

Model Konseptual Faktor Kadar Caj Perkhidmatan Bangunan Kediaman Berstrata

Nurin Izazi Hazuyah Hizam¹, Rozilah Kasim^{1,2,*}

¹Jabatan Pengurusan Harta Tanah, Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan,
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, 86400 Parit Raja, Batu Pahat, Johor,
MALAYSIA

²Centre of Research, Project, Property & Facilities Management (PRoFMs),
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, 86400 Parit Raja, Batu Pahat, Johor,
MALAYSIA

*Corresponding Author

DOI: <https://doi.org/10.30880/rmtb.2023.04.02.042>

Received 30 September 2023; Accepted 01 November 2023; Available online 01 December 2023

Abstract: The issue of non-uniformity of service charge rates has caused dissatisfaction among residents of strata residential buildings. This is because the determination of the charge rate imposed by the management body is still unclear and differs between residential stratified buildings. Furthermore, the guidelines for determining service charge rates for stratified residential buildings have not yet been standardized. Therefore, this paper aims to develop a conceptual model to identify the factors determining service charge rates for stratified residential buildings. A systematic and in-depth literature review was carried out using databases such as google scholar, research gate, science direct and Emerald. The data obtained was analysed using thematic analysis where each main theme was compiled to form the conceptual framework of the model. The results of the study can be used as a guide and reference for the management body in determining the service charge rate for stratified residential buildings.

Keywords: Service Charges, Stratified Residential Building, Conceptual Model

Abstrak: Isu ketidakseragaman kadar caj perkhidmatan telah menimbulkan ketidakpuasan hati dikalangan penghuni bangunan kediaman berstrata. Ini disebabkan penentuan kadar caj yang dikenakan oleh badan pengurusan masih tidak jelas dan berbeza antara bangunan kediaman berstrata. Tambahan pula, panduan penentuan kadar caj perkhidmatan bangunan kediaman strata masih belum diseragamkan. Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk membentuk konseptual model bagi mengenalpasti faktor-faktor penentuan kadar caj perkhidmatan bangunan kediaman berstrata disekitar Johor Bahru. Kajian literatur secara sistematik dan mendalam telah dilaksanakan dengan menggunakan pangkalan data seperti *google scholar*, *researchgate*, *science direct* dan *emerald*. Data yang diperolehi dianalisa dengan

menggunkan analisa tematik yang mana setiap tema utama telah disusun untuk membentuk kerangka kerja konseptual model. Hasil dapatan kajian dapat dijadikan panduan dan rujukan kepada pihak badan pengurusan dalam penentuan kadar caj perkhidmatan bangunan kediaman berstrata.

Kata kunci: Caj Perkhidmatan, Bangunan Kediaman Berstrata, Konseptual Model

1. Pengenalan

Pembangunan yang semakin pesat membangun pada masa kini telah menyebabkan kediaman jenis hartanah berstrata perlu dibangunkan terutamanya di kawasan-kawasan yang telah padat dengan pembangunan (Tawil, 2009). Pertumbuhan penduduk seiring dengan pengurangan tanah menyebabkan kediaman bertingkat atau berstrata menjadi satu alternatif untuk dibangunkan (Jamila, 1994). Hartanah berstrata adalah merujuk kepada bangunan tinggi bertingkat yang dapat dibahagikan kepada beberapa jenis iaitu seperti kondominium, pangsapuri, flat, apartment, dan skim strata bertanah (landed strata).

