

## **Cabaran yang Dihadapi oleh Agen Hartanah dalam Menjual Rumah Kediaman di Johor**

**Iman Nur Hakim Hamidon<sup>1</sup>, Khadijah Md Ariffin<sup>1\*</sup>, Abdul Jalil Omar<sup>1,2</sup>**

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

<sup>2</sup>Institut Harta Tanah Malaysia (MyREI), Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, 86400 Parit Raja, Batu Pahat, Johor, MALAYSIA

\* Corresponding Author Designation

DOI: <https://doi.org/10.30880/rmtb.2022.03.01.060>

Received 31 March 2022; Accepted 30 April 2022; Available online 25 June 2022

**Abstract:** A real estate agent is a licensee who is given the authority to conduct business in the sale and purchase of real estate, either via the creation of an agency or corporation or independently. Real estate brokers, on the other hand, encountered considerable difficulties while selling a residential residence during the Covid-19 pandemic. As a result, this study was done to investigate the issues and problems that real estate agents experience when selling residential properties during the Covid-19 pandemic, as well as the tactics that real estate agents apply when selling residential houses during the pandemic. The emphasis of this research is on real estate agents in the state of Johor. Interviews were used in the study as a qualitative approach. Primary data from qualitative approaches which is interviews with real estate agents in Johor, and secondary data were utilised to compile the data for this study through data collection from websites, journals, and previous studies related to the challenges and strategies of selling residential houses by real estate agents during the Covid-19 pandemic. The results of this study have shown the existence of challenges faced by real estate agents in selling residential houses during Covid-19 and also there are several strategies that have been used by real estate agents to overcome such challenges.

**Keywords:** Covid-19, Real Estate Agent, Residential Property, Challenge, Strategy

**Abstrak:** Ejen hartanah ialah pemegang lesen yang diberi tanggungjawab untuk melaksanakan perniagaan melalui pembentukan agensi atau syarikat atau secara individu yang berkaitan urusan jual beli hartanah. Walau bagaimanapun, beberapa cabaran haruslah ditempuhi oleh ejen hartanah ketika menjual rumah kediaman semasa pandemik Covid-19. Oleh yang demikian, kajian ini dilaksanakan bagi

mengenalpasti cabaran dan masalah yang dihadapi oleh ejen hartanah dalam menjual rumah kediaman semasa pandemik Covid-19 serta mengenalpasti strategi yang dilakukan oleh ejen hartanah ketika menjual rumah kediaman semasa pandemik Covid-19. Kajian ini tertumpu kepada ejen harta tanah yang terdapat di negeri Johor. Kajian yang dilakukan melibatkan kaedah kualitatif iaitu melalui temu bual. Data yang digunakan dalam kajian ini adalah menggunakan data primer dari kaedah kualitatif iaitu hasil daripada temu bual bersama ejen hartanah di Johor dan data sekunder melalui pengumpulan data dari laman web, jurnal, dan kajian lepas yang berkaitan dengan cabaran dan strategi penjualan rumah kediaman oleh ejen hartanah semasa pandemik Covid-19. Hasil kajian ini telah menunjukkan wujudnya cabaran yang dihadapi oleh ejen hartanah dalam menjual rumah kediaman semasa Covid-19 dan juga terdapat beberapa strategi yang telah digunakan oleh ejen hartanah untuk mengatasi cabaran tersebut.

**Kata kunci:** Covid-19, Ejen Hartanah, Rumah Kediaman, Cabaran, Strategi

## 1. Pengenalan

Mengikut Akta 56 yang terkandung dalam Kanun Tanah Negara 1965, definisi tanah telah diperuntukkan dalam seksyen 5 iaitu tanah termasuk permukaan bumi dan semua benda yang membentuk permukaan bumi di bawah permukaan bumi dan semua yang terkandung di dalamnya, semua tumbuhan dan hasil semula jadi lain yang melekat pada lapisan permukaan bumi dan tanah yang berada di dalam air atau ditutupi oleh permukaan air.

Hartanah terdiri daripada rumah kediaman, bangunan serta segala sumber semula jadi dan bukan semula jadi yang berada di atasnya seperti tempat tinggal atau bangunan yang didirikan di atas tanah. Hartanah adalah istimewa kerana mempunyai ciri-ciri khas yang berbeza daripada perkara-perkara lain Hartanah kediaman merupakan aset yang paling bernilai di mana hartanah bukan sahaja berfungsi sebagai tempat untuk didiami tetapi mendapat perhatian dunia (Shahirah, 2015). Industri hartanah amat penting bagi setiap negara dan industri ini merupakan antara nadi utama dalam pergerakan ekonomi sesebuah negara. Dalam industri hartanah terdapat pelbagai bidang yang ditawarkan seperti ejen hartanah dan industri ini juga merupakan pemangkin kemajuan sesebuah negara. Ini kerana kemajuan sesebuah negara selalunya diukur bukan sahaja melalui kepadatan dan kapasiti ekonomi tetapi melalui pembangunan yang pesat.

### 1.1 Latar Belakang Kajian

Ejen Hartanah ialah istilah undang-undang yang digunakan dalam industri hartanah Malaysia iaitu individu yang mempunyai lesen ejen hartanah yang diluluskan dan dikeluarkan oleh Lembaga Penilai, Penilai dan Ejen Hartanah Malaysia (LPPEH). Ejen hartanah merupakan salah satu industri yang terdapat dalam industri hartanah. Ejen hartanah ditugaskan untuk menjual atau menyewa hartanah seperti hartanah kediaman, rumah kedai serta bangunan kepada pembeli yang berkemampuan. Terdapat beberapa akta yang perlu dipatuhi sekiranya seseorang individu telah menjadi ejen hartanah berdaftar iaitu Akta Penilai, Penilai, Ejen Harta Tanah, dan Pengurus Harta 1981, [Akta 242] Penilai, Penilai, Ejen Hartanah, dan Pengurus Harta. Akta 1981, Akta Penilai, Penilai dan Harta Malaysia (Pindaan) 2017, Piawaian Agensi Hartanah Malaysia.

Rumah merupakan salah satu keperluan asas yang diperlukan oleh setiap lapisan manusia di dunia. Malah sejak zaman prasejarah telah dinyatakan bahawa rumah kediaman telah menjadi keperluan asas yang penting selain daripada makanan dan minuman kepada kehidupan manusia (Dan et al., 2010). Rumah kediaman bukan sekadar ruang fizikal, tetapi ia merupakan titik tolak interaksi sosial dan pembinaan masyarakat yang sejahtera (Musa, 2020). Pembelian harta kediaman merupakan satu keperluan pada masa kini dan selain untuk tujuan hidup, terdapat sesetengah individu yang memiliki rumah pada masa kini bertujuan untuk melakukan pelaburan seperti melalui penyewaan dan sebagainya

(Razali, 2010). Membeli rumah adalah sangat penting bagi pembeli pada masa kini di mana negara sedang menghadapi wabak yang masih belum ada penawarnya iaitu Covid-19. Kejayaan penjualan rumah kediaman di kawasan Johor ketika wabak yang melanda negara bukan sahaja bergantung kepada pemaju, malah bergantung kepada ejen hartanah. Oleh itu, untuk memastikan individu hari ini berjaya memiliki rumah yang diidamkan, mereka boleh dan digalakkan untuk membuat perjanjian dengan ejen hartanah yang berdaftar dan dipercayai.

