

**KAJIAN KEBERKESAN TRIBUNAL TUNTUTAN PEMBELI RUMAH  
(TTPR)**

**MOHD TAHA MOHD SAROM**

**Laporan projek ini dikemukakan  
sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat  
penganugerahan Ijazah Sarjana Muda Ukur Bahan**

**Fakulti Alam Bina  
Universiti Teknologi Malaysia**

**MEI 2007**

## ABSTRAK

Dalam usaha menagani dan membantu pembeli rumah yang teraniaya akibat kesalahan pemaju perumahan, maka Kementerian Perumahan Dan Kerajaan Tempatan telah menubuhkan Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah yang bertujuan untuk menyelesaikan tuntutan pembeli rumah terhadap pemaju. Penubuhan Tribunal ini adalah berikutan pindaan Akta Pemaju Perumahan (Kawalan dan Perlesenan) 1966 Akta (118) seperti mana yang diperuntukan di bawah Seksyen 16B, Bahagian VI Akta Pemaju Perumahan (Kawalan dan Pelesenan)(Pindaan) 2002 (Akta A1142) yang berkuatkuasa pada 1 Disember 2002. Objektif penyelidikan ini adalah untuk mengenal pasti keberkesanan Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah dalam memberi perkhidmatan kepada pembeli rumah. Skop penyelidikan tertumpu kepada pembeli rumah yang telah mengemukakan tuntutan di Tribunal sahaja di sekitar kawasan negeri Johor. Objektif penyelidikan dicapai dengan menganalisis maklum balas borang soal selidik dari 16 orang responden. Kaedah analisis yang digunakan adalah analisis statistik frekuensi dan juga skala Likert. Hasil analisis soal selidik menunjukkan bahawa perkhidmatan yang diberikan oleh Tribunal belum mencapai tahap yang memuaskan dan masih lagi memerlukan penambahbaikan untuk meningkatkan keberkesannya. Kelemahan dapat dilihat menerusi dari segi bidang kuasa, penyampaian maklumat Tribunal, khidmat pelanggan, masalah dalam tuntutan dan lain-lain lagi. Oleh itu, terdapat beberapa cadangan untuk meningkatkan dan memantapkan lagi tahap keberkesanan perkhidmatan Tribunal kepada pembeli rumah.

## ABSTRACT

In attempt to handle and help the problem of injustice faced by house buyers due to the faults of the housing developers, the Ministry of Housing and Local Government from establish the 'Tribunal of House Buyers Claims' which intended to solve the house buyers claim to the developers. The creation of this tribunal came after the amendment of Housing Developers Act (Controls and Licensing) 1966 (Act 118) in provisions under Section 16B, Part VI Housing Developers Act (Controls and Licensing) (amendment) 2002 (Act A1142) which took effect on 1<sup>st</sup> December 2002. The objective of this study is to investigate the effectiveness of the Tribunal of House Buyers Claims in providing the service to house buyers. The scope of study is focused to house buyers which had reported claim to the tribunal around various parts of Johore. The study objective had been achieved by analyzing the responds of 16 respondents which had been gathered by survey questions. The analyzing methods used are the frequency statistic analysis and Likert scaling. The result of the analysis showed that the services provided by the tribunal have not reached the satisfying level and still need more improvements for it to increase its effectiveness. The weaknesses can be seen from the aspects of authority, Tribunal information distribution, customer services, problems in claims and many others. The study also provides a few suggestions to improve the effectiveness of the tribunal services.