

Rumah Sewa Institut MARDI: Satu kajian kes penilaian kepuasan pelanggan

(MARDI Rental House: A case study of customer satisfaction assessment)

Wan Zairi Wan Abdul Manaff* dan Suhana Safari**

Kata penunjuk: rumah sewa MARDI, penyewa

Abstrak

Satu kajian kepuasan pelanggan telah dibuat bagi mengenal pasti tahap kepuasan penghuni Rumah Sewa Institut MARDI dan status penghuni yang menduduki kediaman tersebut. Kajian dijalankan di semua stesen MARDI yang mempunyai kemudahan rumah sewa tersebut. Sebanyak 197 orang responden telah memberi maklum balas terhadap borang kaji selidik yang diedarkan. Maklumat yang dikumpulkan merangkumi profil dan demografi penghuni, maklumat rumah yang disewa, faktor dan tahap kepuasan terhadap fasiliti dan perkhidmatan, aduan serta pendapat umum penyewa. Hasil kajian mendapati kebanyakan penghuni terdiri daripada golongan yang berada di peringkat awal kerjaya berdasarkan usia mereka. Majoriti penyewa terdiri daripada kakitangan MARDI yang mana sebahagian besarnya terdiri daripada kaum lelaki. Kumpulan sokongan merupakan golongan yang paling ramai menyewa di Rumah Sewa Institut dengan majoritinya terdiri daripada kaum Melayu. Sebahagian daripada responden terdiri daripada mereka yang tinggal kurang daripada lima tahun. Dari segi kepuasan menduduki Rumah Sewa Institut, sebahagian besarnya berada pada tahap berpuas hati. Secara umumnya, penghuni bercadang untuk tinggal dalam tempoh yang lebih lama di Rumah Sewa Institut. Beberapa cadangan juga telah dikemukakan oleh responden bagi menambah baik mutu dan perkhidmatan Rumah Sewa Institut.

Pengenalan

Aspek perumahan merupakan salah satu keperluan asas manusia yang harus dimiliki dan dialami. Namun, dewasa ini keupayaan untuk memiliki rumah sendiri merupakan suatu cabaran yang sangat besar berikutan kadar harganya yang kian meningkat. Kajian Indeks Harga Rumah oleh Knight Frank Malaysia 2016 menunjukkan bahawa Malaysia menduduki tangga ke-27 sebagai negara yang mencatat kenaikan harga rumah tertinggi daripada 55 buah negara yang

dikaji dengan kenaikan sebanyak 5.3% pada suku keempat 2016 berbanding dengan tahun sebelumnya (Anon. 2016). Banyak kajian menunjukkan bahawa kepuasan terhadap perumahan merupakan salah satu komponen penting yang mempengaruhi kualiti hidup (Peck dan Stewart 1985; Husna dan Nurizan 1987; Lawrence 1995; Zakiyah 2001). Hasrat ini adalah selari dengan usaha kerajaan yang dizahirkan dalam Rancangan Malaysia Kesepuluh (RMKe-10) yang mana kerajaan ingin memastikan setiap rakyatnya

*Pusat Pembangunan dan Pengurusan Harta, Ibu Pejabat MARDI, Persiaran MARDI-UPM, 43400 Serdang, Selangor

**Pusat Penyelidikan Ekonomi dan Sains Sosial, Ibu Pejabat MARDI, Persiaran MARDI-UPM, 43400 Serdang, Selangor

E-mel: zairi@mardi.gov.my

©Institut Penyelidikan dan Kemajuan Pertanian Malaysia 2017

mendapat akses kepada perumahan yang berkualiti (Anon. 2010).