## 1.2 Pernyataan Masalah

Ejen hartanah adalah salah seorang individu dalam industri hartanah yang bertanggungjawab dan diberi tugas untuk menjual atau menyewa atau memajak hartanah kediaman. Bagaimanapun, terdapat beberapa halangan kepada ejen hartanah untuk menjual rumah kediaman semasa pandemik Covid-19 seperti kewujudan ejen hartanah tidak berdaftar, penipuan dan *scammer*, harga rumah kediaman yang tinggi, serta lokasi. Situasi ini memberikan beberapa cabaran kepada ejen hartanah dalam menjual hartanah kediaman terutamanya semasa pandemik Covid-19. Selain itu, kajian lepas juga tidak menyatakan dan memfokuskan isu yang dihadapi oleh ejen hartanah dalam penjualan rumah kediaman semasa pandemik Covid-19. Justeru, kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti cabaran yang dihadapi oleh ejen hartanah dalam menjual hartanah semasa Covid-19 dan strategi yang digunakan oleh ejen hartanah dalam menangani cabaran tersebut.

## 1.3 Persoalan Kajian

Kajian ini melibatkan beberapa persoalan kajian antaranya ialah:

- (i) Apakah cabaran yang dihadapi oleh ejen hartanah ketika menjual rumah kediaman semasa pandemik Covid-19?
- (ii) Apakah strategi yang digunakan oleh ejen hartanah ketika menjual rumah kediaman semasa pandemik Covid-19?

## 1.4 Objektif Kajian

Objektif kajian yang terdapat di dalam kajian ini ialah:

- (i) Menenalpasti cabaran yang dihadapi oleh ejen hartanah ketika menjual rumah kediaman semasa pandemik Covid-19.
- (ii) Mengkaji strategi yang digunakan oleh ejen hartanah ketika menjual rumah kediaman semasa pandemik Covid-19.

## 1.5 Skop Kajian

Skop kajian hanya memfokuskan kepada mengenalpasti cabaran dan halangan yang dihadapi oleh ejen hartanah dalam menjual rumah kediaman semasa pandemik Covid-19 dan mengkaji strategi yang digunakan oleh ejen hartanah ketika menjual rumah kediaman semasa pandemik Covid-19. Kajian ini adalah untuk mendapatkan maklumat mengenai jual beli rumah kediaman di Johor. Pihak yang bertanggungjawab mempromosikan dan menjual rumah kediaman di Johor ialah sebuah syarikat ejen hartanah yang terletak di Johor. Skop masa pula diambil kira daripada awal berlakunya wabak pandemik Covid-19 iaitu awal tahun 2021.

## 1.6 Kepentingan Kajian

### (a) Ejen Hartanah

Kajian ini dijalankan adalah untuk untuk mengenal pasti kekangan dan halangan yang dihadapi oleh ejen hartanah dalam menjual rumah kediaman di Johor semasa pandemik Covid-19. Justeru, kajian yang dijalankan adalah untuk memberi manfaat dan pengetahuan kepada ejen hartanah di negeri Johor. Selain

itu, penyelidikan ini juga memberi informasi dan maklumat kepada ejen bagi membolehkan mereka merangka strategi yang lebih sempurna khususnya dalam bidang penjualan dan pemasaran bagi meningkatkan lagi kejayaan penjualan rumah kediaman.

*(b) Kerajaan*

Selain itu, penyelidikan yang dilakukan ini juga akan memberikan kesan positif kepada kerajaan. Hal ini demikian kerana, kajian yang dilaksanakan adalah bertujuan untuk mengenal pasti cabaran yang dihadapi oleh ejen hartanah dalam menjual rumah kediaman semasa pandemik Covid-19. Pengetahuan tentang cabaran yang dihadapi oleh ejen hartanah akan menjadikan kerajaan menyediakan inisiatif dan insentif kepada syarikat ejen hartanah di Johor agar cabaran tersebut dapat diatasi dengan mudah dan berkesan. Selain itu, kerajaan juga boleh memberi galakan terhadap strategi yang akan dilakukan oleh ejen hartanah di Johor dalam penjualan rumah kediaman semasa pandemik Covid-19.

## **2. Kajian Literatur**

### **2.1 Konsep Ejen Hartanah Berdaftar**

Ejen hartanah berdaftar ialah individu atau golongan yang memegang dan mempunyai lesen yang sah dan diberi tanggungjawab untuk menjalankan perniagaan melalui pembentukan agensi atau syarikat atau secara individu yang berkaitan dengan urusan jual beli, sewaan atau pajakan yang berkaitan dengan hartanah. Lesen ini dikeluarkan oleh LPPEH. Tugas utama ejen hartanah adalah memastikan matlamat serta objektif pihak yang melantiknya dapat dicapai tanpa ada sebarang masalah dan gangguan. Selain itu, kewujudan ejen hartanah ini adalah bagi memastikan jenayah penipuan dan kehilangan wang ringgit dapat dijauhi dan dibanteras.

*(a) Perunding Harta Tanah (REN)*

Perunding Hartanah (REN) ialah seseorang yang telah dipilih, dilatih dan, dilantik oleh ejen hartanah berdaftar. Setiap perunding hartanah perlu berdaftar di bawah LPPEH dan akan diberikan tag REN untuk digunakan sebagai kad kuasa ketika berurusan dengan pelanggan. Tag REN yang lengkap akan mengandungi maklumat yang terperinci iaitu nama penuh perunding hartanah, nombor kad pengenalan, nama syarikat, dan nombor REN. Setiap individu yang menjadi perunding hartanah mempunyai nombor REN yang berbeza (rujuk Lampiran A).

### **2.2 Konsep Hartanah Kediaman**

Hartanah terdiri daripada kepelbagaian jenis tanah, sumber semula jadi serta bangunan yang terdapat di atasnya. Ia termasuk tempat tinggal atau bangunan pejabat yang didirikan di atas tanah. Tanah atau tanah kosong bermaksud tanah yang digunakan untuk mengindahkan kawasan bandar, sebagai tempat untuk meletakkan kenderaan, tempat untuk melakukan tanaman, dan juga untuk menjalankan aktiviti perindustrian dan pembangunan. Terdapat beberapa jenis hartanah yang mempunyai tujuan dan kegunaan tersendiri. Secara umumnya, hartanah terdiri daripada 4 kategori utama iaitu tanah pertanian, kediaman, komersial, dan perindustrian (Sahid, 2016).

Hartanah kediaman atau lebih dikenali sebagai rumah kediaman ialah tempat tinggal manusia atau individu yang mempunyai dinding dan bumbung yang boleh menahan segala bencana seperti hujan, angin, panas, sejuk dan penceroboh. Hartanah kediaman merupakan salah satu keperluan asas yang amat diperlukan oleh setiap lapisan masyarakat sama ada melalui pembelian atau penyewaan (Razali, 2010). Hartanah kediaman merupakan sebahagian daripada keperluan dalam kehidupan manusia (Mahad Musa, 2015). Rumah kediaman atau tempat tinggal bukan sahaja dilihat sebagai tempat untuk berlindung kepada seseorang individu dan menyimpan harta benda tetapi juga mempunyai kepentingan sebagai tempat peribadi untuk sesetengah individu.

*(a) Jenis Harta Tanah Kediaman*

- i. Rumah Teres atau Berangkai
- ii. Rumah Berkembar Dua dan Rumah Tepi
- iii. Rumah Bandar
- iv. Rumah Banglo

## 2.3 Cabaran yang Dihadapi oleh Ejen Hartanah dalam Menjual Rumah Kediaman

*(a) Penipuan dan Scammer*

Banyak kes penipuan yang telah dilaporkan di seluruh negara dalam urusan niaga hartanah atau urusan niaga pemindahan tanah. Jenayah penipuan yang berkaitan dengan hartanah kediaman ini sering berlaku secara berleluasa dan tidak terkawal serta berterusan. Aktiviti *scammer* atau penipuan jual beli hartanah ini dilakukan melalui pelbagai cara seperti melakukan jual beli rumah kediaman, menjalankan transaksi urusan niaga rumah kediaman dan pelaburan rumah kediaman demi mendapatkan keuntungan dengan mudah dan golongan yang menjadi mangsa terhadap jenayah ini adalah masyarakat sekeliling (Isa, 2017). Penipuan dan *scammer* dalam jual beli hartanah kediaman telah menjadi salah satu isu dan cabaran yang paling ketara bagi ejen hartanah dalam menjalankan transaksi hartanah kediaman. Jenayah *scammer* dan penipuan tidak berlaku dalam urusan niaga kediaman sahaja tetapi juga dalam urusan niaga sewa iaitu sering berlaku penyelewengan.

