

Hakcipta © tesis ini adalah milik pengarang dan/atau pemilik hakcipta lain. Salinan boleh dimuat turun untuk kegunaan penyelidikan bukan komersil ataupun pembelajaran individu tanpa kebenaran terlebih dahulu ataupun caj. Tesis ini tidak boleh dihasilkan semula ataupun dipetik secara menyeluruh tanpa memperolehi kebenaran bertulis daripada pemilik hakcipta. Kandungannya tidak boleh diubah dalam format lain tanpa kebenaran rasmi pemilik hakcipta.



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPATUHAN CUKAI DALAM KALANGAN
PEGAWAI-PEGAWAI LHDNM**



**SARJANA SAINS
(PERAKAUNAN ANTARABANGSA)
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
JANUARI 2023**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN CUKAI DALAM
KALANGAN PEGAWAI-PEGAWAI LHDNM**

Oleh:

AHMAD RIZAL BIN AB MANAN



**Kertas Projek diserahkan kepada
Pusat Pengajian Perakaunan Tunku Puteri Intan Safinaz (TISSA-UUM),
Universiti Utara Malaysia,
Bagi memenuhi sebahagian syarat
Sarjana Sains (Perakaunan Antarabangsa)**



Kolej Perniagaan
(College of Business)
Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA DISERTASI/KERTAS PENYELIDIKAN/KERTAS PROJEK
(Certification of thesis / dissertation)

Kami, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(We, the undersigned, certify that)

AHMAD RIZAL BIN AB MANAN (827742)

calon untuk Ijazah **MASTER OF SCIENCE (INTERNATIONAL ACCOUNTING)**
(candidate for the degree of)

telah mengemukakan tesis / disertasi yang bertajuk:
(has presented his/her thesis / dissertation of the following title):

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN CUKAI DALAM KALANGAN
PEGAWAI-PEGAWAI LHDNM**

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit tesis / disertasi.
(as it appears on the title page and front cover of the thesis / dissertation).

Bahawa tesis/disertasi tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan, sebagaimana yang ditunjukkan oleh calon dalam ujian lisan yang diadakan pada:

(That the said thesis/dissertation is acceptable in form and content and displays a satisfactory knowledge of the field of study as demonstrated by the candidate through an oral examination held on:

Pengerusi Viva : _____ Tandatangan
(Chairman for Viva) (Signature)

Pemeriksa Dalam : **DR. OOI SUE CHERN** Tandatangan
(Internal Examiner) (Signature)

Tarikh: **31 JANUARI 2023**
(Date)

Nama Pelajar
(Name of Student) : **AHMAD RIZAL BIN AB MANAN (827742)**

Tajuk Tesis / Disertasi
(Title of the Thesis / Dissertation) : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN CUKAI
DALAM KALANGAN PEGAWAI-PEGAWAI LHDNM**

Program Pengajian
(Programme of Study) : **M20D – MASTER OF SCIENCE (INTERNATIONAL ACCOUNTING)**

Nama Penyelia/Penyelia-penyelia
(Name of Supervisor/Supervisors) : **DR. SAIDATUL NURUL HIDAYAH JANNATUN
NAIM BT. NOR AHMAD**



UUM
Universiti Utara Malaysia

Tandatangan

KEBENARAN MENGGUNA

Dalam membentangkan kertas projek ini, bagi memenuhi syarat sepenuhnya untuk ijazah lanjutan Universiti Utara Malaysia (UUM), saya bersetuju bahawa Perpustakaan Universiti boleh secara bebas membenarkan sesiapa saja untuk memeriksa. Saya juga bersetuju bahawa kebenaran untuk menyalin kertas projek ini dengan cara apa-apa, secara keseluruhan atau sebahagiannya, untuk tujuan ilmiah boleh diberikan oleh penyelia saya atau tanpa kehadirannya, oleh Dekan Pusat Pengajian Perakaunan Tunku Puteri Intan Safinaz di mana saya membuat kertas projek saya. Adalah dimaklumkan bahawa sebarang penyalinan atau penerbitan atau kegunaan kertas projek ini sama ada sepenuhnya atau sebahagian daripadanya bagi tujuan keuntungan kewangan, tidak dibenarkan tanpa kebenaran bertulis daripada saya. Juga dimaklumkan bahawa pengiktirafan harus diberi kepada saya dan UUM dalam sebarang kegunaan sarjana terhadap sebarang petikan daripada kertas projek saya.

Permohonan untuk salinan atau mengguna mana-mana bahan dalam kertas projek ini, sama ada sepenuhnya atau sebahagiannya, hendaklah dialamatkan kepada:

Dekan Pusat Pengajian Perakaunan Tunku Puteri Intan Safinaz (TISSA-UUM)
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM Sintok
Kedah Darul Aman

PERMISSION TO USE

In presenting this project paper as partial fulfilment of the requirements for a Post Graduate degree from Universiti Utara Malaysia (UUM), I agree that the Library of this university may make it freely available for inspection. I further agree that permission for copying of this project paper in any manner, in whole or in part, for scholarly purpose may be granted by my supervisor(s) or, in their absence by the Dean of Tunku Puteri Intan Safinaz School of Accountancy (TISAA-UUM) where I did my project paper. It is understood that any copying or publication or use of this project paper parts of it for financial gain shall not be allowed without my written permission. It is also understood that due recognition shall be given to me and to the UUM in any scholarly use which may be made of any material from my project paper.

Request for permission to copy or make other use of materials in this project paper in whole or in part should be addressed to:

Dean of Tunku Puteri Intan Safinaz School of Accountancy (TISAA-UUM)

Universiti Utara Malaysia

06010 UUM Sintok

Kedah Darul Aman

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi tingkah laku kepatuhan cukai dalam kalangan pegawai-pegawai Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia (LHDNM). Sebanyak 5 pembayar cukai telah ditemu bual bagi mendapatkan maklumbalas. Kajian ini mengkaji enam pemboleh ubah bebas iaitu sikap pembayar cukai, norma subjektif, kawalan gelagat ditanggap, pengetahuan cukai, penyimpanan rekod percukaian, dan faktor kos dan masa dalam urusan percukaian dengan tingkahlaku kepatuhan cukai. Temu bual telah dijalankan sebagai instrumen dalam penyelidikan kualitatif ini untuk menilai hubungan antara faktor di atas dan tingkah laku kepatuhan cukai. Hasil kajian ini menunjukkan hanya empat faktor iaitu sikap pembayar cukai, norma subjektif, kawalan gelagat ditanggap dan pengetahuan cukai mempunyai pengaruh atas tingkah laku kepatuhan cukai. Dua faktor selebihnya iaitu penyimpanan rekod percukaian dan faktor kos dan masa tidak relevan dalam mempengaruhi tingkah laku kepatuhan cukai. Penyelidikan pada masa hadapan boleh menyasarkan kumpulan pembayar cukai yang sama dengan tumpuan kepada pembayar cukai yang mempunyai lebih dari satu punca pendapatan bagi memberikan pemahaman yang lebih luas berkenaan penemuan ini.

Kata kunci: pematuhan cukai, individu, pegawai LHDNM

ABSTRACT

This study aims to examine the relationship between factors that influence tax compliance behavior among Inland Revenue Board of Malaysia (IRBM) officers. A total of 5 taxpayers were interviewed to get feedback. This study examines six independent variables, namely taxpayer attitudes, subjective norms, perceived behavioral control, tax knowledge, taxation record keeping, and cost and time factors in taxation matters with tax compliance behavior. Interviews were conducted as an instrument in this qualitative research to assess the relationship between the above factors and tax compliance behavior. The results of this study show that only four factors, namely taxpayers' attitudes, subjective norms, perceived behavioral control and tax knowledge have an influence on tax compliance behavior. The remaining two factors which are the keeping of taxation records and cost and time factors are not relevant in influencing tax compliance behavior. Future research can target the same group of taxpayers with a focus on taxpayers who have more than one source of income to provide a broader understanding of these findings.

Keywords: tax compliance, individual, IRBM officer.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, segala puji hanya untuk Allah SWT yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang. Terlebih dahulu, kesyukuran saya ke hadrat Allah SWT kerana dengan izinNya saya dapat menjalankan projek penyelidikan ini, serta memberikan kekuatan, kesabaran dan kesungguhan untuk menghadapi segala cabaran dan menyiapkan projek ini.

Setinggi-tinggi penghargaan saya tujukan kepada penyelia penyelidikan saya, Dr. Saidatul Nurul Hidayah Jannatun Naim binti Nor Ahmad, atas bantuan, bimbingan, nasihat, dan dorongan sepanjang penyelidikan ini. Sokongan dan idea beliau sangat berharga dalam menjadikan perjalanan untuk ilmu ini sungguh menyenangkan.

Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada majikan saya, Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia (LHDNM) kerana memberi peluang dan kebenaran kepada saya untuk melanjutkan pelajaran; dan kerana memberi saya semua kerjasama dan sokongan yang diperlukan. Saya amat menghargai peluang yang diberikan kepada saya dan semoga ilmu yang diperolehi dapat memberi manfaat, bukan sahaja untuk diri saya sendiri, malah dapat membantu saya menyumbang lebih banyak kepada organisasi kami.

Ucapan terima kasih juga saya tujukan kepada rakan sekerja di LHDNM dan responden yang terlibat dalam membantu saya berjaya mengumpul data yang diperlukan untuk kajian ini. Juga, kepada semua rakan sekelas saya - Kohort 4, terima kasih atas persahabatan; Saya sangat menikmati masa yang diluangkan ketika bersama-sama belajar secara maya sepanjang tempoh pandemik. Saya berasa sangat bertuah atas sokongan yang diberikan antara satu sama lain.

Akhir sekali, terima kasih yang tidak terhingga saya ucapkan kepada sumber kekuatan saya - ibu bapa saya, isteri saya dan anak-anak saya atas kasih sayang mereka yang tidak berbelah bahagi, sokongan berterusan, pemahaman dan dorongan sepanjang pengajian saya.

Penghargaan ini juga ditujukan kepada mereka yang terlibat dalam membantu saya sama ada secara langsung atau tidak dalam menyiapkan projek ini.