Perumahan di Malaysia sangat dititikberatkan dalam agenda negara. Sebagai majikan yang prihatin terutamanya di sektor awam, penyediaan kemudahan perumahan menjadi salah satu tanggungjawab sosial kepada majikan bagi membantu menangani kos sara hidup para pekerjaanya. Perintah Am Bab E: Rumah dan Bangunan Pejabat Kerajaan mendefinisikan kemudahan-kemudahan perumahan yang tertakluk kepada majikan ialah kuarters, hostel, Rumah Khas Jabatan, Rumah Khas Jawatan dan sebagainya. Kemudahan infrastruktur yang disediakan oleh majikan perlu diselenggara dengan baik kerana ia boleh memberi kesan kepada jangka hayat aset tersebut untuk lebih lama dan perlu berkeadaan baik serta selamat untuk digunakan. Namun begitu, kajian mendapati bahawa tahap penyelenggaraan bangunan-bangunan kerajaan masih belum mencapai tahap yang amat berkesan dan cemerlang (Mohd Sabri 2007).

Institut Penyelidikan Pertanian dan Kemajuan Pertanian Malaysia (MARDI) tidak terkecuali dalam menyediakan perkhidmatan kemudahan perumahan kepada kakitangan yang berkelayakan. Sehingga kini, MARDI mempunyai sebanyak 460 unit rumah yang kebanyakannya terletak di stesen-stesen MARDI. Rumah-rumah ini terdiri daripada Rumah Sewa Institut (dahulunya dikenali sebagai Rumah Kediaman Institut) dan Rumah Khas Jabatan. Penukaran kategori rumah ini adalah selari dengan Pekeliling Am MARDI Bil. 12/2014 yang dimaklumkan melalui Mesyuarat Jawatankuasa Kewangan Lembaga MARDI (JKLM) Bil. 5/2014 dan Mesyuarat Lembaga Pengelola MARDI (LPM) Bil. 215 yang telah bersidang pada 8 – 9 September 2014 yang mana mesyuarat bersetuju menukar status 'Rumah Kediaman Institut' kepada 'Rumah Sewa Institut'. Bayaran yang dikenakan kepada penghuni Rumah Sewa Institut ini adalah berbeza bergantung kepada lokasi dan

gred kakitangan. Bayaran sewaan dipotong melalui gaji bulanan pekerja. Walau bagaimanapun, bayaran elaun Imbuhan Tetap Perumahan dan Bantuan Sara Hidup dibayar secara penuh kepada kakitangan. Rumah Sewa Institut merangkumi Rumah Kediaman Sub-Standard yang diklasifikasikan sebagai yang tidak memenuhi standard semasa bagi rumah kediaman sebagai contoh, binaan rumah yang diperbuat daripada kayu dan mempunyai kurang daripada tiga bilik serta kekurangan daripada aspek kemudahan asas seperti utiliti. Kadar sewaannya pula adalah lebih rendah daripada kadar rumah kediaman biasa seperti mana yang telah dipersetujui oleh Jawatankuasa Perumahan MARDI. Selain itu, Rumah Khas Jabatan juga termasuk dalam skop kajian ini yang mana rumah ini diperuntukkan kepada pegawai-pegawai MARDI yang berkelayakan berdasarkan kepada kepentingan perkhidmatan. Jawatankuasa Perumahan MARDI juga menetapkan mereka yang menduduki Rumah Khas Jabatan ini dikecualikan daripada membayar sewa. *Jadual 1* menunjukkan stesen-stesen MARDI mengikut negeri yang mempunyai Rumah Sewa Institut.

Kajian kepuasan pelanggan merupakan satu bentuk kajian yang sangat popular dalam kalangan agensi awam dan swasta. Ia merupakan mekanisme bagi sesebuah agensi untuk menilai keberkesanan sesuatu perkhidmatan atau produk yang diberikan. Kebanyakan kajian terdahulu adalah berkaitan dengan perkhidmatan pelanggan seperti di sektor kesihatan dan perkhidmatan awam. Kajian kepuasan penghuni pernah dibuat melibatkan penghuni-penghuni kuarters universiti, perumahan penjawat awam dan lain-lain (Peck dan Stewart 1985; Husna dan Nurizan 1987; Lawrence 1995; Zakiah 2001; Nurazlyna 2010). Justeru, bagi mengetahui tahap kepuasan pelanggan terhadap Rumah Sewa Institut MARDI, kajian ini dijalankan bagi mengenal pasti status penghuni, isu dan masalah berkaitan dengan perkhidmatan yang disediakan serta cadangan penambahbaikan.