Selain itu, pakar hartanah bersetuju bilangan penipuan perumahan semasa perintah kawalan pergerakan (PKP) dan PKP pemulihan mungkin lebih tinggi daripada yang dilaporkan (Thomas, 2020). Bimbang dengan peningkatan jumlah penipuan hartanah dan broker haram dalam industri, Institut Ejen Hartanah Malaysia (MIEA) baru-baru ini mencatatkan peningkatan sebanyak 30% dalam jumlah aduan yang diterima semasa PKP dan PKPP. MIEA mengenal pasti 13 cara pembeli boleh ditipu, yang paling penting ialah memberi gambaran palsu atau komisen yang berlebihan.

*(b) Kemunculan Ejen Hartanah Tidak Berdaftar*

Ejen hartanah tidak berdaftar adalah ejen yang tidak mendapat kelulusan dan tidak mempunyai lesen yang sah daripada pihak LPPEH dalam menjalankan aktiviti jual beli atau sewaan harta tanah. Golongan ini adalah golongan yang tidak mempunyai lesen yang sah yang diluluskan oleh pihak LPPEH. Kemunculan ejen hartanah tidak berdaftar saban tahun semakin meningkat. Hal ini disebabkan oleh kelemahan undang-undang yang melibatkan ejen hartanah berdaftar di Malaysia.

*(c) Harga Rumah Kediaman*

Harga adalah penanda aras untuk pembeli membeli hartanah kediaman. Harga memainkan peranan penting dalam memastikan transaksi antara pembeli dan ejen hartanah terbabit berjalan dengan lancar dan sempurna. Perkara pertama yang pembeli rumah lihat apabila membeli hartanah kediaman ialah harga rumah itu sendiri. Harga tinggi yang ditetapkan oleh pemaju menyebabkan ejen hartanah yang bertanggungjawab menjual hartanah kediaman tersebut gagal mendapatkan jualan yang diinginkan. Kenaikan harga yang berterusan menyebabkan ramai pembeli tidak mampu untuk membeli rumah (Abdul Manaf, 2019).

Selain itu, perkara ini ditambah lagi dengan kadar peratusan pengangguran yang tinggi yang terpaksa dihadapi kerajaan akibat wabak ini. Pandemik Covid-19 telah melanda pasaran pekerjaan dan kadar pengangguran mencatatkan peningkatan iaitu daripada 3.2% kepada 3.5% pada Q4 2019 (Adis, 2020). Jumlah penganggur dianggarkan 546,600, meningkat 5.8% daripada suku yang sama tahun lepas. Menurut pengarah eksekutif Persekutuan Majikan Datuk Shamsuddin Bardan yang berkongsi unjurannya dalam temu bual media baru-baru ini, pandemik Covid-19 akan mengambil pekerjaan lebih daripada dua juta rakyat Malaysia (Adis, 2020). Kadar pengangguran yang tinggi ini akan mengakibatkan masyarakat tidak mempunyai pendapatan tetap. Ini akan mengakibatkan pembeli tidak

dapat membeli atau memiliki rumah dengan hartanah tinggi yang ditetapkan oleh pemaju. Berdasarkan Rajah 6, sepuluh negeri mencatatkan pertumbuhan harga tetapi lapan dari negeri ini mencatat pertumbuhan lebih rendah berbanding 2019. Kuala Lumpur, Selangor, Pulau Pinang dan Sabah menyaksikan sebaliknya, turun 0.1% hingga 1.3%. Kuala Lumpur terus mencatat harga tertinggi pada RM778,143 dan Selangor di tempat kedua pada RM486,659. Diikuti Sarawak, Sabah dan Pulau Pinang masing-masing pada RM475,899, RM456,262, dan RM438,301. Negeri-negeri lain mencatatkan harga lebih rendah daripada purata nasional dengan Melaka mencatat harga terendah pada RM199,205. Peningkatan harga rumah ini akan menyukarkan lagi penjualan rumah kediaman bagi ejen harta tanah kerana terdapat golongan yang tidak mampu untuk membelinya. Kesan daripada peningkatan ini, berlakunya lebihan penawaran rumah di Malaysia. (Rujuk Rajah 6 di **lampiran A**).

#### *(d) Lokasi*

Lokasi juga menjadi salah satu halangan kepada ejen hartanah dalam menjalankan transaksi rumah kediaman di Johor. Ini kerana penularan virus Covid-19 menyebabkan kerajaan terpaksa melaksanakan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP). PKP yang dilaksanakan oleh pihak kerajaan telah mengekang ejen hartanah untuk melakukan transaksi jual beli rumah kediaman, hal ini menyebabkan mereka tiada sumber pendapatan masa masa itu (Saw, 2020).

PKP yang dilaksanakan kerajaan menyebabkan ejen hartanah mengalami kesukaran untuk menjual rumah kediaman. Ini kerana PKP menyebabkan pergerakan ejen hartanah menjadi terhad dan menyukarkan ejen untuk menunjukkan kepada pembeli hartanah kediaman yang akan mereka jual. Menunjukkan hartanah kediaman untuk dijual secara terus adalah lebih baik daripada hanya melalui gambar di media sosial kerana pembeli boleh mengetahui bagaimana keadaan hartanah yang bakal dibelinya. Menurut Lim Boon Ping, Presiden Institut Ejen Harta Tanah Malaysia (MIEA), penjualan hartanah kediaman memerlukan persetujuan di antara pembeli dengan ejen hartanah. Untuk memastikan persetujuan ini dapat dilakukan dengan adil, kedua-dua pihak harus bersemuka antara satu sama lain. Melakukan lawat periksa kawasan persekitaran rumah kediaman, menyerahkan kunci kepada pembeli, melakukan pemindahan, dan juga menandatangani perjanjian jual beli, semua ini perlu dilakukan secara bersemuka untuk memastikan tidak unsur penipuan yang berlaku.

#### *(e) Syarat Pinjaman yang Ketat oleh Pihak Bank*

Syarat pinjaman rumah daripada institusi perbankan yang terlalu ketat menjadi punca utama rakyat Malaysia masih belum mampu memiliki rumah (Aezhad, 2019). Menurut Pemaju Hartanah dan Perumahan Malaysia (REHDA), walaupun kerajaan telah menyediakan pelbagai inisiatif seperti pengecualian duti setem semasa kempen Kempen Pemilikan Rumah (HOC) yang dijalankan semasa pandemik Covid-19. Bagaimanapun, bakal pembeli rumah masih sukar untuk membeli rumah kerana permohonan pinjaman mereka tidak diluluskan oleh pihak bank.

Didapati sebanyak 40% individu gagal untuk mendapatkan pinjaman sehingga 90% daripada pihak bank berikutan syarat ketat yang telah ditetapkan bagi individu yang ingin membuat permohonan. Hal ini termasuklah pemohon perlu mengemukakan slip gaji dan kaedah pinjaman bersama pasangan pemohon. Justeru, pihak bank haruslah memberi jalan penyelesaian yang terbaik untuk para pemohon supaya dapat membuat pinjaman kerana terdapat segelintir pemohon yang melakukan pekerjaan sendiri, hal ini menyebabkan individu tersebut tidak mempunyai pendapatan yang tetap yang menyebabkan mereka tidak mampu mengemukakan slip gaji yang diinginkan oleh pihak bank. Kesannya, hal ini akan menyebabkan individu-individu tersebut gagal memiliki rumah.

