapat Perakuan Layak Menduduki. Dalam konteks ini, pembeli unit tidak akan mengetahui sebarang perubahan pelan yang telah dibuat oleh pemaju sehingga apabila penyerahan kunci dilakukan. Dalam konteks ini, pembeli adalah tidak berhak untuk menyetujui atau membantah ke atas sebarang keputusan perubahan pelan pembinaan dibuat terhadap unit yang dibeli.

#### **2.5.4.3 Dokumen Perjanjian**

Apabila Dokumen Perjanjian Jual Beli disediakan, pembeli biasanya hanya diminta menandatangani dan tiada sebarang penjelasan diberikan. Dan dalam masa yang singkat, pembeli juga tidak berpeluang membacanya. Keadaan ini telah memberi peluang kepada golongan yang berkepentingan memasukkan fasal tambahan di luar daripada fasal perjanjian lazimnya bagi