Jadual 1. Lokasi Rumah Sewa Institut MARDI

Negeri	Stesen MARDI	*Bilangan rumah	Bilangan rumah yang didiami
Kedah	Sintok	14	11
Pulau Pinang	Seberang Perai	1	1
Perak	Parit	5	5
Selangor	Serdang	24	21
	Bangi	155	152
	Klang	17	16
	Tanjung Karang	7	5
Negeri Sembilan	Jelebu	8	7
Melaka	Kuala Linggi	1	1
Johor	Kluang	17	12
	Pontian	13	13
Pahang	Cameron Highlands	62	57
	Cherating	27	20
	Muadzam Shah	52	40
Terengganu	Kemaman	7	6
	Jerangau	29	28
Kelantan	Bachok	10	7
Sarawak	Bintulu	5	5
	Saratok	7	6

*Termasuk Rumah Khas Jabatan

Sumber: Pusat Pembangunan dan Pengurusan Harta, Ibu Pejabat MARDI, Serdang

Metodologi

Kajian ini dijalankan dengan menggunakan data primer yang dikumpul melalui borang kaji selidik yang diedarkan kepada penghuni Rumah Sewa Institut termasuklah Rumah Khas Jabatan di seluruh stesen MARDI. Sebanyak 197 orang responden telah memberi maklum balas terhadap borang kaji selidik yang merangkumi maklumat profil dan demografi penghuni, maklumat rumah yang disewa, faktor dan tahap kepuasan terhadap fasiliti dan perkhidmatan, aduan serta pendapat umum penyewa. Data dianalisis menggunakan kaedah peratus perihalan dan deskriptif. Statistik deskriptif bersama-sama dengan analisis grafik yang mudah akan membina asas nyata setiap analisis kuantitatif (Chua 2006; Anita 2010). Saranan dan cadangan kajian dinyatakan bagi menambah baik kemudahan rumah sewa yang disediakan.

Keputusan dan perbincangan

Demografi responden/penyewa

Jadual 2 menunjukkan maklumat demografi responden yang berjumlah 197 orang responden.

Majoriti responden (74.6%) adalah golongan lelaki dan juga merupakan penyewa rumah berbanding dengan golongan wanita (25.4%). Dari segi kumpulan umur, 29.4% penyewa berumur kurang daripada 30 tahun, 40.2% berumur antara 30 – 40 tahun, 8.6% berumur antara 41 – 50 tahun manakala selebihnya berumur lebih daripada 50 tahun. Data ini menunjukkan bahawa majoriti penghuni Rumah Sewa Institut terdiri daripada golongan yang berada di peringkat awal kerjaya mereka di MARDI. Kaum Melayu merupakan majoriti penyewa (96.9%) diikuti oleh etnik orang asli dan bumiputera Sarawak berjumlah 2.6% serta kaum India 0.5%. Sebanyak 88.8% responden terdiri daripada kumpulan sokongan manakala

Jadual 2. Maklumat penghuni Rumah Sewa Institut MARDI (n = 197)

Perkara	n	Peratus (%)
Jantina		
Lelaki	147	74.6
Perempuan	50	25.4
Umur		
<30 tahun	58	29.4
30 – 40 tahun	79	40.2
41 – 50 tahun	17	8.6
>50 tahun	43	21.8
Bangsa		
Melayu	191	96.9
India	1	0.5
Etnik-etnik lain	5	2.6
Kumpulan perkhidmatan		
Kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P)	22	11.2
Kumpulan sokongan	175	88.8
Jenis kediaman		
Rumah Sewa Institut	187	94.9
Rumah Khas Jabatan	10	5.1
Majikan		
Kakitangan MARDI	179	90.8
Bukan Kakitangan MARDI	18	9.2
Tempoh masa sewaan		
<5 tahun	99	50.2
5 – 10 tahun	57	28.4
11 – 15 tahun	18	9.2
>15 tahun	24	12.2
Bilangan isi rumah		
<2 orang	55	27.9
3 – 4 orang	94	47.8
5 – 6 orang	43	21.8
>5 orang	5	2.5