KANDUNGAN

PERAKUAN KERTAS KERJA PENYELIDIKAN	Error! Bookmark not defined.
KEBENARAN MENGGUNA	v
PERMISSION TO USE	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PENGHARGAAN	ix
KANDUNGAN	xi
SENARAI JADUAL	xiii
SENARAI RAJAH	xiv
SENARAI SINGKATAN	xv
BAB 1: PENGENALAN	1
1.1 Latar Belakang Kajian	1
1.2 Motivasi Kajian	2
1.3 Pernyataan Masalah	3
1.4 Persoalan Kajian	5
1.5 Objektif Kajian	5
1.6 Skop Kajian dan Limitasi	5
1.7 Sumbangan Kajian	6
1.8 Susunan Laporan	7
BAB 2: KAJIAN LITERATUR	8
2.1 Pengenalan	8
2.2 Tujuan dan Konsep Pematuhan Cukai	8
2.3 Teori Tingkah Laku Terancang / <i>Theory of Planned Behaviour</i> (TPB)	9
2.4 Sikap	10
2.5 Norma Subjektif	12
2.6 Kawalan Gelagat Tertangkap / <i>Perceived Behavioral Control</i> (PBC)	13
2.7 Pengetahuan Cukai	14
2.8 Penyimpanan Rekod	16
2.9 Masa dan Kos	17
2.10 Kesimpulan	19
BAB 3: METODOLOGI	20
3.1 Pengenalan	20
3.2 Kerangka Konsep	20
3.3 Responden	21
3.4 Rekabentuk Kajian	21

3.5	Definisi Operasi	22
3.6	Pengumpulan Data	22
3.7	Prosedur Pengumpulan Data	22
3.8	Teknik Analisis Data.....	23
BAB 4: KEPUTUSAN DAN PERBINCANGAN		24
4.1	Pengenalan	24
4.2	Sikap	24
4.3	Norma Subjektif.....	28
4.4	Kawalan Gelagat Tertangkap / <i>Perceived Bahavioral Control</i> (PBC)	31
4.5	Pengetahuan Cukai.....	32
4.6	Penyimpanan Rekod	34
4.7	Masa dan Kos.....	36
4.8	Kesimpulan	37
BAB 5: KESIMPULAN DAN CADANGAN		39
5.1	Pengenalan	39
5.2	Perbincangan.....	39
5.3	Kesimpulan	40
RUJUKAN		42
LAMPIRAN A		45
Protokol & Soalan Temuduga Kualitatif		45
LAMPIRAN B		48
Transkrip Responden 1 (R1).....		48
Transkrip Responden 2 (R2).....		60
Transkrip Responden 3 (R3).....		67
Transkrip Responden 4 (R4).....		74
Transkrip Responden 5 (R5).....		81

SENARAI JADUAL

MUKA SURAT

Jadual 3.1: Latarbelakang Peribadi dan Percukaian Responden

22



SENARAI RAJAH

MUKA SURAT

Rajah 3.1: Kerangka Konsep

20



SENARAI SINGKATAN

ACP 1967	Akta Cukai Pendapatan 1967
BNCP	Borang Nyata Cukai Pendapatan
LHDNM	Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia
PBC	Kawalan Gelagat Ditangkap / <i>Perceived Behavioural Control</i>
R1	Responden 1
R2	Responden 2
R3	Responden 3
R4	Responden 4
R5	Responden 5
STS	Sistem Taksir Sendiri
TPB	Teori Tingkah Laku Terancang / <i>Theory of Planned Behaviour</i>



UUM
Universiti Utara Malaysia

BAB 1: PENGENALAN

1.1 Latar Belakang Kajian

Cukai merupakan sumber utama pendapatan bagi sesebuah negara. Cukai diperlukan untuk tujuan pembangunan negara dan bagi menampung perbelanjaan kerajaan yang sedia ada. Menjana hasil cukai yang besar adalah penting untuk sesuatu kerajaan berfungsi dengan baik dan menyediakan keperluan untuk rakyat. Oleh itu, adalah penting usaha diambil oleh pihak berwajib untuk memastikan kutipan cukai yang cekap dan berkesan. Bagi mencapai matlamat ini, kebanyakan negara telah beralih kepada sistem taksir sendiri (STS) kerana ia menggalakkan kecekapan dalam kutipan cukai.

Di bawah STS, kewajipan untuk mengira pendapatan bercukai dan jumlah cukai yang perlu dibayar, telah dialihkan daripada pihak berwajib kepada pembayar cukai. Dengan cara ini, proses taksiran cukai dilihat lebih mudah, dan pada masa yang sama menggalakkan pematuhan sukarela oleh pembayar cukai. Negara maju termasuk Amerika Syarikat, United Kingdom, Australia, Jepun dan New Zealand; serta ekonomi membangun seperti Bangladesh, Indonesia, Pakistan, dan Sri Lanka, telah lama berhijrah ke sistem kutipan cukai sedemikian. Jepun, sebagai contoh, telah menerima pakai STS sejak tahun 1947; dan Bangladesh pada tahun 1981 (Sarker, 2003).

Malaysia agak ketinggalan untuk beralih kepada STS. STS telah diperkenalkan oleh Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia (LHDNM) secara berperingkat, iaitu untuk syarikat pada tahun 2001, dan kemudiannya, untuk individu pada tahun 2004. Keputusan itu merupakan perubahan besar dalam sistem cukai negara dengan tujuan untuk meningkatkan pematuhan pembayar cukai terhadap kewajipan cukai berkanun mereka dan meningkatkan kecekapan kutipan cukai (Singh, 2016).

RUJUKAN

- Ademola G. O., Samuel O.J & Ifedolapo O. (2012). The Roles of Record Keeping in the Survival and Growth of Small Scale Enterprises in Ijumu Local Government Area of Kogi State. *Global Journal of Management and Business Research*, Volume 12 Issue 13 Ver.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). Understanding attitudes and predicting social behaviour. New Jersey: Prentice-Hall. *Englewood Cliffs*.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*.
- Ajzen, I. (2002). Perceived behavioral control, self-efficacy, locus of control, and the theory of planned behavior. *Journal of Applied Social Psychology*. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2002.tb00236.x>
- Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: a theoretical analysis. *Journal of Public Economics*. [https://doi.org/10.1016/0047-2727\(72\)90010-2](https://doi.org/10.1016/0047-2727(72)90010-2)
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.84.2.191>
- Bobek, D. D., & Hatfield, R. C. (2003). An Investigation of the Theory of Planned Behavior and the Role of Moral Obligation in Tax Compliance. *Behavioral Research in Accounting*. <https://doi.org/10.2308/bria.2003.15.1.13>
- Bobek, D. D., Roberts, R. W., & Sweeney, J. T. (2007). The social norms of tax compliance: Evidence from Australia, Singapore, and the United States. *Journal of Business Ethics*. <https://doi.org/10.1007/s10551-006-9219-x>
- Ahmad, A. (7 October, 2021). *Facebook*. Retrieved from LHDN CARI SIAPA HARI INI?: <https://m.facebook.com/groups/1483603055330698/permalink/1537047023319634/>
- Chike, O. C., & Michael, E. C. (2020). Challenges of Tax Auditors and Investigators in Abia State, Nigeria. *Journal of Finance and Accounting Research*, 2(2), 1-13.
- Cialdini, R. B., & Trost, M. R. (1998). Social Influence: Social Norms, Conformity and Compliance. In *The Handbook of Social Psychology*.
- Collins, J. H., Milliron, V. C., & Toy, D. R. (1992). Determinants of Tax Compliance: A Contingency Approach. *Journal of the American Taxation Association*.
- Cowell, F. A. (1985). The Economic Analysis of Tax Evasion. *Bulletin of Economic Research*. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8586.1985.tb00192.x>
- Creswell, J. W. (2012). *Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research (4th ed.)*. Boston: Pearson.
- Gomes, M. (2019). *Driving Tax Compliance. Accountants Today. September 2019*.
- Grasmick, H. and Bursik, R. (1990). *Conscience, significant others, and rational choice – extending the deterrence model. Law and Society Review. 24(3)*.
- Hamid, N. A., Ibrahim, N. A., Ibrahim, N. A., Ariffin, N., Taharin, R., & Jelani, F. A. (2019). Factors Affecting Tax Compliance among Malaysian SMEs in E-Commerce Business. *International Journal of Asian Social Science*, 9(1), 74–85.

- James, S., and Alley, C. (2004). Tax Compliance , Self-Assessment and Tax Administration School of Business and Economics , University of Exeter. *Journal of Finance and Management in Public Services*.
- Kasipillai, J. (1997). *Aspects of the hidden economy and tax non-compliance in Malaysia. Doctoral thesis. The University of New England, Armidale.*
- Kasipillai, J. (2000). "Taxpayer Knowledge Index as a Clue for Non-compliance", *Journal on Pakistan's Taxation Laws*, 81(3).
- Kasipillai, Jeyapalan, and Jabbar, H. A. (2006). Gender and Ethnicity Differences. *Asian Academy of Management Journal*.
- Kirchler, E. (2007). The economic psychology of tax behaviour. In *The Economic Psychology of Tax Behaviour*. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511628238>
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The "slippery slope" framework. *Journal of Economic Psychology*. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2007.05.004>
- Laporan Tahunan LHDNM (2009). Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia.
- Lewis, A. (1982). The social psychology of taxation. *British Journal of Social Psychology*. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8309.1982.tb00523.x>
- Loh, A., Ariff, M., Ismail, Z., Shamsher, M., & Ali, M. (1997). Compliance costs of corporate income taxation in malaysia, 1995. *Pacific Accounting Review*. <https://doi.org/10.1108/eb037918>
- Loo, Ern Chen;, McKerchar;, M., and Hansford, A. (2009). Understanding the compliance behaviour of Malaysian individual taxpayers using a mixed method approach. *Journal of Australasian Tax Teachers Association*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Loo, Ern Chen, Evans, C., and McKerchar, M. (2010). Challenges in understanding compliance behaviour of taxpayers in Malaysia. *Asian Journal of Business and Accounting*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2128378>
- Mansor, M., Saad, N., and Ibrahim, I. (2004). The Self-assessment System And Its Compliance Costs. *Journal of Financial Reporting and Accounting*. <https://doi.org/10.1108/19852510480000657>
- Nota Penerangan LHDNM. (2001). Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia.
- Onu, D. (2016). Measuring tax compliance attitudes: What surveys can tell us about tax compliance behaviour. In *Advances in Taxation*. <https://doi.org/10.1108/S1058-749720160000023006>
- Palil, M. R., and Mustapha, A. F. (2011). Determinants of tax compliance in Asia: A case of Malaysia. *European Journal of Social Sciences*.
- Palil M.R. (2005). Does Tax Knowledge Matters In Self-Assessment Systems? Evidence from Malaysia. *Journal of American Academy of Business, Cambridge*.
- Palil M.R. (2010). Tax Knowledge and Tax Compliance Determinants in Self Assessment System in Malaysia. *Journal of International Development*. <https://doi.org/10.1787/9789264045743-en>