Kediaman berstrata merupakan bangunan bertingkat yang dipecahkan kepada lot atau petak-petak mengikut unit yang telah ditetapkan (Reena, 2018). Setiap lot atau petak-petak unit yang sudah didaftarkan dan sudah diduduki oleh penghuni diwajibkan untuk membayar yuran iaitu caj perkhidmatan yang telah ditetapkan oleh badan pengurusan. Pembayaran caj perkhidmatan adalah untuk menanggung segala kos penyenggaraan bangunan dan penjagaan harta bersama (*common property*) dalam bangunan strata berkenaan agar sentiasa berada dalam keadaan baik (Yakub, 1998). Penyenggaraan perlu dilakukan secara berkala supaya keselamatan dan keselesaan penghuni mencapai tahap yang memuaskan. Pembeli kediaman berstrata perlu membayar caj perkhidmatan bagi tujuan penyelenggaraan dan pengurusan perkhidmatan yang ditawarkan (Azmi, 2006). Badan-badan pengurusan seperti *Joint Management Body* (JMB) dan *Management Corporation* (MC) bertanggungjawab untuk memungut caj perkhidmatan daripada penghuni kediaman berstrata, dan badan pengurusan tersebut perlu menggunakan caj perkhidmatan dengan baik dan menjalankan tugas-tugas dalam bangunan strata. Tujuan penubuhan badan pengurusan ialah untuk menyediakan peluang kepada pembeli bersama menyenggara dan menguruskan bangunan dan harta bersama (Majlis Bandaraya Johor Bahru, 2017). Oleh itu, sudah menjadi kewajipan bagi setiap penghuni kediaman petak ini menjelaskan caj perkhidmatan mengikut tempoh waktu yang ditetapkan bagi memudahkan kerja-kerja penyenggaraan dilakukan dengan baik dan sempurna.

Penentuan kadar caj perkhidmatan yang dikenakan terhadap bangunan strata adalah bergantung pada jenis kemudahan harta bersama (*common property*), kepadatan pemajuan dan jenis bangunan kediaman berstrata seperti kondominium, pangsapuri, apartment, flat, dan skim strata bertanah (landed strata) (Low Hon Keong, 2022). Kadar purata bayaran caj perkhidmatan adalah berbeza mengikut lokasi dan jenis bangunan kediaman strata, namun perkara tersebut perlu diseragamkan dengan mewujudkan panduan bagi pengiraan caj perkhidmatan untuk setiap unit kediaman berstrata dengan mengambilkira semua faktor bagi penentuan caj perkhidmatan. Ini menimbulkan persoalan mengenai sejauh mana faktor-faktor penentuan kadar caj perkhidmatan bangunan kediaman berstrata dapat ditentukan bagi semua jenis kediaman berstrata di kawasan Johor Bahru.

Antara masalah yang dikenalpasti ialah caj perkhidmatan yang dikenakan oleh badan pengurusan adalah tidak jelas dan sukar difahami oleh penghuni kediaman berstrata. Hal ini menyebabkan para penghuni tidak mengetahui perincian perbelanjaan caj perkhidmatan tersebut digunakan (Yusoff et al., 2011). Di samping itu, pelaksanaan dalam menentukan caj perkhidmatan adalah melalui kos operasi iaitu dengan mengambilkira perkhidmatan yang disediakan kepada penghuni bangunan strata (Magana, 2010). Tambahan pula, pemilik bangunan boleh menentukan caj perkhidmatan yang dipersetujui di dalam kontrak jual beli (Rod Webb, 2013).

Implikasinya, situasi ini mempengaruhi badan pengurusan seperti *Joint Management Body* (JMB) dan *Management Corporation* (MC) yang ditugaskan dan bertanggungjawab untuk mengutip bayaran caj perkhidmatan daripada setiap penghuni bangunan. Selain itu, penentuan kadar caj perkhidmatan oleh badan pengurusan kepada penghuni bangunan adalah berkadar mengikut kadar syer unit.

Justeru, kajian ini bertujuan untuk membentuk kerangka kerja konseptual model bagi mengenalpasti faktor penentuan kadar caj perkhidmatan bangunan kediaman strata.