bakinya terdiri daripada kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P). Daripada jumlah itu, 5.1% penyewa P&P tinggal di Rumah Khas Jabatan yang mana rumah ini disediakan kepada mereka yang berkelayakan berdasarkan kepentingan tugas di MARDI.

Perkhidmatan Rumah Sewa Institut juga dibuka kepada kakitangan atau bukan kakitangan MARDI. Daripada data yang dikumpul, sebanyak 9.2% penghuni merupakan bukan kakitangan MARDI. Mereka terdiri daripada kakitangan Jabatan Pertanian, Felda, guru sekolah, pekerja swasta dan bekerja sendiri. Kekerapan

tertinggi bagi penyewa yang menduduki Rumah Sewa Institut adalah kurang daripada lima tahun (50.2%) dan kekerapan terendah antara 11 – 15 tahun. Dapatan ini adalah selari dengan majoriti kategori umur penyewa iaitu antara 30 – 40 tahun yang merupakan golongan belia. Manakala bagi penyewa yang telah mendiami lebih daripada 15 tahun (12.2%), mereka lebih cenderung untuk tinggal lebih lama sehingga tamat perkhidmatan dan selesai dengan fasiliti rumah yang disediakan.

Jumlah isi rumah yang dikaji didapati tidak melebihi sembilan orang bagi sesebuah rumah. Majoriti daripada penyewa

mempunyai bilangan isi rumah antara 3 – 4 orang (47.5%). Faktor reka bentuk rumah dan keselesaan berkemungkinan merupakan faktor utama diambil kira oleh penghuni terutama kepada penyewa yang mempunyai bilangan ahli keluarga yang besar. Justeru, hanya sebilangan kecil (2.7%) penyewa yang mendiami rumah sewa dengan jumlah isi rumah melebihi lima orang keseluruhannya.

Faktor dan tahap kepuasan perkhidmatan rumah yang disewa

Secara keseluruhannya, majoriti penghuni (77%) menyatakan rasa berpuas hati terhadap Rumah Sewa Institut yang disewa (Jadual 3). Dapatan ini menunjukkan bahawa perkhidmatan yang disediakan oleh MARDI berada pada keadaan yang baik. Faktor utama penyewa berpuas hati adalah kerana jarak perjalanan yang dekat antara rumah dan pejabat (20%). Lazimnya, jarak ini adalah antara 200 m – 25 km (dari Rumah Sewa Institut ke tempat kerja, bergantung kepada lokasi pejabat). Kebanyakan individu memikirkan faktor jarak di antara tempat kerja dan rumah serta jarak di antara pusat bandar ke rumah adalah penting bagi keselesaan mereka (Nor Adilah 2005). Faktor kedua yang dipilih adalah kerana bayaran sewaan yang rendah. Faktor sewaan yang berpatutan ini berkait rapat dengan kemampuan penyewa yang

mana seramai 16.2% penyewa bersetuju bahawa harga sewaan luar adalah lebih tinggi daripada kadar sewaan rumah institut yang dibayar. Terdapat sebilangan kecil penyewa yang tidak berpuas hati terhadap perkhidmatan rumah sewa disebabkan oleh keadaan rumah yang uzur serta tidak bersesuaian dengan keadaan fizikal rumah.