- Pope, J, Fayle, R., & Chen, D. L. (1993). The compliance costs of employment-related taxation in Australia: employers' pay-as-you-earn, fringe benefits tax, prescribed payments system and payroll tax. *Australian Tax Research Foundation Research Studies*.
- Pope, Jeff. (1993). The Compliance Costs of Taxation in Australia and Tax Simplification: The Issues. *Australian Journal of Management*.
- Riessman, C. K. (2005) Narrative Analysis. In: Narrative, Memory & Everyday Life. University of Huddersfield, Huddersfield, pp. 1-7.
- Saad, N. (2009). Fairness Perceptions and Compliance Behaviour: The Case of Salaried Taxpayers in Malaysia after Implementation of the Self-Assessment System. *EJournal of Tax Research*.
- Saad, N. (2011). Fairness perceptions and compliance behaviour: Taxpayers' judgments in self-assessment environments. *PhD Thesis*.
- Saad, N. (2014). Tax Knowledge, Tax Complexity and Tax Compliance: Taxpayers' View. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.590>
- Samuji, S. A., Othman, R. D., & Ismail, Z. (2022). Factors Affecting Tax Compliance Among Cooperatives Taxpayers in Malaysia. *International Journal of Accounting, Finance and Business (IJAFB)*, 7(41), 9-17.
- Sarker, T. K. (2003). *Improving Tax Compliance in Developing Countries via Self-Assessment Systems - What Could Bangladesh Learn from Japan?* *Asia-Pacific Tax Bulletin*. 9(6).tle.
- Shaharuddin, N. S., Palil, M. R., Ramli, R. and Maelah, R. (2012). Sole proprietorship and tax compliance intention in self assessment system: A Theory of Planned Behavior Approach. *International Journal of Business, Economics and Law*.
- Singh, A. (15 October, 2016). Self-assessment tax system: the next wave. *The Star*.
- Song, Y., & Yarbrough, T. E. (1978). Tax Ethics and Taxpayer Attitudes: A Survey. *Public Administration Review*. <https://doi.org/10.2307/975503>
- Vogel, J. (1974). Taxation and public opinion in Sweden: An interpretation of recent survey data. *The National Tax Journal*.
- Witte, A. and Woodbury, D. (1985). *The effect of tax laws and tax administration on tax compliance – the case of the United States individual income tax*. *National Tax Journal*. 38(1).

LAMPIRAN A

Protokol & Soalan Temuduga Kualitatif

Latar Belakang:

1. Nama, tahap pendidikan, jawatan dan tempoh berkhidmat.
2. Latar belakang percukaian: jenis pendapatan, tempoh menghantar BNCP dan sama ada pernah diaudit atau tidak.

Sikap:

1. Pandangan tentang sistem percukaian.
2. Dalam keadaan ekonomi yang mendesak (darurat/kesukaran), bolehkah tidak patuh cukai?

Pandangan terhadap pihak berkuasa cukai:

1. Pandangan tentang pihak berkuasa cukai (LHDNM).
 - Keadilan
 - Layanan (memudahkan)

Norma subjektif:

1. Pandangan masyarakat tentang cukai.
 - Keluarga
 - Rakan-rakan
 - Majikan

Kawalan gelagat ditangkap:

1. Pandangan tentang keupayan LHDNM mengesan ketidakpatuhan cukai.
 - Kenapa patuh?
 - Ruang pengelakan cukai
 - Cara digunakan LHDNM untuk mengesan ketidakpatuhan cukai.

Pengetahuan cukai:

1. Sejauh mana pengetahuan tentang cukai.
 - Jenis pendapatan
 - Perbelanjaan layak
 - Pelepasan cukai
 - Penalti
2. Adakah pendapatan tidak tetap yang diterima perlu dilaporkan?

Penyimpanan rekod/dokumen:

1. Sejauh mana pengetahuan tentang penyimpanan rekod/dokumen.
 - Cara simpan
2. Sama ada rekod disimpan dengan betul atau hanya disediakan apabila diperlukan (audit).
 - Tempoh untuk disimpan
 - Kesan tidak simpan

Masa dan kos:

1. Masa dan kos diperlukan untuk menyimpan rekod.
2. Masa dan kos diperlukan untuk menghantar BNCP.

Penutup:

1. Berdasarkan perkara-perkara yang dibincangkan sebelum ini, yang manakah yang mempengaruhi kepatuhan / ketidakpatuhan cukai.



LAMPIRAN B

Transkrip Responden 1 (R1)

(10/10/2022)

AR: Assalamualaikum.

R1: Waalaikumsalam.

AR: Seperti yang saya beritahu, tujuan temuduga ini dibuat adalah untuk mendapatkan maklumbalas daripada tuan berkenaan kajian saya. Suka saya jelaskan kat sini yang identiti tuan tidak akan didedahkanlah, Cuma saya nak dapat feedback daripada tuan tentang tajuk kajian saya. Ok tuan, faham?

R1: Ok-ok, faham.

AR: First sekali, boleh cerita latar belakang tuan?.

R1: Latar belakang macam mana?

AR: Nama, tahap pendidikan, jawatan dan tempoh berkhidmat.

R1: Nama saya XXX. Saya ada Sarjana Muda Ekonomi dengan kepujian. Jawatan saya adalah pengarah di salah sebuah cawangan. Tempoh berkhidmat saya 18 tahun.

AR: Sekarang saya nak tahu serba sedikit tentang latar belakang percukaian tuan. Ok, so far jenis pendapatan yang tuan ada, apa ya?

R1: Setakat ini hanya pendapatan penggajian sahaja.

AR: Sejak bila tuan mula menghantar Borang Nyata Cukai Pendapatan?

R1: Tahun 2004.

AR: 2004. Boleh saya katakan dekat 18 tahun. Selama 18 tahun tuan dok hantar borang ni, dah berapa kali pernah diaudit?

R1: Mungkin dalam 2 kali.

AR: 2 kali. Boleh saya tahu daripada audit itu, apa kena/hasil dia?

R1: Pertanyaan yang diberikan kepada saya, saya dapat jawablah.

AR: Tiada taksiran tambahan lah?

R1: Tiada taksiran tambahan.

Sikap

AR: Boleh saya dapat pandangan tuan tentang sistem percukaian kita kat Malaysia ni? Maksud dia cukai pendapatan lah. Secara kasar ye.

R1: Secara kasarnya, sistem percukaian pendapatan di Malaysia ni, buat waktu ini, yang saya lihat kelemahannya adalah tahap pendidikan percukaian ataupun penerimaan rakyat kita. Masyarakat kita di Malaysia agak rendah lagi jika dibandingkan dengan negara maju. Maksud saya dari sudut kegerunan sendiri rakyat kita terhadap undang-undang percukaian pendapatan. Kita sebenarnya masih di takuk yang terlalu, agak kurang bagus.

AR: Bagi tuan sendiri, penting tak cukai kepada negara?

R1: Sangat penting.

AR: Sangat penting, tapi macam tuan cakap tadi orang masih lagi tidak tahu, tidak gerun. Macam masyarakat rasa benda ini tidak penting.

R1: Saya rasa rakyat Malaysia ini masih lagi terlalu bergantung dengan bantuan kerajaan. Pada masa yang sama mereka berpandangan kerajaan yang perlu menanggung mereka, bukannya masyarakat perlu hidup dengan tanggungjawab membayar sejumlah daripada pendapatan mereka untuk sama-sama membangunkan negara.

AR: Bagi tuan sendiri, tuan rasa oklah untuk kita kena bayar cukai ni?

R1: Untuk mereka yang layak memang sepatutnya membayar cukai.

AR: Ok, contohnya saya bagi satu situasi. Katakan ada seseorang itu ada masalah. Dia dalam keadaan tersepit. Jadi dia cuba mengelak cukai. Jadi, pandangan tuan macam mana?

R1: Mengelakkan cukai ni ada dua lah, satu mengelak yang ikut landas-landas atau peraturan yang dibenarkan. Yang keduanya memang mengelak secara tidak betul lah. Secara tidak dibenarkan. Secara melanggar undang-undang yang ada.

AR: Jadi, bagi tuan, tak kira dalam keadaan apa pun, kita perlu patuh pada cukai?

R1: Sebagaimana undang-undang lain selain cukai pendapatan, kita memang kena patuh semua undang-undang yang ada. So, undang-undang percukaian adalah salah satu undang-undang yang wajib, ataupun yang mesti kita patuhi sebagai warganegara Malaysia.

Pandangan terhadap pihak berkuasa cukai:

AR: Saya terus kepada soalan seterusnya. Ok, apa pandangan tuan tentang pihak berkuasa cukai di Malaysia ni. Secara spesifiknya LHDN lah.

R1: LHDN adalah salah satu agensi yang saya berani cakap antara agensi yang cekap dalam menjalankan matlamat dia, dalam memenuhi tanggungjawab salah sebuah agensi kutipan cukai, terutamanya cukai langsung. Dan kalau kita secara kasarnya, secara ayat pasarnya, kalau kita bandingkan dengan agensi lain, agensi kerajaan lain, tak kiralah jabatan ke, badan berkanun ke, dia adalah antara agensi yang cekap, yang kita boleh bandingkan juga dengan pihak swasta. Dan saya yakin, agensi lain sepatutnya mencontohi Lembaga Hasil, terutamanya sehingga kini, dari sudut integrity, dari sudut kecekapan, ROI, memang sepatutnya agensi lain mencontohi Lembaga Hasil lah.

AR: Daripada segi keadilan, adakah tuan rasa LHDN melayan semua pembayar cukai dengan adil dan saksama?

R1: Sebagaimana pengalaman saya, nak tak nak kita perlu tahu bahawa ada pengaruh-pengaruh politik dalam urusan. That's why kita kena ada setengah-setengah pembayar-pembayar cukai yang biasa perlu patuh dengan telus lah, tetapi pada masa yang sama, ada juga pembayar-pembayar cukai tertentu yang mempunyai layanan yang seperti, bukan terpilih, tetapi ada pengaruh-pengaruh tertentulah, seperti yang berkait. Contohnya berkait dengan kerabat diraja, yang berkait dengan ahli politik. Even jika orang biasa pun, sekiranya dia ada pengaruh-pengaruh tertentu. Ia bukan berlaku pada Lembaga Hasil semata-mata, tak. Tetapi dipengaruhi oleh keadaan politik Malaysia sejak dulu lagi. Keadaan politik Malaysia yang sebenarnya tak berapa sesuai untuk kita katakan sesuatu undang-undang tu dapat dilaksanakan secara adil dan telus.

AR: Adakah, seperti apa yang tuan cakap tadi, adakah ini menyebabkan tuan tak perlu patuh pada cukai? Mungkin boleh manipulate data sebab tahu yang ada setengah golongan mungkin dapat elak daripada bayar cukai.