## 2.4 Strategi yang Boleh Digunakan oleh Ejen Hartanah dalam Mengatasi Cabaran yang Dihadapi

### *(a) Mempromosi Hartanah Kediaman*

Kegunaan saluran promosi untuk memasarkan hartanah kediaman adalah semakin meluas di Malaysia. Di samping kelebihan strategi pemasar hartanah, keberkesanan promosi hartanah turut

bergantung kepada medium pilihan pembeli. Promosi adalah tergolong diantara perkara yang mustahak dan penting dalam pemasaran hartanah selain faktor harga, produk, dan letakkan (Asroun *et al.*, 2012).

Dalam sektor hartanah kediaman, mempromosikan hartanah kediaman dilakukan untuk memastikan rumah kediaman yang ingin dijual dan yang dibangunkan oleh pihak pemaju mampu menarik minat bakal pembeli untuk mendapatkan hartanah kediaman yang ingin dimiliki. Terdapat pelbagai medium yang boleh digunakan untuk mempromosikan hartanah kediaman oleh ejen hartanah iaitu pengiklanan dalam surat khabar, rumah contoh atau model rumah, dan internet dan laman web. Diantara ketiga-tiga medium tersebut, kaedah pengiklanan dalam surat khabar atau majalah merupakan kaedah promosi yang paling efektif pada masa sekarang dan bagi masa akan datang, promosi melalui internet atau laman web bakal menjadi kaedah pilihan pada masa akan datang.

#### *(b) Melonggarkan Syarat Pemilikan Rumah*

Persatuan Pemaju Hartanah dan Perumahan peringkat negeri (REHDA) mengesyorkan pihak yang bertanggungjawab iaitu pihak bank supaya tidak menetapkan syarat pinjaman perumahan yang ketat kepada golongan yang ingin membuat pinjaman di negeri ini terutama untuk bagi golongan yang ingin membuat pembelian rumah pertama untuk diduduki (Hasan, 2021). Inisiatif ini akan menjadi pemangkin untuk mendorong pembeli membeli rumah dalam tempoh dua tahun akan datang kerana REDHA telah menjangkakan bahawa harga rumah kediaman akan meningkat diantara lima belas peratus sehingga dua puluh peratus dua tahun akan datang.

Kenaikan harga rumah yang dijangkakan berlaku pada masa hadapan disebabkan oleh banyak punca seperti kos bahan mentah dan bahan binaan yang tinggi dan tenaga kerja buruh asing yang sedikit untuk dalam sektor pembangunan dan perindustrian. Pembeli perlu mematuhi setiap syarat yang telah ditetapkan semasa wabak pandemik COVID-19, dan pihak bank haruslah peka dengan setiap risiko yang bakal mereka tanggung serta pulangan yang akan mereka perolehi daripada pelanggan, dan perkara ini perlu ditambah baik untuk menggalakkan pelanggannya memiliki rumah.

Mencadang kepada bank berhubung kelonggaran pemilikan rumah adalah pilihan tepat kerana didapati sebanyak empat puluh peratus individu yang ingin memiliki rumah gagal membuat pinjaman sehingga sembilan puluh peratus daripada pihak bank berikutan syarat pemilikan rumah yang ketat yang ditetapkan oleh pihak bank kepada individu yang ingin membuat pinjaman termasuk pemohon perlu memberikan dokumen seperti slip gaji.

#### *(c) Penurunan Harga Jualan Bagi Rumah-rumah Tertentu*

Pihak ejen hartanah perlu menasihati pihak pemaju agar tidak meletakkan harga rumah kediaman yang melebihi batas kemampuan rakyat atau pembeli. Persoalan terbesar tentang berkenaan pembelian rumah kediaman di Malaysia bukan disebabkan oleh kesukaran untuk membuat dan mendapatkan kelulusan pinjaman daripada pihak bank sebaliknya adalah disebabkan oleh harga rumah yang ditetapkan oleh pihak pemaju atau pemilik rumah adalah tinggi dan berada di luar kemampuan masyarakat umum. (Rahman, 2019). Oleh hal yang demikian, penurunan harga bagi rumah tertentu mampu memberikan keringanan kepada ejen hartanah dalam menjual hartanah kediaman.

#### *(d) Aplikasi iProperty PRO*

Aplikasi ini membolehkan ejen hartanah untuk melakukan urusan jual beli rumah kediaman dengan menggunakan teknologi pemasaran secara atas talian yang canggih yang menawarkan maklumat dalaman dan data yang lengkap berkenaan sesuatu hartanah (Eza, 2020). Hartanah kediaman merupakan antara transaksi jual beli yang paling berkesan dalam perniagaan dan bisnes seseorang individu. Pada pasaran hari ini, pembeli memerlukan maklumat dan data ejen hartanah dalam pencarian hartanah mereka. Perkara ini penting bagi ejen hartanah supaya pelanggan mempercayai servis yang diberikan oleh ejen hartanah, seterusnya membawa kepada keberhasilan untuk melakukan transaksi jual beli di antara ejen dan pembeli. Selain itu, pembeli pada masa kini juga telah menggunakan aplikasi secara atas talian dalam mencari semua keperluan seperti rumah kediaman yang ingin mereka miliki kerana

hal ini memudahkan mereka mencari hartanah yang mereka ingin miliki dan pandemik Covid-19 telah menyebabkan proses peredaran masa ini berlaku dengan lebih cepat dan pantas (Eza, 2020).

### **3. Metodologi Kajian**

Metodologi kajian merupakan satu proses dalam menjalankan penyelidikan yang bertujuan untuk mendapatkan maklumat yang diperlukan (Adam & Schvaneveldt, 1991). Selain itu, huraian bab ini dapat membantu dan memberi panduan kepada pengkaji tentang cara mendapatkan data, mengumpulkan data dan seterusnya menganalisis data-data yang telah diperolehi bagi mencapai objektif kajian dan menjawab persoalan kajian yang telah dinyatakan di Bab 1. Antara kelebihan menggunakan kaedah kualitatif ialah dapat menganalisis data secara mendalam. Data kualitatif yang dikumpul dapat membantu pengkaji untuk menganalisis data dengan lebih terperinci dan secara jelas tentang tema-tema yang telah dinyatakan di dalam Bab 1 serta perkara yang mempunyai kaitan dengan kajian yang dijalankan. Semasa mengumpul data kualitatif, pengkaji aktif dalam mengemukakan soalan yang relevan berkaitan tajuk kajian dan mampu mengumpul data dan maklumat yang mencukupi (Adibah, 2019).

#### **3.1 Peringkat Pengajian**

Peringkat kajian ini dipecahkan menjadi tiga peringkat iaitu peringkat awal, peringkat pertengahan, dan, peringkat akhir. Bagi peringkat awal, kajian ini melibatkan sorotan awal. Sorotan kajian ini penting untuk menentukan tajuk kajian yang akan dibuat oleh pengkaji. Seterusnya pengkaji akan mengenal pasti masalah, persoalan kajian, objektif kajian dan skop kajian yang perlu ditentukan untuk memulakan kajian dan penyelidikan. Peringkat pertengahan melibatkan kajian lepas yang boleh dijadikan bahan rujukan dan juga pengumpulan maklumat yang dapat membantu dalam menyiapkan kajian ini dengan mudah dan sempurna. Peringkat terakhir ialah peringkat menganalisis data yang telah dikumpul dan memberikan cadangan serta rumusan dan rumusan keseluruhan kajian yang telah dilakukan. (Rujuk Lampiran B).

#### **3.2 Pemilihan Kawasan Kajian**

Kawasan kajian telah dipilih mengikut kesesuaian objektif yang telah dikenalpasti. Setelah mengambil kira kedua-dua objektif kajian yang telah ditetapkan di Bab 1, kawasan kajian yang telah dipilih untuk melaksanakan kajian ini adalah di daerah Johor Bahru, Johor.