Selain itu, sebanyak 11.7% responden berpendapat persekitaran Rumah Sewa Institut bersifat kondusif dan selamat kepada penyewa manakala 3.6% responden berpendapat sebaliknya. Ini menunjukkan bahawa perkhidmatan Rumah Sewa Institut yang disediakan memenuhi keperluan keselamatan yang optimum walaupun masih terdapat aduan kecil berkaitan keselamatan. Antara aduan tersebut ialah laporan kecurian dan pecah rumah, tiada penyelenggaraan pintu masuk ke kawasan rumah, tiada kawalan keselamatan menyebabkan orang luar bebas untuk keluar masuk, kawasan semak yang tidak diselenggara yang boleh mendatangkan ancaman haiwan liar, kerosakan pagar dan lokasi yang agak terasing dari penempatan lain. Walau bagaimanapun, keadaan ini hanya berlaku di lokasi tertentu sahaja.

Faktor lain yang menyebabkan responden berpuas hati terhadap perkhidmatan Rumah Sewa Institut ialah pengurusan keluarga yang lebih terancang (7.6%) dan tuntutan kerja untuk berdekatan

Jadual 3. Faktor dan tahap kepuasan penyewa rumah institut

Faktor tahap kepuasan	Puas hati		Tidak puas hati	
	n	Peratus (%)	n	Peratus (%)
Dekat dengan pejabat	39	19.76	12	6.13
Kadar bayaran sewaan rendah	35	17.73	10	5.11
Kadar bayaran sewaan di luar yang tinggi	32	16.21	9	4.60
Kawasan persekitaran yang selamat	23	11.65	7	3.58
Pengurusan keluarga yang lebih terancang	15	7.60	5	2.56
Tuntutan kerja untuk berdekatan dengan pejabat	8	4.05	2	1.02
Keseluruhan tahap kepuasan	152	77.0	45	23.0

dengan pejabat (4.1%). Secara tidak langsung, faktor ini menjadikan pengurusan keluarga dan tuntutan tanggungjawab yang diamanahkan dapat dilaksanakan dengan lebih berkesan dan terancang.

Aduan dan tindakan terhadap Rumah Sewa Institut

Faktor keselesaan, kesihatan, kediaman atau bangunan akan menurun tahapnya dan ini akan membangkitkan rasa kurang puas hati serta kebimbangan dalam kalangan penghuni. Hal ini akan menyebabkan aduan akan dilaporkan kepada pihak berkenaan dari semasa ke semasa (Anita 2010). Perkhidmatan Rumah Sewa Institut MARDI juga turut menerima aduan daripada penyewanya. Setiap aduan biasanya akan dikemukakan kepada pihak pengurusan stesen atau jawatankuasa perumahan yang dilantik dan menjadi tanggungjawab pihak terbabit untuk menyelesaikannya. Dapatan kajian menunjukkan sebanyak 34% responden pernah membuat aduan kerosakan sekurang-kurangnya satu kali dalam tempoh setahun, 27% responden membuat aduan dua kali, 15% responden membuat aduan sebanyak tiga kali manakala 5% responden membuat aduan sebanyak empat kali atau lebih. Sebanyak 14% responden tidak pernah membuat apa-apa aduan sepanjang tempoh sewaan mereka (*Rajah 1*).

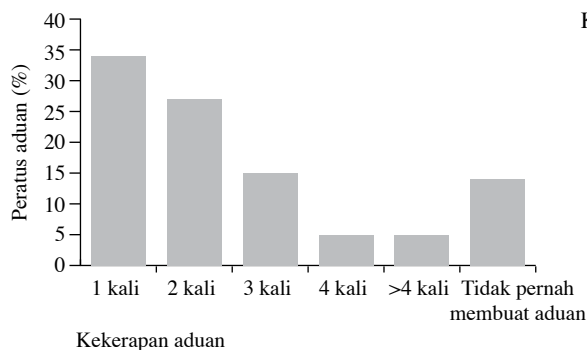
Rajah 2 menunjukkan maklum balas tindakan yang diambil oleh pihak pengurusan terhadap aduan responden yang

diterima. Sebanyak 68% responden bersetuju tindakan telah diambil dan diselesaikan oleh pihak pengurusan, 23% menyatakan kadang-kadang manakala 9% responden menyatakan bahawa tiada tindakan diambil. Secara umumnya, aduan yang diterima meliputi kerosakan elektrik, bilik air, tandas, paip, kebocoran atap, kerosakan pintu, masalah anai-anai, sistem perparitan serta kerosakan fizikal luar jangka yang lain.