2. Konsep Bangunan Kediaman Berstrata

2.1 Definisi Bangunan Strata

Menurut Reena (2018), istilah 'strata properties' merupakan pembangunan atau skim perumahan yang mempunyai lot berbeza atau disebut sebagai lot petak yang diukir daripada bangunan atau tanah. Hartanah strata juga termasuk seperti rumah pangsa, flat, pangsapuri, kondominiun, townhouse, rumah kedai, pejabat, kompleks perniagaan dan rumah-rumah dalam skim komuniti berpagar iaitu juga lebih dikenali dengan Gated and Guarded House. Penggunaan istilah 'strata' mula diperkenalkan secara sah pada tahun 1985 sebagai tindak balas kepada pertumbuhan besar bangunan bertingkat akibat pemandaran pesat di bandar-bandar utama Malaysia. Setiap harta tanah strata akan didaftarkan di bawah skim hakmilik strata yang mengadungi petak-petak individu dan harta bersama dibawahnya.

2.2 Harta Bersama (Common Properties)

Menurut Akta Bangunan dan Harta Bersama (Penyenggaraan dan Pengurusan) 2007 (Akta 663), harta bersama membawa maksud sesuatu kawasan pemajuan di mana digunakan secara bersama oleh semua pemilik kediaman strata. Dalam merujuk kepada definisi statutori harta bersama (Akta 663, Seksyen 2) 'harta bersama' juga ditakrifkan sebagai kawasan pembangunan yang tidak terkandung dalam mana-mana petak.

2.3 Caj Perkhidmatan Bangunan Kediaman Berstrata

Menurut Mohd Zaki (2013), kebanyakan pengurus harta mendefinisikan caj perkhidmatan adalah sebagai jumlah sumbangan yang dikenakan oleh pemilik atau pemaju kepada penghuni sesebuah kompleks. Menurut Karr Wei (2022), caj perkhidmatan ditakrifkan sebagai yuran penyelenggaraan yang dibayar oleh penghuni pada setiap bulan untuk kerja-kerja pembaikan kecil harta bersama serta digunakan untuk menanggung koskos penyelenggaraan yang berulang. Caj perkhidmatan dapat disimpulkan sebagai caj yang dikenakan untuk setiap pemilik petak kediaman berstrata dengan tujuan untuk proses penyelenggaraan bangunan dan penjagaan harta bersama di unit kediaman strata. Selain itu, caj perkhidmatan juga penting supaya kerja-kerja pembaikan dan pemulihan dapat dijalankan dengan sempurna.

2.4 Peruntukan Perundangan Bangunan Kediaman Berstrata

Terdapat 2 akta yang berkait langsung dengan pengurusan bangunan kediaman strata yang mana setiap satu diterangkan seperti berikut:

(a) *Akta Pengurusan Strata 2013 (Akta 757)*

Penambahbaikan yang dilakukan di dalam akta ini ialah dengan pengenalan Tribunal Pengurusan Strata sebagai tempat penyelesaian aduan bagi pihak JMB, MC dan Pemaju dan penghantaran jadual petak kepada COB sebelum penjualan petak oleh pemaju. Akta 757 diperkenalkan kerana JMB dan MC menghadapi masalah kewangan akibat kurang keberkesanan dalam kaedah pungutan caj penyelenggaraan kerana tiada panduan jelas dalam melaksanakan penguatkuasaan. Selain itu, garis panduan tatacara

kewangan mengurus akaun penyenggaraan bangunan juga dibuat berikutan masalah kewangan yang dihadapi bagi sesetengah kediaman berstrata.

(b) Akta Bangunan dan Harta Bersama (Penyelenggaraan dan Pengurusan) 2007 (Akta 663)

Akta Bangunan dan Harta Bersama (Penyelenggaraan dan Pengurusan) 2007 (Akta 663) telah digubal untuk mengadakan peruntukan bagi pengurusan sewajarnya harta bersama dalam semua harta strata. Dibawah Seksyen 2 Akta 663 telah menyatakan ‘harta bersama’ dalam kawasan pembangunan strata ialah berkaitan dengan elemen struktur bangunan. Selain itu, dalam Akta Bangunan dan Harta Bersama (Penyelenggaraan dan Pengurusan) 2007 atau Akta 663 di bawah Seksyen 23 tertakluk telah memperuntukkan kewajipan semua penghuni petak untuk menjelaskan caj perkhidmatan bagi tujuan pengurusan dan penyenggaraan bangunan dimana dana tersebut dikutip oleh perbadanan pengurusan seperti JMB, MC dan lain-lain ejen yang dipertanggungjawabkan