#### **3.3 Instrumen Kajian**

Instrumen adalah alat atau kaedah yang digunakan oleh pengkaji untuk mengumpulkan data dan maklumat yang bermanfaat untuk menjawab persoalan kajian. Instrumen kajian sangat penting dalam proses pengumpulan data kajian. Ia memainkan peranan penting kerana dapat membantu memudahkan kerja-kerja penganalisan data. Instrumen terdiri daripada dua jenis keadah iaitu kajian kualitatif dan kajian kuantitatif. Bagi pengumpulan data kajian ini, pengkaji menggunakan kaedah kualitatif iaitu kaedah temu bual bersama pegawai yang telah dipilih untuk mendapatkan maklumat berkaitan dengan tajuk kajian.

#### **3.5 Pengumpulan Data dan Maklumat**

Pengumpulan data serta pencarian maklumat adalah bertujuan untuk mengukuhkan penyelidikan. Data merupakan fakta yang benar dan diakui. Data-data yang dikumpul bagi tujuan kajian didapati daripada dua jenis sumber data iaitu, data primer dan data sekunder. Gambaran awal tentang kajian ini, diperolehi melalui pengumpulan data serta maklumat-maklumat yang berkaitan dengan kajian ini. Data-data tersebut akan dikumpulkan seterusnya akan dianalisis di bab yang seterusnya.

#### **3.6 Analisis Data**

Peringkat menganalisis data merupakan peringkat terpenting dalam sesuatu penyelidikan. Aktiviti menganalisis data akan dilakukan sejurus semua data dan maklumat yang berkenaan telah diperolehi



dan dikumpulkan untuk memastikan objektif kajian dapat dicapai. Bagi kajian ini, kaedah temu bual digunakan sepenuhnya. Oleh yang demikian, untuk menganalisis data yang diterima daripada temu bual, pengkaji akan membuat transkrip daripada temu bual yang dijalankan. Transkrip yang dibuat akan menggunakan bahasa ilmiah tetapi tidak akan ditukarkan maksudnya daripada temu bual yang dijalankan.

#### 4. Analisis Kajian

Dalam kajian ini, analisis tematik digunakan oleh pengkaji bagi menganalisis soalan-soalan yang dikemukakan dalam sesi temu bual dengan menerjemahkan tema-tema yang dikenal pasti melalui temu bual yang telah dilakukan. Data kualitatif melibatkan catatan dan teks yang banyak dan data yang diperolehi daripada temu bual perlu ditafsirkan.

##### 4.1 Latar belakang responden

**Jadual 1: Maklumat responden**

Responden	Jawatan	Pengalaman Sebagai Ejen Hartanah	Organisasi/ Nama syarikat
E1	Agency Director	7 Tahun	AFZ Realty Sdn Bhd
E2	Senior Real Estate Negotiator	5 Tahun	Maxxan Realty Sdn Bhd
E3	Senior Real Estate Negotiator	3 Tahun	IQI Realty Sdn. Bhd
E4	Real Estate Negotiator	1 Tahun	Ziyad Consultant Property Johor
E5	Real Estate Negotiator	4 Bulan	Maxxan Realty Sdn Bhd

##### 4.2 Analisis Data Temu Bual bagi Objektif Kajian Pertama

###### (a) Tema 1: Penipuan dan Scammer

Berdasarkan Jadual 2, empat daripada lima ejen hartanah yang telah ditemu bual berpendapat bahawa jenayah penipuan dan *scammer* menjadi cabaran kepada ejen hartanah dalam menjual rumah kediaman semasa pandemik Covid-19 di Johor. E1 menyatakan bahawa jenayah ini menjadi cabaran kepada ejen hartanah kerana golongan ini tidak terikat dengan undang-undang manakala E2 pula menyatakan bahawa penipuan dan *scammer* ini akan menyebabkan pembeli curiga dengan ejen hartanah yang berdaftar. Seterusnya, perkara ini juga dipersetujui oleh E3 dan menyatakan bahawa individu yang melakukan salah laku ini akan bermain dengan harga dan perkara ini disokong oleh E4 yang menyatakan bahawa golongan ini akan meletakkan harga yang lebih rendah daripada harga pasaran. Walau bagaimanapun, E5 tidak mempunyai pendapat yang sama. E5 menyatakan bahawa penipuan dan scammer tidak menjadi cabaran kepada ejen hartanah tetapi lebih kepada pembeli dan pemaju.

**Jadual 2: Penipuan dan scammer**

Responden	Keterangan
E1	Agak menjadi masalah kepada ejen hartanah kerana tidak terikat dengan undang-undang.
E2	Memang menjadi masalah kepada ejen hartanah kerana menyebabkan pembeli curiga dengan ejen hartanah.
E3	Memang menjadi cabaran kepada ejen hartanah kerana golongan ini bermain dengan harga.
E4	Memang menjadi masalah kerana meletakkan harga yang lebih rendah daripada harga pasaran.
E5	Tidak menjadi cabaran kepada ejen hartanah tetapi lebih kepada pembeli dan pemaju.

*(b) Tema 2: Kemunculan Ejen Hartanah Tidak Berdaftar*

Berdasarkan Jadual 3, dapatan kajian didapati bahawa empat daripada lima responden yang telah ditemu bual berpendapat bahawa kemunculan ejen hartanah tidak berdaftar menjadi cabaran kepada ejen hartanah dalam menjual rumah kediaman semasa pandemik Covid-19 di Johor. E1 menjelaskan bahawa ejen hartanah tidak berdaftar mampu menjadi cabaran kepada ejen hartanah kerana golongan ini mampu membuat sesuatu diluar daripada perkara yang telah ditetapkan oleh undang-undang. E2 pula menambah bahawa golongan ini menyebabkan pembeli lebih berhati-hati untuk berurusan dan melakukan transaksi jual beli dengan ejen hartanah berdaftar. Seterusnya, E3 pula menyatakan bahawa ejen hartanah tidak berdaftar menjadi cabaran kepada ejen hartanah berdaftar kerana golongan ini menawarkan servis yang sama seperti ejen hartanah tetapi tidak tertakluk kepada LPPEH. E4 pula menambah bahawa ejen hartanah tidak berdaftar ini akan meletakkan harga seperti yang pemilik inginkan, dan apabila sudah membuat persetujuan berkenaan sesuatu harga, individu ini akan menaikkan harga tanpa pengetahuan pemilik rumah. E5 mempunyai pendapat yang berbeza. E5 menyatakan bahawa hal ini harus diwaspadai oleh pembeli kerana pembeli yang menjadi mangsa.

**Jadual 3: Kemunculan ejen hartanah tidak berdaftar**

Responden	Keterangan
E1	Memang menjadi cabaran kepada ejen kerana ejen tidak berdaftar mampu membuat sesuatu diluar daripada perkara yang diizinkan.
E2	Memang menjadi cabaran kepada ejen kerana menyebabkan pembeli lebih berhati-hati untuk berurusan dengan ejen hartanah berdaftar.
E3	Memang menjadi cabaran kerana mereka menawarkan servis yang sama seperti ejen hartanah tetapi tidak tertakluk kepada LPPEH.
E4	Memang menjadi masalah kepada ejen kerana ejen tidak berdaftar ini meletakkan harga seperti yang diinginkan pemilik rumah.
E5	Tidak terlalu menjadi masalah kerana pembeli yang harus berwaspada dengan hal ini kerana yang menjadi mangsa adalah pembeli.