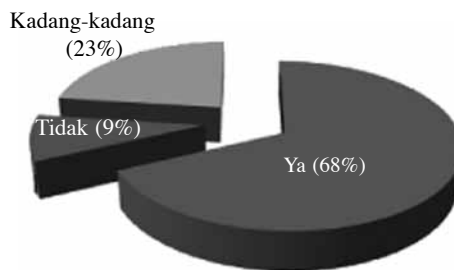
Pendapat umum

Majoriti responden (99%) berpendapat bahawa pengurusan fizikal rumah sewa yang berkesan dan efisien adalah tanggungjawab dan kewajipan yang perlu diambil berat oleh majikan (*Jadual 4*). Pengurusan yang cekap bukan sahaja dapat memberikan keselesaan dan keselamatan kepada kakitangan malahan dapat meningkatkan produktiviti kakitangan secara tidak langsung. Pendapat ini disokong oleh sebilangan besar responden (95.7%). Kurang daripada 5% responden sahaja yang menyangkal pandangan ini dan tidak merasakan bahawa ia mampu mempengaruhi kerjaya mereka. Menurut Zakiyah (2001), banyak kajian terdahulu mendapati bahawa kepuasan terhadap perumahan merupakan salah satu komponen penting yang mempengaruhi kualiti hidup kerana implikasinya yang dapat mempengaruhi persekitaran, kesesakan, kesihatan mental dan pelbagai masalah keluarga.

Faktor Rumah Sewa Institut yang berada pada tahap baik dan elok untuk



Rajah 1. Kekerapan aduan yang dibuat oleh penyewa dalam tempoh setahun



Rajah 2. Maklum balas tindakan yang diambil oleh pengurusan terhadap aduan penyewa

didiami menjadikan 90% responden (terutama kakitangan MARDI) terus berminat untuk menyewa rumah sewa ini jika masih diberi peluang. Pandangan ini bersesuaian dengan keadaan ekonomi masa kini yang semakin mencabar dan ditambah dengan kenaikan kos sara hidup serta kadar sewaan rumah sewa di luar yang semakin meningkat. Kadar bayaran sewaan yang berpatutan dapat membantu mengurangkan beban penyewa terutama pada kumpulan sokongan. Nor Adilah (2005) mendapati bahawa antara sebab individu tidak bersedia untuk memiliki rumah sendiri adalah disebabkan oleh faktor harga rumah yang tinggi dan tidak setimpal dengan pendapatan mereka. Rumah Sewa Institut bukan sahaja disewa oleh kakitangan MARDI sahaja tetapi juga disewakan kepada penyewa bukan kakitangan. Sebanyak 70% responden tidak bersetuju dengan perkembangan ini dan berpendapat bahawa akan wujud masalah keselamatan, sosial dan sebagainya sekiranya rumah ini disewakan kepada penyewa luar.

Terdapat juga rumah-rumah sewa institut yang uzur atau rosak dan tidak boleh diduduki serta memerlukan kos untuk pembaikan di beberapa stesen MARDI. Justeru, sejumlah 68% responden berpendapat dan bersetuju bahawa rumah-rumah ini tidak perlu dibaiki tetapi perlu dilupuskan. Proses pembaikan dan penyelenggaraan rumah-rumah yang uzur atau

kerusakan yang teruk bukan sahaja remeh malahan mungkin menelan kos pembaikan yang tinggi. Oleh hal yang demikian, pandangan ini boleh dipertimbangkan oleh pihak pengurusan sekiranya mempunyai peruntukan yang mencukupi. Penyelenggaraan yang baik perlu bagi memastikan kemudahan infrastruktur yang disediakan dapat digunakan dengan sebaik mungkin oleh golongan sasaran (Mohd Sabri 2007).