2.5 Badan Pengurusan Bangunan Kediaman Berstrata

Terdapat 2 jenis badan pengurusan bangunan kediaman strata yang mana setiap satu diterangkan seperti berikut:

(a) Badan Pengurusan Bersama (JMB)

JMB ditubuhkan selepas Mesyuarat Agung Tahunan Pertama dibuat oleh pemaju, sebelum buku daftar strata dibuka. JMB merupakan badan sementara yang ditubuhkan untuk menjalankan dan menyelenggara bangunan kediaman strata bermula dari siap pembangunan sehingga pengeluaran hakmilik strata oleh Pejabat Tanah.

(b) Perbadanan Pengurusan (MC)

MC merupakan badan pengurusan yang terdiri daripada pemilik-pemilik petak dan ditubuhkan secara automatik selepas pembukaan buku daftar strata. MC merupakan pihak yang bertanggungjawab mentadbir urus serta menyelenggara harta bersama. Keahlian badan pengurusan adalah terdiri daripada pembeli atau pemaju sahaja. Setelah MC ditubuhkan, MC mengambil alih tanggungjawab JMB dalam menjalankan dan menyelenggara harta bersama bangunan kediaman berstrata.

(c) Peranan dan Tanggungjawab JMB dan MC

Rumusan peranan dan tanggungjawab JMB dan MC adalah diterangkan seperti di Jadual 1:

Jadual 1: Peranan JMB dan MC

Jenis badan pengurusan	Peranan dan tanggungjawab
Badan Pengurusan Bersama (JMB)	<ul style="list-style-type: none"> • Mengekalkan dan menguruskan harta Bersama • Mengenakan caj penyelenggaraan • Menentukan dan mengenakan sumbangan kepada wang penjelas • Menyediakan dan menyelenggara daftar semua pemilik petak bangunan atau tanah untuk dipecah bahagi kepada petak • Mematuhi sebarang notis atau perintah yang diberikan oleh Pihak Berkuasa Tempatan atau mana-mana Pihak Berkuasa Awam yang berwibawa berkenaan harta bersama
Badan Pengurusan (MC)	<ul style="list-style-type: none"> • Mengenakan caruman ke atas pemilik petak mengikut kadar yang ditetapkan and mengikut unit syer petak masing-masing. • Meminjam wang yang diperlukan dalam menjalankan kuasa-kuasanya atau melaksanakan tugas-tugasnya dan membayar balik pinjaman serta faedah yang dikenakan. • Mengambil tindakan ke atas pemilik petak sekiranya pemilik petak gagal mematuhi arahan dalam tempoh tertentu

-
- Mendapatkan kembali daripada manamana pemilik petak apa-apa jumlah wang yang dibelanjakan oleh MC berkenaan dengan pemilik petak itu yang gagal mematuhi apa-apa notis atau perintah pihak berkuasa
 - Membuat segala perkara yang munasabah bagi melaksanakan tugas-tugasnya dan menguatkuasakan undang-undang kecil
-

3. Faktor Penentuan Kadar Caj Perkhidmatan

Terdapat 8 faktor yang telah dikenal pasti dari semakan kajian lepas yang mana setiap satu diterangkan seperti berikut:

(a) *Unit*

Dalam kajian Gavin Tee (2014), pengiraan caj perkhidmatan termasuk kaedah yang terbaru dengan mengambil kira bilangan bilik sesebuah unit rumah. Penentuan caj perkhidmatan ditentukan mengikut jumlah unit petak yang disediakan di dalam bangunan kediaman berstrata. Jumlah unit yang lebih tinggi bagi sesebuah bangunan juga akan dikenakan caj perkhidmatan yang lebih tinggi. Selain itu, keluasan unit juga mempengaruhi caj perkhidmatan yang mana apabila sesebuah unit kediaman itu mempunyai saiz yang besar lebih tinggi caj perkhidmatan yang dikenakan oleh pihak pengurusan.