R1: Apa yang saya katakan tu tak semestinya berkaitan secara terus dengan keadaan di mana kita boleh manipulate sesuka hati dari sudut data ataupun untuk pengelakan semua ini. Itu, dari sudut itu, Alhamdulillah saya lihat Lembaga Hasil ini masih lagi tetap daripada sudut data, dari sudut kawalan pengelakan itu masih lagi teratur. Cumanya benda itu dari sudut subjektif. Secara subjektifnya kita lihat ada layanan yang tak samalah. Tetapi kita kena ingat, contoh, sebagai contoh ye, sekiranya ada pembayar cukai yang terlalu, pembayar cukai yang menjelaskan cukai dalam skala yang banyak, jumlah yang banyak, kebiasaannya memang kita, ataupun Lembaga Hasil, untuk setengah-setengah perkara, kita akan lebih lenient kerana kita tahu track rekod kepatuhan itu agak tinggi. So, kenapa kita tidak boleh dari satu sudut untuk memberikan sesetengah secara budibicara ataupun secara justifikasi-justifikasi yang sewajarnya, untuk kita memberikan kelebihan. Maksud saya kelebihan itu apabila kita memberikan insentif melalui pelepasan dan kita yakin juga benda ini dilaksanakan bukan sekadar pada pembayar cukai berskala besar, pembayar cukai berskala kecil pun memang banyak kita bagi mereka enjoy berbagai pelepasan sehingga asas cukai kita agak tertutup. Contohnya, yang terbaru apabila bajet kita mengumumkan kadar cukai kita dikurangkan lagi. Maknanya semakin kuranglah asas cukai kita. Kita tutup sendiri asas cukai kita. Itu saya punya pandanganlah.

AR: Semasa tuan berinteraksi ataupun berhubung dengan pegawai LHDN semasa berurusan dengan audit ataupun pembayaran, macam mana layanan yang diberikan oleh LHDN?

R1: Saya yakin layanan yang diberikan oleh LHDN adalah yang terbaiklah compare dengan agensi lain. Sebagai contoh, paling basic yang saya boleh katakan, di Lembaga Hasil, kita boleh katakan sekarang, sejak dulu lagi, pembayar cukai ataupun orang awam hendak bertemu, berurusan dengan pegawai gred 41 lebih mudah jika dibandingkan dengan agensi ataupun jabatan lain. Yang mana, jabatan lain, orang awam hanya akan bertemu dengan pegawai-

pegawai bawahan sahaja. Tetapi dekat Lembaga Hasil, kita memang menegaskan untuk pegawai-pegawai, bila disebut pegawai ni, Gred 41 ke atas ni, untuk melayan pembayar cukai tanpa melihat mereka punya gred. Itu salah satu kelebihan Lembaga Hasil lah. Sebab bila tax payer dilayan oleh gred 41 ke atas ni, yang mana secara normalnya gred 41 ke atas ni dari sudut komunikasi, dari sudut layanan, dia akan lebih professional. So kita yakin cara ini dapat mendekatkan lagi pc (pembayar cukai) dengan tanggungjawab mereka dalam menjalankan tanggungjawab merekalah sebagai pembayar cukai.

Norma subjektif

AR: Soalan seterusnya, macam mana tuan rasa masyarakat akan memandang tuan sekiranya tuan ada membuat ketidakpatuhan cukai. Ok, first sekali, sekiranya tuan tidak patuh pada cukai, apa yang tuan rasa keluarga tuan akan fikirkan?

R1: Pada pandangan saya, keluarga saya, yang paling terdekatlah, orang-orang yang seperti adik-beradik, mereka akan membuat tanggapan yang kita ni kurang integritilah. Satu. Satu lagi dia orang akan ingat untuk pegawai Lembaga Hasil atau staff Lembaga Hasil ada layanan special untuk mereka, di mana mereka boleh tidak patuh ataupun mereka mungkin kata kita ni tak dikenakan cukai, ataupun ada pelepasan tertentu untuk, khas untuk staff dalaman lah maksudnya.

AR: Daripada segi rakan-rakan. Macam rakan-rakan sekerja. Bagaimana pandangan dia orang sekiranya tuan tidak patuh pada cukai?

R1: Itu adalah.... Satu, dia akan mewujudkan satu pandangan yang terlalu, pandangan yang negatiflah. Pandangan yang terlalu negative kerana di Lembaga Hasil, syukur kerana dari sudut integrity, dari sudut amanahnya, sekiranya ada, ataupun saya sendiri contohnya kurang patuh ataupun membuat sengaja, pengelakan secara sengaja, sekiranya diketahui oleh warga ataupun

pegawai yang lain, satu, apa orang panggil pandangan yang prejudis kepada saya lah. So saya yakinnitu akan berlaku juga pada orang lain ataupun pegawai lain sekiranya berlaku.

AR: Daripada segi majikan, iaitu LHDN sendiri sekiranya tuan tidak patuh, adakah tuan akan kena penalti yang lain daripada yang lain ke?

R1: Setahu saya, sekiranya ada pengelakan atau berkurangan lapor, pembayar cukai di luar memang kita akan dikenakan dengan penalti-penalti atau kenaikan seperti biasa. Seperti penalti 112, 113 dan juga kenaikan-kenaikan sekiranya lewat membayarnya, 102, 103 semua tu. Dan selain dari itu, setahu saya, sekiranya didapati dibuat dengan sengaja dalam skala yang besar, mungkin akan melibatkan kesalahan tatatertiblah, dan saya rasa kesalahan tatatertib kepada, untuk kes-kes tertentu yang dibuat secara sengaja, secara besar-besaran memang patut dikenakan.

Kawalan Gelagat Ditangkap

AR: Soalan seterusnya, apa pandangan tuan tentang keupayaan LHDN untuk mengesan ketidakpatuhan cukai?

R1: Keupayaan itu bagi saya masih lagi kurang sebenarnya. Sebagai contoh saya yakin masih lagi ramai, terutamanya sole prop ataupun pengusaha especially sekarang ini kita lihat jualan secara dalam talian memang berleluasa lah, dan itu yang kita galakkan dalam system ekonomi kita. Cumanya saya yakin pengelakan, ketirisan itu memang berlaku, sebab berdasarkan pengalaman sendiri saya boleh bayangkanlah pengusaha-pengusaha, peniaga ini dengan mudah untuk tidak melaporkan cukai kepada kita.- sebagai contoh, satu contohnya, urusan Lembaga Hasil sebagai agensi percukaian, penguatkuasa ataupun pemberi servis penguatkuasaan percukaian ini masih lagi agak lemah kerana kita masih lagi terikat dengan banyak peraturan ataupun peruntukan undang-undang lain, yang tak boleh secara automatik mendapatkan

maklumat perbankan. Sebagai contoh, ada setengah-setengah negara lain tu maklumat perbankannya secara automatik akan diperolehi. Ada link antara bank dengan Lembaga Hasil, dia punya agensi percukaian yang mengendalikan dalam sesebuah negara itu. Tapi kita tak ada lagi benda tu. So, memang agak lemah lah sebenarnya.

AR: Jadi masih lagi terdapat ruang untuk pengelakan cukai lah?

R1: Ya, betul.

Pengetahuan Cukai

AR: Sejauh manakah pengetahuan tuan tentang cukai?

R1: Saya, dari sudut perakaunan, saya bukannya daripada kelulusan khas, khusus perakaunan, tetapi kelulusan saya adalah kelulusan yang berkait juga dengan ni, sebab saya daripada ekonomi. So, dari satu sudut saya lihat ekonomi ni, percukaian dari sudut ekonomi. Tetapi itu semasa belajar lah. Dan saya tak ada masalah. Alhamdulillah saya boleh adapt peraturan-peraturan percukaian dari sudut kerja saya. Tetapi tidaklah secepat mereka-mereka biasanya khusus belajar tu, khusus dalam bidang perakaunan. Tetapi pada masa yang sama mereka yang mempunyai kelulusan dalam bidang perakaunan pun tidak semestinya cepat mahir ataupun expert, betul-betul expert hal-hal percukaian. So benda ni lebih kepada kita punya inisiatiflah untuk kata kita ni ada masalah, tak ada masalahke, untuk atasi masalah tu, masalah kita dalam kemahiran percukaian ini.

AR: Adakah tuan bersetuju sekiranya saya cakapkan orang yang lebih berpengetahuan tentang cukai, dia lebih senang untuk nak, untuk tidak patuh pada cukai?

R1: Saya yakin, saya lebih memilih untuk berpandangan positif, kerana kalau diikuti dari peratusan tu, saya yakin 65% mereka yang mempunyai kemahiran atau pengetahuan yang

tinggi dalam percukaian ini lebih kepada untuk patuh. Tetapi pada masa yang sama, yang selebihnya 35% tu mungkin ada, akan memanipulasikan kemahiran mereka itu untuk mengelak daripadamembayar cukai yang sepatutnya, melalui dengan membuat tax planning lah. Tapi pada masa yang sama, ada juga yang mempunyai kemahiran itu yang bertanggungjawab memang akan patuh tetapi mereka akan membuat tax planning yang dibenarkanlah.

Penyimpanan Rekod/Dokumen

AR: Saya ingin masuk pada penyimpanan rekod dan dokumen. Ok, macam mana tuan menyimpan rekod dan dokumen percukaian?

R1: Untuk masa sekarang lah, untuk di zaman-zaman canggih sekarang ni, memang penyimpanan secara fizikal memang tidak sewajarnya menjadi sesuatu yang mandatory lah. Contohnya, penyimpanan secara visual atau maya ini memang patut digalakkan. Sebab dia tak melibatkan fizikal. Kalau, macam kita masih lagi ditakuk lama, perlu menyimpan resit secara fizikal semua tu, nak tak nak resit fizikal tu akan hilang, akan pudar. Itu paling basic sekali. So, pada pandangan saya, memang sepatutnya kita menggalakkan penyimpanan rekod ini secara visual ataupun Lembaga Hasil sepatutnya lebih lenient untuk menerima maklumat-maklumat bukan lagi dalam bentuk fizikal ni sebagai bukti ataupun pembuktian oleh pembayar cukai.

AR: Jadi tuan setujuah sekiranya sekarang ini dengan teknologi yang tinggi penyimpanan rekod lebih mudah?

R1: Betul.

AR: Bagi tuan sendiri, rekod-rekod memang tuan simpan secara proper daripada awal ke, atau bila dah tiba nak diaudit ataupun dah time nak file kan BNCP barulah tuan akan menghimpun dan membuat filing?

R1: Biasanya kita akan simpan setiap kali kita membuat transaksi itu, kita akan simpan terus. Tetapi memang tak dinafikan bila nak membuat, apa, pengemukakan tu memang agak tercari-cari juga lah. Mengambil masa sedikitlah untuk kita kumpulkan semula pada masa nak mengemukakan dokumen tu. Dia terpulang kepada individulah.

Masa dan Kos

AR: Seterusnya soalan saya, adakah untuk menyimpan rekod ini memerlukan masa dan kos yang tinggi?