Cadangan dan kesimpulan

Hasil kajian mendapati bahawa terdapat beberapa perkara yang boleh dijadikan asas dalam perancangan dan pelaksanaan pengurusan berkaitan dengan Rumah Sewa Institut. Majoriti penghuni Rumah Sewa Institut terdiri daripada golongan muda dan di peringkat awal kerjaya. Golongan ini cenderung memilih untuk menyewa di Rumah Sewa Institut berdasarkan beberapa faktor yang berkaitan dengan ekonomi, keluarga dan kemudahan asas antaranya faktor jarak yang dekat di antara pejabat dan rumah serta kadar bayaran sewa. Secara keseluruhannya, responden berpuas hati dengan kemudahan rumah sewa yang disediakan oleh pihak institut, namun ia perlu ditambah baik secara berterusan bagi meningkatkan keselesaan penghuni. Berikut adalah cadangan yang disyorkan untuk menambah baik pengurusan dan perkhidmatan Rumah Sewa Institut:

Jadual 4. Maklum balas responden terhadap pengurusan pekhidmatan Rumah Sewa Institut

Pendapat responden	Tahap kepuasan			
	Setuju		Tidak setuju	
	n	%	n	%
Pengurusan perkhidmatan fizikal Rumah Sewa Institut yang berkesan menjadi kewajipan majikan	195	99.0	2	1.0
Kediaman yang selesa dan selamat membantu meningkatkan produktiviti kerjaya kakitangan	189	95.7	8	4.3
Jika mendapat peluang, kakitangan MARDI lebih suka menyewa di Rumah Sewa Institut berbanding dengan menyewa di luar	177	90.0	20	10.0
Jika rumah yang kosong disewakan kepada penyewa luar, akan wujud masalah seperti keselamatan, sosial dan sebagainya	137	69.6	60	30.4
Rumah sewa yang rosak, usang dan tidak boleh diduduki tidak perlu diperbaiki tetapi perlu dilupuskan	134	68.0	63	32.0

- i) *Melaksanakan pembaikan kemudahan asas secara menyeluruh*
Kebanyakan Rumah Sewa Institut yang didiami pada masa kini berusia lebih daripada 10 tahun dan pasti banyak kemudahan asas yang terlebih usia dan perlu dibaiki atau diganti dengan yang baharu. Contohnya, pendawaian elektrik, sistem perparitan, saliran kumbahan dan pengairan, tingkap dan pintu serta pemasangan pagar besi. Kegagalan dan ketidaksempurnaan penyelenggaraan premis dan kuarters kerajaan boleh memberi kesan negatif kepada setiap rakyat yang berada di persekitaran tersebut (Anita 2010).
- ii) *Meningkatkan kemudahan fasiliti dan perkhidmatan*
Selain daripada kemudahan asas yang menjadi keperluan kepada rumah sewa, majikan disarankan untuk menyediakan kemudahan fasiliti luaran seperti taman permainan kanak-kanak, jalan-jalan masuk ke rumah institut, sistem pungutan sampah yang lebih teratur (pungutan sampah yang tidak teratur boleh mendatangkan pelbagai jenis penyakit (Zakiah 2001), kemudahan parkir (rumah pangsapuri) yang sistematik dan mempertingkatkan sistem pencegahan kebakaran lif bagi rumah pangsapuri.
- iii) *Meningkatkan kualiti keselamatan kediaman dan persekitaran*
Keselamatan merupakan antara aspek yang penting dan perlu diambil perhatian oleh majikan dan penyewa. Antara tindakan yang boleh dipertimbangkan ialah dengan membuat pagar di kawasan rumah sewa bagi mengelak binatang liar dan buas, memasang pagar besi keselamatan di rumah kediaman dan mengadakan sistem rondaan oleh pengawal keselamatan secara kerap terutama pada waktu malam di seluruh kawasan Rumah Sewa Institut yang disediakan.
- iv) *Tanggungjawab penyewa dengan melaksanakan aktiviti gotong-royong*
Sebagai penyewa yang bertanggungjawab, adalah menjadi kewajipan mereka untuk menjaga dan memelihara segala kemudahan yang disediakan agar dalam keadaan baik dan teratur. Penghuni juga dicadangkan untuk mengadakan aktiviti gotong-royong bagi membersihkan keseluruhan kawasan kediaman agar persekitaran Rumah Sewa Institut dapat dijaga dan dipelihara sewajarnya.