*(c) Tema 3: Harga Rumah Kediaman*

Berdasarkan Jadual 4, empat daripada lima responden yang telah ditemu bual menyatakan bahawa harga rumah kediaman tidak menjadi halangan kepada ejen hartanah untuk menjual rumah kediaman semasa pandemik Covid-19. E1 menyatakan bahawa harga tidak menjadi cabaran kerana majoriti harga rumah kediaman jatuh ketika pandemik manakala E3 pula menyatakan bahawa harga tidak menjadi cabaran kerana setiap jenis harga rumah sudah ada permintaan daripada pembeli. E4 pula menambah bahawa harga tidak menjadi halangan untuk melakukan jual beli rumah kerana berkonsepkan *willing buyer, willing seller*. E5 juga menyatakan bahawa terdapat banyak lagi rumah kediaman yang boleh dijual oleh ejen hartanah, oleh itu harga tidak menjadi cabaran kepada ejen hartanah. Walau bagaimanapun, E2 menyatakan bahawa harga menjadi cabaran kepada ejen hartanah kerana banyak persaingan untuk harga jualan rumah kediaman.

**Jadual 4: Harga rumah kediaman**

Responden	Keterangan
E1	Tidak menjadi cabaran kerana semasa pandemik boleh dikatakan harga rumah semua turun.
E2	Memang menjadi cabaran kepada ejen hartanah kerana banyak persaingan untuk harga jualan rumah kediaman.
E3	Tidak menjadi cabaran kepada ejen hartanah kerana setiap jenis harga rumah memang sudah ada permintaan daripada pembeli.
E4	Tidak menjadi cabaran kepada ejen hartanah kerana <i>willing buyer, willing seller</i> .

E5	Tidak menjadi cabaran kepada ejen hartanah kerana terdapat banyak rumah kediaman yang boleh dijual oleh ejen hartanah.
----	--

(d) Tema 4: Lokasi

Berdasarkan Jadual 5, didapati bahawa tiga daripada lima responden yang bersetuju bahawa lokasi menjadi cabaran kepada ejen hartanah untuk menjual rumah kediaman semasa pandemik Covid-19. E1 menyatakan bahawa lokasi menjadi cabaran kerana menyukarkan ejen hartanah untuk melakukan lawat periksa kawasan perumahan dan bertemu dengan pembeli. E2 pula menyatakan bahawa lokasi menjadi cabaran kepada ejen hartanah ketika pandemik Covid-19 kerana lokasi memainkan peranan penting dari segi permintaan pasaran. E4 pula menambah bahawa lokasi menjadi cabaran kerana pembeli akan mencari rumah yang berdekatan dengan kemudahan awam. Walau bagaimanapun, E3 dan E5 mempunyai pendapat yang berlainan. E3 menyatakan bahawa lokasi tidak menjadi cabaran kerana setiap lokasi rumah kediaman telah mempunyai sasaran pembeli manakala E5 pula menyatakan bahawa ejen hartanah boleh menjual rumah kediaman yang berada di lokasi yang lebih strategik.

**Jadual 5: Lokasi**

Responden	Keterangan
E1	Memang menjadi masalah kepada ejen hartanah kerana sukar untuk melakukan lawat periksa kawasan rumah dan bertemu dengan pembeli.
E2	Memang menjadi masalah kerana lokasi memainkan peranan penting dari segi permintaan pasaran dan jumlah <i>inquiry</i>
E3	Tidak menjadi cabaran kerana setiap lokasi telah mempunyai sasaran pembeli.
E4	Memang menjadi cabaran kerana semasa pandemik, pembeli akan mencari rumah yang berdekatan dengan kemudahan awam.
E5	Tidak menjadi masalah kerana ejen boleh menjual rumah kediaman yang berada di lokasi yang lebih strategik.

(e) Tema 5: Syarat Pinjaman yang Ketat oleh Pihak Bank

Berdasarkan Jadual 6, empat daripada lima responden yang ditemu bual bersetuju bahawa syarat pinjaman yang ketat oleh pihak bank menjadi cabaran kepada ejen hartanah dalam menjual rumah kediaman. E1 menyatakan bahawa apabila ekonomi tidak stabil, pihak bank akan mengetatkan lagi syarat pinjaman dan E2 menambah bahawa perkara ini akan menyebabkan ejen hartanah tidak dapat melakukan transaksi jual beli rumah kediaman. E3 pula menambah bahawa kelulusan pinjaman adalah berdasarkan kepada prosedur yang ditetapkan bank dan syarat kelayakan peminjam. E4 pula menyatakan bahawa ketika pandemik Covid-19, bank akan menyetatkan syarat pemilikan kerana organisasi ini tidak mahu rugi. Walau bagaimanapun, E5 menyatakan bahawa hal ini lebih tertumpu kepada pembeli yang ingin memiliki rumah.

**Jadual 6: Syarat pinjaman yang ketat oleh pihak bank**

Responden	Keterangan
E1	Memang menjadi masalah kerana apabila ekonomi tidak stabil, pihak bank akan mengetatkan lagi syarat pinjaman.
E2	Memang menjadi masalah kepada ejen hartanah untuk melakukan transaksi jual beli rumah kediaman.
E3	Memang menjadi masalah kerana kelulusan pinjaman adalah tertakluk kepada prosedur bank dan syarat kelayakan peminjam.
E4	Memang menjadi cabaran kerana pihak bank tidak mahu rugi.

E5	Tidak menjadi cabaran kepada ejen hartanah tetapi lebih kepada pembeli yang hendak memiliki rumah.
----	--

(f) Tema 6: Cabaran-cabaran Lain

Berdasarkan Jadual 7, E1 menyatakan bahawa PKP telah mengakibatkan ramai ejen hartanah tidak mampu menjalankan urusan jual beli rumah kediaman. Ini adalah kerana banyak bakal pelanggan yang risau jangkitan wabak penyakit berbahaya sekiranya terdapat perjumpaan fizikal bersama dengan ejen.

**Jadual 7: Cabaran-cabaran lain**

Responden	Keterangan
E1	Perintah Kawalan Pergerakan yang menyebabkan ejen hartanah tidak mampu menjalankan urusan jual beli rumah kediaman. Penyakit berjangkit yang membawa kepada kerisauan masyarakat.

#### 4.3 Analisis Data Temu Bual bagi Objektif Kajian Kedua

(a) Tema 1: Mempromosi Harta Tanah Kediaman

Berdasarkan Jadual 8, kesemua responden yang telah ditemu bual menyatakan bahawa mempromosi hartanah kediaman adalah strategi yang digunakan oleh ejen hartanah dalam menjual rumah kediaman ketika pandemik Covid-19. E1 dan E4 menyatakan bahawa strategi ini adalah strategi yang terbaik dan paling berkesan kerana boleh mempromosikan secara videografi. E3 juga menambah bahawa strategi ini berkesan dan harus lebih bergiat aktif dalam mempromosikan rumah kediaman secara alam maya. Perkara ini juga dipersetujui oleh E2 dan E5 dengan menyatakan bahawa strategi ini paling berkesan digunakan oleh ejen hartanah untuk menjual rumah kediaman semasa pandemik Covid-19. Mempromosikan hartanah ini boleh dilakukan secara atas talian melalui platform yang telah disediakan.

**Jadual 8: Mempromosi harta tanah kediaman**

Responden	Keterangan
E1	Memang menjadi strategi yang terbaik kerana mampu melakukan secara videografi dan matterport.
E2	Antara strategi yang paling berkesan digunakan oleh ejen hartanah semasa pandemik Covid-19.
E3	Memang menjadi strategi yang berkesan tetapi harus lebih giat aktif dalam mempromosikan rumah kediaman.
E4	Salah satu cara yang paling berkesan kerana boleh membuat rakaman video untuk melakukan <i>house tour</i> .
E5	Antara cara yang paling baik yang boleh digunakan oleh ejen hartanah semasa pandemik Covid-19.