R1: Saya rasa kos digembleng bersama dengan kos-kos yang lainlah. Maksud saya, contohnya pembelian telefon yang mempunyai space yang lebih besar. Kita boleh gunakan benda tu untuk tujuan lain juga. So, dari segi kos itu kalau kita pecah kan kepada kos penyimpanan khusus untuk tujuan percukaian, saya rasa tak besar sangat lah di zaman sekarang ni. So saya rasa ok je sebenarnya. Tak melibatkan kos yang banyaklah.

AR: Daripada segi time consuming, masa?

R1: Tak melibatkan masa sangatlah. Sebab, contohnya kita buat satu transaksi, mungkin resit tu secara fizikal kita snap saja. Bila snap kita simpan. So, cepat je. Ha, Cuma kita kena ingatlah, maksudnya Lembaga Hasil sendiri kena, macam saya cakap sebelum ni, memang sepatutnya Lembaga Hasil kena, ataupun sistem percukaian kita, ataupun apa-apa perundangan perlu menerima bukti-bukti secara atas talian ni. Maknanya, contohnya benda yang perlu, yang

melibatkan kes-kes jenayah contohnya. Tak kisahlah undang-undang percukaian ke, undang-undang lain, perlu menerima apa yang dijelaskan secara digital.

AR: Semasa mengembalikan Borang Nyata Cukai Pendapatan, adakah tuan mengembalikan sendiri ataupun menggunakan pihak luar?

R1: Sendiri.

AR: Jadi saya anggap tidak memerlukan masa dan kos yang tinggilah.

AR: Ya betul.

Penutup

AR: Jadi daripada interview ini saya dapati daripada apa yang tuan nyatakan, tuan adalah seorang pembayar cukai yang patuh lah.

R1: Ya betul, InsyaAllah.

AR: Ok, berdasarkan apa yang kita bincangkan sebelum ini, rasa-rasa tuan, yang manakah yang mempengaruhi kepatuhan cukai bagi tuan sendiri. Maksud dia tadi kita ada soalan pasal, daripada segi memerlukan masa dan kos. Lepas tu ada pengetahuan cukai. Lepas tu ada pasal pandangan orang semua. Jadi, yang mana satu yang mempengaruhi. Sebab kalau saya tengok tadi, tuan pun berpengetahuan dalam cukai, jadi ruang-ruang untuk pengelakan itu sebenarnya ada. Tapi tuan memilih untuk patuh. Jadi, kenapa tuan memilih untuk patuh walaupun ada ruang-ruang untuk mengelak cukai?

R1: Ok. Kalau personal saya, saya memang akan nyatakan faktor kesedaran sebagai citizen yang bertanggungjawab adalah satu factor yang paling penting sekali dalam banyak-banyak factor tadi. Tetapi faktor-faktor masa, kos penyimpanan dokumen, kos kecepan penghantaran

tu memang mempengaruhilah. Cumanya pada pandangan saya, tahap kesedaran untuk bertanggungjawab untuk menjadi warga negara yang bertanggungjawab adalah factor utama untuk patuh.

AR: Ok, terima kasih tuan. Ingin saya ulang lagi sekali yang butiran peribadi tuan tidak akan didedahkanlah. Lepas tu, saya ingin mengucapkan terima kasihlah atas kesudian tuan untuk ditemubual, untuk mendapatkan maklumat-maklumat untuk saya menyiapkan tugas saya ini. Terima kasih tuan.

R1: Sama-sama.



-Tamat transkrip R1-

UUM
Universiti Utara Malaysia

Transkrip Responden 2 (R2)

(12/10/2022)

AR: Assalamualaikum puan.

R2: Waalaikumsalam.

AR: Seperti yang telah saya nyatakan, sesi temuduga ini adalah untuk mendapat maklumbalas puan bagi saya menyiapkan kajian akademik saya berhubung master saya lah. Jadi kat sini, suka saya, ingin saya jelaskan yang butiran peribadi puan tidak akan didedahkanlah, Cuma pendapat dan pandangan puan sahaja yang akan saya ambil.

R2: Baik.

AR: Untuk mula-mula sekali, boleh puan bagitahu latar belakang puan. Nama, tahap pendidikan, jawatan dan tempoh berkhidmat.

R2: Saya XXX. Sekarang sebagai Eksekutif Hasil. Dan sudah 5 tahun berkhidmat bersama LHDN.

AR: Tahap pendidikan puan?

R2: Tahap pendidikan saya Degree in Sport Management.

AR: Boleh puan jelaskan tentang latar belakang percukaian puan. Contohnya jenis-jenis pendapatan yang puan laporkan, sejak bila puan menghantar borang nyata, sama ada puan pernah diaudit ataupun tidak.

R2: Saya mula hantar BNCP pada tahun 2018. Dan tidak pernah kena auditlah.

AR: Jenis pendapatan yang dilaporkan?

R2: Jenis pendapatan hanya berdasarkan gajilah. EA dari Lembaga Hasil Dalam Negeri.

Sikap

AR: Soalan seterusnya, apa pandangan puan tentang system percukaian?

R2: Sistem percukaian LHDN ni teratur dan efisien. Senang untuk kita, maksudnya dia, pengiraan dia, maksud dia system itu agak, kira efisienlah.

AR: Macam, nak tahu sama ada percukaian ni penting atau tak penting. Ataupun boleh dielakkan, kalau tak ada pun tak apa.

R2: Oh no, ia sangat penting. Sangat penting untuk future negara jugak lah.

AR: Contohnya kalau situasi, contoh kita baru lepas covid, lepas tu mungkin pendapatan kita tu lebih, tapi kita cuba buat sesuatu supaya pendapatan kita tak perlu tinggi supaya kita bayar cukai kurang, sebab ambil kira pasal covid. Jadi kita nak fikir untuk cashflow kita kemudian hari. Boleh tak kita nak buat macam tu?

R2: Sebenarnya tak boleh cakap.... Kurang setuju kerana itu adalah tanggungjawab kita untuk declare berapa pendapatan kita setahun. Sama ada covid atau tidak covid, kalau itu adalah rules, kita kena ikut rules itulah kerana telah ditetapkan.

Tingkah laku

AR: Apa pandangan puan tentang pihak berkuasa cukai negara kitalah. LHDNlah. Daripada segi keadilan macam mana?

R2: Sebenarnya kalau kita sedia maklum, LHDN menggunakan sistem. So, sistem tu yang buat calculation sendiri. Pegawai akan audit berdasarkan information yang kita dapat daripada pihak

pembayar cukai. So, pegawai tidak boleh menipu sebab itu dalam system. Data akan masuk sistem, sistem akan calculate benda tu. So apa amount pendapatan yang dapat oleh pc (pembayar cukai) tu adalah tepat sebenarnya.

AR: Dari segi layanan ke atas masyarakat di luar, adakah berbeza sama ada orang marhaen ataupun kepada golongan VIP ataupun golongan yang berpengaruh. Macam mana?

R2: Kalau diikutkan, apa-apa kesalahan atau penalti yang ditetapkan, tak kiralah dia VIP atau para marhaen, kita akan merujuk kepada Akta Cukai Pendapatan. So, jika kesalahan itu jatuh merujuk kepada akta itu, dia tidak kira kasta, tetap sama. Penalti tu akan tetap dikenakan. 15% atau 30% pun sama jugak kalau itu kesalahan yang telah kita tetapkanlah.

Norma subjektif

AR: Apa pandangan ahli keluarga puan sekiranya puan memilih untuk tidak patuh cukai? Contohnya dia orang tahu puan bekerja sebagai pegawai LHDN. Tiba-tiba puan sendiri tidak patuh. Apa pandangan keluarga?

R2: Bagi saya, keluarga saya seorang yang berjiwa patriotik. So, saya rasa mereka tak akan setuju jika saya memilih untuk tidak patuh berkenaan dengan cukai. Sebab duit-duit cukai juga, ia akan salur kepada kerajaan dan kerajaan akan salur kepada rakyat. Tidak patuh itu adalah satu kesalahan yang agak besar.

AR: Daripada segi pandangan rakan-rakan? Contohnya rakan-rakan sepejabat.

R2: Saya rasa rakan-rakan saya akan tegur saya sebab mereka juga pegawai Lembaga Hasil. Dia orang tahu kesalahan, penalti semua, rules dia macam mana. Saya rasa dia orang akan beri teguran pada saya lah untuk tidak melakukan tindakan itu.

AR: Daripada segi majikan, iaitu Lembaga Hasil sendiri? Saya tahu ketidakpatuhan cukai akan dikenakan penalti, tetapi sebagai majikan dan pekerja?

R2: Saya rasa majikan selalunya jika dia tahu ada pegawai tidak patuh dalam hantar borang ke apa, saya rasa akan ada satu memo atau arahan untuk audit lah kepada pegawai tersebut.

Kawalan Gelagat Ditangkap

AR: Apa pandangan puan mengenai keupayaan LHDN untuk mengesan ketidakpatuhan cukai?

R2: Kalau bagi saya, LHDN mempunyai keupayaan yang agak hebat dalam mencari pc-pc yang lari dari cukai. Sebabkalau kita tengok kutipan cukai pun agak tinggi dari yang sepatutnya. Dari itupun kita tahu cara mereka untuk mencari pc yang tidak patuh pun agak hebat jugak la.

AR: Masih terdapatkah lagi ruang pengelakan cukai?

R2: Sebenarnya ruang tu banyak untuk company-company besar. Tapi cara tu mungkin kena brainstorm lagi kot, macam mana cara kita untuk tackle big company, yang boleh tutup ketidakpatuhan cukai mereka.

Pengetahuan Cukai

AR: Sejauh mana pengetahuan puan tentang cukai?

R2: Memandangkan saya baru 5 tahun, untuk lebih mendalam terhadap cukai tu, tak lah. Cuma basic cukai tu saya tahu lah.

AR: Puan familiar dengan jenis-jenis pendapatan, perbelanjaan layak?

R2: Untuk pelepasan saya familiar, sebab saya pernah juga ditempatkan di audit penggajian. So, agak familiar lah dengan pelepasan-pelepasan.

AR: Adakah pendapatan yang diterima tidak secara tetap perlu dilaporkan cukai? Contohnya selain gaji ada pendapatan daripada servis mak andam.

R2: Mak andam adalah satu pekerjaan. Pekerjaan itu mempunyai pendapatan. So, pendapatan itu sepatutnya kena declare juga lah walaupun tidak layak kena cukai dia kena declare sebab dia ada juga makan gaji kan. Total pendapatan, mak andam dan makan gaji. Sebab dia di kira pendapatan individu itu.

Penyimpanan Rekod/Dokumen

AR: Macam mana puan simpan rekod percukaian puan?