(b) *Fasiliti Harta Bersama*

Berdasarkan Malaysia Property Management Standards (2010), menyatakan bahawa bukan sahaja pengurusan harta tanah menyelenggara fasiliti dan fizikal bangunan malah menyediakan perkhidmatan di dalam menguruskan insurans, keselamatan dan kecemasan, kewangan dan pengurusan penyewaan.

(c) *Perkhidmatan Penyelenggaraan*

Malaysia Property Management Standards (2010), menyatakan bahawa bukan sahaja pengurusan harta tanah menyelenggara fasiliti dan fizikal bangunan malah menyediakan perkhidmatan di dalam menguruskan insurans, keselamatan dan kecemasan, kewangan dan pengurusan penyewaan.

(d) *Perbelanjaan*

Perbelanjaan akan mempengaruhi caj perkhidmatan oleh kerana menampung perbelanjaan bulanan bagi sesebuah bangunan. Menurut Kagendo (2010), dalam menentukan caj perkhidmatan adalah melalui kos operasi iaitu dengan mengambilkira perkhidmatan yang disediakan kepada penghuni bangunan berstrata.

(e) *Dana Terikat (Sinking Fund)*

Setiap kediaman berstrata apartment mahupun kondominium perlu menyediakan dana terikat bagi tujuan tertentu memelihara dan membaiki struktur-struktur bangunan yang memerlukan kos yang tinggi di luar jangkaan (Fong, 2014). Contohnya lif mengalami kerosakan yang amat teruk perlu digantikan maka dana terikat akan digunakan bagi kos pembelian lif yang baru. Oleh demikian, dana terikat perlu diambilkira di dalam menentukan caj perkhidmatan.

(f) *Lokasi*

Lokasi memainkan peranan dalam penentuan caj perkhidmatan. Apabila sesuatu kediaman berstrata itu terletak berhampiran pusat bandar maka caj yang dikenakan lebih tinggi berbanding dengan kediaman berstrata terletak dikawasan pinggir bandar. Lokasi merupakan faktor utama yang akan dipertimbangkan oleh bakal pembeli sebelum mereka membuat keputusan untuk memilikinya (Alan dan Berth, 2004). Kebanyakan kediaman berstrata dibina di kawasan pusat bandar sejurus dengan itu

akan meningkatkan permintaan terhadap perumahan kediaman berstrata. Secara tidak langsung caj yang dikenakan terhadap kediaman berstrata di kawasan pusat bandar akan tinggi.

(g) *Vandalisme*

Tahap vandalisme yang tinggi akan mempengaruhi kadar caj perkhidmatan. Hal ini kerana menanggung kos penyelenggaraan dan penambahbaikan harta bersama yang dirosakkan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab. Menurut Howard (2002), vandalisme boleh menjejaskan nilai dan merosakkan imej sesuatu bangunan. Hal ini, menunjukkan jika berlakunya vandalisme, ia akan memberi kesan terhadap caj perkhidmatan yang dikenakan.

(h) *Badan Pengurusan*

Pihak pengurusan mempunyai hak dalam menentukan caj perkhidmatan maka dengan itu segala keputusan yang dibuat oleh pihak pengurusan akan mempengaruhi kadar caj perkhidmatan terhadap kediaman berstrata (Fong, 2014). Oleh itu, keputusan yang dibuat oleh pihak pengurusan akan mempengaruhi kadar caj perkhidmatan.

4. Metodologi

Kajian ini bertujuan membangunkan konseptual model faktor penentuan kadar caj perkhidmatan bangunan kediaman berstrata. Bagi mencapai objektif kajian ini, sistematik semakan literatur kajian lepas telah dilaksanakan secara mendalam dan terperinci. Data yang dikumpulkan meliputi kata kunci caj perkhidmatan, bangunan berstrata dan faktor-faktor penentuan. Pangkalan data akademik seperti *google scholar*, *researchgate*, *science direct* dan *emerald* telah digunakan. Data yang diperolehi dianalisa secara kualitatif menggunakan kaedah tematik analysis.