(b) Tema 2: Melonggarkan syarat pemilikan rumah

Berdasarkan Jadual 9, kesemua responden yang telah ditemu bual menyatakan bahawa melonggarkan syarat pemilikan rumah bukan strategi yang digunakan oleh ejen hartanah dalam menjual rumah kediaman di Johor semasa pandemik Covid-19. E2, E4 dan E5 berpendapat bahawa strategi ini tidak boleh digunakan kerana ejen hartanah tidak ada kuasa untuk melonggarkan syarat pemilikan rumah. E1 pula menambah, strategi ini tidak digunakan oleh ejen hartanah tetapi ejen boleh memberi penerangan berkenaan prosedur untuk melepasi syarat kelayakan pemilikan rumah. E3 pula menambah bahawa, organisasi yang bertanggungjawab dalam melonggarkan syarat pemilikan rumah ialah pihak bank. Oleh itu, hal ini adalah berada diluar kuasa ejen hartanah.

**Jadual 9: Melonggarkan syarat pemilikan rumah**

Responden	Keterangan
E1	Tidak kerana ejen hartanah hanya boleh memberi penerangan berkenaan prosedur untuk membeli rumah dan untuk melepasi syarat kelayakan pemilikan rumah.
E2	Bukan strategi yang boleh digunakan kerana melonggarkan syarat pemilikan rumah adalah tanggungjawab pihak bank atau pemaju.
E3	Strategi ini tidak boleh digunakan oleh ejen hartanah tetapi digunakan oleh pihak bank.
E4	Tidak boleh digunakan kerana ejen hartanah tidak ada kuasa untuk melonggarkan syarat pemilikan rumah.
E5	Tidak kerana bukan dibawah kuasa ejen hartanah untuk melonggarkan syarat pemilikan rumah kediaman.

*(c) Tema 3: Penurunan Harga Jualan bagi Rumah-rumah Tertentu*

Berdasarkan Jadual 10, kesemua responden yang telah ditemu bual menyatakan bahawa penurunan harga jualan bagi rumah-rumah tertentu tidak menjadi strategi yang digunakan oleh ejen hartanah dalam menjual rumah kediaman di Johor. Majority responden yang telah ditemu bual menyatakan bahawa harga rumah kediaman adalah berdasarkan pihak pemaju dan pemilik rumah. Selain itu, kesemua responden juga menyatakan bahawa ejen hartanah tiada kuasa dalam menurunkan harga sesuatu rumah kediaman. Ejen hartanah hanya boleh menjual rumah kediaman yang telah dipertanggungjawabkan kepada mereka.

**Jadual 10: Penurunan harga jualan bagi rumah-rumah tertentu**

Responden	Keterangan
E1	Ejen hartanah tidak terlibat dalam penurunan harga jualan rumah kediaman. Setiap harga yang ditentukan adalah berdasarkan pihak pemaju atau pemilik rumah.
E2	Ejen hartanah tidak ada kuasa untuk menurunkan harga jualan bagi rumah rumah tertentu.
E3	Strategi ini berkesan tetapi perkara ini bukan di bawah tanggungjawab ejen hartanah. Ejen hartanah tidak berperanan untuk menurunkan harga.
E4	Bukan strategi yang berkesan yang boleh digunakan oleh ejen hartanah kerana harga rumah ditetapkan oleh pemilik rumah.
E5	Strategi ini tidak digunakan oleh ejen hartanah kerana setiap harga rumah kediaman yang telah ditetapkan oleh pembeli atau pihak pemaju perlulah diikuti.

*(d) Tema 4: Aplikasi iProperty PRO*

Berdasarkan Jadual 11, empat daripada lima responden yang telah ditemu bual menyatakan bahawa aplikasi iProperty PRO adalah salah satu strategi yang digunakan oleh ejen hartanah dalam menjual rumah kediaman di Johor. E1 menyatakan bahawa aplikasi ini adalah strategi yang berkesan yang boleh digunakan oleh ejen hartanah dan E3 pula menambah bahawa aplikasi ini telah menyediakan platform pengiklanan secara alam maya kepada ejen hartanah. E4 pula menyatakan bahawa aplikasi ini berkesan mengikut lokasi hartanah yang hendak dijual dan E5 pula berpendapat bahawa penggunaan aplikasi iProperty PRO adalah sangat berbaloi walaupun perlu mengeluarkan sedikit modal. Namun demikian, E2 menyatakan bahawa strategi ini kurang berkesan kerana memerlukan modal yang tinggi.

**Jadual 11: Aplikasi iProperty PRO**

Responden	Keterangan
E1	Memang menjadi strategi yang berkesan. Ejen hartanah mempunyai empat saluran untuk memasarkan hartanah kediaman iaitu Iproperty PRO, propertyGuru, Mudah.my dan facebook.
E2	Tidak terlalu membantu kerana penggunaan aplikasi ini memerlukan modal yang agak tinggi.
E3	Membantu ejen hartanah dalam menjual rumah kediaman kerana aplikasi ini telah menyediakan platform pengiklanan secara atas talian atau alam maya.
E4	Salah satu strategi yang baik yang boleh digunakan tetapi aplikasi ini akan berkesan mengikut lokasi hartanah yang hendak dijual oleh ejen hartanah.
E5	Penggunaan aplikasi iProperty PRO adalah sangat berbaloi walaupun ejen hartanah perlu mengeluarkan sedikit modal.

*(e) Tema 5: Strategi-strategi Lain*

Berdasarkan Jadual 12, tiga daripada lima responden yang telah ditemu bual menyatakan bahawa terdapat strategi lain yang telah digunakan dalam menjual hartanah di Johor. E1 menyatakan bahawa penggunaan videografi dan virtual viewing telah membantu dalam menjual hartanah semasa pandemic. Manakala E3 pula menggunakan strategi menghantar staf menghadiri latihan secara atas talian untuk mempelajari penggunaan teknologi secara menyeluruh. E4 pula menggunakan strategi memanfaatkan teknologi sedia ada bagi tujuan pemasaran hartanah sepenuhnya.

**Jadual 12: Strategi-strategi lain**

Responden	Keterangan
E1	- Videografi dan <i>virtual viewing</i> - Penggunaan matterport <i>virtual tour</i>
E3	- Mengadakan latihan secara atas talian - Mengajar cara penggunaan IT secara menyeluruh
E4	- Memanfaatkan teknologi pemasaran sepenuhnya

**5. Kesimpulan**

Hasil kajian mendapati terdapat tujuh (7) cabaran utama yang dihadapi oleh ejen hartanah. Antaranya adalah (1) penipuan dan scammer yang menyebabkan nama baik syarikat ejen hartanah terjejas; (2) wujudnya ejen hartanah tidak berdaftar yang menyebabkan ejen perlu bersaing untuk mendapatkan jualan serta menjejaskan imej ejen hartanah berdaftar; (3) harga rumah kediaman tidak menjadi cabaran kepada ejen hartanah; (4) lokasi rumah kediaman yang menyukarkan untuk ejen melakukan lawat periksa dan permintaan yang tinggi berdekatan kemudahan awam; (5) syarat pinjaman yang ketat oleh pihak bank disebabkan oleh kegawatan ekonomi; (6) Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) atau *Lockdown* yang menyebabkan sekatan ekonomi dan ejen hartanah tidak boleh melakukan pekerjaan; dan (7) penyakit berbahaya yang menimbulkan kerisauan masyarakat untuk memberi keizinan melakukan *site viewing*.