R2: Saya akan simpan resit-resit tersebut selama 5 tahun lah. Saya akan scan dan simpan dalam laptop. Dalam bentuk softcopy.

AR: Biasanya puan akan terus simpan ataupun bila dah nak tiba masa untuk filing baru puan akan kumpul resit-resit, cari balik?

R2: Saya akan kumpul-kumpul bila dah nak dekat e-filing.

AR: Berapa lama kena simpan resit?

R2: Setahu saya dalam 5 tahun-7 tahun. Rasaanya sekarang dah 5 tahun.

AR: Apa akan jadi kalau puan tak simpan resit?

R2: Kalau resit tu tak simpan dan kebetulan pihak LHDN akan audit untuk tahun tersebut, pelepasan-pelepasan tersebut, pegawai audit akan Tarik balik dan aka nada cukai tambahan lah.

Masa dan Kos

AR: Bagaimana dari segi masa dan kos untuk menyimpan dokumen?

R2: Kos tak tinggi sebab just scan saja di handphone kan. So guna handphone, scan, kita save. Kita boleh guna google drive. So saya rasa ia tak gunakan kos atau masa. Mungkin dalam 15 minit, 30 minit. Mudahlah.

AR: Ketika nak hantar borang nyata, biasa puan buat sendiri atau guna ejen cukai?

R2: Saya buat sendiri.

AR: Macam mana pengalaman puan masa hantar? Adakah ada kos lebih, masa lebih?

R2: Memandangkan saya kerja 5 tahun, cukai pun tak tinggi mana, saya berdasarkan insuran, EA saya, KWSP saya, dengan pelepasan 9000 tu, dah cukup. Jadi saya tak menggunakan masa yang terlalu lama dalam pengiraan untuk hantar BNCP nil ah.

Penutup

AR: Daripada apa yang saya sebut sebelum ini, saya nak tahu, macam puan ada pengetahuan yang tinggi tentang cukai, jadi, tadi pun puan ada cakap yang ruang-ruang pengelakan cukai masih lagi ada. Jadi kenapa memilih untuk patuh pada cukai?

R2: Bayar cukai adalah tanggungjawab setiap individu, setiap rakyat Malaysia. Jika individu lain memilih untuk tidak bayar cukai, itu adalah pendapat masing-masing. Bagi saya

tanggungjawab tu ada dan kita perlu untuk menjamin masa depan negara dan juga kanak-kanak ataupun generasi akan datang.

AR: Ok itu saja puan, terima kasih saya ucapkan.

R2: Sama-sama.

-Tamat transkrip R2-



Transkrip Responden 3 (R3)

(28/10/2022)

AR: Assalamualaikum tuan.

R3: Waalaikumsalam.

AR: Seperti yang saya dah maklumkan yang tujuan temuduga ini untuk mendapatkan maklumbalas daripada tuan mengenai kajian saya lah. Berkenaan pematuhan cukai, faktor yang mempengaruhi pematuhan cukai di kalangan pegawai LHDN. Ok, boleh tuan ceritakan mengenai latar belakang tuan. Nama, tahap pendidikan, jawatan dan tempoh berkhidmat.

R3: Terima kasih tuan. Nama saya XXX. Berkaitan dengan latar belakang, saya mempunyai ijazah Sarjana Muda, Accounting di Universiti Teknologi Mara. Sekarang berkhidmat di Lembaga Hasil Dalam Negeri, sudah 18 tahun.

AR: Jawatan tuan sekarang?

R3: Jawatan saya sekarang, Penolong Pengarah Kanan. E3 lah.

AR: Boleh saya tahu jenis-jenis pendapatan yang tuan laporkan setakat ini?

R3: Setakat ini pendapatan yang saya laporkan adalah pendapatan gaji, iaitu daripada pendapatan tempat saya bekerja, di mana itu sahaja pendapatan yang saya perolehi. Tiada pendapatan lain.

AR: Sejak bila ya tuan mula menghantar BNCP, Borang Nyata Cukai.

R3: BNCP saya hantar sejak tahun 2005 bila saya telah daftarkan, ada nombor pendaftaran cukai. Sejak dari itu saya tidak pernah gagal untuk menghantar BNCP dari tahun 2005 sehingga tahun 2021.

AR: Sepanjang tempoh itu, pernah tak tuan diaudit?

R3: Sepanjang tempoh, belum pernah di audit oleh pegawai-pegawai penaksir Lembaga Hasil Dalam Negeri.

Sikap

AR: Boleh saya dapatkan pandangan tuan tentang sistem percukaian di Malaysia ini?

R3: Bagi saya sistem percukaian ini adalah mesra, mudah dan membantu. Maksud saya sistem dia tu dari segi pengisian borang, pengisian BNCP dan juga daripada segi tahap cukai, cukai yang dikenakan atau pelepasan, mudah untuk kita fahami.

AR: Berkenaan dengan cukai kan, apa pendapat tuan tentang cukai itu sendiri?

R3: Bagi saya, cukai itu adalah penting untuk negara, sebab itu yang boleh menjanakan pendapatan negara untuk membangunkan infrastruktur negara kita sendiri. Daripada segi itu , untuk membantu, mungkin dalam bentuk Bantuan-bantuan kerajaan yang berbentuk one off dan perkara-perkara yang untuk pematuhan tahunan- yang terpaksa, yang di biayai oleh kerajaanlah, untuk, supaya negara kita lebih stabil lah.

AR: Saya bagi satu situasi ye. Sekiranya, tuan tahu sekiranya tuan melaporkan cukai dengan betul, tuan melaporkan pendapatan dengan betul, melaporkan cukai dengan betul, tapi, tuan akan dikenakan cukai yang tinggi. Boleh tak, contohnya lepas covid ni kan, ada seseorang tu

ada masalah kewangan, boleh tak untuk dia manipulate data sikit supaya untuk elak kena cukai yang tinggi? Wajar tak wajar?

R3: Bagi saya tak wajarlah untuk kita manipulate pendapatan tersebut sebab apa yang kita bagi kepada kerajaan itu yang kerajaan akan gunakan untuk bantu pihak yang terkesan dengan covid-19.

Pandangan terhadap pihak berkuasa cukai:

AR: Boleh saya dapatkan pandangan tuan sendiri tentang LHDN?

R3: Bagi saya LHDN adalah satu organisasi yang terbaik, yang banyak membantu, pada pembayar cukai di luar sana dari segi cara-cara memahami sistem percukaian dan kita perlu tahu ke mana duit yang di kutip oleh LHDN itu, yang disalurkan.

AR: Daripada segi keadilan, maksud dia layanan sama rata ataupun macam mana?

R3: Setakat ini daripada sistem percukaian ini, dia, LHDN telah telah meletakkan satu garis panduan hanya yang layak saja perlu dikenakan cukai. Yang tidak layak tidak dikenakan cukai.

Norma subjektif

AR: Soalan seterusnya, macam katakana, contohnya tuan tidak mematuhi cukai, apa tuan rasa pandangan daripada keluarga sendiri, adik beradik ataupun family members, sebab dia orang pun tahu tuan bekerja di LHDN tapi tuan sendiri tidak patuh. Apa tuan rasa dia orang punya pandangan?

R3: Bagi saya, mungkin pandangan dia orang akan sedikit pandangan yang negatiflah. Saya sebagai yang bekerja di Lembaga Hasil Dalam Negeri, tidak melakukan kepatuhan yang sepatutnya akan menyebabkan orang di luar sana akan, lebih banyak lagi akan berusaha untuk

memanipulasi cukai tersebut. Jadi kita sebagai pekerja Lembaga Hasil Dalam Negeri, saya sebagai pekerja menjadi contoh kepada dia orang supaya melapor cukai yang sepatutnya lah.

AR: Daripada macam rakan-rakan, rakan-rakan sekerja, rakan-rakan yang kat luar ke, pandangan dia orang macam mana kalau tuan sendiri tidak patuh?

R3: Sama jugak lah, sebab kita sebagai role model lah. Kita sebagai duta Lembaga Hasil Dalam Negeri. Kita pun di sini, di Lembaga Hasil Dalam Negeri pun tidak mematuhi cukai, orang di luar sana pun lagi ramai. Mungkin sebab kita contoh, dia kerja di Lembaga Hasil Dalam Negeri pun tak patuh, kita pun boleh la tak patuh, taka da masalah. Jadi kita tak sepatutnya buat macam tu lah.

AR: Daripada segi majikan tuan, pihak LHDN sendiri, sekiranya tuan sebagai pegawai LHDN sendiri tidak patuh.

R3: Sepatutnya kita akan mengambil tindakan tatatertiblah sebab kita sebagai agensi pelaksana, sepatutnya kita sendiri mematuhi apa-apa peraturan yang telah ditetapkan, bukan saja dari segi kerja saja, tapi dari segi integriti kita sendiri.

AR: Maksud dia selain daripada penalti biasa yang dikenakan kepada pelanggaran, pengurangan, kurang lapor, akan kena tatatertib?

R3: Ya, integriti. Itu dari segi kesalahan integritilah.

Kawalan Gelagat Ditangkap

AR: Tuan rasa macam mana keupayaan LHDN untuk mengesan ketidakpatuhan cukai?

R3: Setakat ini, nak kata terbaik, tak sangat sebab ia memerlukan kerjasama daripada semua pihak, daripada agensi-agensi lain. Sekiranya semua agensi boleh berikan maklumat, saya rasa tak da masalah lah untuk kita mencari atau mendapatkan pembayar cukai yang culas ni.

AR: Jadi masih wujud ruang-ruang untuk pembayar cukai mengelak membayar cukai?

R3: Ya, masih wujud lagi.

AR: Biasanya apa cara yang diguna oleh LHDN untuk kesan ketidakpatuhan cukai?

R3: Untuk dari segi individu ni, sekiranya kita tak ada maklumat yang jelas, kita tak boleh lah bangkitkan taksiran sewenang-wenangnya, tapi kita boleh menggunakan satu kaedah, ujian kemampuan. Sekiranya kita tengok dari segi kemampuan dia melebihi daripada apa yang dia perolehi, itu kita akan, mungkin akan jadi persoalan pada kita lah untuk membuat pertanyaan kepada pembayar cukai tersebut.

Pengetahuan Cukai

AR: Sejauh mana pengetahuan tuan tentang cukai? Cukai pendapatan ni lah.

R3: Kalau saya nak kata 100% tu, tak lah. Mungkin dalam 60%.

AR: Jadi berdasarkan pengalaman tuan, tuan rasa boleh tak tuan untuk mengelak cukai?

R3: Ruang tu ada. Sebab macam yang saya cakap tadi lah. Masih ada beberapa perkara yang, masih ada ruang-ruang yang kita boleh manipulate. Sekiranya kita tak ada kerjasama agensi-agensi, perkara-perkara yang boleh, bukan agensi sahaja, daripada pihak ketiga ke, sekiranya tidak ada kerjasama, itu memang boleh untuk ruang-ruang untuk manipulate percukaian.