5. Dapatan Kajian dan Perbincangan

5.1 Rumusan Faktor Penentu kadar Caj Perkhidmatan Bangunan Kediaman Berstrata dari kajian literature.

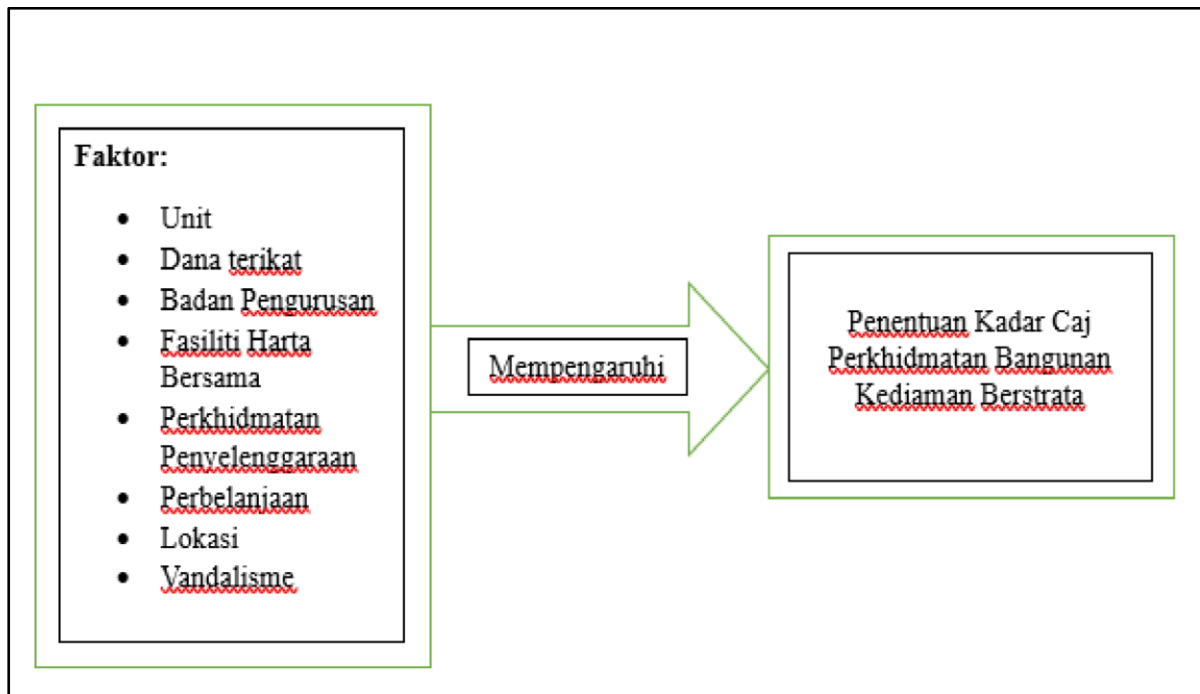
Jadual 2: Rumusan Faktor penentuan kadar Caj Perkhidmatan Bangunan Kediaman Berstrata (Kajian Literatur)

Pengkaji (Tahun)	Unit	Data terikat	Badan pengurusan	Fasiliti harta bersama	Perkhidmatan penyelenggaraan	Perbelanjaan	Lokasi	Vandalisme
Hafiz (2016)	✓	✓	✓	✓		✓	✓	
Gavin Tee (2014)	✓							
Fong (2014)		✓	✓					
Yusoff (2011)				✓				
Malaysia Property Management Standard (2010)					✓			
Alan & Berth (2004)							✓	
Howard (2002)								✓
Kekerapan	2	2	2	2	1	1	2	1