Rujukan

- Anita, M.S. (2010). Penilaian terhadap kelestarian hidup menggunakan konsep POE (sebagai alat pengukuran) di apartmen kediaman kerajaan Putrajaya. Tesis Sarjana Pengurusan Aset dan Fasiliti. Universiti Teknologi Malaysia
- Anon. (2016). Knight Frank The Wealth Report - The Global Perspective on Prime property and Investment. Diperoleh pada 30 Julai 2017 dari <http://content.knightfrank.com/research/83/documents/en/the-wealth-report-2017-4482.pdf>
- Anon. (2010). Unit Perancang Ekonomi. Dokumen Rancangan Malaysia ke-10. Unit Perancang Ekonomi, Jabatan Perdana Menteri. Putrajaya
- Chua, Y.P. (2006). Kaedah dan Statistik Penyelidikan, Kaedah Penyelidikan Buku 1. Kuala Lumpur: McGraw Hill
- Husna, S. dan Nurizan, Y. (1987). Housing provision and satisfaction of low income households in Kuala Lumpur. *Habitat International* 13(4): 1155 – 1664
- Lawrence, R.J. (1995). Housing quality: An agenda for research. *Urban Studies* 32(11): 1155 – 1664
- Mohd Sabri, M.D. (2007). Tahap keberkesanan pengurusan penyelenggaraan Fasiliti bangunan di sektor awam Malaysia. Tesis Sarjana Sains Pengurusan Fasiliti. Universiti Teknologi Malaysia
- Nor Adilah, C.I. (2005). Kajian terhadap projek perumahan di Kelantan. Tesis Sarjana Sains Pengurusan Pembinaan. Universiti Teknologi Malaysia
- Nurazlyna, M.N. (2010). Tahap kepuasan penghuni terhadap kuarters (Kes kajian: Kuarters Desa Bakti Universiti Teknologi Malaysia, Skudai). Tesis Sarjana Muda Sains Pengurusan Harta Tanah. Universiti Teknologi Malaysia

- Peck, C. dan Stewart, K.K. (1985). Satisfaction with housing and quality of live. *Home Economic Research Journal* 13(4): 363 – 372
- Zakiyah, J. (2001). Kepuasan terhadap perumahan dan sistem perumahan berkonsepkan Islam. *Journal Pembangunan Sosial* 2: 141 – 160

Abstract

A study on consumers' satisfaction has been conducted to identify the level of satisfaction among occupants of MARDI rented accommodation, formally known as the Institute Rental House. The study was conducted at all MARDI stations offering such facility. A total of 197 respondents have taken part and given feedback to the questionnaire. Information gathered from the questionnaire includes profile and demography of tenants, information on the rented house, satisfaction factors and level on facilities and services, complains, and tenants' general opinion. Results indicated that most of the occupants are those who are at the early stage of their career based on their age. Majority of the occupants are MARDI's staff and most of them are male. Supporting staff made a large portion of the occupants and majorities are Malays. Half of the respondents has live in the accommodation for a period of less than 5 years. In term of satisfaction, most of the respondents were satisfied with their stay at the Institute Rental House. In general, occupants would stay for long term period at their current residential house. Several suggestions has been highlighted by respondents in order to improve the quality and services of the Institute Rental House.