Penyimpanan Rekod/Dokumen

AR: Rekod-rekod dan dokumen berkaitan percukaian tuan, macam mana tuan simpan?

R3: Untuk rekod, untuk EC saya ada. Tapi pelepasan saya tak ada tuntutan pelepasan yang perlukan resit. Saya hanya ada tuntutan EPF, anak, SOCSO, itu sahaja, dan insuran. Semua by sistem.

AR: Biasa kalau macam tu pun tuan akan simpan dalam, ikut tempoh yang ditetapkan?

R3: Ya yang ditetapkan dalam tempoh 7 tahun lah. Kita akan simpan semua dokumen yang termaktub dalam akta, kita kena simpan selama 7 tahun.

AR: Biasa-biasa tuan simpan terus ke atau bila nak fail kan borang nyata baru tuan akan kumpul?

R3: Dia biasa setahun sekali je. Biasa kita bila nak hantar tu baru kita cari.

Masa dan Kos

AR: Jadi saya beranggapan yang untuk penyimpanan dokumen ini semua tak memerlukan masa dan kos yang tinggi lah?

R3: Betul. Tidak memerlukan kos dan masa yang tinggi.

AR: Untuk hantar Borang Nyata, untuk bila E-filing, tuan buat E-filing atau borang fizikal?

R3: Sekarang ni dah mudah dah tuan. Semua orang E-filing.

AR: Jadi itu pun tak memerlukan kos dan masa?

R3: Ya, tak memerlukan kos, tak memerlukan masa. Sekejap saja dah habis. Lebih selamat. Tepat dan selamat.

Penutup

AR: Adakah tuan rasa tuan seorang pembayar cukai yang patuh?

R3: Ya.

AR: Boleh saya tahu kenapa tuan memilih untuk menjadi pembayar cukai yang patuh sedangkan daripada soalan-soalan sebelum ni saya dapat tau yang macam masih ada ruang untuk mengelak cukai. Tapi tuan memilih untuk menjadi seorang pembayar cukai yang patuh. Kenapa tuan?

R3: Sebab, satu, saya kerja di Lembaga Hasil Dalam Negeri, agensi pengutip cukai di Malaysia. Satu, saya nak jadi pegawai yang berintegriti. Dan lagi satu, dia ada beberapa banyak factor lah, tanggungjawab saya pada negara. Dan kita memberikan bukan untuk kita, tapi kita memulangkan balik kepada negara untuk diberikan kepada orang yang sepatutnya.

AR: Saya rasa kita dah sampai pada penutuplah. Cuma suka saya ingatkan kat sini yang identiti tuan tidak akan didedahkan dalam kajian saya nanti, Cuma saya akan pakai yang lain-lain lah macam background, maklumat yang tuan bagi. Ok terima kasih tuan membantu saya.

R3: Sama-sama.

-Tamat transkrip R3-

Transkrip Responden 4 (R4)

(31/10/2022)

AR: Assalamualaikum puan.

R4: Waalaikumsalam.

AR: Seperti yang saya dah nyatakan, tujuan temuduga ni untuk dapatkan pandangan puan tentang tajuk kajian saya iaitu factor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan atau ketidakpatuhan cukai di kalangan pegawai Lembaga Hasil. Boleh kita mulakan?

R4: Ya.

AR: Boleh puan ceritakan mengenai latar belakang puan. Nama, tahap pendidikan, jawatan dan tempoh berkhidmat?

R4: Nama saya XXX. Bekerja dah hamper 18 tahun. Jawatan Pembantu Hasil Penaksiran, NE4.

AR: Tahap pendidikan, puan?

R4: SPM.

AR: Sehingga sekarang ni, apa jenis pendapatan yang puan laporkan?

R4: Jenis pendapatan... penggajian je lah.

AR: Sejak bila puan hantar borang nyata atau E-filing?

R4: Borang nyata atau E-filing start tahun, start bermulanya e-filing tu. Tahun 2010 dh start dah. Start 2005, kita buat secara manual, melalui borang.

AR: 2005 hingga 2010 secara manual. Start 2011 e-filing?

R4: Betul.

AR: Sepanjang tempoh itu puan pernah di audit?

R4: Tak ada.

Sikap

AR: Apa pandangan puan tentang cukai? Cukai pendapatan lah.

R4: Bagi saya takde masalah kot sebab kita ada pelepasan-pelepasan yang boleh.... Tak ada masalah lah. Kita dapat buat potongan cukai berjadual. Jadi untuk bayaran apa semua tu, tak ada masalah lah.

AR: Cukai ni perlu tak puan?

R4: Cukai perlulah. Sebab kita ada potongan berjadual ikut tangga gaji. So far boleh lah.

AR: Jadi kalau kata kan kita tiba-tiba ada masalah kewangan, lepas tu kalau kita lapor dengan betul kita akan kena cukai yang tinggi lah. Jadi daripada situ kita adjust-adjust sikit supaya, ada yang patut lapor kita lapor rendah, ada tuntutan lebih pelepasan, boleh tak boleh?

R4: Selalunya kalau macam cukai ni, kita tengok pelepasan kita kan. Kalau kita nak adjust pun mungkin pada gaya hidup kita lah.

AR: Kita macam tak beli benda yang dapat pelepasan tu contohnya, kita tak beli tapi kita tipu resit. Boleh tak boleh?

R4: Confirm tak boleh, sebab kita... memang kita beli kan.

AR: Kalau puan sendiri, puan ada buat tak?

R4: Tak pernah.

Pandangan terhadap pihak berkuasa cukai:

AR: Apa pandangan puan mengenai LHDN. Dari segi keadilan. Maksud dia layanan adakah sama rata atau tak betul?

R4: Saya rasa taka da masalah kot sebab kita kutip cukai untuk negara. Cuma mungkin rakyat terasa tak patut bila kena audit, audit yang tahun kebelakangan. Sebab kalau kita ikut kan, tahun kebelakangan tu mungkin ramai yang tak simpan dan tidak bagi pendidikan untuk simpan resit-resit tu. So ramai yang kadang-kadang, sebab kita dah maklumkan dekat dia orang tapi cara dia orang tu mungkin ada silap lah. Dokumen tu kalau ikutkan macam 2 tahun mungkin, so far dia boleh simpan. Kalau tiga tahun mungkin tak boleh lah.

AR: Puan rasa LHDN ni dari segi dia treat pembayar cukai macam mana?

R4: Saya rasa yang tu macam so far saya boleh terima lah.

Norma subjektif

AR: Macam puan bekerja di LHDN. Kalau puan tidak patuh pada cukai, tak hantar borang, tipu pelepasan, puan rasa apa family yang rapat dengan puan, pandang puan macam mana?

R4: Kalau dia orang tahu lah. Kalau dia orang tak tahu....

AR: Kalau dia orang tahu?

R4: Kalau kita terangkan, mungkin dia orang kata kita sendiri yang tipu. Tapi kita buat cara yang betul. Kena bagi tahu apa yang patut buat tak buat lah.

AR: Kalau macam rakan-rakan puan? Rakan-rakan sepejabat atau rakan-rakan di luar, kalau dia orang tahu puan sendiri pun tak lapor cukai macam mana?

R4: Persepsi dia orang tu, kita pun sama macam dia orang jugaklah, nak tipu kan. Tapi at least kita, kalau kita nak jaga nama baik LHDN, tak patut lah macam tu.

AR: Dari segi majikan pulak, LHDN?

R4: Kalau tak patuh tu memang kena audit lah. Bila kena audit tu mesti kena hantar borang kan. Kita dah tahu kita kena patuh.

AR: Kalau macam tu akan kena penalti lah?

R4: Penalti sama macam orang lain jugak. Tapi sama jugaklah memang kena audit juga. Maybe kena memo ke, saya tak tahulah. Saya tak pastilah. Tapi penalti tu, iya.

Kawalan Gelagat Ditangkap

AR: Puan rasa kalau ada pembayar cukai atau puan sendiri yang buat tipu dalam pelaporan cukai, LHDN boleh kesan tak?

R4: Tak boleh kesan jugak. Sama jugak macam orang lain, Cuma dari segi e-filing ni kita ada kriteria-kriteria yang patut, yang kena audit. Contoh perubatan, zakat. Sebab kalau tengok banyak, kita nak tengok, audit tu kita nak tengok tahun bila sebab dia ada kriteria dia.

AR: Jadi ruang-ruang untuk pembayar cukai nak mengelak cukai, masih ada lah?

R4: Masih ada.

AR: Biasanya apa cara yang LHDN guna untuk nak kesan ketidakpatuhan cukai? Selain dari yang tak hantar borang lah.

R4: Setakat ni tak pasti, rasa macam susah nak detect.

Pengetahuan Cukai

AR: Sejauh mana pengetahuan puan tentang cukai? Puan tahu jenis pendapatan yang perlu lapor cukai?

R4: Penggajian, perniagaan, syarikat, biasalah.

AR: Puan tahulah perbelanjaan yang layak?

R4: Ya betul.

AR: Apa yang dapat pelepasan?

R4: Ya, pelepasan yang patut. Ada yang tak boleh. Pelepasan yang patut simpan resit apa semua, tahu lah.

AR: Sekiranya seseorang itu ada terima pendapatan tapi pendapatan ini bukannya sesuatu yang tetap, maksud dia tidak berkala. Tidak macam gaji dapat tiap-tiap bulan. Dia macam tiba-tiba dapat. Perlu tak dilapor?

R4: Tengok tinggi ke tak la. Banyak ke tak. Kalau setakat tak banyak, tak perlu kot. Melainkan dia dapat one off tu banyak. Contoh macam kita dapat bonus pun kena tolak cukai jugak kan.

Penyimpanan Rekod/Dokumen

AR: Puan simpan rekod dan dokumen percukaian macam mana?

R4: Itu simpan dalam fail lah. Atau pun saya simpan satu dalam folderlah. Kita scan, kita simpan. Kita ada softcopylah.

AR: Biasa-biasa puan dah dapat segala dokumen-dokumen tu puan terus simpan ke atau pun tunggu dah nak hantar borang baru puan simpan?

R4: Cukup bulan kita simpanlah. Kecuali resit-resit yang kecil tu ada jugak yang termiss.

Masa dan Kos

AR: Macam untuk nak failkan borang nyata atau e-filing tu, puan buat sendiri ataupun puan engage orang luar?

R4: Tak, buat sendiri.

AR: Buat sendirilah. Jadi ia mudah?

R4: Mudah sangatlah dan kita pun boleh, makna kata kalau ada member-member, kita boleh ajar macam mana nak buatlah.