Jadual 2 menunjukkan taburan jadual silang (Cross-tabulation), faktor-faktor penentuan caj perkhidmatan bangunan kediaman strata dapat dirumuskan melalui kajian terdahulu. Menurut Hafiz (2016), unit, lokasi, jenis kemudahan, dana terikat, pihak pengurusan, vandalisme, dan perbelanjaan merupakan faktor-faktor penentuan caj perkhidmatan. Menurut Gavin Tee (2014), unit merupakan faktor penentuan kadar caj perkhidmatan. Dana terikat dan pihak pengurusan oleh Fong (2014). Menurut Yusoff (2011), faktor penentuan kadar caj perkhidmatan ialah fasiliti yang disediakan manakala menurut Malaysia Property Management Standard (2010) dan S. K. Magana (2010), masing-masing menyatakan bahawa faktor penentuan caj perkhidmatan ialah perkhidmatan ditawarkan dan perbelanjaan. Menurut Alan & Berth (2004), lokasi merupakan faktor penentuan caj perkhidmatan dan menurut Howard (2002), faktor penentuan ialah vandalisme

Seterusnya faktor-faktor yang telah dikenalpasti ini digunakan untuk membentuk kerangka kerja konseptual model penentuan kadar caj perkhidmatan bangunan kediaman berstrata.

5.2 Pembentukan kerangka kerja konseptual model penentuan kadar caj perkhidmatan bangunan kediaman berstrata.



Rajah 1: Kerangka kerja model konseptual

6. Kesimpulan

Kajian ini membincangkan pembentukan kerangka kerja konseptual model penentuan kadar caj perkhidmatan bangunan kediaman berstrata. Semakan kajian lepas yang berkaitan telah dilaksanakan untuk meneroka faktor-faktor yang digunakan dalam penentuan kadar caj perkhidmatan bangunan berstrata. Sebanyak 9 kajian lepas telah dianalisa dan 8 faktor-faktor penentuan kadar caj perkhidmatan telah berjaya dikenalpasti. Seterusnya, kerangka kerja konseptual model yang telah berjaya dibentuk akan digunakan sebagai instrumen kajian untuk mengenalpasti faktor yang akan mempengaruhi penentuan kadar caj perkhidmatan bangunan kediaman berstrata di kawasan kajian.

Penghargaan

Kajian ini telah berjaya dilaksanakan dengan sokongan dari Jabatan Pengurusan Harta Tanah, Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia.