Hasil kajian juga mendapati terdapat dua (2) strategi utama yang digunakan oleh ejen hartanah semasa menjual rumah kediaman semasa pandemik Covid-19 di Johor Bahru iaitu dengan mempromosikan hartanah kediaman dengan lebih aktif untuk meyakinkan dan menarik minat pembeli untuk membeli rumah walaupun Negara sedang menghadapi pandemik Covid-19; dan menggunakan aplikasi iProperty PRO yang mendatangkan pulangan yang berbaloi walaupun ejen hartanah perlu mengeluarkan sedikit wang. Selain dari itu, ejen hartanah juga menggunakan strategi berikut untuk meningkatkan jualan iaitu ; (1) Ejen hartanah boleh menggunakan kaedah videografi dan *virtual*

*viewing* untuk mempromosikan hartanah kediaman yang akan dijual; (2) Penggunaan *matterport virtual tour* untuk memasarkan hartanah secara 3D untuk meyakinkan pembeli untuk membeli semasa pandemik Covid-19; (3) Mengadakan latihan secara *online* dan mengajar cara penggunaan IT secara menyeluruh untuk memantapkan kemahiran memasarkan hartanah semasa pandemik Covid-19; dan (4) Ejen hartanah perlu memanfaatkan teknologi pemasaran sepenuhnya iaitu dengan penggunaan media sosial sebagai platform utama untuk memasarkan hartanah kediaman. Secara keseluruhannya hasil kajian telah berjaya di capai melalui pencapaian objektif yang telah dinyatakan di atas. Adalah diharapkan agar hasil kajian ini dapat memberi tambah nilai kepada tahap pengetahuan mengenai cabaran dan strategi jualan hartanah dari perspektif ejen hartanah di Johor.

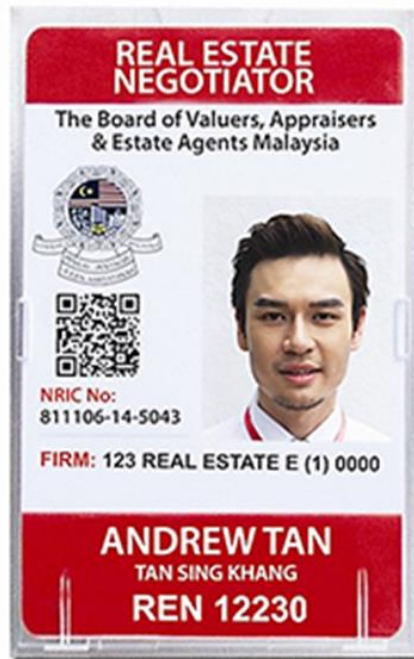
## Penghargaan

Penulis ingin merakamkan penghargaan kepada Jabatan Pengurusan Harta Tanah, Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia kerana menyokong kajian ini.

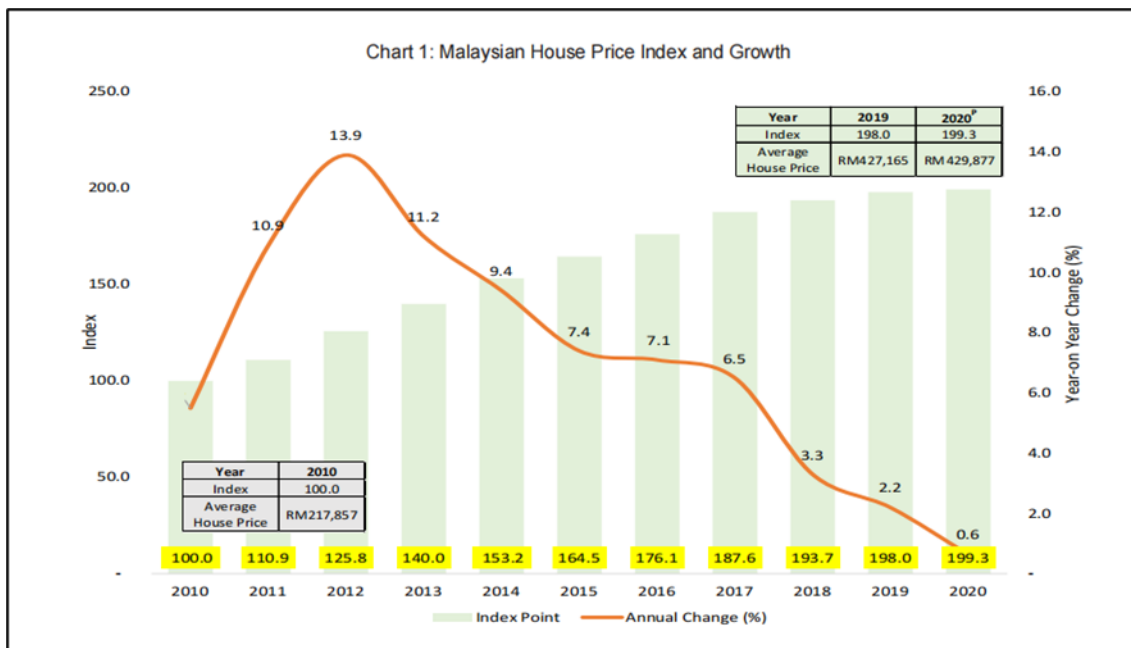
## Rujukan

- Adam, G. R., & Schvaneveldt, J.. (1991). *Understanding Research Method*.
- Adibah, U. (2019). Kelebihan & Kekurangan Data Kualitatif. Pascasiswazah. <https://www.pascasiswazah.com/kelebihan-kekurangan-data-kualitatif/>
- Aezhad. (2019). *Melonggarkan Syarat Pinjaman Bukan Jalan Penyelesaian | HARTABUMIHARTABUMI*. <https://hartabumi.com/syarat-pinjaman-rumah-dari-bank/>
- Asroun, N. A. M., Mustaffa, M. F., A. Ghani, R., & Ismail, N. H. (2012). *KAEDAH PROMOSI HARTAAAH YAAG EFEKTIF. KAJIAA KES: PERUMAHAA DI BAADARAYA IPOH, PERAK*.
- Hasan, F. (2021). *Cadang bank longgarkan syarat pinjaman perumahan - REHDA*. <https://www.melakahariini.my/cadang-bank-longgarkan-syarat-pijaman-perumahan-rehda/>
- Isa, M. (2017). *Fahami hak pembeli rumah elak penipuan*. <https://www.bharian.com.my/rencana/muka10/2017/10/339252/fahami-hak-pembeli-rumah-elak-penipuan>
- Mahad Musa, Z. (2015). Privasi Rumah Kediaman dalam Islam sebagai Panduan kepada Pembangunan Perumahan (Privacy of Dwelling in Islam as a Guide to Housing Development). In *Jurnal Pembangunan Sosial Jilid* (Vol. 18).
- Musa, Z. M. (2020). HOSPITALITI RUMAH KEDIAMAN DAN INTERAKSI SOSIAL: PERSPEKTIF FIQH. *Syariah and Law Discourse*. <http://dsl.usim.edu.my/index.php/DSL/article/view/16>
- Rahman, N. (2019). *Longgar syarat pinjaman perumahan, Lim dilihat mesra pemaaju, dakwa Khairy*. <https://malaysiadateline.com/longgar-syarat-pinjaman-perumahan-lim-dilihat-mesra-pemaaju-dakwa-khairy/>
- Razali, R. N. bt. (2010). *Faktor-Faktor Perlakuan Pengguna Yang Mempengaruhi Pembeli Dalam Membuat Keputusan Pembelian Harta Tanah Kediaman Kes Kajian: Daerah Melaka Tengah*. 9(1), 76–99. <https://1library.net/document/q0126v9z-faktor-perlakuan-pengguna-mempengaruhi-keputusan-pembelian-kediaman-melaka.html>
- Sahid, M. S. (2016). *Pengurusan Strategik Harta Tanah*. Universiti Teknologi Malaysia. <http://eprints.utm.my/id/eprint/77751/1/MohdShahrizanSahidMFGHT2016.pdf>
- Shahirah, W. (2015). *Amalan Dalam Membuat Keputusan Pelaburan Harta Tanah*.
- Thomas, J. (2020). *Ejen hartanah bimbang jumlah penipuan hartanah meningkat | Free Malaysia Today (FMT)*. <https://www.freemalaysiatoday.com/category/bahasa/2020/09/29/ejen-hartanah-bimbang-jumlah-penipuan-hartanah-meningkat/>

LAMPIRAN A



Contoh REN Tag



Indeks dan Pertumbuhan Harga Rumah di Malaysia



**LAMPIRAN B**