AR: Tak memerlukan kos yang tinggilah?

R4: Tak.

AR: Masa, lama tak tiap kali nak hantar tu?

R4: Tak lama, sekejap je.

AR: Jadi dari segi untuk nak sediakan dokumen, simpan dokumen dan hantar borang tu mudahlah?

R4: Pada saya mudahlah.

AR: Kos pun tak tinggi?

R4: Kos pun tak tinggi. Cuma orang kalau kali pertama mungkin, macam kawan-kawan pertama tu, memang dia rasa susahlah. First time tu mungkin susahlah.

Penutup

AR: Puan rasa, puan seorang pembayar cukai yang patuh ataupun tidak?

R4: Patuh.

AR: Sebab apa puan memilih menjadi pembayar cukai yang patuh?

R4: Sebab dah memang kerja LHDN kan. Memang kena patuhlah.

AR: Sebab kerja LHDN. Kalau katakan puan tak kerja di LHDN, adakah puan akan patuh?

R4: InsyaAllah. Tengok pada majikan kita. Kalau majikan tu menggalakkan kita untuk menjadi seorang pembayar cukai, memang kena buatlah. Kalau majikan tak patuh, mungkin tak akan patuh. Bila kena PCB, dia kena patuhlah. Cuma pendidikan cukai tu, dia orang ingat bila kena PCB, dia orang ingat dah bayar cukai. So dia orang takde pendidikan untuk kena buat e-filing tu. Kena hantar juga BNCP tu, e-filing.

AR: Itu saja puan. Terima kasih atas kesudian puan untuk ditemuduga.

R4: Ok, sama-sama.

-Tamat transkrip R4-

Transkrip Responden 5 (R5)

(31/10/2022)

AR: Assalamualaikum tuan.

R5: Waalaikumsalam.

AR: Terima kasih kerana sudi ditemuduga. Seperti yang saya nyatakan, tujuan temuduga ini adalah untuk saya siapkan tugas saya berkenaan tajuk factor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan cukai di kalangan pegawai-pegawai LHDNM. Boleh kita mulakan tuan?

R5: Boleh.

AR: Boleh tuan ceritakan latar belakang tuan. Nama, tahap pendidikan, jawatan dan tempoh berkhidmat?

R5: Nama saya XXX. Pendidikan Diploma Pengurusan Perniagaan. Tempoh berkhidmat 12 tahun. Lagi apa tadi?

AR: Jawatan?

R5: Jawatan saya Penolong Pegawai Eksekutif Hasil.

AR: Sudah berapa lama tuan dah hantar BNCP, Borang Nyata Cukai?

R5: Start bekerja dengan LHDN iaitu pada tahun 2009 sampai sekaranglah. 11 tahun.

AR: Jenis pendapatan yang tuan laporkan sehingga sekarang?

R5: Gaji lah. Pendapatan penggajian.

AR: Sepanjang tempoh ni tuan pernah diaudit atau tak?

R5: Belum pernah lagi.

Sikap

AR: Apa pandangan puan tentang cukai? Cukai pendapatan?

R5: Cukai pendapatan pada pendapat saya adalah satu tanggungjawab saya lah untuk bersama-sama membantu membangunkan negara. Itu pendapat saya lah.

AR: Jadi ia sesuatu yang perlu?

R5: Ya, wajib.

AR: Contohnya saya bagi satu situasi. Sekiranya satu tahun tu tuan nak lapor cukai, tapi jika tuan lapor dengan betul pendapatan, cukai, tuan akan kena bayar cukai yang tinggi. Jadi, pada masa yang sama tuan ada sedikit kesempitan. Jadi apa pandangan tuan. Patut lapor secara jujur ataupun boleh untuk manipulate sikit sebab kita sendiri dalam keadaan terdesak.

R5: Pada saya kita ni sebagai, macam saya sendiri lah yang bekerja dengan Lembaga Hasil ataupun government servant, kita tak boleh lari mana pun. Sebab segala pendapatan kita ada rekod. Maknanya majikan tahu lah. So, walaupun kita kesempitan macam mana pun, sebab PCB dah ada, berapa banyak pun biasanya PCB dah melebihi jumlah cukai yang saya kena. So, pada saya taka da masalah lah sebab PCB tu ada. Walaupun dalam kesulitan pun still PCB tu boleh cover lah.

Pandangan terhadap pihak berkuasa cukai:

AR: Apa pandangan tuan tentang LHDN? Dari kacamata tuan sebagai pembayar cukai bukannya sebagai pekerja.

R5: Kalau saya orang luar pun saya kata LHDN ni membantu membangun negara lah. Sebab, mana-mana negara pun ada cukai, so LHDN kita ni banyak la membantu membangun negara.

AR: Daripada segi keadilan, macam mana?

R5: Kalau nak dari segi tax saya rasa kita masih lagi reasonable kadar tax jika nak bandingkan dengan negara-negara luar. Lagi satu saya sendiri dekat golongan tengah-tengah, dan dia punya tax tak terlalu tinggi. Kalau yang mana pendapatan tinggi tu lagi tinggi dia punya cukai. Pada saya kadarnya adalah bersesuaianlah dengan pendapatan saya.

AR: Layanan yang diberikan oleh pihak LHDN kepada pembayar cukai?

R5: Daripada pengalaman saya memang cukup baguss sebab semuanya sekarang ni online, mudah, cepat, selamat. Kalau nak refund pun sekejap je boleh dapat.

Norma subjektif

AR: Macam tuan bekerja di Lembaga Hasil. Sekiranya tuan tidak patuh pada cukai, buat penipuan, apa tuan rasa keluarga tuan akan fikirkan?

R5: Kalau tertangkaplah, memang malu la kan. Kita ni dah la kerja Lembaga Hasil, lepas tu kita nak culas pula. So saya rasa tak patutla.

AR: Untuk situasi yang sama, macam pandangan rakan-rakan pulak? Rakan-rakan di pejabat ataupun rakan-rakan di luar?

R5: Rakan-rakan di pejabat saya rasa kebanyakannya sama macam saya, sama sependapat dengan saya. Tapi kawan kalau kat luar ni, dia akan Tanya macam mana nak lari cukai. Especially yang bisnes kan. Sebab dia tahu kita kerja LHDN.

AR: Sekiranya tuan ada buat pelarian cukai, majikan punya pandangan pula macam mana?

R5: Of course akan ada tindakan tatatertib lah kan. Selain penalti biasa.

Kawalan Gelagat Ditangkap

AR: LHDN biasanya macam mana dia kesan ketidakpatuhan cukai?

R5: LHDN dia ada banyak, daripada pengetahuan saya lah, dia ada banyak sumber yang boleh tahu kita punya pendapatan. Contohnya pendapatansewa, pendapatan lain-lain lah. So, daripada situ kalau dia tahu kita ada pendapatan lain, dia akan panggil kita untuk audit lah. Dan kita akan kena kemuka kanlah maklumat-maklumat dengan apa maklumat yang dia ada, untuk tally kan lah.

AR: Macam mana pandangan tuan tentang keupayaan LHDN untuk kesan ketidakpatuhan cukai.

R5: Pada pandangan saya LHDN banyak sumber. So far memang terbaiklah dia punya pengesanan pematuhan cukai ni.

AR: Masih ada tak ruang untuk pengelakan cukai?

R5: Masih ada, tapi lambat laun saya rasa tetap akan tertangkap juga. Sebab kita ni G2G, so semua maklumat lambat laun akan tahu jugakla, sepandai-pandai tupai melompat akhirnya jatuh ke tanah juga.

Pengetahuan Cukai

AR: Sejauh mana pengetahuan tuan tentang cukai?

R5: Pengetahuan saya tentang cukai agak baik lah sebab kita dah terdedah dengan cukai ni.

AR: Jadi tuan tahu lah jenis pendapatan, perbelanjaan layak, pelepasan cukai, penalti?

R5: Ya tahu.

AR: Kalau katakana seseorang tu terima apa-apa pendapatan daripada pekerjaan yang dilakukan tapi pekerjaan yang dia buat tu bukan secara tiap-tiap bulan, adakah itu perlu dilaporkan?

R5: Memang perlu, apa-apa pendapatan selain daripada gaji, memang perlu dilaporkan. Walaupun part time job perlu dilaporkan.

Penyimpanan Rekod/Dokumen

AR: Macam mana tuan simpan rekod dan dokumen percukaian?

R5: Frankly, saya pun sebenarnya takdelah betul-betul sangat simpan rekod ni. Tapi macam pelepasan-pelepasan yang rigid yang perlukan dokumen-dokumen ni saya tak claim pun. Contohnya pembelian buku, saya kadang-kadang tak claim pun. Untuk rekod sebenarnya ada jugaklah folder yang mana yang secara softcopy saya simpan dalam folder tax saya lah. Contohnya insuran punya statement.

AR: Jadi senang tak sebenarnya nak simpan?

R5: Dia sebenarnya kena disiplin lah. Sebab susah juga sebenarnya nak simpan ni kan. Memang saya rasa mana-mana orang pun tak suka simpan. Tapi sebab dah kita punya tanggungjawab, terpaksa buat lah.

AR: Biasa-biasa tuan setiap kali buat perbelanjaan ataupun terima penyata gaji tahunan terus simpan atau semasa nak e-filing baru tuan kumpul dokumen?

R5: Biasanya bila datang Bulan Pembayar Cukai, BPPC kita panggil, baru nak collect semua. Lepas tu baru simpan dalam folder.

Masa dan Kos

AR: Jadi adakah segala proses nak simpan dokumen dan juga untuk menghantar e-filing memerlukan kos dan masa yang tinggi?

R5: Takde kos. Masa pun sebenarnya tak perlukan masa yang banyak pun sebab semuanya online. Kalau nak dibandingkan dengan dulu buat manual, lagi susah.

AR: Tuan hantar sendiri?

R5: Ya, saya buat sendiri e-filing.

Penutup

AR: Bagi tuan, tuan sendiri adalah pembayar cukai yang patuh atau tidak?

R5: Ya, saya patuh. Tak pernah lagi la tak hantar.

AR: Kenapa tuan memilih untuk patuh? Sedangkan tuan cakap nak simpan dokumen macam lecch jugak dan ruang-ruang untuk pengelakan masih ada lagi. Kenapa tuan memilih untuk patuh?

R5: Macam saya cakap tadi. Saya sebagai government servant tak boleh lari mana pun. Saya memang kena lapor jugak la. Dan atas dasar kesedaran cukai tu saya, lagi bagus kita patuhla sebab kita sama-sama lah nak membantu, menyumbang demi pembangunan negara.

AR: Ok tuan, terima kasih atas masa dan kerjasama tuan.

R5: Ok, terima kasih kembali.

-Tamat transkrip R5-