Rujukan

- Azman, N. A. B. (2017). Faktor Mempengaruhi Pengeluaran Hakmilik Strata, 1-5
- Azmi, N.A.A.L., (2006). The Study of Problem Faced by Property Management In Managing The High Rise Condominium in Malaysia. Tesis Sarjana, Universiti Teknologi Malaysia, Malaysia
- Dewan Bahasa dan Pustaka. (Ed.) (2005) Kamus Dewan Edisi Keempat (4th ed.). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Datuk Seri Gavin Tee (2014, Ogos 27). Kaji Semula Yuran Selenggara Rumah Bertingkat. Utusan Online
- Fong Kar Mun (2014), Kajian Mengenai Faktor-faktor Yang Membezakan Penentuan Yuran Pengurusan Apartment, Tesis Sarjana Muda Pengurusan Harta Tanah, Fakulti Kejuruteraan dan Sains Geoinformasi, Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.
- Jamila, H. (1994). Strata title in Malaysia. Malaysia: Pelandok Publications (M) Sdn. Bhd.
- Karr Wei. (2022). Yuran Penyelenggaraan dan sinking fund: Panduan Untuk pemilik hartanah . Yuran penyelenggaraan dan sinking fund: Panduan untuk pemilik hartanah strata. <https://www.iproperty.com.my/bm/panduan-hartanah/yuran-penyelenggaraan-sinking-fund-hartanah>. strata-malaysia-56791
- Malaysia (2007), Akta Bangunan dan Harta Tanah Bersama (Penyelenggaraan dan Pengurusan) 2007 (Akta 663). Kuala Lumpur.
- Malaysia (2013), Akta Pengurusan Strata 2013 (Akta 757). Kuala Lumpur
- Malaysia (2013), Akta Hakmilik Strata 1985 (Akta 318). Kuala Lumpur
- Malaysia (2019), Laporan Tahunan COB PBT 2019. Putrajaya. Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan
- Magana Stellah Kagendo (2010). Challenges Faced in The Management and Administration of Service Charges in Multi-Tenancy Property Developments. Thesis Bachelor of Arts in Land Economics, Department of Real Estate and Construction Management, University of Nairobi, Kenya.
- Mohd Soiebin Tambi (1993). Akta Hakmilik Strata 1985: Satu Kefahaman. Dewan Bahasa Dan Pustaka
- Pritha Bhandari (2021). An Introduction to Descriptive Statistics. Retrieved on May 28, 2023, from <https://www.scribbr.com/statistics/descriptive-statistics/>
- Rafflai Abdullah. (2013, July 23). Caj Perkhidmatan. Scribd. <https://www.scribd.com/doc/151851040/Caj-Perkhidmatan#>
- Ridzwan A. Rahim (2022), *Property Maintenance Fee in Malaysia*. iProperty.com.my
- Rod Webb (2013). Managing your service charge effectively. HouseMark, England
- Rosli, L. (2021, November 25). *Apakah Perbezaan Antara Kondominium Dan Pangsapuri?* Tajria. <https://tajria.com/20213106>
- Tawil, N. M., Ramly, A., Che-Ani, A., Usman, I., Tahir, M., Zain, M., & Zaharim, A. (2009). Service Charge Collection of High-Rise Residential in Kuala Lumpur Malaysia; Owner's Perspective. *European Journal of Social Sciences*, 10(1), 7-12.
- Unknown. (2015). *Land Administration and Development (lads)*. Land Administration And Development (Lads). <http://simanislads.blogspot.com/2015/12/penubuhan-badan-pengurusanbersama-jmb.html>
- 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
- Yuslalaintan. (2015, May 11). *Bab 3: Metodologi Kajian*. BAB 3: Metodologi Kajian. <https://yuslalaintan.wordpress.com/2015/03/31/bab-3-metodologi-kajian/>
- Y.M. Yusoff *et al* (2011), Tinjauan Kesan Fasiliti Kediaman Bertingkat Terhadap Amaun Dana Pengurusan. Jabatan Seni Bina, Fakulti Kejuruteraan dan Alam Bina, UKMKinchin, I. (2006). Developing PowerPoint handouts to support meaningful learning. *British Journal of Educational Technology*, 2(1). pp. 23-35. Retrieved August 23, 2007, from doi:10.1111/j.1467-8535.2006.00536.x (Example for a journal article with doi number)

- Liu, L. & Miao, H. (2004). A specification-based approach to testing polymorphic attributes in Formal Methods and Software Engineering. *Proceedings of the 6th International Conference on Formal Engineering Methods (ICFEM 2004)*. Seattle, WA. USA. November 8-12, 2004. pp. 306-19 (Example for a conference paper)
- Riley, J. (2005, May 31). Call for a new look at skilled migrants. *The Australian*. p. 35 (Example for newspaper article)
- Davis, J. H. & Cogdell, J. R. (1987). *Calibration program for the 16-foot antenna*. Elect. Eng. Res. Lab., Univ. Texas, Austin, Tech. Memo. NGL-006-69-3, Nov. 15, 1987 (Example for technical report)
- Wilkinson, J. P. (1990). *Nonlinear resonant circuit devices*. U.S. Patent 3 624 125, July 16, 1990. (Example for a patent)
- British Standards Institution (1987). *Tongued and Grooved Software Flooring*. London: BS 1297 (Example for a standard)
- Abdullah, M. K. (1989). *Modelling of Swirling Fluidized Bed Hydrodynamic Characteristics*. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia: Ph.D. Thesis (Example for a thesis)